

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y MATEMÁTICAS

DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS

EXAMEN COMPLEXIVO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

“MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD Y LA CALIDAD”

TEMA

**“ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL EN UNA INSTITUCIÓN
PÚBLICA DE SERVICIOS CON EL FIN DE DISMINUIR EL AUSENTISMO”**

AUTOR

CHRISTIAN PAUL CAJAS CAPUTI

Guayaquil-Ecuador

AÑO

2016

DEDICATORIA

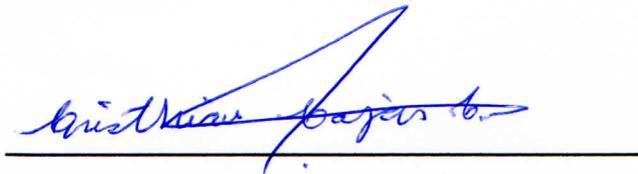
A mi esposa Carmen, mi hija Darian, mis padres Luis y Luisa
mi hermana Shirley y sobrinos.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme salud y vida, al apoyo incondicional de las mujeres más importantes de mi vida, mi esposa Carmen, mi hija Darian y mis señores Padres Luis y Luisa, por haberme dado la vida y una excelente educación.

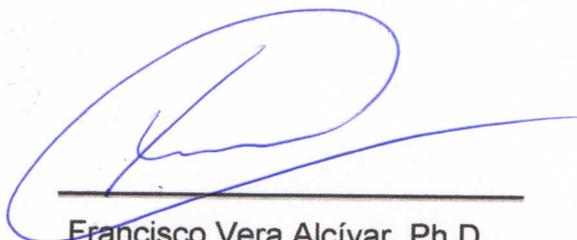
DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad por los hechos y doctrinas expuestas en este proyecto de examen complejo, me corresponde exclusivamente; el patrimonio intelectual del mismo, corresponde exclusivamente a la **Facultad de Ciencias Naturales y Matemáticas, Departamento de Matemáticas** de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.



Christian Paul Cajas Caputi

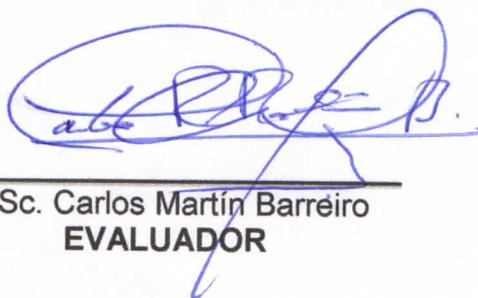
TRIBUNAL DE GRADUACIÓN



**Francisco Vera Alcívar, Ph.D.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**



**Omar Ruiz Barzola, Ph.D.
DIRECTOR**



**M.Sc. Carlos Martín Barreiro
EVALUADOR**

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

<u>ÍNDICE GENERAL</u>	V
<u>ÍNDICE DE FIGURAS</u>	IX
<u>ÍNDICE DE TABLAS</u>	XI
CAPÍTULO I	1
1. ANTECEDENTES GENERALES	1
1.1 OBJETIVO GENERAL	1
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
1.3 ALCANCE	1
CAPÍTULO II	3
2. DESCRIPCIÓN Y SITUACIÓN ACTUAL DE LA INSTITUCIÓN	3
2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	3
2.1.1 LICENCIAS CON REMUNERACIÓN.....	3
2.1.1.1 POR ENFERMEDAD	3
2.1.1.2 POR MATERNIDAD.....	4
2.1.1.3 POR PATERNIDAD	4

2.1.1.4 PARA LA MADRE Y/O EL PADRE ADOPTIVOS	5
2.1.1.5 PARA ATENDER LOS CASOS DE HIJA(S) O HIJO(S) HOSPITALIZADOS O CON PATOLOGÍAS DEGENERATIVAS	5
2.1.1.6 POR CALAMIDAD DOMÉSTICA	5
2.1.1.7 POR MATRIMONIO O UNIÓN DE HECHO	6
2.1.2 PERMISOS	6
2.1.2.1 PARA ESTUDIOS REGULARES	6
2.1.2.2 PARA ATENCIÓN MÉDICA	6
2.1.2.3 PARA CUIDADO DEL RECIÉN NACIDO	6
2.1.2.4 PARA REPRESENTACIÓN DE UNA ASOCIACIÓN LABORAL	7
2.1.2.5 PARA CUIDADO DE FAMILIARES CON DISCAPACIDADES SEVERAS O ENFERMEDADES CATASTRÓFICAS	7
2.1.2.6 PARA MATRICULACIÓN DE HIJOS O HIJAS	8
2.1.2.7 IMPUTABLES A VACACIONES	8
CAPÍTULO III	9
3. DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA APLICADA	9
3.1 METODOLOGÍA APLICADA.....	9
3.1.1 CICLO DE DEMING:.....	9
3.1.2 GRÁFICO DE BARRAS:.....	10
3.1.3 DIAGRAMA DE PARETO:	11
3.1.4 DIAGRAMA CAUSA-EFECTO:.....	12

3.2 FUENTE DE DATOS.....	12
CAPÍTULO IV	15
4. ANÁLISIS Y RESULTADOS	15
4.1 ANÁLISIS DE LICENCIAS CON REMUNERACIÓN	15
4.1.1 LICENCIA POR ENFERMEDAD.....	15
4.1.2 LICENCIA POR MATERNIDAD	16
4.1.3 LICENCIA POR PATERNIDAD.....	18
4.1.4 LICENCIA PARA LA MADRE Y/O EL PADRE ADOPTIVOS	19
4.1.5 LICENCIA PARA ATENDER LOS CASOS DE HIJA (S) O HIJO (S) HOSPITALIZADOS O CON PATOLOGÍAS DEGENERATIVAS	20
4.1.6 LICENCIA POR CALAMIDAD DOMÉSTICA	22
4.1.7 LICENCIA POR MATRIMONIO O UNIÓN DE HECHO.....	23
4.2 ANÁLISIS DE PERMISOS	25
4.2.1 PERMISO PARA ESTUDIOS REGULARES	25
4.2.2 PERMISO PARA ATENCIÓN MÉDICA	26
4.2.3 PERMISO PARA EL CUIDADO DEL RECIÉN NACIDO	28
4.2.4 PERMISO PARA REPRESENTACIÓN DE UNA ASOCIACIÓN LABORAL	29
4.2.5 PERMISO PARA PARA EL CUIDADO DE FAMILIARES CON DISCAPACIDADES SEVERAS O ENFERMEDADES CATASTRÓFICAS	31
4.2.6 PERMISO PARA PARA MATRICULACIÓN DE HIJOS O HIJAS	32
4.2.7 PERMISO IMPUTABLE A VACACIONES	34

4.3 ANÁLISIS DE LICENCIAS CON REMUNERACIÓN Y PERMISOS TOTALES POR MES.....	35
4.4 ANÁLISIS DE PARETO DE LAS FRECUENCIAS DE LICENCIAS CON REMUNERACIÓN Y PERMISOS TOTALES.....	39
4.5 ANÁLISIS CAUSA EFECTO DE LICENCIAS CON REMUNERACIÓN Y PERMISOS TOTALES	43
4.5.1 LICENCIAS CON REMUNERACIÓN TOTALES	43
4.5.1.1 LICENCIA POR ENFERMEDAD.....	43
4.5.1.2 LICENCIA POR CALAMIDAD DOMÉSTICA	44
4.5.2 PERMISOS TOTALES	45
4.5.2.1 PERMISO POR ATENCIÓN MÉDICA	45
4.5.2.2 PERMISO IMPUTABLE A VACACIONES	46
4.6 INDICADORES DE LICENCIAS CON REMUNERACIÓN Y PERMISOS.....	46
CAPÍTULO V	51
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	51
5.1 CONCLUSIONES.....	51
5.2 RECOMENDACIONES	52
BIBLIOGRAFÍA	53
ANEXOS	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura # 1. Ciclo de Deming.....	9
Figura # 2. Gráfico de barras	10
Figura # 3. Diagrama de Pareto	11
Figura # 4. Diagrama Causa -Efecto.....	12
Figura # 5. Licencia con remuneración por enfermedad	16
Figura # 6. Licencia con remuneración por maternidad.....	17
Figura # 7. Licencia con remuneración por paternidad.....	18
Figura # 8. Licencia con remuneración para la madre y/o el padre adoptivos	20
Figura # 9. Licencia para atender los casos de hija (s) o hijo (s) hospitalizados o con patologías degenerativas	21
Figura # 10. Licencia por calamidad doméstica.....	23
Figura # 11. Licencia por matrimonio o unión de hecho	24
Figura # 12. Permisos para estudios regulares	26
Figura # 13. Permiso para atención médica	27
Figura # 14. Permiso para el cuidado del recién nacido.....	29
Figura # 15. Permiso para representación de una asociación laboral.....	30
Figura # 16. Permiso para para el cuidado de familiares con discapacidades severas o enfermedades catastróficas	32
Figura # 17. Permiso para para matriculación de hijos o hijas	33

Figura # 18. Permiso imputable a vacaciones	34
Figura # 19. Licencias con remuneración totales por mes	35
Figura # 20. Licencias con remuneración totales por mes	36
Figura # 21. Permisos totales por mes	38
Figura # 22. Licencias con remuneración totales	40
Figura # 23. Permisos totales	42
Figura # 24. Análisis Causa-Efecto de licencia por enfermedad	43
Figura # 25. Análisis Causa-Efecto de licencia por calamidad doméstica	44
Figura # 26. Análisis Causa-Efecto de permiso por atención médica	45
Figura # 27. Análisis Causa-Efecto de permiso imputable a vacaciones	46
Figura # 28. Ausentismo por licencia con remuneración	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla # 1. Licencia con remuneración por enfermedad.....	15
Tabla # 2. Licencia con remuneración por maternidad.....	17
Tabla # 3. Licencia con remuneración por paternidad.....	18
Tabla # 4. Licencia con remuneración para la madre y/o padre adoptivos	19
Tabla # 5. Licencia para atender los casos de hija (s) o hijo (s) hospitalizados o con patologías degenerativas	21
Tabla # 6. Licencia por calamidad doméstica.....	22
Tabla # 7. Licencia por matrimonio o unión de hecho	24
Tabla # 8. Permisos para estudios regulares	25
Tabla # 9. Permiso para atención médica.....	27
Tabla # 10. Permiso para el cuidado del recién nacido	28
Tabla # 11. Permiso para representación de una asociación laboral.....	30
Tabla # 12. Permiso para para el cuidado de familiares con discapacidades severas o enfermedades catastróficas	31
Tabla # 13. Permiso para para matriculación de hijos o hijas	33
Tabla # 14. Permiso imputable a vacaciones	34
Tabla # 15. Permisos totales por mes.....	37
Tabla # 16. Licencias con remuneración totales.....	39
Tabla # 17. Permisos totales.....	41

Tabla # 18. Cálculo de Ausentismo por licencia con remuneración	48
Tabla # 19. Ausentismo por permiso	49
Tabla # 20. Calculo de Ausentismo por permiso	50

CAPÍTULO I

1. ANTECEDENTES GENERALES

1.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar las causas que provocan el ausentismo en una institución pública de servicios.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Determinar el porcentaje de ausentismo de licencias con remuneración y de permisos.
- 2) Determinar las causas que provocan el ausentismo del personal de los tipos más relevantes de licencias con remuneración y de permisos.
- 3) Determinar acciones preventivas de mejora continua con el fin de disminuir el índice de ausentismo de licencias con remuneración y de permisos.

1.3 ALCANCE

Los procesos operativos de control y asistencia de personal del área de talento humano a analizar en este proyecto se desarrollan en una Institución Pública de servicios en la ciudad de Guayaquil, e incluyen:

- a) Entrada y salida de personal
- b) Registro de licencias con remuneración
- c) Registro de permisos
- d) Registro de los meses de febrero a julio del 2015, ya que son

meses típicos de asistencia de personal.

- e) Registro de personal con nombramiento permanente y plazo indefinido

CAPÍTULO II

2. DESCRIPCIÓN Y SITUACIÓN ACTUAL DE LA INSTITUCIÓN

2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo a lo diagnosticado se pudo establecer que la Institución presenta algunos problemas como son una reducida capacidad operativa o disponibilidad de tiempo del talento humano para realizar las actividades para las cuales fueron contratados debido al alto índice de ausentismo, reducida atención al cliente interno y externo debido a la ausencia constante por motivos de licencias y permisos, instalaciones descuidadas por parte del personal encargado debido a su alto ausentismo.

Así mismo en el ámbito del talento humano, estas se desarrollan como subprocesos según las normativas legales emitidas en Registro Oficial No. 294 del 6 de octubre del 2010 en la cual se emitió la Ley Orgánica del Servicio Público en sus Artículos No. 26,27,33,34 y Registro Oficial No. 418 del 1 de Abril del 2011 en la cual se emitió el Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público en sus Artículos No. 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67 los mismos que expresan sobre las licencias con remuneración y permisos, las cuales se clasifican de la siguiente manera:

2.1.1 LICENCIAS CON REMUNERACIÓN

2.1.1.1 POR ENFERMEDAD

Este tipo de licencia es la que determina la imposibilidad física o psicológica, debidamente comprobada, para la

realización de sus labores, hasta por tres meses, igual periodo podrá aplicarse para su rehabilitación, este tipo de licencia se da con mucha frecuencia especialmente en temporada invernal, la cual se analizará más adelante.

2.1.1.2 POR MATERNIDAD

Toda servidora pública tendrá derecho a una licencia con remuneración de doce (12) semanas por el nacimiento de su hija o hijo, en caso de nacimiento múltiple el plazo se extenderá por diez días adicionales, este tipo de licencia se ha dado con menor frecuencia, ya que en este instituto la población es de una media de 47 años de edad, la cual se analizará más adelante.

2.1.1.3 POR PATERNIDAD

El servidor público tendrá derecho a licencia con remuneración por el plazo de diez (10) días contados desde el nacimiento de su hija o hijo cuando el parto es normal, en los casos de nacimiento múltiple o por cesárea se ampliará por cinco días más, este tipo de licencia también es menos frecuente, ya que en este instituto la población es de una media de 47 años de edad, la cual se analizará más adelante.

2.1.1.4 PARA LA MADRE Y/O EL PADRE ADOPTIVOS

La madre o padre adoptivos tendrán derecho a este tipo de licencia por quince (15) días, los mismos que correrán a partir de la fecha en que la hija o hijo le fuere legalmente entregado, la cual se analizará más adelante.

2.1.1.5 PARA ATENDER LOS CASOS DE HIJA(S) O HIJO(S) HOSPITALIZADOS O CON PATOLOGÍAS DEGENERATIVAS

La servidora o servidor público tendrá derecho a veinte y cinco días de este tipo de licencia para atender los casos de hija(s) o hijos(s) hospitalizados o con patologías degenerativas, la misma que podrá ser tomada en forma conjunta, continua o alternada, la cual se analizará más adelante.

2.1.1.6 POR CALAMIDAD DOMÉSTICA

Este tipo de licencia, entendida como tal, al fallecimiento, accidente o enfermedad grave del cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida o de los parientes hasta segundo grado de consanguinidad o segundo de afinidad de las servidoras o servidores públicos, así como de siniestros que afecten gravemente la propiedad o los bienes de la servidora o servidor, tendrá derecho de 3 a 8 días dependiendo del caso, este tipo de licencia se da con frecuencia por la que será analizada más adelante.

2.1.1.7 POR MATRIMONIO O UNIÓN DE HECHO

La servidora o servidor público tendrá derecho a tres (3) días, hábiles continuos en total, pudiendo solicitarla antes o después de la celebración del matrimonio, será analizada más adelante.

2.1.2 PERMISOS

2.1.2.1 PARA ESTUDIOS REGULARES

La autoridad nominadora concederá este tipo de permisos de hasta dos horas diarias para estudios regulares siempre que la o el servidor de carrera acredite matrícula para el nivel correspondiente y el registro de asistencia periódica a clases, así mismo este tipo de permisos se da regularmente, será analizado más adelante.

2.1.2.2 PARA ATENCIÓN MÉDICA

Se podrá conceder este tipo de permisos para la atención médica debidamente programada, hasta por dos horas en un mismo día, siempre y cuando se haya solicitado al menos 24 horas de anticipación, este tipo de permiso se da con mucha frecuencia especialmente en temporada invernal ,la cual se analizará más adelante.

2.1.2.3 PARA CUIDADO DEL RECIÉN NACIDO

La autoridad nominadora concederá este tipo de permiso con remuneración a las servidoras para el cuidado del recién

nacido por dos horas diarias durante doce meses efectivos contados a partir de la terminación de la licencia por maternidad, este tipo de licencia se ha dado con menor frecuencia, ya que en este instituto la población es de una media de 47 años de edad, la cual se analizará más adelante.

2.1.2.4 PARA REPRESENTACIÓN DE UNA ASOCIACIÓN LABORAL

La autoridad nominadora podrá conceder este tipo de permiso a los directivos de las asociaciones de servidores públicos, legalmente constituidas hasta por 10 horas mensuales y no será acumulable, este tipo de permisos se analizará más adelante.

2.1.2.5 PARA CUIDADO DE FAMILIARES CON DISCAPACIDADES SEVERAS O ENFERMEDADES CATASTRÓFICAS

La autoridad nominadora podrá conceder este tipo de permiso a los servidores públicos hasta por dos horas diarias para el cuidado de familiares dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad que estén bajo su protección y tengan discapacidades severas o enfermedades catastróficas debidamente certificadas, se da con poca frecuencia y se analizará más adelante.

2.1.2.6 PARA MATRICULACIÓN DE HIJOS O HIJAS

Se concederá a los servidores públicos hasta dos horas en un día por cada hija o hijo, mismos que serán solicitados con un día de anticipación al hecho, se da con poca frecuencia y será analizado más adelante.

2.1.2.7 IMPUTABLES A VACACIONES

La autoridad nominadora podrá conceder este tipo de permisos de índole personal, los cuales serán considerados en la correspondiente liquidación de los permisos que efectúa la UATH, sean estos en días, horas o fracciones de hora, este tipo de permiso se da con mucha frecuencia en todas los meses, será analizado más adelante.

CAPÍTULO III

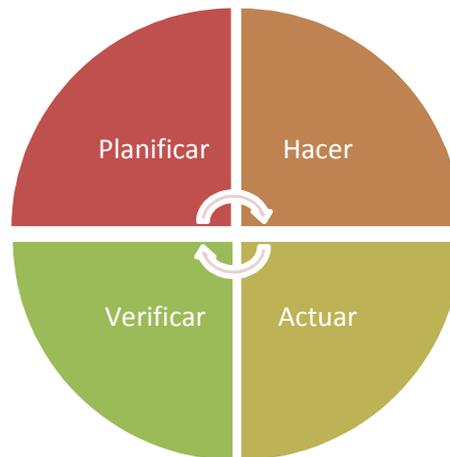
3. DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA APLICADA

3.1 METODOLOGÍA APLICADA

Se ha considerado utilizar la metodología de mejora continua de procesos (El ciclo PHVA o ciclo de Deming).

3.1.1 CICLO DE DEMING:

Figura # 1. Ciclo de Deming



Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Este ciclo de Deming conocido como círculo PHVA (esto es, planificar-hacer-verificar-actuar) o de mejora continua, es una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, basada en un concepto ideado por Walter A. Shewhart.

Es muy utilizado por los sistemas de gestión de la calidad (SGC), los resultados de la implementación de este ciclo permiten a las empresas una mejora integral de la competitividad, de los productos y servicios, mejorando continuamente la calidad, reduciendo los costes, optimizando la productividad, reduciendo los precios, incrementando la participación del mercado y aumentando la rentabilidad de la empresa u organización

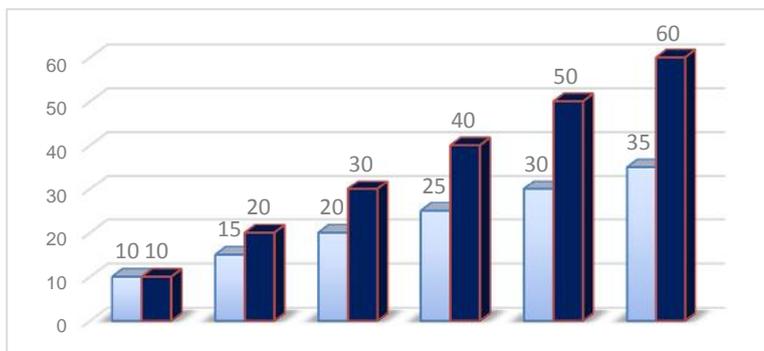
Se iniciara con las siguientes actividades:

- Planificación del diagnóstico situacional actual
- Recopilación, procesamiento y análisis estadístico de datos
- Definición de indicadores de gestión
- Propuesta de mejora del proceso

Asimismo se ha considerado utilizar algunas de las siete herramientas de la calidad como son:

3.1.2 GRÁFICO DE BARRAS:

Figura # 2. Gráfico de barras

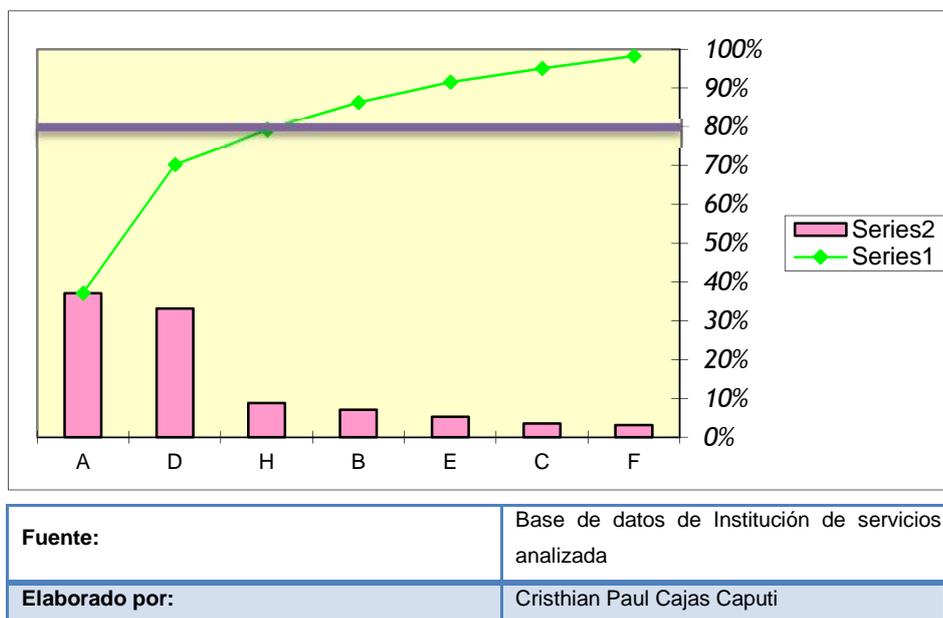


Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Se utilizan para representar la frecuencia con que se presentan ciertos valores.

3.1.3 DIAGRAMA DE PARETO:

Figura # 3. Diagrama de Pareto

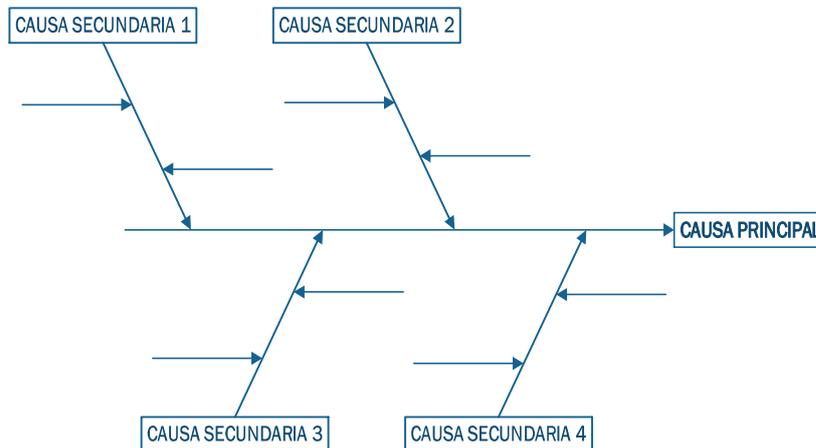


Esta herramienta se usa en cuestiones relacionadas con el control de calidad (el 20 % de los defectos afectan en el 80 % de los procesos). Así, de forma relativamente sencilla, aparecen los distintos elementos que participan en un fallo y se pueden identificar los problemas realmente relevantes, que acarrearán el mayor porcentaje de errores.

El principio dice que el 20% de una acción producirá el 80% de los efectos, mientras que el 80% restante sólo origina el 20% de los efectos.

3.1.4 DIAGRAMA CAUSA-EFECTO:

Figura # 4. Diagrama Causa -Efecto



Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Esta herramienta muestra las vinculaciones entre un problema y sus posibles causas desde la categoría de mano de obra, materiales, maquinaria, métodos y medio ambiente.

3.2 FUENTE DE DATOS

Para el proyecto se obtuvo los datos de las siguientes fuentes:

1. Registros de entrada y salida de personal de los periodos de febrero a julio de 2015 del personal con nombramiento permanente y plazo indefinido.
2. Registros de licencias con remuneración por enfermedad de personal de los periodos de febrero a julio de 2015 del personal con

- nombramiento permanente y plazo indefinido.
3. Registros de licencias con remuneración por maternidad de personal de los periodos de febrero a julio de 2015 del personal con nombramiento permanente y plazo indefinido.
 4. Registros de licencias con remuneración por paternidad de personal de los periodos de febrero a julio de 2015 del personal con nombramiento permanente y plazo indefinido.
 5. Registros de licencias con remuneración para la madre y/o el padre adoptivos de personal de los periodos de febrero a julio de 2015 del personal con nombramiento permanente y plazo indefinido.
 6. Registros de licencias con remuneración para atender los casos de hija(s) o hijo(s) hospitalizados o con patologías degenerativas de personal de los periodos de febrero a julio de 2015 del personal con nombramiento permanente y plazo indefinido.
 7. Registros de licencias con remuneración por calamidad domestica de personal de los periodos de febrero a julio de 2015 del personal con nombramiento permanente y plazo indefinido.
 8. Registros de licencias con remuneración por matrimonio o unión de hecho de personal de los periodos de febrero a julio de 2015 del personal con nombramiento permanente y plazo indefinido.
 9. Registros de permisos para estudios regulares de personal de los periodos de febrero a julio de 2015 del personal con nombramiento permanente y plazo indefinido.
 10. Registros de permisos para atención médica de personal de los periodos de febrero a julio de 2015 del personal con nombramiento permanente y plazo indefinido.

11. Registros de permisos para el cuidado del recién nacido de personal de los periodos de febrero a julio de 2015 del personal con nombramiento permanente y plazo indefinido.
12. Registros de permisos para representación de una asociación laboral de personal de los periodos de febrero a julio de 2015 del personal con nombramiento permanente y plazo indefinido.
13. Registros de permisos para cuidado de familiares con discapacidades severas o enfermedades catastróficas de personal de los periodos de febrero a julio de 2015 del personal con nombramiento permanente y plazo indefinido.
14. Registros de permisos para matriculación de hijos o hijas de personal de los periodos de febrero a julio de 2015 del personal con nombramiento permanente y plazo indefinido.
15. Registros de permisos imputables a vacaciones de personal de los periodos de febrero a julio de 2015 del personal con nombramiento permanente y plazo indefinido.
16. Registros de personal con nombramiento y plazo indefinido amparados en la LOSEP y Código de Trabajo de los periodos de febrero a julio del 2015.
17. Se consideró que los servidores públicos laboran jornadas de 8 horas diarias, veinte horas en la semana y 160 horas en el mes.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS Y RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LICENCIAS CON REMUNERACIÓN

4.1.1 LICENCIA POR ENFERMEDAD

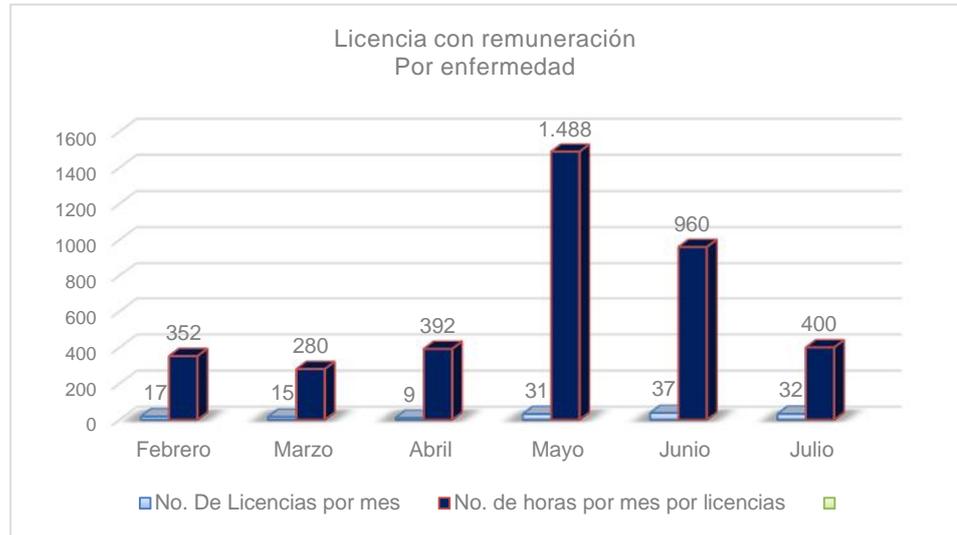
Se analizó la frecuencia de la licencia con remuneración por enfermedad y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla # 1. Licencia con remuneración por enfermedad

Mes	No. De Licencias por mes	No. de horas por mes por licencias
Febrero	17	352
Marzo	15	280
Abril	9	392
Mayo	31	1.488
Junio	37	960
Julio	32	400

Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Figura # 5. Licencia con remuneración por enfermedad



Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Se observa que los índices más altos por inasistencia a la institución por este tipo de licencia son en los meses de mayo y junio, los cuales serán analizados en lo posterior con las herramientas de la calidad de diagrama de Pareto y diagrama causa efecto.

4.1.2 LICENCIA POR MATERNIDAD

Se analizó la frecuencia de la licencia con remuneración por maternidad y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla # 2. Licencia con remuneración por maternidad

Mes	No. De Licencias por mes	No. de horas por mes por licencias
Febrero	1	88
Marzo	1	160
Abril	1	160
Mayo	1	160
Junio	0	0
Julio	0	0

Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Figura # 6. Licencia con remuneración por maternidad



Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Se observa que los índices más altos por inasistencia a la institución son en los meses de marzo, abril y mayo, los cuales serán analizados en lo posterior con las herramientas de la calidad de diagrama de Pareto y diagrama causa efecto.

4.1.3 LICENCIA POR PATERNIDAD

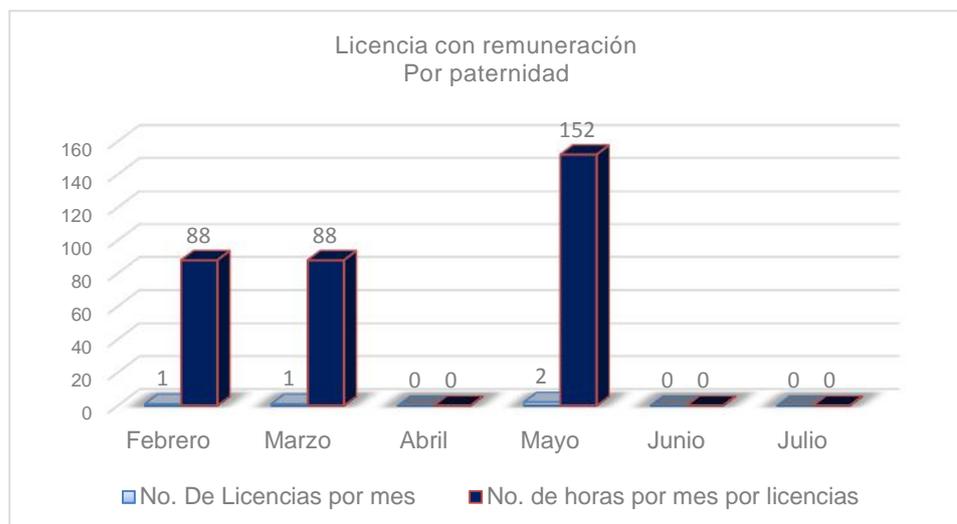
Se analizó la frecuencia de la licencia con remuneración por paternidad y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla # 3. Licencia con remuneración por paternidad

Mes	No. De Licencias por mes	No. de horas por mes por licencias
Febrero	1	88
Marzo	1	88
Abril	0	0
Mayo	2	152
Junio	0	0
Julio	0	0

Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Figura # 7. Licencia con remuneración por paternidad



Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Se observa que los índices más altos por inasistencia a la institución son en el mes de mayo, el cual será analizado en lo posterior con las herramientas de la calidad de diagrama de Pareto y diagrama causa efecto.

4.1.4 LICENCIA PARA LA MADRE Y/O EL PADRE ADOPTIVOS

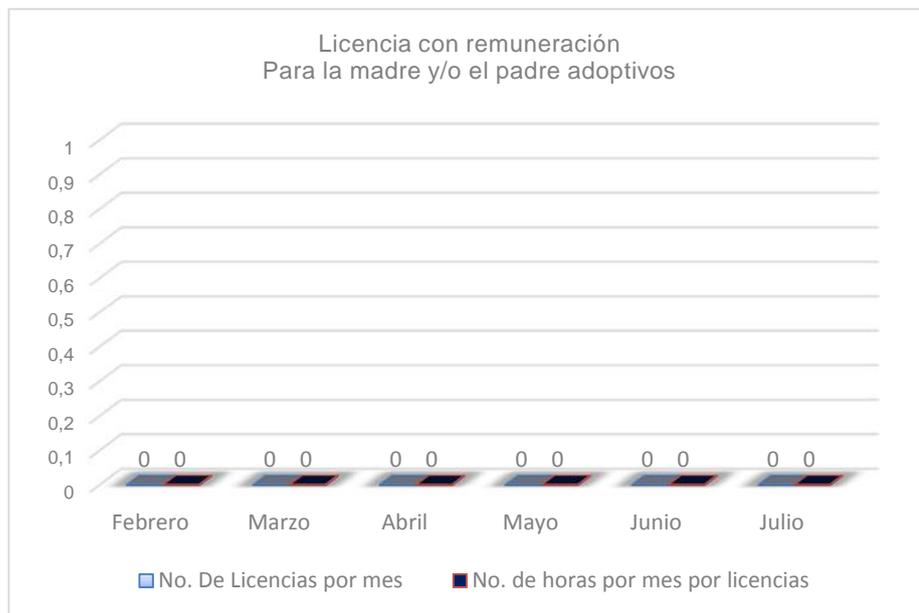
Se analizó la frecuencia de la licencia con remuneración para la madre y/o el padre adoptivos y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla # 4. Licencia con remuneración para la madre y/o padre adoptivos

Mes	No. De Licencias por mes	No. de horas por mes por licencias
Febrero	0	0
Marzo	0	0
Abril	0	0
Mayo	0	0
Junio	0	0
Julio	0	0

Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Figura # 8. Licencia con remuneración para la madre y/o el padre adoptivos



Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Se observa que la frecuencia ha sido cero por inasistencia a la institución por este tipo de licencia, el cual será analizado en lo posterior con las herramientas de la calidad de diagrama de Pareto y diagrama causa efecto.

4.1.5 LICENCIA PARA ATENDER LOS CASOS DE HIJA (S) O HIJO (S) HOSPITALIZADOS O CON PATOLOGÍAS DEGENERATIVAS

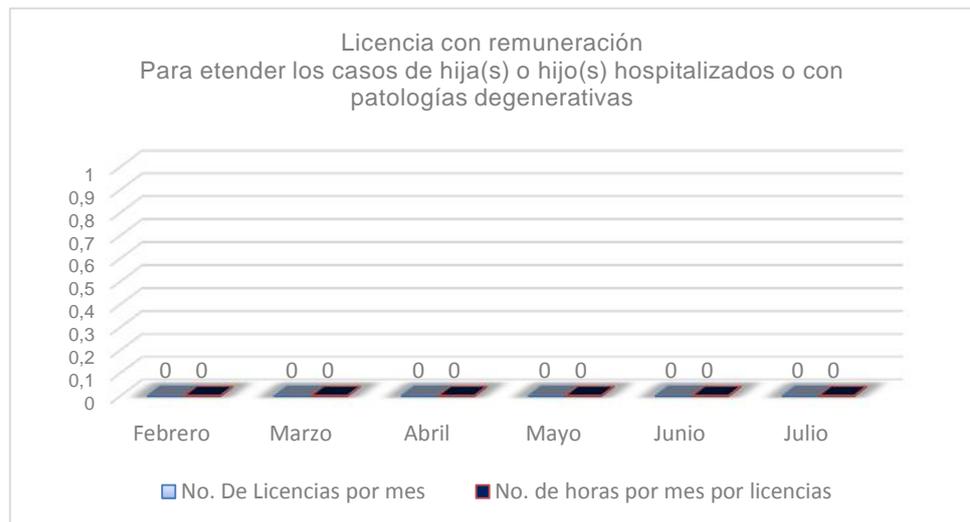
Se analizó la frecuencia de la licencia con remuneración para atender los casos de hija(s) o hijo(s) hospitalizados o con patologías degenerativas y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla # 5. Licencia para atender los casos de hija (s) o hijo (s) hospitalizados o con patologías degenerativas

Mes	No. De Licencias por mes	No. de horas por mes por licencias
Febrero	0	0
Marzo	0	0
Abril	0	0
Mayo	0	0
Junio	0	0
Julio	0	0

Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Figura # 9. Licencia para atender los casos de hija (s) o hijo (s) hospitalizados o con patologías degenerativas



Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Se observa que la frecuencia ha sido cero por inasistencia a la institución por este tipo de licencia, el cual será analizado en lo

posterior con las herramientas de la calidad de diagrama de Pareto y diagrama causa efecto.

4.1.6 LICENCIA POR CALAMIDAD DOMÉSTICA

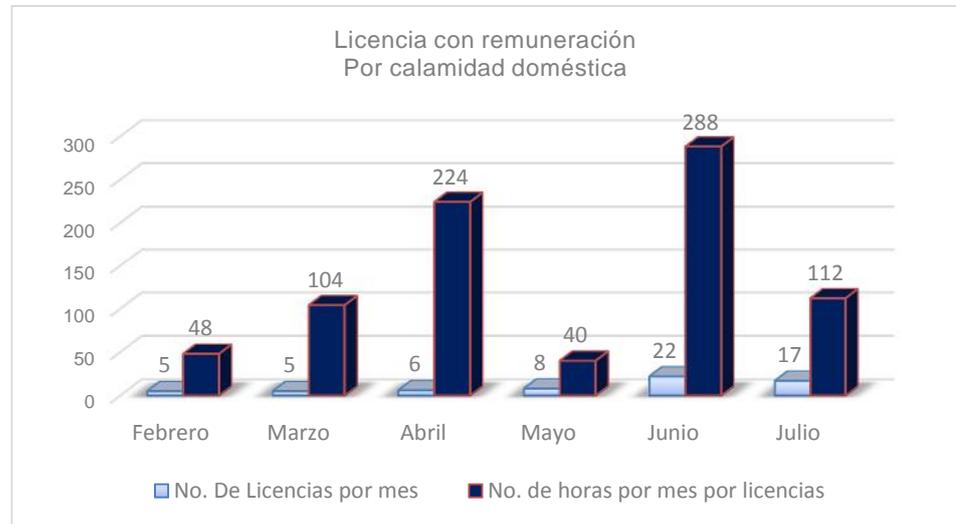
Se analizó la frecuencia de la licencia con remuneración por calamidad doméstica y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla # 6. Licencia por calamidad doméstica

Mes	No. De Licencias por mes	No. de horas por mes por licencias
Febrero	5	48
Marzo	5	104
Abril	6	224
Mayo	8	40
Junio	22	288
Julio	17	112

Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Figura # 10. Licencia por calamidad doméstica



Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Se observa que los índices más altos por inasistencia a la institución por este tipo de licencia son en los meses de abril y junio, los cuales serán analizados en lo posterior con las herramientas de la calidad de diagrama de Pareto y diagrama causa efecto.

4.1.7 LICENCIA POR MATRIMONIO O UNIÓN DE HECHO

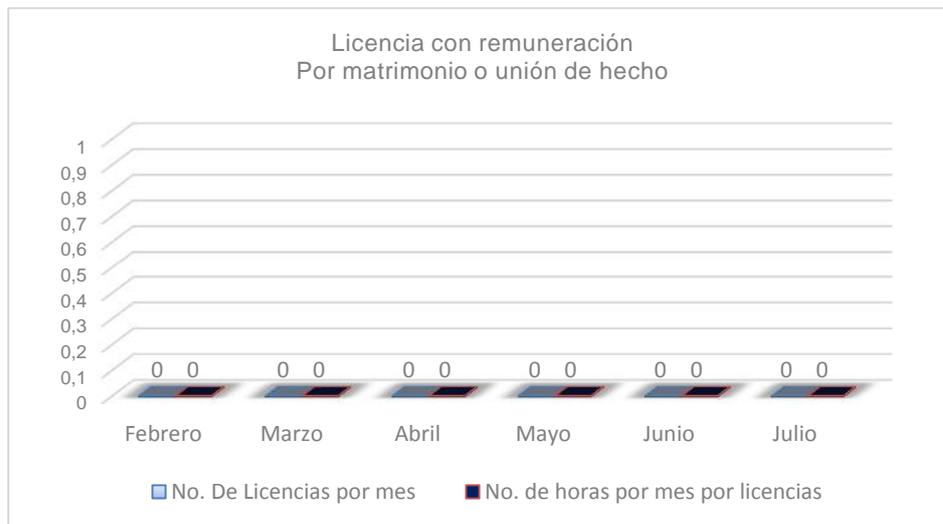
Se analizó la frecuencia de la licencia con remuneración por matrimonio o unión de hecho y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla # 7. Licencia por matrimonio o unión de hecho

Mes	No. De Licencias por mes	No. de horas por mes por licencias
Febrero	0	0
Marzo	0	0
Abril	0	0
Mayo	0	0
Junio	0	0
Julio	0	0

Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Figura # 11. Licencia por matrimonio o unión de hecho



Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Se observa que la frecuencia ha sido cero por inasistencia a la institución por este tipo de licencia, el cual será analizado en lo posterior con las herramientas de la calidad de diagrama de Pareto y diagrama causa efecto.

4.2 ANÁLISIS DE PERMISOS

4.2.1 PERMISO PARA ESTUDIOS REGULARES

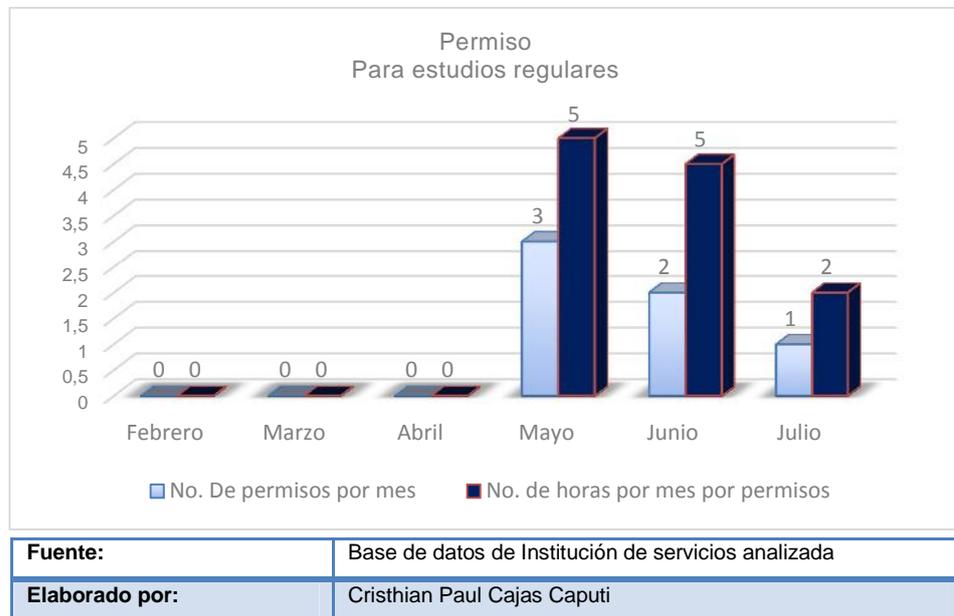
Se analizó la frecuencia de los permisos para estudios regulares y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla # 8. Permisos para estudios regulares

Mes	No. De permisos por mes	No. de horas por mes por permisos
Febrero	0	0
Marzo	0	0
Abril	0	0
Mayo	3	5
Junio	2	5
Julio	1	2

Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Figura # 12. Permisos para estudios regulares



Se observa que los índices más altos por inasistencia a la institución por este tipo de permiso son en los meses de mayo y junio, los cuales serán analizados en lo posterior con las herramientas de la calidad de diagrama de Pareto y diagrama causa efecto.

4.2.2 PERMISO PARA ATENCIÓN MÉDICA

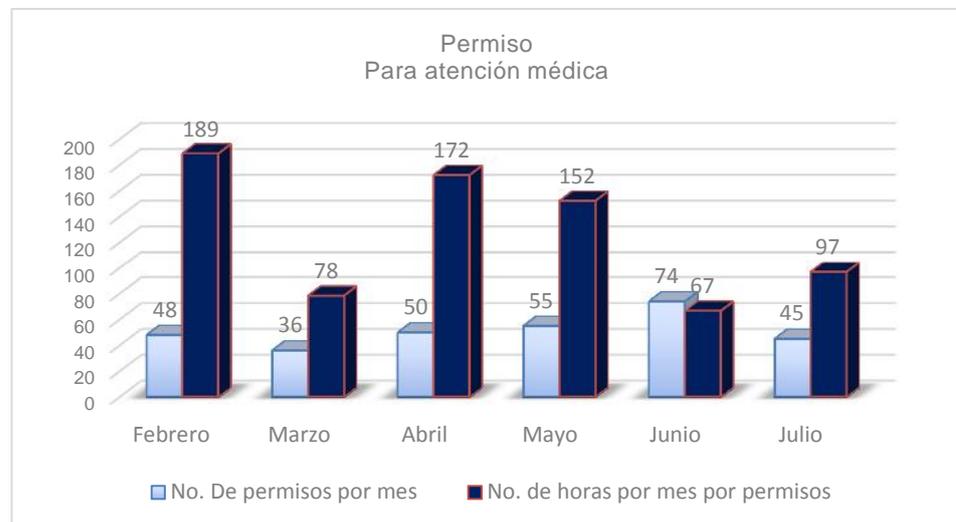
Se analizó la frecuencia de los permisos para atención médica y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla # 9. Permiso para atención médica

Mes	No. De permisos por mes	No. de horas por mes por permisos
Febrero	48	189
Marzo	36	78
Abril	50	172
Mayo	55	152
Junio	74	67
Julio	45	97

Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Figura # 13. Permiso para atención médica



Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Se observa que los índices más altos por inasistencia a la institución por este tipo de permiso son en los meses de febrero, abril y mayo, los cuales serán analizados en lo posterior con las

herramientas de la calidad de diagrama de Pareto y diagrama causa efecto.

4.2.3 PERMISO PARA EL CUIDADO DEL RECIÉN NACIDO

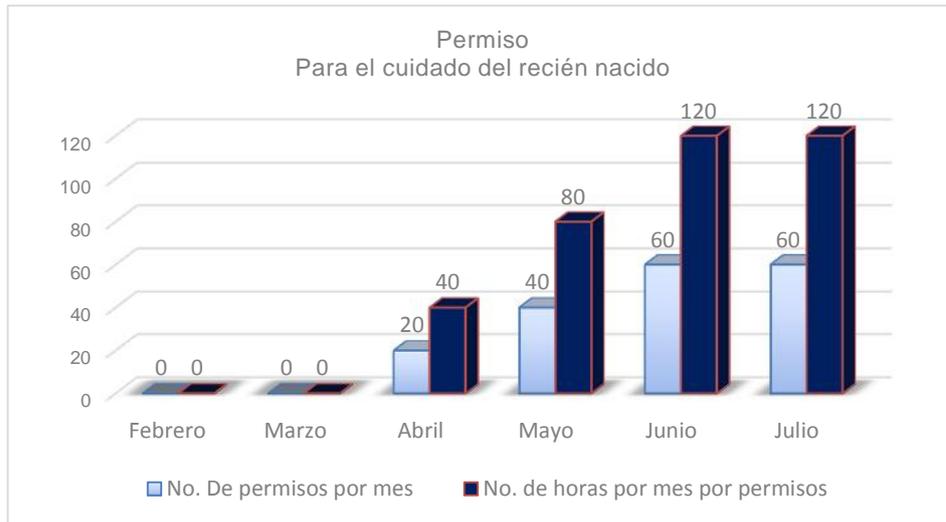
Se analizó la frecuencia de los permisos para el cuidado del recién nacido y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla # 10. Permiso para el cuidado del recién nacido

Mes	No. De permisos por mes	No. de horas por mes por permisos
Febrero	0	0
Marzo	0	0
Abril	20	40
Mayo	40	80
Junio	60	120
Julio	60	120

Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Figura # 14. Permiso para el cuidado del recién nacido



Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Se observa que los índices más altos por inasistencia a la institución por este tipo de permiso son en los meses de mayo, junio y julio, los cuales serán analizados en lo posterior con las herramientas de la calidad de diagrama de Pareto y diagrama causa efecto.

4.2.4 PERMISO PARA REPRESENTACIÓN DE UNA ASOCIACIÓN LABORAL

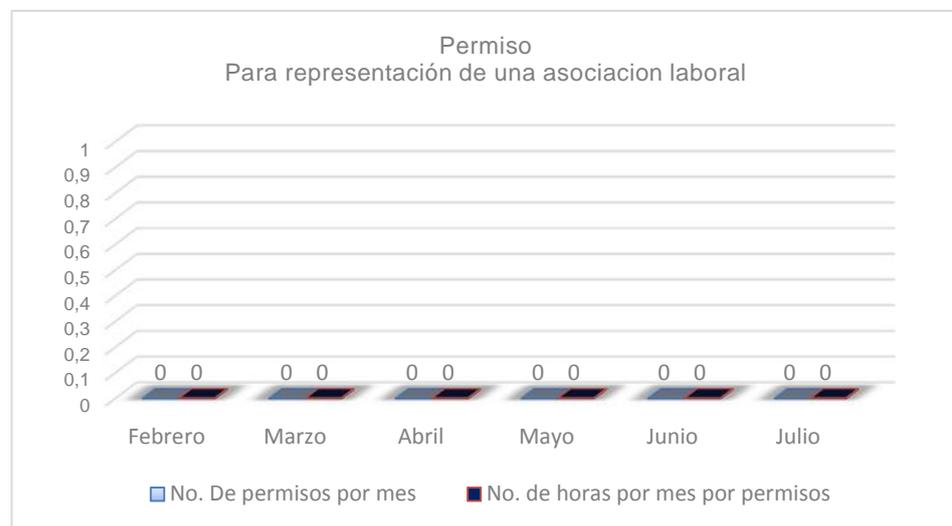
Se analizó la frecuencia de los permisos para representación de una asociación laboral y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla # 11. Permiso para representación de una asociación laboral

Mes	No. De permisos por mes	No. de horas por mes por permisos
Febrero	0	0
Marzo	0	0
Abril	0	0
Mayo	0	0
Junio	0	0
Julio	0	0

Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Figura # 15. Permiso para representación de una asociación laboral



Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Se observa que la frecuencia ha sido cero por inasistencia a la institución por este tipo de permiso, el cual será analizado en lo

posterior con las herramientas de la calidad de diagrama de Pareto y diagrama causa efecto.

4.2.5 PERMISO PARA PARA EL CUIDADO DE FAMILIARES CON DISCAPACIDADES SEVERAS O ENFERMEDADES CATASTRÓFICAS

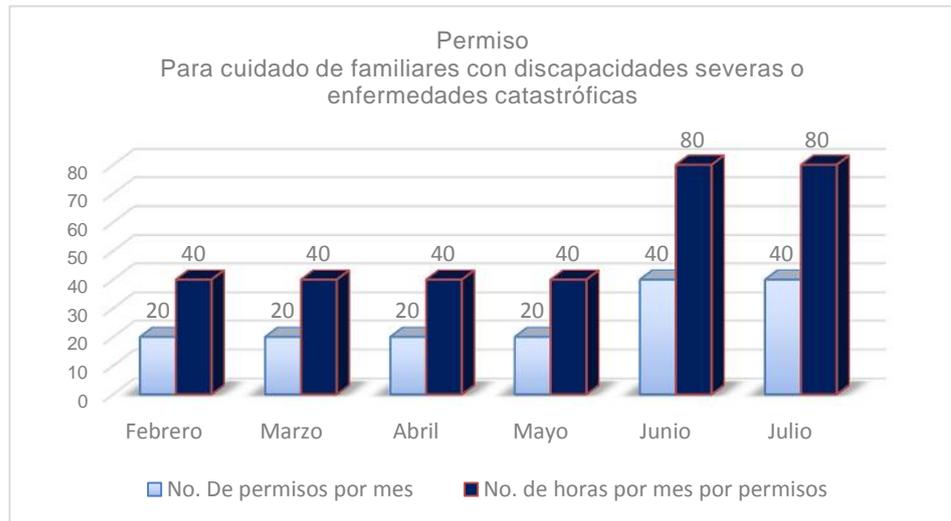
Se analizó la frecuencia de los permisos para el cuidado de familiares con discapacidades severas o enfermedades catastróficas y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla # 12. Permiso para para el cuidado de familiares con discapacidades severas o enfermedades catastróficas

Mes	No. De permisos por mes	No. de horas por mes por permisos
Febrero	20	40
Marzo	20	40
Abril	20	40
Mayo	20	40
Junio	40	80
Julio	40	80

Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Figura # 16. Permiso para para el cuidado de familiares con discapacidades severas o enfermedades catastróficas



Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Se observa que los índices más altos por inasistencia a la institución por este tipo de permiso son en los meses de junio y julio, los cuales serán analizados en lo posterior con las herramientas de la calidad de diagrama de Pareto y diagrama causa efecto.

4.2.6 PERMISO PARA PARA MATRICULACIÓN DE HIJOS O HIJAS

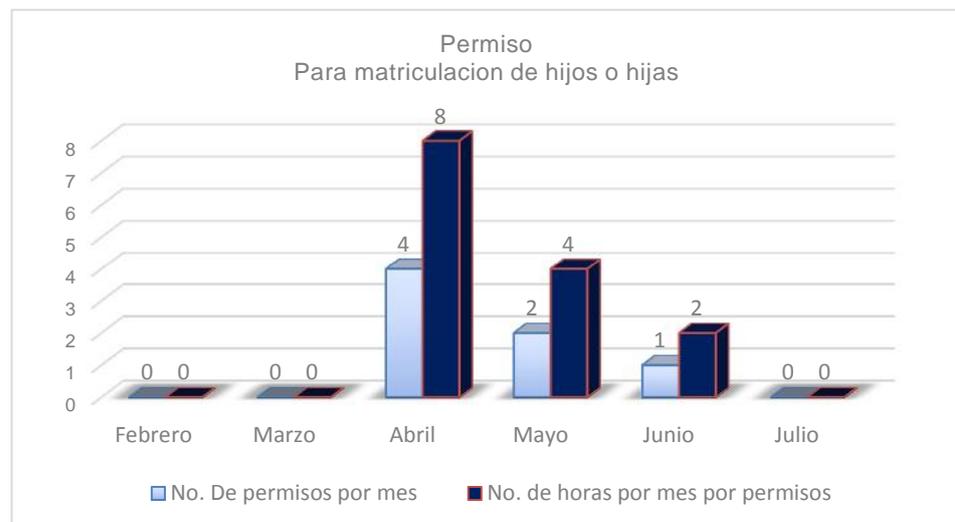
Se analizó la frecuencia de los permisos para matriculación de hijos o hijas y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla # 13. Permiso para para matriculación de hijos o hijas

Mes	No. De permisos por mes	No. de horas por mes por permisos
Febrero	0	0
Marzo	0	0
Abril	4	8
Mayo	2	4
Junio	1	2
Julio	0	0

Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Figura # 17. Permiso para para matriculación de hijos o hijas



Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Se observa que los índices más altos por inasistencia a la institución por este tipo de permiso son en los meses de abril y mayo, los cuales serán analizados en lo posterior con las herramientas de la calidad de diagrama de Pareto y diagrama causa efecto.

4.2.7 PERMISO IMPUTABLE A VACACIONES

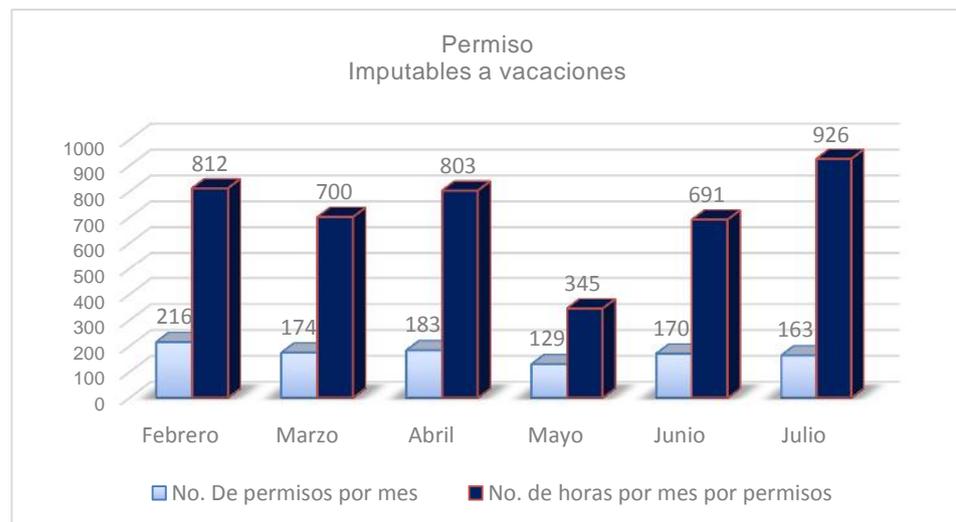
Se analizó la frecuencia de los permisos imputables a vacaciones y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla # 14. Permiso imputable a vacaciones

Mes	No. De permisos por mes	No. de horas por mes por permisos
Febrero	216	812
Marzo	174	700
Abril	183	803
Mayo	129	345
Junio	170	691
Julio	163	926

Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Figura # 18. Permiso imputable a vacaciones



Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Se observa que los índices más altos por inasistencia a la institución por este tipo de permiso son en la mayoría de los meses, siendo una constante, que deber ser analizadas en lo posterior con las herramientas de la calidad de diagrama de Pareto y diagrama causa efecto.

4.3 ANÁLISIS DE LICENCIAS CON REMUNERACIÓN Y PERMISOS TOTALES POR MES

4.3.1 LICENCIAS CON REMUNERACIÓN TOTALES POR MES

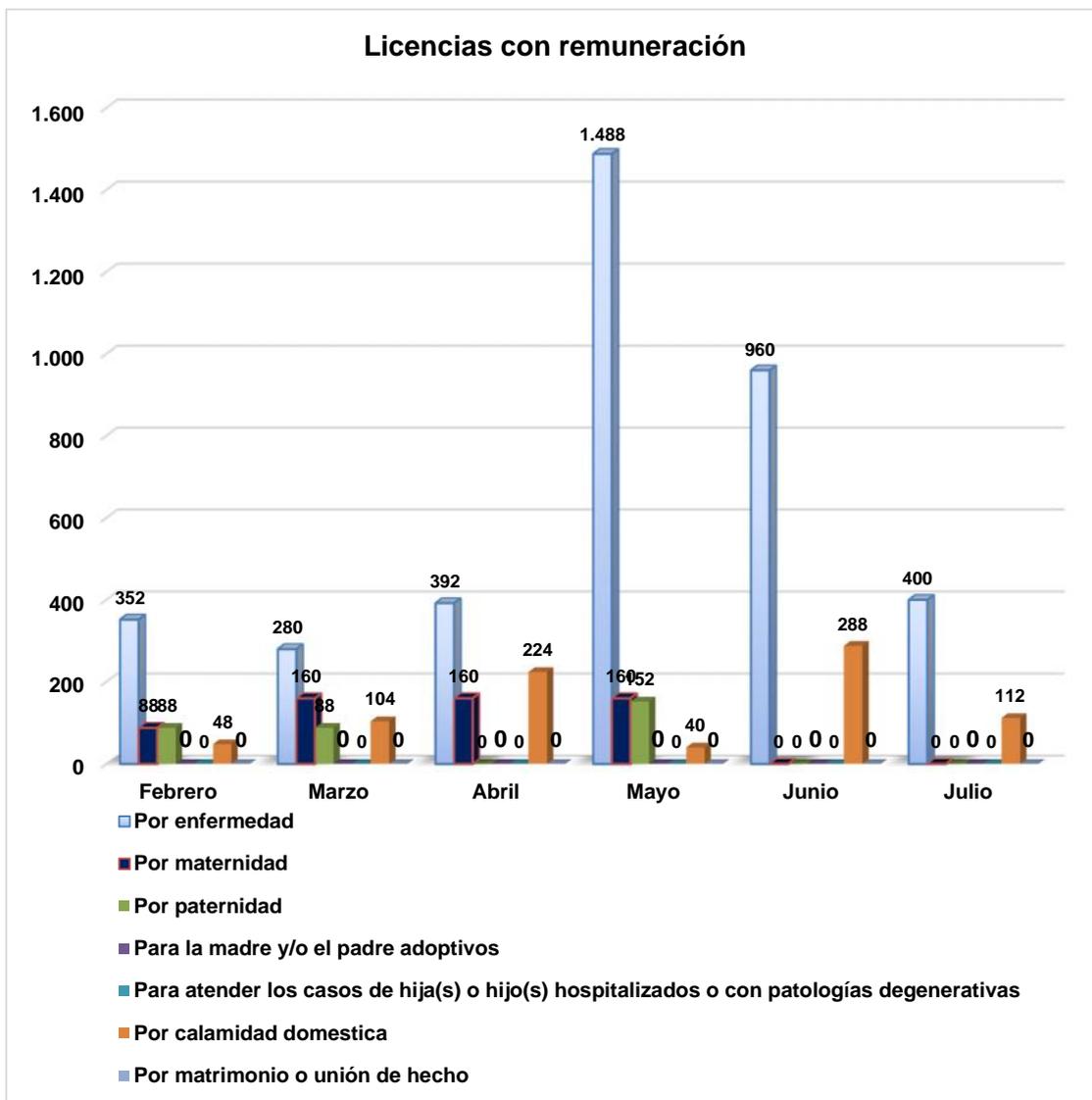
Se analizó la frecuencia de las licencias totales por cada mes y se obtuvo los siguientes resultados:

Figura # 19. Licencias con remuneración totales por mes

Mes	No. de horas por mes por licencias						
	Por enfermedad	Por maternidad	Por paternidad	Para la madre y/o el padre adoptivos	Para atender los casos de hija(s) o hijo(s) hospitalizados o con patologías degenerativas	Por calamidad domestica	Por matrimoni o o unión de hecho
Febrero	352	88	88	0	0	48	0
Marzo	280	160	88	0	0	104	0
Abril	392	160	0	0	0	224	0
Mayo	1.488	160	152	0	0	40	0
Junio	960	0	0	0	0	288	0
Julio	400	0	0	0	0	112	0
TOTAL	3.872	568	328	0	0	816	0

Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Figura # 20. Licencias con remuneración totales por mes



Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Se ha podido evidenciar y observar que los tipos de licencia con remuneración por enfermedad y calamidad doméstica son las de mayor frecuencia en los meses de abril, mayo y junio, sin embargo se utilizara la herramienta de análisis de Pareto para determinar los tipos más relevantes que inciden en el ausentismo del personal.

4.3.2 PERMISOS TOTALES POR MES

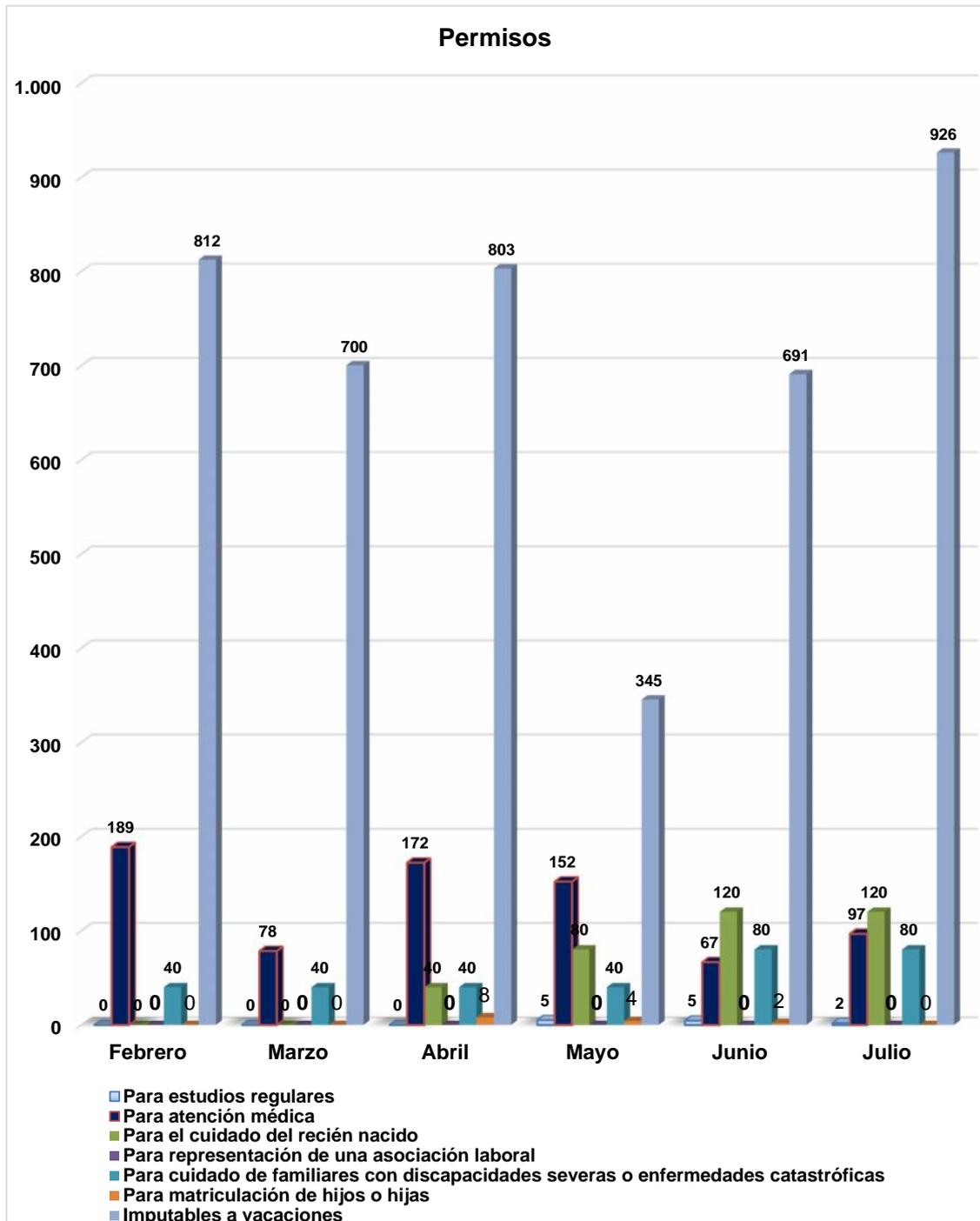
Se analizó la frecuencia de los permisos totales por cada mes y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla # 15. Permisos totales por mes

Mes	No. de horas por mes por permisos						
	Para estudios regulares	Para atención médica	Para el cuidado del recién nacido	Para representación de una asociación laboral	Para cuidado de familiares con discapacidades severas o enfermedades catastróficas	Para matriculación de hijos o hijas	Imputables a vacaciones
Febrero	0	189	0	0	40	0	812
Marzo	0	78	0	0	40	0	700
Abril	0	172	40	0	40	8	803
Mayo	5	152	80	0	40	4	345
Junio	5	67	120	0	80	2	691
Julio	2	97	120	0	80	0	926
TOTAL	12	755	360	0	320	14	4.279

Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Figura # 21. Permisos totales por mes



Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Se ha podido evidenciar y observar que los tipos de permisos por atención médica e imputable a vacaciones son las de mayor frecuencia en la mayoría de

los meses, sin embargo se utilizara la herramienta de análisis de Pareto para determinar los tipos más relevantes que inciden en el ausentismo del personal.

4.4 ANÁLISIS DE PARETO DE LAS FRECUENCIAS DE LICENCIAS CON REMUNERACIÓN Y PERMISOS TOTALES

4.4.1 LICENCIAS CON REMUNERACIÓN TOTALES

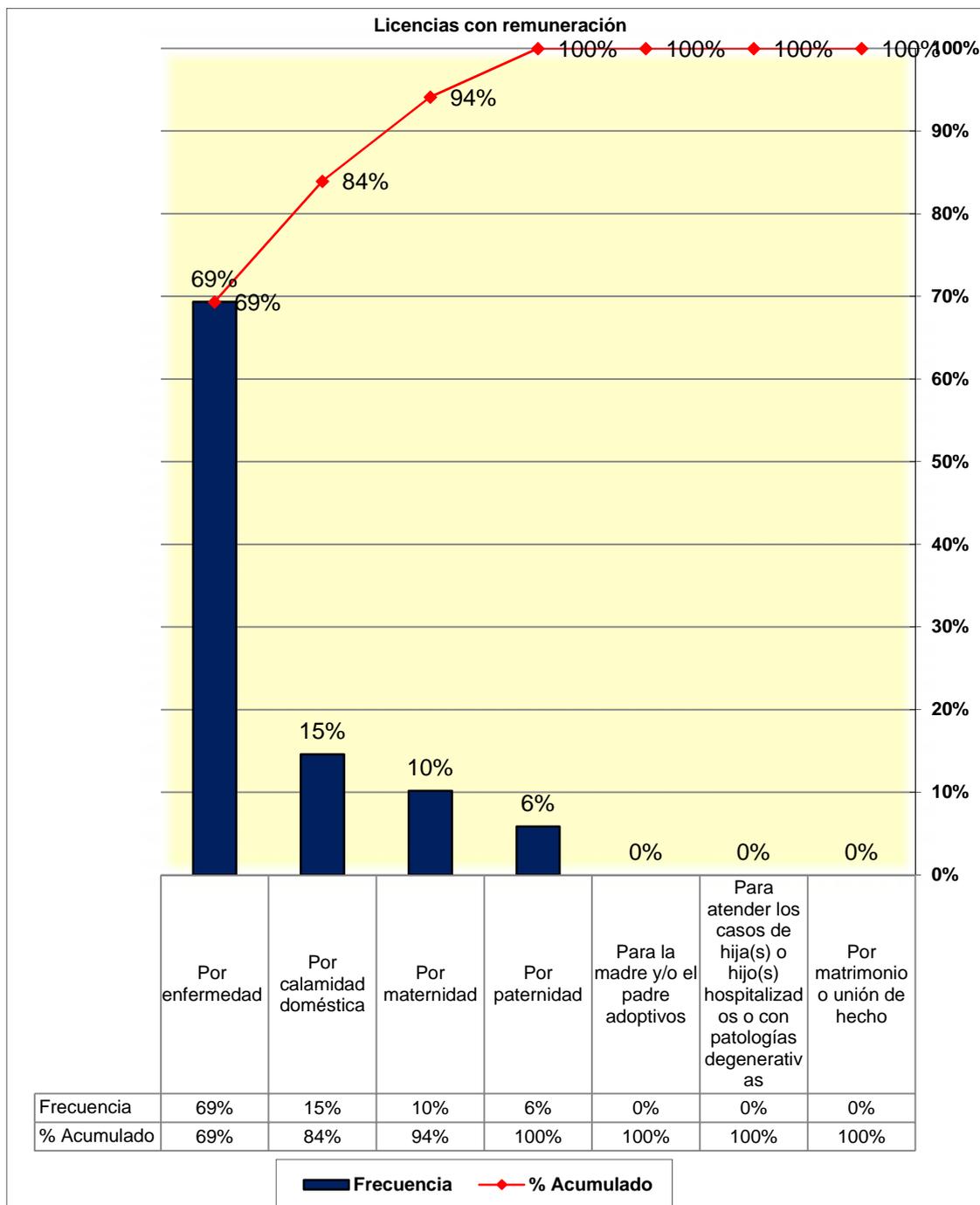
Se realizó el análisis de Pareto de las frecuencias de las licencias con remuneración totales y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla # 16. Licencias con remuneración totales

ANÁLISIS DE PARETO				
Tipos	Licencias con remuneración	No. de horas por licencias con remuneración (Febrero a Julio/2015)	%	% ACUM.
A	Por enfermedad	3.872	69%	69%
B	Por calamidad doméstica	816	15%	84%
C	Por maternidad	568	10%	94%
D	Por paternidad	328	6%	100%
E	Para la madre y/o el padre adoptivos	0	0%	100%
F	Para atender los casos de hija(s) o hijo(s) hospitalizados o con patologías degenerativas	0	0%	100%
G	Por matrimonio o unión de hecho	0	0%	100%
	TOTAL	5584		

Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Figura # 22. Licencias con remuneración totales



Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Aquí en este análisis se ha podido comprobar que los tipos de licencia con remuneración por enfermedad y calamidad doméstica son las de mayor frecuencia, y son las que inciden en más del 80 % de los ausentismo (defectos).

las cuales serán analizadas con la herramienta causa efecto y así poder determinar las causas raíz.

4.4.2 PERMISOS TOTALES

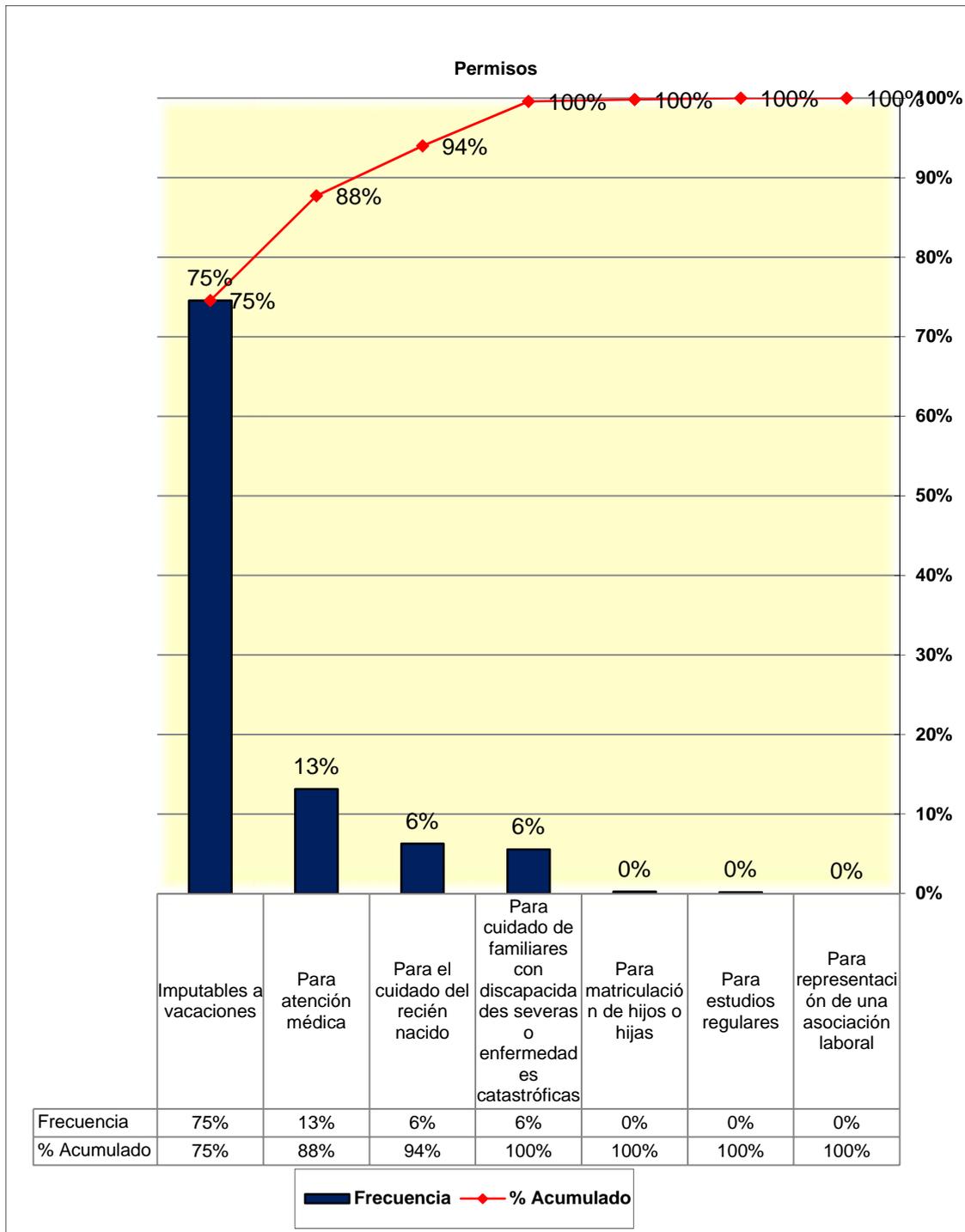
Se realizó el análisis de Pareto de las frecuencias de los permisos totales y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla # 17. Permisos totales

ANÁLISIS DE PARETO				
Tipos	Permisos	No. de horas por permisos (Febrero a Julio/2015)	%	% ACUM.
A	Imputables a vacaciones	4.279	75%	75%
B	Para atención médica	755	13%	88%
C	Para el cuidado del recién nacido	360	6%	94%
D	Para cuidado de familiares con discapacidades severas o enfermedades catastróficas	320	6%	100%
E	Para matriculación de hijos o hijas	14	0%	100%
F	Para estudios regulares	12	0%	100%
G	Para representación de una asociación laboral	0	0%	100%
	TOTAL	5.739		

Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Figura # 23. Permisos totales



Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Aquí en este análisis se ha podido comprobar que los tipos de permisos por atención médica e imputable a vacaciones son los de mayor frecuencia, y son

las que inciden en más del 80 % de los ausentismo (defectos), las cuales serán analizadas con la herramienta casusa efecto y así poder determinar las causas raíz.

4.5 ANÁLISIS CAUSA EFECTO DE LICENCIAS CON REMUNERACIÓN Y PERMISOS TOTALES

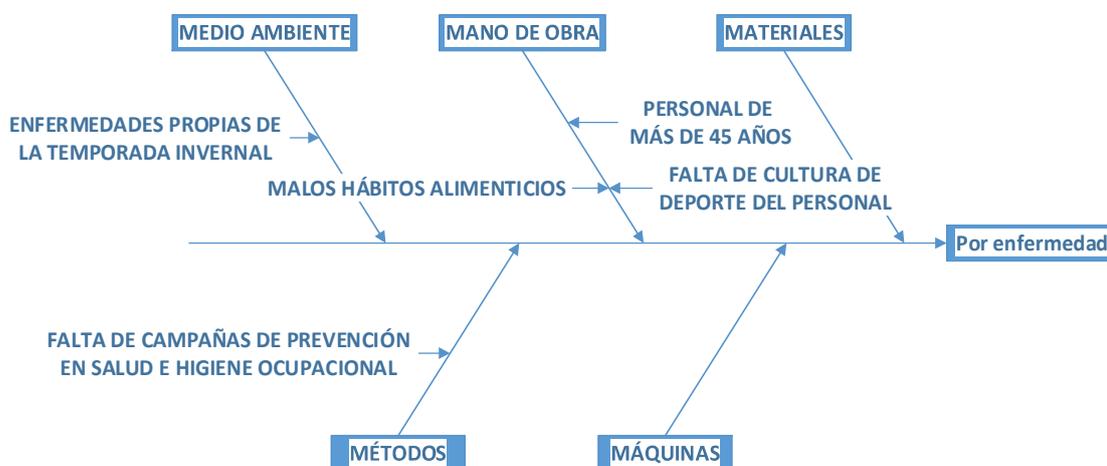
Una vez que se ha determinado los tipos de licencias y permisos que tienen mayor frecuencia y que inciden en más del 80 % del ausentismo del personal, procederemos a utilizar la herramienta causa efecto y así poder determinar las causas raíz de cada uno de estos defectos.

4.5.1 LICENCIAS CON REMUNERACIÓN TOTALES

A continuación se analizará las licencias con mayor frecuencia determinadas en el análisis de Pareto con la herramienta causa efecto y así poder determinar la causa raíz:

4.5.1.1 LICENCIA POR ENFERMEDAD

Figura # 24. Análisis Causa-Efecto de licencia por enfermedad



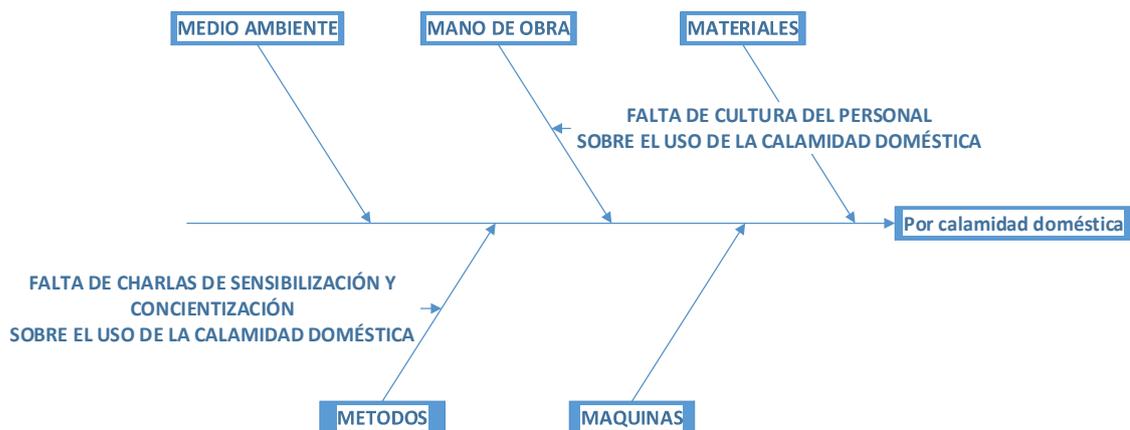
Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

El estudio ha podido determinar que las causa raíz de la inasistencia por licencia por enfermedad son las siguientes:

1. Personal de más de 45 años de edad
2. Falta de cultura de deportes del personal
3. Malos hábitos alimenticios
4. Enfermedades propias de la temporada invernal
5. Falta de campañas de prevención en salud e higiene ocupacional

4.5.1.2 LICENCIA POR CALAMIDAD DOMÉSTICA

Figura # 25. Análisis Causa-Efecto de licencia por calamidad doméstica



Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

El estudio ha podido determinar que las causa raíz de la inasistencia por licencia por calamidad doméstica son las siguientes:

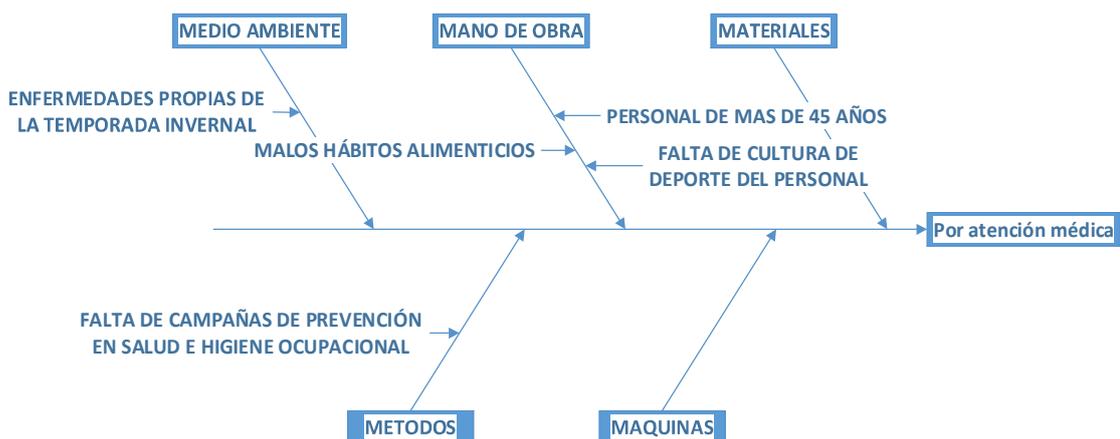
1. Falta de cultura del personal sobre el uso de la calamidad doméstica
2. Falta de charlas de sensibilización y concientización sobre el uso de la calamidad doméstica.

4.5.2 PERMISOS TOTALES

A continuación se analizará los permisos con mayor frecuencia determinadas en el análisis de Pareto con la herramienta causa efecto y así poder determinar la causa raíz:

4.5.2.1 PERMISO POR ATENCIÓN MÉDICA

Figura # 26. Análisis Causa-Efecto de permiso por atención médica



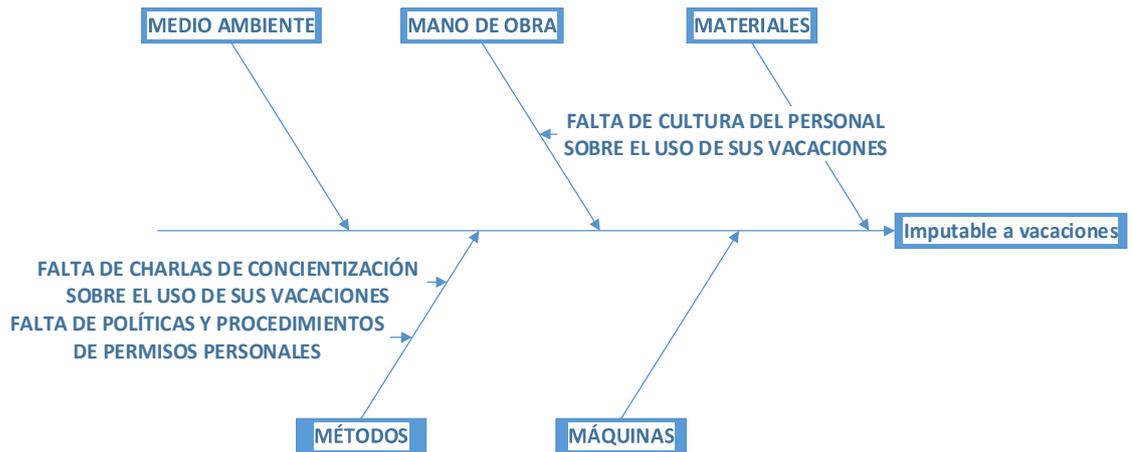
Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

El estudio ha podido determinar que las causas raíz de la inasistencia por permiso por atención médica son las siguientes:

1. Personal de más de 45 años de edad
2. Falta de cultura de deporte de personal
3. Malos hábitos alimenticios
4. Enfermedades propias de la temporada invernal
5. Falta de campañas de prevención en salud e higiene ocupacional

4.5.2.2 PERMISO IMPUTABLE A VACACIONES

Figura # 27. Análisis Causa-Efecto de permiso imputable a vacaciones



Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

El estudio ha podido determinar que las causas raíz de la inasistencia por permisos imputables a vacaciones son las siguientes:

1. Falta de cultura del personal sobre el uso de vacaciones
2. Falta de charlas de concientización sobre el uso de vacaciones
3. Falta de políticas y procedimientos de permisos personales

4.6 INDICADORES DE LICENCIAS CON REMUNERACIÓN Y PERMISOS

Una vez determinadas las causas raíz de cada uno de las licencias y permisos con mayor incidencia en el índice de ausentismo, se ha elaborado dos indicadores de gestión en función de la información levantada el cual será implementado y monitoreado para su mejora continua.

Figura # 28. Ausentismo por licencia con remuneración

FICHA DE INDICADOR										
NOMBRE DEL INDICADOR:	Ausentismo por licencia con remuneración									
OBJETIVO:	Medir el nivel de inasistencia del personal									
FÓRMULA DE CÁLCULO:	$\# \text{ de horas por licencias con remuneración} / \# \text{ de horas contratadas}$									
RESPONSABLE:	Unidad de Talento Humano									
FUENTE DE CAPTURA:	Registros del personal									
FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	Mensual									
BASE:	<table style="display: inline-table; border: none; text-align: center;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">1,33</td> <td style="border: none; padding: 0 5px;">UNIDAD</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">%</td> <td style="border: none; padding: 0 5px;">META</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">1,00</td> <td style="border: none; padding: 0 5px;">ACTUAL</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">1,33</td> <td style="border: none; padding: 0 5px;">TENDENCIA</td> <td style="border: none; padding: 0 5px;"></td> </tr> </table>	1,33	UNIDAD	%	META	1,00	ACTUAL	1,33	TENDENCIA	
1,33	UNIDAD	%	META	1,00	ACTUAL	1,33	TENDENCIA			
Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada									
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi									

Tabla # 18. Cálculo de Ausentismo por licencia con remuneración

MES	TOTAL DE HORAS POR LICENCIAS CON REMUNERACIÓN	TOTAL DE HORAS CONTRATADAS AL PERSONAL PERMANENTE			% DE AUSENTISMO POR LICENCIA CON REMUNERACIÓN
		No. de personal permanente	No. de horas contratadas	TOTAL	
Febrero	576	186	160	29760	1,94%
Marzo	632	202	160	32320	1,96%
Abril	776	213	160	34080	2,28%
Mayo	1.840	223	160	35680	5,16%
Junio	1.248	236	160	37760	3,31%
Julio	512	240	160	38400	1,33%
TOTAL	5.584				

Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

Tabla # 19. Ausentismo por permiso

FICHA DE INDICADOR										
NOMBRE DEL INDICADOR:	Ausentismo por permiso									
OBJETIVO:	Medir el nivel de inasistencia del personal									
FÓRMULA DE CÁLCULO:	# de horas por permisos / # de horas contratadas									
RESPONSABLE:	Unidad de Talento Humano									
FUENTE DE CAPTURA:	Registros del personal									
FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	Mensual									
BASE:	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30px; text-align: center;">1,76</td> <td style="width: 30px; text-align: center;">UNIDAD</td> <td style="width: 30px; text-align: center;">%</td> <td style="width: 30px; text-align: center;">META</td> <td style="width: 30px; text-align: center;">1,5</td> <td style="width: 30px; text-align: center;">ACTUAL</td> <td style="width: 30px; text-align: center;">3,19</td> <td style="width: 30px; text-align: center;">TENDENCIA</td> <td style="width: 30px; text-align: center;"></td> </tr> </table>	1,76	UNIDAD	%	META	1,5	ACTUAL	3,19	TENDENCIA	
1,76	UNIDAD	%	META	1,5	ACTUAL	3,19	TENDENCIA			
Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada									
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi									

Tabla # 20. Calculo de Ausentismo por permiso

MES	TOTAL DE HORAS POR PERMISOS	TOTAL DE HORAS CONTRATADAS AL PERSONAL PERMANENTE			% DE AUSENTISMO POR PERMISO
		No. de personal permanente	No. de horas contratadas	TOTAL	
Febrero	1.041	186	160	29760	3,50%
Marzo	819	202	160	32320	2,53%
Abril	1.064	213	160	34080	3,12%
Mayo	627	223	160	35680	1,76%
Junio	964	236	160	37760	2,55%
Julio	1.225	240	160	38400	3,19%
TOTAL	5.739				

Fuente:	Base de datos de Institución de servicios analizada
Elaborado por:	Cristhian Paul Cajas Caputi

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

1. Los porcentajes de ausentismo por licencia y permisos son muy frecuentes en algunos tipos, siendo algunos los que inciden en mayor frecuencia en el ausentismo del personal, los cuales fluctúan de 1,33 % a 3,19 % mensual.
2. Se ha podido determinar que las causas más frecuentes que inciden en el alto índice ausentismo del personal son por los tipos de enfermedad, calamidad doméstica, atención médica e imputables a vacaciones, estos en su mayoría en los meses de abril, mayo y junio consecuencia de la temporada invernal y de la media poblacional de 47 años de edad que posee este instituto, para lo cual se recurre mucho a la medicina preventiva y curativa en instituciones de salud pública y privadas.
3. Se concluye que las acciones preventivas para poder disminuir de alguna manera estos altos índices deberán ser enfocadas a la salud e higiene ocupacional y creación de cultura organizacional interna del personal en el uso de sus diferentes derechos como servidores públicos en los casos de licencias y permisos.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Realizar un monitoreo constante en la ejecución de los indicadores de ausentismo por licencias y permisos y buscar su disminución en corto plazo con las metas planteados en tales indicadores.
2. Elaborar y difundir planes de acción como programas , charlas, su socialización y concientización sobre salud e higiene ocupacional en caso de licencias por enfermedad y permisos por atención médica ,así como de programas y charlas de concientización para el uso de los derechos de los servidores públicos como calamidad doméstica y permiso imputables a vacaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, V. C. (1998). Control Estadístico de la Calidad. Valencia: Servicio de Publicaciones.

- Cummings, T. G., & G.Worley, C. (2007). Desarrollo Organizacional y cambio. Méxio,D.F.: Thomson Learning.

- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2008). Administración y control de la calidad. México,D.F.: Editores, S.A.

- WALTON, M. (2004). El Método Deming en la práctica. Bogotá: Editorial Norma.

ANEXOS