

Volumen 6, Número 1, Enero-Junio de 2015, pp. 50-59
ISSN (e) 2220-9336

Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores

Yunior Ccollana-Salazar¹

Recibido: 24 de octubre de 2014
Aceptado: 07 de marzo de 2015

¹Yunior Ccollana-Salazar. Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú. Email: yccollana@usmp.edu.pe

Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la rotación de personal y el absentismo laboral con la productividad de los operarios de la empresa Ángeles Eventos en el año 2010. Metodología: Se utilizó un diseño correlacional – cuantitativo, empleando la revisión documental en las áreas de Recursos Humanos y la Gerencia de Operaciones, así como un cuestionario estructurado, aplicado a los operarios de la empresa Ángeles Eventos en el año 2010. Resultados: La relación entre la rotación de personal y el absentismo laboral con la productividad si es significativa. Asimismo la rotación de personal en el 2010 fue moderada, en cuanto al absentismo laboral en el año 2010 fue de forma normal. Finalmente se encontró que la productividad presento algunos crecimientos en los meses del año 2010. Conclusión: la relación entre la rotación de personal y el absentismo con la productividad de los operarios en la empresa Ángeles Eventos en el 2010 si es significativa. Puesto que al analizar estadísticamente ambas variables se observó algunas variaciones; sin embargo, estas no inciden de forma directa con la productividad.

Palabras clave: Rotación de personal, absentismo, gestión y productividad.

ABSTRACT

Objective: Determine the relationship between turnover and absenteeism with operator productivity Angeles Events Company in 2010. Method: It was used a correlational design was used -quantitative, using the literature review in the areas of Human Resources and Operations Management, and a structured questionnaire applied to the operators of the company Angeles Events in 2010. Results: The relationship between staff turnover and absenteeism to productivity if it is significant. Also the turnover in 2010 was moderate, as to absenteeism in 2010 was normal. Finally it was found that productivity growth present some months in 2010. Conclusion: The relationship between staff turnover and absenteeism with the productivity of the workers in the company Angeles Events in 2010 if it is significant. Since both variables statistically analyzing some variation was observed; however, these do not directly contributing to productivity.

Key words: Job turnover, absenteeism, management and productivity.

Introducción

En la actualidad la rotación de personal y el absentismo son dos variables que están presentes en todas las organizaciones, teniendo un efecto heterogéneo en cada una de ellas. El talento humano hace que las organizaciones sean productivas y competitivas, por lo cual se hace ineludible el compromiso del trabajador con su organización, desvirtuando cualquier conflicto que deteriore su estadía en la empresa.

Salgado, Remeseiro y Mar (1996), dentro de sus investigaciones sobre clima y satisfacción laboral, llegaron a la conclusión de que se debería hacer un estudio diferenciado entre ambas variables ya que sus efectos sobre la productividad eran distintos, es decir cada variable tiene un grado de impacto respecto a la rotación de personal y el absentismo laboral. Samaniego (1998) indica que para mejorar la productividad es necesario diseñar y organizar todos los procesos de trabajo entorno a una efectividad corporativa. Como organización se debe priorizar temas de selección, capacitación, motivación, socialización, a fin de reducir los niveles de rotación y el absentismo. Este autor hace referencia al sistema de recompensas intrínsecas y extrínsecas (salario) y concluye que un sistema de remuneración influye en las decisiones de los trabajadores ya que ellos tienden a escoger a las mejores empresas que brindan mayores niveles de recompensa. Por otro lado, Solano (1999) analiza la relación de la ergonomía con la productividad, rescatando el enfoque orientado hacia la productividad y su aprovechamiento. En ese sentido considera que la optimización de cualquier actividad dependerá del aprovechamiento del capital humano (mano de obra), ya que es una fuente de creatividad.

Posteriormente, Ruiz, Palomino, Zambrano y Llap (2003), a partir de un estudio basado en las enfermedades que presentan los trabajadores de un centro hospitalario en el sur del Perú, señalan que el absentismo es muy alto; asimismo hacen referencia al presentismo (baja de la productividad estando dentro de su ambiente laboral). Por su parte, Boada, De Diego, Agulló y Mañas (2005) plantean varios factores que causan el absentismo laboral como por ejemplo: las diferencias individuales que engloban actitudes, personalidad, motivaciones etc. Dichos autores mencionan también los aspectos sociales, tales como la ayuda social, los grupos de trabajo y las características de las empresas como: su cultura, valores, tradiciones y costumbres.

Guerrero y Puerto (2007) hablan del clima hostil y la relación con la satisfacción laboral, en repercusión con el estado de ánimo (estrés) de un trabajador. La realización de actividades bajo presión psicológica, conlleva al trabajador a cuadros depresivos y en los cuales algunos se convierten en malestares físicos (dificultad para conciliar el sueño, fatigas), generando en la empresa altas tasas de absentismo laboral. Mungaray y Ramírez (2007) exploran la relación entre el capital humano y las fuentes formales de educación, la cual se pretende ligar con la capacidad productiva de los trabajadores. Su estudio se basa en los análisis de variables tales como la eficiencia asignativa, la productividad, que son necesarios de evaluar. Para ello, los autores plantearon dos formas de aprendizaje: formal (adquirido en instituciones educativas) y no formal (producto de sus propias experiencias del individuo). El aprendizaje rápido del trabajador demostraría una mayor eficiencia pero no eficacia, para lo cual es necesario que el trabajador sea capacitado y acumule experiencia dentro de sus actividades o tareas. Saldarriaga y Martínez (2007) analizan la importancia de los beneficios de una práctica constante de actividad física en la salud mental. Señalam que se debe seguir una rutina de ejercicios y buenos hábitos, que proporcionen o brinden vitalidad a cada individuo. De esta forma se reduciría los niveles de estrés en el trabajo.

Martínez y Saldarriaga (2008) realizaron estudios de las enfermedades más comunes que se presentaban en las empresas que causan el absentismo laboral. Para ello tomaron en cuenta tres tipos de individuos: activos (personas que participaron en programas de salud psico-física), mixtos (individuos tanto activos o sedentarios) y sedentarios (sujetos que se declaran sedentarios). Las principales enfermedades que aquejan a este grupo laboral, son las enfermedades respiratorias, las osteomusculares (en menor porcentaje en los activos) y los traumatismos. En cierto modo los que practicaban deporte estaban menos propensos en aquejar un tipo de enfermedad.

Mientras los sedentarios están más propensos a sufrir un tipo de enfermedad causándole una incapacidad y por tanto su ausencia en el trabajo. Se debe desarrollar un programa de actividades físicas que involucre a todos los empleados, de este modo mejorarán sus condiciones físicas y se reducirá la aparición de enfermedades que causan la incapacidad en los trabajadores. Navarro (2008) estudia la motivación de los trabajadores que laboran en el sector construcción, explicando que

la ausencia de motivación causaría el absentismo laboral. Se debe de trabajar en la motivación (energía interior que nos empuja a trabajar) ya que la satisfacción individual es sinónimo de productividad.

El propósito del estudio es determinar la relación entre la rotación del personal, el absentismo laboral y la productividad de los operarios de la empresa Ángeles Eventos, durante el año 2010.

Metodología

Diseño de investigación

Se utilizó un diseño correlacional - cuantitativo.

Población y procedimiento muestral

La población está conformada por operarios de la empresa Ángeles Eventos, cuya actividad fundamental es la construcción de estructuras efímeras en distintos puntos de Lima Metropolitana. El tamaño de la población asciende a 85 operarios en planilla. En cuanto al muestreo, se usó el muestreo probabilístico - aleatorio simple.

Criterios de inclusión y exclusión:

a) Edad comprendida entre 20 y 28 años. b) Sexo: masculino. c) Trabajadores que trabajan fuera de las instalaciones de la empresa. d) Los trabajadores deben tener como mínimo 3 meses en la empresa.

Instrumento

Se utilizó un cuestionario estructurado para conocer la opinión de los operarios sobre la

relación de la rotación del personal y el absentismo laboral con la productividad de los operarios en la empresa Ángeles Eventos. El cuestionario estuvo dirigido únicamente a los operarios. Mayor información sobre el formato empleado para el cuestionario en el anexo al final de este artículo.

Procedimiento

Se contactó con la empresa para solicitar el permiso pertinente, a fin que la oficina de Recursos Humanos autorizara la aplicación del cuestionario y la Gerencia de Operaciones permitiera la revisión documental. Los cuestionarios –aplicados a los operarios– tuvieron una duración promedio de cinco minutos. Una vez finalizada la aplicación se elaboró una matrix Excel para la tabulación correspondiente. De esta manera se pudo organizar la información, para su posterior análisis y presentación.

Resultados

Rotación de personal y absentismo en relación a la productividad

La línea de rotación de personal no es constante, puesto que tiene variaciones durante todos los meses, de igual manera se presenta la línea del absentismo laboral. Asimismo, la productividad durante el año

2010 se mostró constante, con algunas variaciones mínimas en algunos meses. Se puede señalar que mientras las líneas de rotación de personal y el absentismo laboral

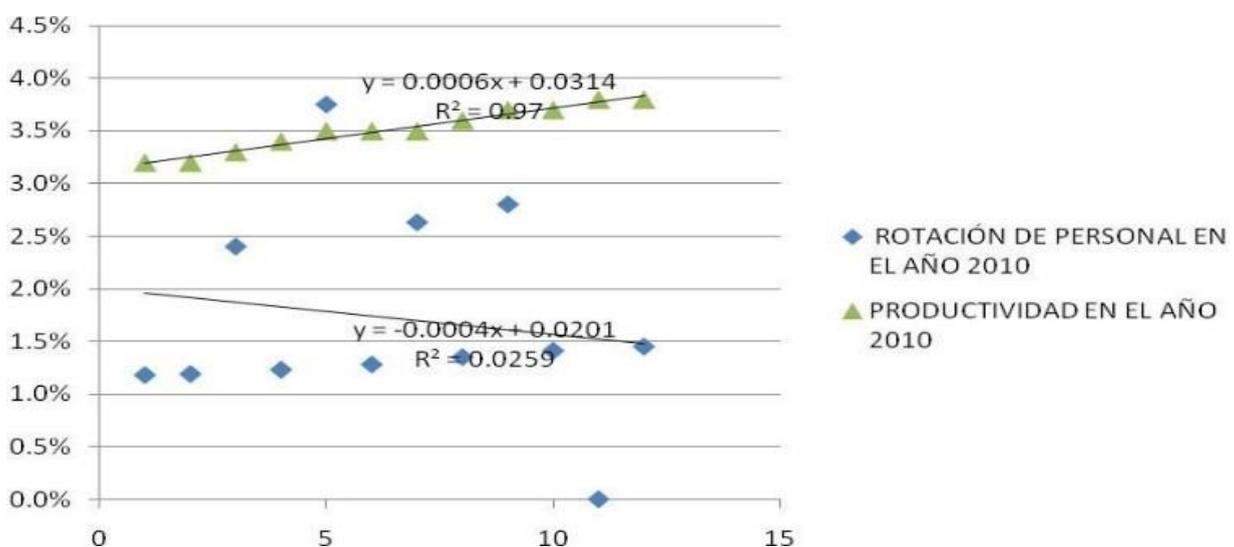


Figura 1. Análisis de regresión entre la rotación de personal y la productividad

Fuente: Empresa Ángeles Eventos – 2010 Absentismo laboral y la productividad de los operarios

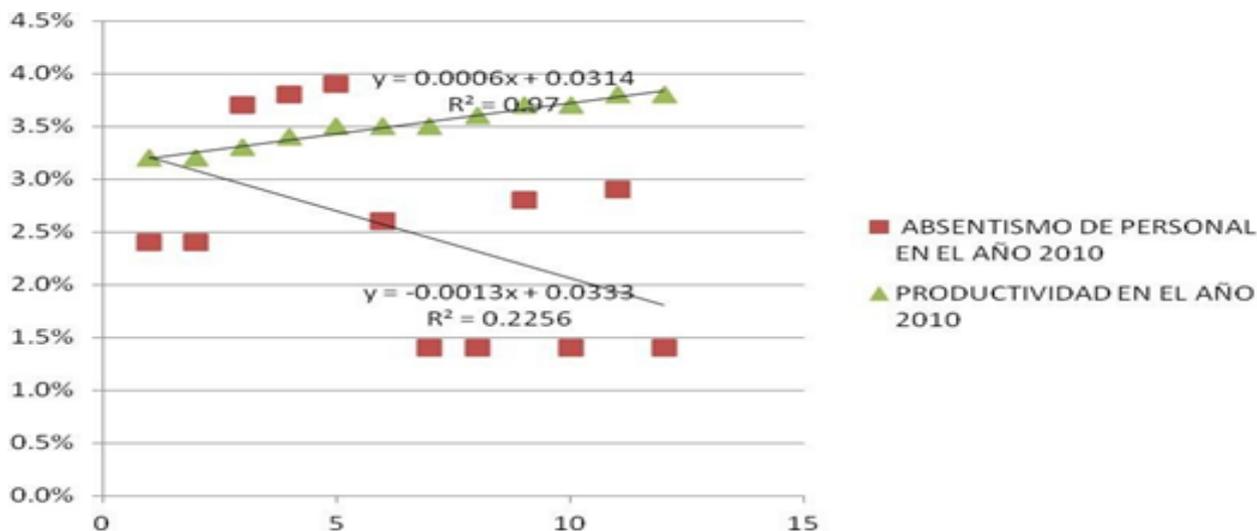


Figura 2. Análisis de regresión entre el absentismo laboral y la productividad en el año 2010

Fuente: Empresa Ángeles Eventos – 2010.

tengan variaciones, su relación con la línea la productividad si es significativa.

Entre enero y febrero del 2010 la rotación de personal fue de 1.2% y en marzo la rotación se incrementó a 2.4%, es el mes de en mayo donde presenta un mayor crecimiento de la tasa de rotación de personal subiendo a 3.8%. En el mes de junio, julio, agosto, setiembre y octubre la tasa de rotación de personal va disminuyendo, pero en algunos meses como setiembre se incrementó a 2.8%. En el penúltimo mes del año 2010 la tasa de rotación disminuyó a 0%, es decir no hubo rotación de personal y para concluir el año en el mes de diciembre la tasa de rotación de personal fue 1.5% un incremento mayor con respecto al mes anterior.

Paralelamente en el área de Recursos Humanos se obtuvo un informe de las faltas justificadas y no justificadas por parte de los operarios de la empresa durante el año 2010. De esta forma se pudo calcular la tasa de absentismo laboral por meses, obteniendo como resultado un absentismo laboral normal. En los meses de enero y febrero del año 2010 la tasa de absentismo laboral fue de 2.4%, a partir de marzo se incrementó a 3.7% llegando en el mes de mayo 3.9%. Para los meses de junio, julio y agosto la tasa disminuyó a 1.4%, aunque en el mes de setiembre se incrementó a 2.8%; y en el mes octubre la tasa de absentismo laboral nuevamente disminuyó a 1.4%. En el siguiente mes mostró un ligero incremento a 2.9%, para, finalmente, disminuir a 1.4% en el mes de diciembre.

Para determinar la productividad en el año 2010, se hizo una revisión documental en la Gerencia de Operaciones de la empresa Ángeles Eventos, en la cual se obtuvo información de los eventos realizados en cada mes de dicho año, tales como la dimensión en m2 de las estructuras efímeras, número de operarios designados en las obras de cada mes e ingresos de dinero por cada evento realizado. Se encontró que la productividad en los meses de enero y febrero fue de 3.2 m2 por horas hombre, entre los meses de marzo a mayo del 2010 la productividad mostró variaciones mínimas oscilando de 3.3m2, a 3.4m2 y 3.5m2 por horas hombre. En junio, julio y agosto la productividad se mantuvo constante con el 3.5m2 por horas hombre. A partir de setiembre y octubre se incrementó a 3.7m2 para terminar en noviembre y diciembre con un ligero incremento de 3.8 m2 por horas hombre.

Rotación de personal y la productividad de los operarios

No existe una asociación lineal entre la rotación de personal y la productividad. Se pudo comprobar que el incremento o disminución de la rotación de personal no tiene un efecto significativo sobre la productividad (ver gráfico 1).

Por otro lado, no se encontró una asociación lineal entre el absentismo y la productividad (ver gráfico

2), por lo que puede afirmarse que el aumento o disminución del absentismo laboral no

tiene un efecto significativo sobre la productividad.

En cuanto a la edad de los trabajadores, el 16% de los operarios tiene 27 años de edad, el 14% tiene 27 años de edad, el 13% tiene 24 años de edad y el 12% 25 años de edad. La empresa cuenta en su mayoría con personas maduras. Del mismo modo se observa que el 4% de los operarios tiene 20 años de edad y el 7% tiene 21 años de edad, este porcentaje son quienes están en constante movimiento, es decir son los que presentan mayor rotación. La inestabilidad en su actitud del operario de 20 y 21 años de edad arroja como resultado el abandono de su puesto.

El tiempo máximo que un operario permanece en la empresa es de 36 meses y el mínimo es de 1 mes. Durante los 36 meses el operario aprende diferentes actividades referidas a la construcción de estructuras efímeras. De perder a este operario sería muy difícil y engorroso encontrar, a corto plazo, a otra persona con las mismas características. La antigüedad del operario en la empresa muestra que existe moderada rotación de personal. La antigüedad mínima en un puesto es de 1 mes y la máxima es de 24 meses. A partir de los 24 meses el operario recién puede desenvolverse en nuevas funciones, es decir, el operario es promovido para realizar funciones más complejas. El tiempo de espera para aprender nuevas funciones y ser promovido es largo, de alguna manera conduce a los operarios a tomar la decisión de ver nuevas oportunidades en otras empresas.

Con relación al estado civil, el 62% de los operarios es soltero, es decir no tienen carga familiar, en este caso les permite tomar decisiones bajo ninguna presión, como abandonar la empresa en busca de mejores oportunidades. Se observó además que el 29% de los operarios es conviviente, su carga familiar está representada por su pareja (e hijos si los tuviera). En estos casos, la concubina influye en las decisiones de su conviviente (operario) a la hora de buscar mejores oportunidades laborales. De igual manera sucede en el 9% de los operarios casados, donde las esposas mantienen una mayor influencia en la toma de decisiones, pensando en el bienestar de su familia. En lo que se refiere al nivel educativo, el 39% de los operarios ha terminado la secundaria mientras que el 38% de los operarios tiene secundaria incompleta. Mientras los operarios con estudios técnicos tienen la posibilidad de ser considerados para ocupar los puestos de supervisores, en el caso de los operarios con

menor nivel educativo, la decisión de marcharse de la empresa es latente, debido al aburrimiento y desgano por el tipo de actividades realizadas durante su jornada de trabajo.

En lo que se refiere al uso de herramientas y condiciones de trabajo, el 39% de los operarios está totalmente de acuerdo, en cuanto a las herramientas proporcionadas y un 38% afirma que está muy de acuerdo con lo antes señalado, solo un 3% cuestiona que no existen las herramientas adecuadas para desarrollar sus tareas, así como las condiciones que ofrece la empresa no son las adecuadas. Por ello, se puede concluir que la empresa se preocupa en proporcionar todas las herramientas para desenvolverse en sus tareas, de modo que no les implique mayor esfuerzo. Teniendo todas las herramientas aptas para el desarrollo de su trabajo, el operario evita en gran proporción las fatigas musculares y del mismo modo en el futuro signifiquen un descanso médico (falta justificada) o tomen la decisión de marcharse de la empresa.

En cuanto a la necesidad de capacitar operarios, el 26% del personal operario está totalmente de acuerdo que exista algún tipo de capacitación, de esta manera conocerán a profundidad las tareas que desarrollan y evitarán los errores, que suelen provocar accidentes. El 42% de los operarios está muy de acuerdo en la necesidad del operario de seguir aprendiendo para mejorar sus prácticas en su puesto de trabajo. Del mismo modo se observa que el 3% está en desacuerdo. Al capacitar al operario, lo que se logra es mejorar la calidad a las obras ejecutadas y evitar retrasos en cuanto a la fecha de entrega. La necesidad de seguir aprendiendo es importante para los operarios, de no ser así, se produciría un desgano permanente, provocando ausencias en su puesto.

Con relación a la influencia de la rotación de personal sobre el desempeño laboral, el 23% de los operarios está totalmente de acuerdo que la rotación influye directamente en su desempeño, el 46% está muy de acuerdo y el 19% de los operarios sostiene que está de acuerdo. Definitivamente si un operario con buena práctica para las construcciones toma la decisión de retirarse de la empresa, causaría el atraso de una obra (se perdería el conocimiento y la destreza para este tipo de tareas). La empresa envía una cuadrilla de 15 operarios para cada obra, dependiendo de la magnitud del evento. Dentro de dicha cuadrilla solo van 3 operarios con experiencia mayor a 1 año, los demás tienen un tiempo menor a los 12

meses. Debe tomarse en cuenta que la mayoría de las renunciaciones son imprevistas; es decir, pueden estar trabajando hoy y el día de mañana los operarios presentan su renuncia. Tratándose de nuevos ingresos de operarios, son las personas que apoyan y hacen la mayor parte del tiempo el mayor esfuerzo físico, si alguno de los nuevos operarios renunciara esto produciría una escasez de fuerza física y absolutamente alguien más tendría que hacer tal trabajo, causando fastidio entre el grupo de trabajo. De alguna manera la percepción de los operarios obliga a tomar decisiones respecto a su permanencia en la empresa, buscando su mejoría y la de su familia.

Por otro lado, el 9% de los operarios afirma que está totalmente de acuerdo en que el absentismo laboral repercute en el desempeño de todos. Las faltas ocurridas en una semana afecta a todos (de alguna manera tuvieron que sobrecargar de tareas a otros operarios), todos son importantes para el desarrollo de las obras, cada operario lo sabe, en respuesta a esto tenemos que el 38 % está muy de acuerdo que el absentismo influye sobre su desempeño y el 46% de los operarios también opinan lo mismo. Cuando se les preguntó a los operarios si el salario es un forjador de lealtad, el 9% de los operarios estuvo totalmente de acuerdo que el salario se convierte en el agente que crea lealtad con la empresa, en este caso con la empresa Angeles Eventos, tenemos un 48% que está muy de acuerdo y 36% de acuerdo. Es preciso aclarar que los operarios vienen a laborar a la empresa Angeles Eventos dejando su tiempo y su esfuerzo físico a cambio de un sueldo justo. En un porcentaje menor del 9 % de los operarios está muy en desacuerdo, señalando que el salario no genera lealtad y otro 7% que está totalmente en desacuerdo.

Finalmente, con relación a los problemas personales que afectan el desempeño laboral, el 73% de los operarios afirma que casi nunca los problemas personales afectan su desempeño, el 15% menciona una vez al mes, aparecen perturbaciones como peleas en la casa, deudas, etc., problemas que deben ser tratados de manera integral, ya que si un operario está distraído sólo acabará por cometer un accidente.

Este tipo de problemas pueden ocasionar faltas justificadas así como injustificadas, trabajar en este punto es importante.

Discusión

Los resultados obtenidos en base a la revisión documental son considerados como datos muy significativos en cuanto a la investigación. Para determinar la tasa de rotación de personal, se trabajó en base al número de operarios cesados y los nuevos ingresos, donde se demostró que existe una tasa de rotación de personal mínima durante todos los meses del año 2010.

Para determinar la productividad de los operarios en el año 2010 se utilizó los ingresos registrados por la empresa en los meses del año 2010 por cada obra entregada. Del mismo se consideró los metros cuadrados trabajados en cada obra del 2010. Asimismo, se trabajó con el promedio de obras realizadas y metros cuadrados trabajados, para hacer una comparación exacta entre los diferentes meses de año 2010.

Con respecto a lo mencionado anteriormente existen investigaciones en nuestro ámbito nacional, se sugiere hacer estudios a la calidad de vida del trabajador; es decir, analizar las condiciones de trabajo que soporta el trabajador durante el día. “Si llegamos a desgastar completamente a nuestro capital humano nos dará como resultado la rotación de personal y elevar nuestros gastos con respecto a la inversión que hacemos por cada trabajador, sin haber conseguido la productividad anhelada por las organizaciones” Solano (1999). Esta conclusión es aplicable en esta investigación.

Sobre la influencia de la rotación de personal en el desempeño de los operarios se demuestra que si afecta su desempeño, ya que un operario llegará a retirarse de la empresa, generaría recarga de trabajo a sus demás compañeros. Asimismo, sobre la influencia del absentismo laboral en el desempeño de los operarios, se demuestra que al ausentarse un operario de igual manera crea recarga de trabajo a sus trabajos y a corto plazo presenten fatigas musculares, dando como resultado un descanso médico (falta justificada). Estudios similares nos indican que “los factores asociados al absentismo por causa médica, describe la importancia de los beneficios de una práctica constante de actividad física en nuestra salud mental” (Saldarriaga y Martínez, 2007).

En definitiva, después del análisis de la relación entre la rotación de personal y el absentismo laboral con la productividad de los operarios de la empresa Angeles Eventos en el año 2010, se debe considerar al capital humano como un factor clave, donde se proponga una etapa estratégica que involucre los procesos de planeación, formación y de desarrollo, las cuales

deben de ir relacionados al reconocimiento, compensaciones y retribuciones al personal, que permita retener el talento de los operarios.

Conclusiones

Acorde a los resultados se asevera que la relación entre la rotación de personal y el absentismo con la productividad de los operarios en la empresa Ángeles Eventos en el 2010 sí es significativa. Puesto que al analizar estadísticamente ambas variables se observó algunas variaciones; sin embargo, éstas no inciden de forma directa con la productividad.

En cuanto a la relación entre la rotación de personal y la productividad, se demostró que la relación sí es significativa. Con relación a la relación entre el absentismo laboral y la productividad, se comprobó que dicha relación sí es significativa. Si un operario no llega a presentarse en su puesto de trabajo, es cubierto inmediatamente por otro operario, donde necesariamente tendrá que realizar horas extraordinarias para compensar la ausencia del absentista.

Finalmente se concluye lo siguiente: la edad es predominante, ya que los operarios jóvenes presentan mayor inestabilidad laboral. La formación académica es necesaria para seguir creciendo y la obtención de nuevas oportunidades, ya que la falta de desarrollo profesional y la monotonía conllevan al desganado y aburrimiento. Asimismo el salario es un factor para los operarios puesto que genera lealtad.

Recomendaciones

Para el buen funcionamiento del proceso productivo es importante evaluar el trabajo utilizando indicadores de gestión que permitan medir y dar respuesta a los hechos constantes como rotación de personal, el absentismo laboral y el nivel de productividad por operario. La asistencia del operario a su centro de trabajo dependerá de la supervisión que recibe de sus superiores, por las relaciones interpersonales que tiene, por las recompensas económicas que percibe. Es necesario que los operarios sustitutos estén familiarizados con la tecnología y las tareas del absentista, de esta forma evitar los accidentes laborales. Se propone mejorar la productividad y reducir el absentismo y la rotación en las organizaciones, en base a una rigurosa

planificación y sistemática potenciación de los recursos humanos disponibles en cada momento, dando una especial atención a los programas de selección, socialización, motivación, formación, reasignación continúa de personas a puestos de trabajo.

Referencias

- Boada i Grau, Joan; De Diego Vallejo, Raúl; Agulló Tomás, Esteban y Mañas Rodríguez, Miguel
- Ángel (2005). El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. *Psicothema*, 17(2), 212 -218. Disponible en <http://www.psicothema.com/pdf/3090.pdf>
- Guerrero, Juan y Puerto Barrios, York Iván (2007). Productividad, trabajo y salud: la perspectiva psicosocial. *Revista Colombiana de Psicología*, 16, 203-234. Disponible en <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/psicologia/article/view/1015/1470>
- Martínez-Sánchez, Ángel; Vela-Jiménez, María José; Pérez-Pérez, Manuela y de-Luis-Carnicer, Pilar (2009). La flexibilidad de los recursos humanos e innovación: competitividad de la industria de automoción. *Universia Business Review*. Disponible en http://ubr.universia.net/pdfs_web/UBR_240_0930.pdf
- Martínez-López, Elkin y Saldarriaga-Franco, Juan F. (2008). Inactividad física y ausentismo en el ámbito laboral. *Revista de Salud Pública*, 10(2), 227-238. Disponible en <http://www.scielosp.org/pdf/rsap/v10n2/v10n2a03.pdf>
- Mungaray Lagarda, Alejandro y Ramírez Urquidy, Martín (2007). Capital humano y productividad en microempresas. *Investigación Económica*, 116, 81 – 115. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=60126003>
- Navarro, E. (2008). Revisión de la motivación de los trabajadores de la construcción. *Revista de la Construcción*, 2, 17-29. Disponible en <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/1276/127612584002.pdf>
- Romero, Luis Ernesto (2006). Competitividad y productividad en empresas familiares pymes. *Revista- Escuela de Administración de Negocios*, 57,131-141. Disponible en

<http://www.redalyc.org/pdf/206/20605708.pdf>

Ruiz Gutiérrez, Fermín; Palomino Baldeón, Juan; Zambrano Beltrán, Roberto y Llap Yesán, Carlos (2003). Prevalencia, impacto en la productividad y costos totales de las principales enfermedades en los trabajadores de un hospital al sur de Perú en el año 2003. Revista Médica Herediana, 17(1), 1 -17. Disponible en [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018-](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018-130X2006000100006&script=sci_arttext)

130X2006000100006&script=sci_arttext

Saldarriaga, Juan F. y Martínez, Elkin (2007). Factores asociados al ausentismo laboral por causa médica en una institución de educación superior. Revista de la Facultad Nacional de

Salud Pública, 25(1), 32-39. Disponible en <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/fnsp/article/view/207>

Salgado, Jesús F.; Remeseiro, Carlos e Iglesias, Mar. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. Psicothema, 8(2), 329 - 335. Disponible en <http://www.psicothema.com/pdf/31.pdf>

Samaniego, C. (1998). Absentismo, rotación y productividad. En: Rodríguez Fernández, A., coord. Introducción a la psicología del trabajo y las organizaciones. Madrid: Pirámide, pp. 247-258.

Solano Cuyubamba, Jesús (1999). Ergonomía y productividad. Industrial Data, 2, 48- 50. Disponible en

Anexos

CUESTIONARIO

Estimado(a) Sr(a).

Con la finalidad de conocer y mejorar la problemática de recursos humanos de la empresa Ángeles Eventos, estamos aplicando el siguiente cuestionario anónimo, por lo cual agradeceremos se sirva a contestar las siguientes preguntas.

I. INFORMACIÓN GENERAL

- Edad:
- Antigüedad en la Empresa:
- Antigüedad en el Puesto actual:....
- Estado civil:.....
- Sexo: Masculino [] Femenino []
- Nivel Educativo:
Secundaria Completa [] Secundaria Incompleta [] Formación técnica []
Universitaria Completa [] Universitaria incompleto []

II. PROBLEMAS O INCONVENIENTES QUE SURGEN EN SU LABOR.

Indica si estás de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones. Marca con una x.

	Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
--	-----------------------	----------------	------------	---------------	-------------------	--------------------------

¿Crees que es necesario tener algún tipo de capacitación para el puesto que desempeñas?

¿Consideras que la rotación de personal

afecta tu desempeño en la
empresa?

¿Crees que el absentismo
laboral influye en tu
desempeño?

¿El salario es importante
para crear lealtad hacia la
empresa Ángeles
Eventos?

¿Crees que tus problemas
personales afectan tu
desempeño?
