

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS
UAPA**

**ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**



**FACTORES QUE GENERAN AUSENTISMO LABORAL EN EL PERSONAL
DE LA FÁBRICA MGR, S. A. DE ZONA FRANCA DE LA CIUDAD DE
SANTIAGO DE LOS CABALLEROS, EN EL PERÍODO ENERO-JUNIO 2013.**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR
POR EL TÍTULO DE MAGÍSTER EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS.**

Presentador Por:

Manuela Ysabel Vargas Medina

Gloria Ysabel Ramos Marte

Xiomara Raquel García Núñez

**SANTIAGO DE LOS CABALLEROS
REPÚBLICA DOMINICANA
SEPTIEMBRE, 2013**

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
LISTA DE TABLAS	I
LISTA DE GRÁFICOS	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
COMPENDIO	V
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes de la investigación	1
1.2 Antecedentes del problema	3
1.3 Planteamiento del Problema	4
1.4 Formulación del problema	5
1.5 Sistematización del problema	5
1.6 Objetivos	6
1.6.1 Objetivo General	6
1.6.2 Objetivos específicos	6
1.7 Justificación	7
1.8 Delimitación	8
1.9 Factibilidad de la investigación	8
1.10 Limitación del estudio	9
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Reseña Histórica de Manufacturing Grupo Rodríguez, MGR.S.A.	11
2.1.1 Concepto y Origen de las Zonas Francas	12
2.1.2 Las Zonas Francas en la República Dominicana	14
2.2 Conceptos Generales de ausentismo	15
2.2.1 Tipos de ausentismo	17
2.2.2 Ausentismo tipo I	17
2.2.3 Ausentismo tipo II	18
2.2.4 Causas del Ausentismo Laboral	18
2.2.5 Factores Relevantes del Ausentismo Laboral	21
2.2.6 Niveles de ausentismo	23
2.2.7 Soluciones para dar respuesta al ausentismo Laboral	24
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	
3.1 Diseño	28
3.1.1 Tipo de Investigación	28
3.1.2 Método	29
3.2 Técnicas e instrumentos	30
3.3 Población y Muestra	30

3.4 Procedimiento para la recolección de datos	33
3.5 Procedimiento para el análisis de los datos	33
3.6 Validez y Confiabilidad	34
3.7 Operacionalización de las variables	35
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Presentación de los resultados del cuestionario aplicado al personal operativo	43
4.2 Presentación de los resultados del cuestionario aplicado al personal directivo	57
4.3 Presentación de los resultados de la entrevista realizada a la gerencia de recursos humanos	75
4.4 Cruce de variables	75
4.4.1 Nivel de ausentismo reportado en el personal	76
4.4.2 Principales motivos de ausencia en el personal	80
4.4.3 Soluciones para dar respuesta al ausentismo del personal	84
CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	
5.1 Nivel de ausentismo	90
5.2 Motivos de ausencia	91
5.3 Soluciones al ausentismo	92
CONCLUSIONES	95
RECOMENDACIONES	99
BIBLIOGRAFÍA	104
ANEXOS	108

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Presentación de los resultados del cuestionario aplicado al personal operativo	
Tabla No. 1	Distribución de frecuencia según zona de residencia 43
Tabla No. 2	Distribución de frecuencia según Provincia 44
Tabla No. 3	Distribución de frecuencia según Edad 45
Tabla No. 4	Distribución de frecuencia según sexo 46
Tabla No. 5	Distribución de frecuencia según el nivel educativo 47
Tabla No. 6	Distribución de frecuencia de acuerdo al cargo desempeñado 48
Tabla No. 7	Distribución de frecuencia del tiempo trabajado en la empresa 49
Tabla No. 8	Distribución de frecuencia de ausencia a la empresa 50
Tabla No. 9	Distribución de frecuencia de los días en que se presenta la ausencia 51
Tabla No. 10	Distribución de frecuencia de ausencia 52
Tabla No. 11	Distribución de frecuencia de los motivos de ausencia laboral 53
Tabla No. 12	Distribución de frecuencia de las alternativas o soluciones al ausentismo 55
Presentación de los resultados del cuestionario aplicado al personal directivo y operativo	
Tabla No. 13	Distribución de frecuencia según zona de residencia 57
Tabla No. 14	Distribución de frecuencia según Provincia 58
Tabla No. 15	Distribución de frecuencia según Edad 59
Tabla No. 16	Distribución de frecuencia según sexo 60
Tabla No. 17	Distribución de frecuencia según el nivel educativo 61
Tabla No. 18	Distribución de frecuencia de acuerdo al cargo desempeñado 62
Tabla No. 19	Distribución de frecuencia del tiempo trabajado en la empresa 63
Tabla No. 20	Distribución de frecuencia de ausencia 64

Tabla No. 21	Distribución de frecuencia de la población que más se ausenta	65
Tabla No. 22	Distribución de frecuencia de los motivos de ausencia laboral en la empresa	66
Tabla No. 23	Distribución de frecuencia de ausencia a la empresa	68
Tabla No. 24	Distribución de frecuencia de los días en que se presenta la ausencia	69
Tabla No. 25	Distribución de frecuencia de los motivos de ausencia laboral del personal directivo	70
Tabla No. 26	Distribución de frecuencia del método de registro del ausentismo	72
Tabla No. 27	Distribución de frecuencia de las alternativas o soluciones al ausentismo	73
Nivel de ausentismo reportado en el personal (Cruce)		
Tabla No. 28	Nivel de ausentismo reportado por la Gerencia de Recursos Humanos	76
Tabla No. 29	Cargo Desempeñado vs. Frecuencia de Ausencia en el personal operativo	77
Tabla No. 30	Cargo Desempeñado vs. Frecuencia de Ausencia en el personal directivo	79
Principales motivos de ausencia del personal (Cruce)		
Tabla No. 31	Motivo de ausentismo vs. Población con mayor ausencia según la gerencia R.H.	80
Tabla No. 32	Motivo del ausentismo vs Sexo del personal operativo	81
Tabla No. 33	Motivo del ausentismo vs Sexo del personal directivo	83
Soluciones para dar respuesta al ausentismo del personal (Cruce)		
Tabla No. 34	Soluciones al ausentismo vs Medidas tomadas por la empresa según R. H.	84
Tabla No. 35	Soluciones al ausentismo vs Tiempo laborando como personal operativo	85
Tabla No. 36	Soluciones al ausentismo vs Tiempo laborando como personal directivo	87

LISTA DE GRÁFICAS

Pág.

Presentación de los resultados del cuestionario aplicado al personal operativo

Gráfica No. 1	Distribución de frecuencia según zona de residencia	43
Gráfica No. 2	Distribución de frecuencia según Provincia	44
Gráfica No. 3	Distribución de frecuencia según Edad	45
Gráfica No. 4	Distribución de frecuencia según sexo	46
Gráfica No. 5	Distribución de frecuencia según el nivel educativo	47
Gráfica No. 6	Distribución de frecuencia de acuerdo al cargo desempeñado	48
Gráfica No. 7	Distribución de frecuencia del tiempo trabajado en la empresa	49
Gráfica No. 8	Distribución de frecuencia de ausencia a la empresa	50
Gráfica No. 9	Distribución de frecuencia de los días en que se presenta la ausencia	51
Gráfica No. 10	Distribución de frecuencia de ausencia	52
Gráfica No. 11	Distribución de frecuencia de los motivos de ausencia laboral	54
Gráfica No. 12	Distribución de frecuencia de las alternativas o soluciones al ausentismo	56

Presentación de los resultados del cuestionario aplicado al personal directivo y operativo

Gráfica No. 13	Distribución de frecuencia según zona de residencia	57
Gráfica No. 14	Distribución de frecuencia según Provincia	58
Gráfica No. 15	Distribución de frecuencia según Edad	59
Gráfica No. 16	Distribución de frecuencia según sexo	60
Gráfica No. 17	Distribución de frecuencia según el nivel educativo	61
Gráfica No. 18	Distribución de frecuencia de acuerdo al cargo desempeñado	62
Gráfica No. 19	Distribución de frecuencia del tiempo trabajado en la empresa	63
Gráfica No. 20	Distribución de frecuencia de ausencia	64
Gráfica No. 21	Distribución de frecuencia de la población que más se ausenta	

		65
Gráfica No. 22	Distribución de frecuencia de los motivos de ausencia laboral en la empresa	67
Gráfica No. 23	Distribución de frecuencia de ausencia a la empresa	68
Gráfica No. 24	Distribución de frecuencia de los días en que se presenta la ausencia	69
Gráfica No. 25	Distribución de frecuencia de los motivos de ausencia laboral del personal directivo	71
Gráfica No. 26	Distribución de frecuencia del método de registro del ausentismo	72
Gráfica No. 27	Distribución de frecuencia de las alternativas o soluciones al ausentismo	74
Nivel de ausentismo reportado en el personal (Cruce)		
Gráfica No. 28	Nivel de ausentismo reportado por la Gerencia de Recursos Humanos	76
Gráfica No. 29	Cargo Desempeñado vs. Frecuencia de Ausencia en el personal operativo	78
Gráfica No. 30	Cargo Desempeñado vs. Frecuencia de Ausencia en el personal directivo	79
Principales motivos de ausencia del personal (Cruce)		
Gráfica No. 31	Motivo de ausentismo vs. Población con mayor ausencia según la gerencia R.H.	80
Gráfica No. 32	Motivo del ausentismo vs Sexo del personal operativo	82
Gráfica No. 33	Motivo del ausentismo vs Sexo del personal directivo	83
Soluciones para dar respuesta al ausentismo del personal (Cruce)		
Gráfica No. 34	Soluciones al ausentismo vs Medidas tomadas por la empresa según R. H.	84
Gráfica No. 35	Soluciones al ausentismo vs Tiempo laborando como personal operativo	86
Gráfica No. 36	Soluciones al ausentismo vs Tiempo laborando como personal directivo	88

COMPENDIO

El funcionamiento ordinario de las empresas requiere una integración constante, de los recursos disponibles, esto es, personal, maquinaria, materia prima, efectivo, entre otros, sin embargo, es el personal el recurso más influyente de todos, es la empleomanía, la cual cuando se ausenta genera dificultades importantes que afectan la producción, competitividad y rentabilidad de la organización, como ha estado sucediendo en la empresa Fabrica Manufacturing Grupo Rodríguez, MGR. S.A.

Dada esta problemática, se ha realizado esta investigación cuyo título: “Factores que generan ausentismo laboral en el personal de la Fabrica MGR, S. A., de zona franca de la ciudad de Santiago de los Caballeros, en el período enero - junio 2013”, tiene como objetivo general: Determinar los principales factores que generan ausentismo laboral en el personal de la Fábrica Manufacturing Grupo Rodríguez, MGR., S.A. para alcanzar este objetivo es necesario cumplir los siguientes objetivos específicos: (1) Verificar el nivel de ausentismo reportado en el personal de la Fábrica Manufacturing Grupo Rodríguez, MGR. S.A. Zona Franca de la ciudad de Santiago de los caballeros, en el periodo enero- junio; (2) Identificar los principales motivos de ausencia del personal que labora en la Fábrica Manufacturing Grupo Rodríguez, MGR. S.A. Zona Franca de la ciudad de Santiago de los caballeros, en el periodo enero- junio; y (3) Plantear las soluciones para dar respuesta al ausentismo del personal de la Fábrica Manufacturing Grupo Rodríguez, MGR. S.A. Zona Franca de la ciudad de Santiago de los caballeros, en el periodo enero- junio.

La empresa objeto de estudio ha sido identificada para los fines de esta investigación como Manufacturing Grupo Rodríguez MGR.S.A., la cual inició su actividad productiva en el año 1917 como procesadora de tabaco United Manufacturers, logrando con los años ampliar su capacidad como manufactura y al mismo tiempo la calidad de sus productos.

El grupo de empresas de Manufacturing Grupo Rodríguez, MGR. S.A. en la actualidad es considerada, una las plantas de procesamiento de tabaco y producción de cigarros más grandes del mundo, logrando con esto alcanzar su visión de ser reconocidos mundialmente como la empresa líder en la fabricación de cigarros, garantizando el disfrute pleno y la satisfacción de los gustos más exigentes de los fumadores.

Manufacturing Grupo Rodríguez, MGR. S.A., opera en la República Dominicana como una empresa de zona franca, en conformidad con la ley 8-90 que define la zona franca como un área geográfica del país, sometida a los controles aduaneros y fiscales especiales de nación, en la cual se permite la instalación de empresas que destinen su producción o servicios hacia el mercado externo, mediante el otorgamiento de los incentivos necesarios para fomentar su desarrollo.

Las zonas francas iniciaron a partir de la segunda guerra mundial. En Irlanda fue creado el Parque Industrial de Sahnnon, el cual tuvo gran éxito, también en algunos países del Asia como Taiwán, Corea del Sur, Singapur y Hong Kong, Castillo (2000). Las inversiones en el sector zona franca han beneficiado al Caribe; bajo el amparo de los tratamientos impositivos preferenciales en los Estados Unidos que otorgaban la llamada Iniciativa para la Cuenca del Caribe (ICC) y el sistema de preferencias generalizadas aprobada por El Congreso Centroamericano, mientras que a países del Lejano Oriente, anteriormente beneficiados, se les imponía restricciones cada vez mayores para acceder al mercado norteamericano.

El sector de zonas francas cuenta con más de 500 empresas que generan 200,313 empleos directos, por lo que se considera una de las fuentes de empleo más importante del país. Representando un porcentaje importante de la empleomanía nacional, las empresas del sector zona franca, se

encuentran expuesta al ausentismo laboral, fenómeno que según Robbins, (2004) se caracteriza por la falta al trabajo, sea presencial o mental.

Para Chiavenato (2009) el ausentismo se refiere a las frecuencias y/o duración del tiempo de trabajo que se pierde cuando los colaboradores no se presentan al trabajo. Es decir es el conjunto de ausencias por parte de los trabajadores de un determinado centro de trabajo, justificadas o no. (p.4) Desde este enfoque, el ausentismo se basa en la no presencia del individuo en la organización, sean estas justificadas o no, es decir, movida por razones correctas como: enfermedad, accidente, discapacidad, distancia entre otros.

El ausentismo se puede presentar en diferentes vertientes, no únicamente cuando el individuo no está en su puesto de trabajo o fuera de las instalaciones de la empresa, como lo señala Martins (2003) sino también por estar presente en cuerpo, pero ausente en mente. En ese mismo orden existen dos tipos de ausentismo.

El ausentismo tipo I (por la falta al trabajo) es representado por la falta pura y simple del empleado al trabajo, mientras que el tipo II (de cuerpo presente) es aquél en donde a pesar de que el trabajador no falta al trabajo, no realiza su mejor desempeño, llevando a la disminución en su productividad, por no involucrar a su actividad productiva todos sus recursos personales, debido la distracción, la predisposición psicológica o influencias intergrupales negativas.

El ausentismo laboral puede deberse a multitud de circunstancias personales que forman parte del origen del problema. Todo lo que propicie una actitud positiva adecuada de las personas redundará en un menor ausentismo laboral. Por lo que es importante resaltar la importancia de tomar en cuenta el perfil psicológico del empleado, su situación familiar, circunstancias. Esto conlleva a que las empresas indaguen sobre las situaciones personales de sus empleados.

Como se ha dicho las causas del ausentismo son varias, por eso Chiavenato (2011), asegura que no siempre ocurre por causa del empleado; también pueden causarlo la organización, la ineficiente supervisión, la súper especialización de las tareas, la falta de motivación y estímulo, las desagradables condiciones de trabajo, la escasa integración del empleado en la empresa y el impacto psicológico de una dirección deficiente.

El ausentismo es un problema indefinido, ya que es difícil afirmar hasta qué punto es inevitable, o hasta qué punto la organización puede combatirlo eficazmente, es por ello que múltiples investigaciones han demostrado que el ausentismo laboral, puede ser controlado, es decir, nivelado en grados aceptables y no perjudiciales, esto se debe según Peiró y Molina (2008), al diseño de programas que materialicen los siguientes puntos: (a) modelos mentales subyacentes; (b) antecedentes identificados; (c) prevención de accidentes laborales; (e) vigilancia de la salud, entre otros.

Luego de observar de forma panorámica el tema del ausentismo, es importante señalar que a nivel metodológico, esta investigación es de tipo descriptiva, documental y de campo, fundamentada en el método deductivo, caracterizado por partir de los argumentos generales expuestos en investigaciones anteriores, libros de textos, revistas, artículos de internet y otras fuentes escritas oficialmente aceptadas.

En el trabajo de campo participaron un total de 2,274 empleados, tanto de mandos medios como operarios, mientras que a nivel gerencial participaron 2 gerentes de recursos humanos. Para obtener los datos requeridos de la población señalada, se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y la entrevista, siendo su instrumento para la primera el cuestionario, y en el caso de la segunda una guía de preguntas.

Al concluir se determinó que los principales factores que generan ausentismo laboral en el personal de la Fábrica Manufacturing Grupo Rodríguez, MGR, S. A., son los problemas económicos y familiares, los cuales de acuerdo con el personal operativo, pueden solucionarse a través de una reorganización de salarios al personal, capacitación y un programa de incentivos.

Partiendo de las conclusiones finales, se presentan las siguientes recomendaciones: A la gerencia de recursos humanos: (a) Diseñar un programa de incentivo laboral; (b) Evaluar la carga de trabajo destinada a cada puesto, mientras que al personal directivo: (c) Participar conjuntamente con la gerencia de recursos humanos en la materialización de estrategias que contrarresten el ausentismo; y a los empleados operativos: (d) Colaborar con la empresa, participando en las jornadas de capacitación, comunicando a la gerencia de recursos humanos, sus limitaciones económicas y familiares, a fin de obtener las orientaciones necesarias para enfrentar estas limitaciones, sin comprometer su labor en la empresa.

Conclusiones

Luego de un estudio cuidadoso de la problemática de estudio, así como la realización de una investigación de campo que permita determinar los principales factores que generan ausentismo laboral en el personal de la Fábrica Manufacturing Grupo Rodríguez, MGR. S.A. Zona Franca de la ciudad de Santiago de los caballeros, en el período Enero – Junio, 2013, se dispone de información confiable para satisfacer los objetivos de estudios, como se observa a continuación.

El primer objetivo específico propuesto busca **Verificar el nivel de ausentismo reportado en el personal de la Fábrica Manufacturing Grupo Rodríguez, MGR. S.A. Zona Franca de la ciudad de Santiago de los caballeros, en el periodo enero - junio**. El cual según la gerencia de recursos humanos, esta entre 3% a 5% de ausencia, cuya media es de un 4% semanalmente, valor que contiene los empleados operativos y directivos.

Los cargos con mayor número de ausencia entre los empleados operativos son: tabaquero con un 43.6% y operador con un 22.6%, de un total de 319 casos evaluados, esto explica porque un 83.34% de los operarios y el 71.94% de los taqueros dicen ser mucha la ausencia en su área de trabajo. En cuanto al personal directivo, los supervisores en un 77.78% reconocen haber estado ausente en su puesto de trabajo por lo menos una vez, al igual que el 100.0% de los encargados de planta.

El segundo objetivo específico persigue: **Identificar los principales motivos de ausencia del personal que labora en la Fábrica Manufacturing Grupo Rodríguez, MGR. S.A. Zona Franca de la ciudad de Santiago de los caballeros, en el periodo enero - junio**. Siendo según la gerencia de recursos humanos los problemas económicos y familiares lo cual se observa tanto en las mujeres con hijos/as y como en los hombres solteros, grupos en los que se presenta con mayor frecuencia la ausencia laboral.

En el personal operativo la ausencia se observó en un 54.23% en las mujeres, siendo el motivo principal de ausencia: los problemas familiares en un 70.65% y las enfermedades no comprobadas en un 61.04%, al igual que la población masculina la cual representa el 45.77% de la empleomanía operativa y se ausente por enfermedad no comprobada en un 55.88%, enfermedad comprobada en un 38.96% y problemas familiares en un 29.35%.

El personal directivo considera que el motivo de ausentismo mayor entre los empleados de ese nivel son las enfermedades comprobadas con un 80%, y otras circunstancias como: viaje, estudios y permisos con un 100%, siendo el sexo masculino quien más se ausenta por las causas mencionadas.

El tercer objetivo específico desea: **Señalar las soluciones más viables para el ausentismo del personal de la Fábrica Manufacturing Grupo Rodríguez, MGR. S.A. Zona Franca de la ciudad de Santiago de los caballeros, en el periodo enero- junio.** La cual de acuerdo con la gerencia de recursos humanos la solución del ausentismo está en la estimulación e identificación de los trabajadores con la empresa y los programa de incentivos laborales, aunque reconocen que la medidas adoptada por la empresa son los incentivos.

El personal operativo (en su totalidad) con menos de un año, hasta aquellos que tienen más de 11 años laborando en la empresa, están de acuerdo en que la reorganización salarial, los programas de incentivos y la capacitación al personal son las mejores medidas para disminuir el ausentismo laboral.

El personal directivo con más de 6 años en la empresa, representa el 70% y asegura que los programas de incentivos laborales (100%), la capacitación personal (50.0%), así como otras técnicas (50.0%) son las solución para el ausentismo laboral presente entre los directivos de la empresa.

Dadas las conclusiones de los objetivos específicos se determinó que los principales factores que generan ausentismo laboral en el personal de la Fábrica Manufacturing Grupo Rodríguez, MGR, S. A. Zona Franca de la ciudad de Santiago de los Caballeros, en el período Enero – Junio, 2013, son los problemas económicos y familiares, los cuales de acuerdo con el personal operativo, el cual representa el 97% de la población de estudio, puede solucionarse a través de una reorganización salarial, capacitación al personal y programas de incentivos laborales, estos últimos considerados también por los directivos y la gerencia de recursos humanos como las medidas más apropiadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2005). *Administración de los Recursos Humanos: Para el Alto Desempeño*. Sexta Edición. México, D.F: Editorial Trillas.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica*. Caracas: Editorial Espiteme.
- Castillo, J. (2000). *Evaluación de un Sistema de Seguridad e Higiene Industrial en una Empresa Textil de Santiago*. Universidad Tecnológica de Santiago, UTESA, Santiago, República Dominicana.
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del Talento Humano*, Tercera edición. México, D.F: Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Octava edición. México, D.F: Editorial McGraw Hill.
- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Décima Primera Edición. México: Editorial Pearson.
- García, E. y Román, C. (2003). *Ausentismo Laboral y Rotación del Personal en el Sector Textil de la Zona Franca Industrial de Santiago*. Santiago de los Caballeros, Republica Dominicana: PUCMM
- Hamoui, Y., Sirit, A. y Bellorin, M. (2005). *Absentismo Laboral del Personal Administrativo de una Universidad Pública Venezolana*, en: *Salud de los Trabajadores*, Vol. 13, Nº 2, Búsqueda de internet, 18 de junio 2013, hora: 8:00 pm.
- Hernández, R. (2002). *Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales*. Primera Edición. Santiago, R.D: Ediciones UAPA.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Cuarta Edición. México: Editorial McGraw-Hill.
- Keith, D. (2007). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Sexta Edición. México, D.F: Editorial McGraw Hill.
- Landy, F. y Conte, M. (2005). *Psicología Industrial*. Primera Edición. Puebla México: Editorial McGraw- Hill.
- Liriano, L. (2003). *Análisis de los Factores que inciden en el Ausentismo Laboral y la Rotación de Personal en la Empresa Textil Dos Sportwear de la Zona Franca de Esperanza*. Santiago de los Caballeros. R.D. PUCMM.
- Mesa, F. y Kaempffer, A. (2004). *Revista Médica de Chile*, boletín N° 132, disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872004000900012&script=sci_arttext, de fecha 18 de Junio el 2013
- Peiró, J., Rodríguez I. y González, G. (2008), *El Absentismo Laboral: Antecedentes, Consecuencias y Estrategias de Mejora*. Universidad de Valencia.
- Robbins, S. (2005). *Administración*. Octava edición. Naucalpan de Juárez, Estado de México: editorial Pearson.
- Veras, M. y Cuello, C. (2005). *Prácticas de la Gestión Humana en la República Dominicana*. Instituto Tecnológico de Santo Domingo, INTEC.
- Zavala, S. (2012). *Guía a la redacción en el estilo APA*, 6ta. Edición. Universidad UMET Metropolitana.

INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Dirección

Biblioteca de la Sede – Santiago

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana

809-724-0266, ext. 276; biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245.

biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.

809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do

