

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Ausentismo laboral en los operarios del área de chocolates de la Empresa
Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autor: Bachiller Almendra de Jesús Alaluna Sancho

Lima - Perú

2018

DEDICATORIA

El presente estudio, se lo dedico primero a Dios por ser mi ayuda incondicional en todo momento.

De igual manera se lo dedico a mi madre por ser mi mayor ejemplo a seguir como mujer y profesional.

Por último, a mi padre por brindarme su amor y facilidades para lograr mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la universidad Inca Garcilaso de la Vega por ser parte de este logro y brindarme las oportunidades para ser una profesional

A mis profesores por compartir sus experiencias, conocimientos y correcciones durante la realización de la presente investigación.

A mis colegas trabajadoras sociales, quienes me dieron el espacio y oportunidad de contribuir a la culminación de la presente investigación.

PRESENTACIÓN

Señor miembro del jurado,

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N° 003-Fpsy TS.-2017, expongo ante ustedes mi investigación titulado “Ausentismo laboral en los operarios de la empresa Molitalia S.A en el distrito de Los Olivos, 2017 - Lima”, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea correctamente evaluado y aprobado.

Atentamente,

Almendra de Jesús Alaluna Sancho

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
INDICE	v
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I	14
PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA	14
1.1. Descripción de la realidad de la problemática	14
1.2. Formulación del problema	21
1.2.1. Problemas Secundarios	21
1.3. Objetivos	22
1.3.1. Objetivos Específicos	22
1.4. Justificación e importancia	23
CAPITULO II	25
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	25
2.1. Antecedentes	25
2.1.1. Internacionales	25
2.1.2. Nacionales	30
2.2. Bases teóricas	34
	v

2.2.1. Modelo de Boada i Grau (2005) y Steers y Rhodes (1984)	35
2.2.2. Clasificación de ausentismo laboral según modelo de Boada i Grau (2005) y Steers y Rhodes (1984)	40
2.2.3. Modelo de Mesa & Kaempffer (2004)	41
2.2.4. Teoría bifactorial o teoría de la higiene-motivación de Herzberg (1923-2000)	42
2.2.5. Factores del Ausentismo Laboral Según Chiavenato (2003)	44
2.2.6. Clasificación de Ausentismo Laboral según Reyes Ponce (2003)	47
2.2.7. Clasificación del Ausentismo Laboral según Ribaya (2008)	49
2.3. Definiciones conceptuales	50
CAPITULO III	53
METODOLOGIA	53
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	53
3.2. Población y muestra	53
3.3. Identificación de variables y su operacionalización	54
3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnostico	56
CAPITULO IV	58
PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	58
4.1. Procesamiento de los resultados.	58
4.2. Presentación de los resultados.	58
4.3. Análisis y discusión de los resultados.	64
4.4. Conclusiones	68
4.5. Recomendaciones	69
CAPÍTULO V	71
PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	71

5.1. Denominación del programa	71
5.3. Objetivos	74
5.4. Sector al que se dirige	75
5.5. Establecimiento de Conductas y Metas del Programa	75
5.5.1. Establecimiento de conducta	75
5.5.2. Establecimiento de metas	75
5.6. Metodología de la intervención	75
5.7. Instrumentos materiales que utilizar	76
5.7.1. Observación	77
5.7.2. Recursos Profesionales	77
5.7.3. Recursos Materiales	77
Referencias Bibliográficas	79
Anexo 1. Matriz de consistencia	89
Anexo 2. Instrumento Cuestionario de Ausentismo Laboral	90
Anexo 3. Carta de presentación a la Empresa Molitalia S.A	91

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalizacion de la variable “ausentismo laboral” mediante el Modelo de Boada i Grau (2005) y Steers y Rhodes (1984)	54
Tabla 2 Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes al Ausentismo Laboral	59

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Factores de ausentismo laboral. Según Boada i Grau (2005) y Steers y Rhodes (1984).	36
<i>Figura 2.</i> Teoría de higiene – motivación según Herzberg (1993 – 2000)	42
<i>Figura 3.</i> Clasificación del Ausentismo Laboral según Reyes Ponce: Ausentismo laboral de los Empleados, 2003, pg.28.	49
<i>Figura 4.</i> Clasificación del Ausentismo Laboral según Reyes Ponce: Ausentismo laboral de los Empleados, 2003, pg.28.	60
<i>Figura 5.</i> Resultados de Económico como factor del ausentismo laboral.	61
<i>Figura 6.</i> Resultados Personal como factor del ausentismo laboral.	63
<i>Figura 7.</i> Resultados de Satisfacción laboral como factor del ausentismo laboral.	63
<i>Figura 8.</i> Resultados de Organizacional como factor del ausentismo laboral.	64

RESUMEN

El presente estudio de investigación, de tipo descriptivo y diseño no experimental, cuyo objetivo es identificar y determinar el factor predominante del ausentismo laboral en los operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017. Para acceder a los resultados estadísticos, se procedió a utilizar el instrumento de encuesta basada en el modelo de Boada i Grau (2005) y Steers y Rhodes (1984), conformado por 18 preguntas. La muestra es de tipo censal conformado por 40 operarios del área de chocolates de ambos sexos, de las edades entre 18 a 53 años con diferentes puestos de trabajo. Finalmente, los resultados obtenidos presentan que el factor económico con un 44% de aceptación es el predominante en el ausentismo laboral, en cuanto a los demás factores percibimos lo siguiente, factor medio laboral con un 42.5%, la actitud relacionada al trabajo con un 42%, personal 42%, satisfacción laboral 41.5% y organizacional con un 31%. En base al presente estudio, se desarrolló la elaboración de un programa de intervención educativo denominada “Teniendo Éxito Financiero en Casa” como oportunidad de mejora.

Palabras clave: Ausentismo laboral, éxito financiero, factor económico, satisfacción laboral, oportunidad.

ABSTRACT

This research study, descriptive type and non-experimental design, whose objective is to identify and determine the predominant factor of work absenteeism in the operators of the area of chocolates of the company Molitalia SA located in the district of Los Olivos, 2017. To access To the statistical results, we proceeded to use the survey instrument based on the model of Boada i Grau (2005) and Steers and Rhodes (1984), consisting of 18 questions. The sample is of census type conformed by 40 workers of the area of chocolates of both sexes, of the ages between 18 to 53 years with different jobs. Finally, the results obtained show that the economic factor with 44% acceptance is the predominant factor in work absenteeism, as for the other factors we perceive the following, average labor factor with 42.5%, the attitude related to work with a 42 %, personal 42%. job satisfaction 41.5% and organizational with 31%. Based on the present study, the development of an educational intervention program called

Keywords: Labor absenteeism, financial success, economic factor, work satisfaction, opportunity.

INTRODUCCIÓN

Debido a los constantes cambios en las organizaciones a causa del ausentismo laboral, los mismos tratan de implementan nuevas estrategias para facilitar alternativas de mejora y estar preparados ante un mercado competitivo en la cual estamos insertos.

En la presente investigación denominada “Ausentismo laboral en los operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017”, es un estudio descriptivo y con diseño no experimental, teniendo como sujetos de intervención a operarios que laboran en el área de chocolates de la empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017.

El objetivo general es determinar el factor predominante del ausentismo laboral, teniendo como elementos esenciales para el estudio de investigación seis factores basados en el modelo de Boada i Grau (2005) y Steers y Rhodes (1984). Por tal motivo, el presente trabajo se divide en:

Capítulo I se describe la realidad de la problemática, donde diversos factores ocasionan que los colaboradores no se presenten a trabajar en horas de jornada laboral, desde una perspectiva a nivel mundial, nacional y en la empresa Molitalia S.A donde se desarrolla el estudio.

Capítulo II se desarrolla el marco teórico conceptual, basados en antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas y definiciones conceptuales.

Capítulo III se explica la metodología aplicada en la investigación, tipo y diseño; población y muestra de estudio. De igual manera la variable y su operacionalización y las técnicas e instrumentos de evaluación.

Capítulo IV se realiza el procesamiento de resultados para luego explicarlos a través de gráficos, conclusiones y recomendaciones.

Capítulo V, se elabora un programa de intervención educativo con el objetivo de mejorar los resultados obtenidos mediante metodológicas, instrumentos y talleres.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad de la problemática

Actualmente se percibe un gran índice de porcentaje de faltas durante la jornada laboral legal por parte de los integrantes de una organización pública o privada. Este acontecimiento suele manifestarse de maneras reiteradas e inesperadas, lo que se ha vuelto en una preocupación para toda organización, provocando que se establezca ciertas estrategias o sanciones para entender las motivaciones que lo originan.

Internacionalmente la Organización Internacional de Trabajo (2001) define al ausentismo laboral, como aquel día de ausencia por parte del colaborador a su jornada laboral del cual se pensaba que iba asistir; ante estas faltas no se considera las huelgas, vacaciones, ni periodo gestación, ya que oficialmente son declarados un derecho reconocido siendo una ausencia sustentada y amparada por leyes.

Así mismo la Organización Mundial de la Salud (2015) nos indica que además de tener en cuenta que la ausencia viene a presentarse como una dificultad, es aquella que puede manifestarse de manera directa o indirecta en el centro de trabajo causado por diversos motivos, entre las más resaltantes enfermedades prolongados y accidentes de trabajo, emitiéndose en un certificado médico indicando tiempo de recuperación y diferentes procedimientos a continuar por parte del colaborador presentados a su trabajo.

En un artículo publicado en la Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe (2015) señala que el comportamiento ausentista puede volverse una costumbre en la organización; se destaca que existe dos funcionamientos importantes a considerar i) ausentismo regulado: son aquellas ausencias que cuentan con objetivos justificados como permisos amparados por una ley, enfermedades o accidentes de trabajo, ii) ausentismo no regulado: son aquellas ausencias que no son justificadas, las cuales se manifiestan como abandono de puestos o faltas sin haber sido

informados anticipadamente. Ante una realidad y respuesta a ello, se recomienda trabajar mediante estrategias para minimizar el ausentismo, una de las áreas importantes para ello sería específicamente en la acción de reclutamiento y selección del personal evaluando desde el enfoque de perspectivas y objetivos que tenga el colaborador para con la organización.

Estudios o investigaciones tratan de explicar las causas que motivan al colaborador separarse de su centro de labores parcial o total de horas, así precisa el Informe de encuestas de indicadores laborales del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (2015) donde se indica que la ausencia puede llegar ser perjudicial para las organizaciones a nivel mundial, por lo que conlleva tener en cuenta tres componentes i) el impacto de ausentismo en las empresas en general, ii) incidencia de ausentismo en relación al sexo: una creencia en que las del sexo femenino son las que mayor porcentaje de faltas presentan durante el mes por motivo de licencia por maternidad, enfermedades, cargas familiares o personales, sin embargo, las causas más frecuentes de ausencias se dan por parte del sexo masculino debido a accidentes de trabajo, faltas sin avisos, suspensiones, entre los principales, iii) incidencia del ausentismo según actividad de trabajo: funciones que el colaborador debe desempeñar con eficiencia y voluntad. En relación a lo mencionado, las ausencias por causa de enfermedad son defendidas por el principio protector del sistema de relaciones laborales, sin embargo, las faltas injustificadas y sin aviso deberían ser erradicadas en el entorno laboral, ya que no cuentan con ningún sustento; en ambos se requiere mejorar la productividad, por ello, las mejoras del entorno laboral, el diálogo, capacitaciones y diversas alternativas podrían dar un impacto positivo para la reducción de faltas.

Una de las piezas importantes para cada organización es obtener productividad exitosa, sin embargo, según Revista Medicina Legal (2015) las frecuentes ausencias se convierten en un punto crucial, ya que, de acuerdo al análisis de cada organización, los temas internos deberían tomarse como un aspecto primordial y ser un indicador para el alcance de los objetivos, como procurar el bienestar laboral del colaborador, en cuanto al clima organizacional, económico (salario), comprendiendo que el ser

humano es complejo y activo, los cuales si es limitado no podrá permitir incrementar la productividad de funciones en base al desempeño y fidelización con su empleador.

Como mencionamos, existen distintos aspectos que estimulan a que el colaborador desee faltar por lo menos una vez a la semana; se reitera que para toda organización es necesario identificar todos los factores de los cuales lo benefician o perjudican a la misma, según lo indicado por el Diario El Mundo (2014) otro factor importante en un porcentaje considerable es debido a la insatisfacción laboral que sienten los colaboradores, ante ello de manera urgente, la organización deberá tomar en cuenta las necesidades de factibilidad de sistemas de prácticas, los días de calendario, integración que influenciara en la motivación y el reconocimiento del colaborador evidenciándose en resultados obtenidos a corto plazo.

En cuanto lo aportado por la Revista Salud Ocupacional (Colombia 2013) denomina al ausentismo como un factor peligroso y negativo dentro de cualquier organización pequeña o grande; desde la perspectiva económica, se relaciona con el costo para las empresas y la seguridad social, fomentando el retraso de productividad y por ende afectando el clima laboral, al igual que problemas de calidad el cual impidan el desarrollo de los objetivos propuestos, generando un desequilibrio por ambas partes. De acuerdo con las causas rescatadas, el ausentismo puede darse i) de manera involuntaria, en el sentido de generar un costo para la empresa, pero que el colaborador sigue percibiendo su remuneración y ii) de manera voluntaria, viene hacer una oportunidad para la empresa, ya que, aunque el colaborador se encuentre con permisos o licencias no respaldadas los colaboradores no perciben una remuneración.

A nivel nacional, podemos observar que los resultados a causa del ausentismo son similares, tornando a las organizaciones como inestables, lo cual viene hacer un peligro constante, poniendo en riesgo al empleador y colaborador. En el Informe emitido por Mapfre (2015) señala que las empresas peruanas aumentan su productividad por la eficiencia y reducción de costos, sin embargo ante el abandono por día u horas de

jornada, perjudica a la visión, objetivos y cultura establecidos, generando pérdidas, debido a que muchas de las inasistencias son justificadas como descansos médicos o licencias, tomando como decisión el reemplazo inmediato de funciones, como otras que no se cuenta con base suficiente.

Según Revista Peruana de Investigación Educativa (2015) existen modelos psicológicos y sociales que explican las faltas existentes; el primero es relacionado a los valores, expectativas, satisfacción salarial, satisfacción laboral que sienten los colaboradores para con la organización (satisfacción el cual permitirá tener fidelización, motivación y buenos resultados en sus rendimientos), el segundo es relacionado con las interacciones y normas sociales a las que sujetan, el cual les permitirá tener un respaldo ante cualquier eventualidad.

Considerando el área médica, el artículo original de Acta Médica Peruana (2017) muestra que casi las dos terceras partes del ausentismo se debe a factores de condiciones física, mental e intra – extralaboral, en otras palabras, enfermedades, hospitalización o accidentes producidos dentro o fuera de la organización. En vista de ser una justificación sostenida, debido a que se les otorga el CITT (Certificado incapacidad temporal del trabajo) emitido por el Seguro (entidad prestadora de salud) o por cualquier aseguradora privada o pública para la presentación a su organización, los días de incapacidad pueden emitirse desde un día hasta más de los ciento sesenta días de descanso medico con diferentes diagnóstico y procedimientos.

Así mismo, podemos presenciar que en el Perú existen leyes que amparan las ausencias. Como ejemplo, el Decreto Supremo N° 29409 (2010), concede el derecho de gozar de una licencia por paternidad a todo colaborador que brinda sus actividades laborales a una entidad pública o privada, es decir pueden gozar de cuatro días libres, motivo por el nacimiento de su hijo; esta licencia puede iniciarse desde el nacimiento de su nuevo hijo o cuando la madre y el hijo sean dados de alta, previo a ello, es necesario que se deba comunicar quince días antes a su empleador. Este beneficio no puede ser reemplazable, renunciabile o puesto en

acuerdos para otros fines. Así mismo, dicha licencia es remunerada, siendo amparada por una ley sin que ambas partes pueden ser perjudicadas (empleador y colaborador).

En el artículo 112° del Decreto Supremo N° 005-90-PCM en caso un familiar directo del colaborador (padres, conyugue e hijo) fallecen, según lo establecido les corresponde una licencia por fallecimiento, el cual constituye de cinco días pagados, este, puede extenderse a tres días más, si en caso el fallecimiento haya sucedido a exteriores de la zona geográfica, este aplica a colaboradores pertenecientes al sector estatal por lo que están sujetos al Decreto Legislativo N° 276 y al personal CAS.. En caso ser pertenecientes al sector privado, no aplica lo establecido, sin embargo, la empresa pueda beneficiarlos, previa coordinaciones o reglamentos internos tomadas de manera colectiva.

De igual manera, la Ley N° 30012 concede el derecho de licencia al colaborador cuyo familiar directo se encuentre con enfermedad en estado grave o terminal o que haya sufrido un accidente de alto riesgo en la cual su vida se encuentre en peligro, por ello, tienen el derecho de tomar siete días de licencia con goce de haber, a partir de la fecha de comunicado al empleador con el objetivo de que el colaborador pueda estar presente en momentos difíciles con su familiar, apoyando en los tramites, procedimientos y todo aquello que implique tener un familiar delicado de salud.

Basándonos en leyes peruanas, según Ley N° 26644 (2016) la colaboradora que se encuentra en periodo de gestación podrá gozar de su licencia por maternidad por noventa y ocho días, cuarenta y nueve pre y cuarenta y nueve post, en el periodo de la licencia la nueva madre no podrá ser retirada de la organización, si en caso suceda deberá ser informado a Sunafil. Si el embarazo es múltiple o el recién nacido presente algún tipo de discapacidad, se deberá extender el descanso por treinta días más; una vez que se reincorpore a sus labores, podrá hacer uso por un año de lactancia.

A nivel local, en relación con el aspecto médico, el Diario Comercio (2015) precisa que durante el año siempre se es propenso que el

colaborador sufra de enfermedades como malestar general, gripe, fiebre u otros durante el invierno, lo que se revierte en una de las consecuencias impactantes para la organización en cuanto a la pérdida de productividad, ya que en algunos casos una vez que el colaborador haga uso de su justificación médica, al retornar a sus labores es muy probable en un cincuenta por ciento los resultados no sean excelentes debido al grado o tiempo de malestar vivido.

Según estadísticas del Diario Gestión (2015) el setenta por ciento sufren de estrés laboral ocasionados por conflictos interpersonales y la falta de reciprocidad entre los compañeros de trabajo. Estos altos niveles de porcentajes pueden traer muchas consecuencias en cuanto a la concentración, motivación, desempeño, análisis de trabajo, eficiencia, entre otros. Todo ello conlleva a que el colaborador busque un escape y desee relajarse por lo menos un día de sus labores en aquella área en la cual se sienten presionados, por ello el índice de ausentismo laboral tanto en el sector privado o sector público cada vez va en aumento.

En el Informe de Essalud “El ochenta por ciento de descansos médicos de los asegurados del país se debe a problemas de columna, revela Essalud”, Abril (2013). En el Perú, se calculó que los días de reposo pueden darse desde los noventa días, hasta medio año o cumplido el año, con diagnóstico de hernias de columna, según estudio realizado por Miguel Vizcarra Fernández, jefe del Servicio de Columna Vertebral y Nervios Periféricos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, quien además indica que anteriormente dichas enfermedades se presentaban a personas de la edad promedio de veinticinco a sesenta años, sin embargo, hoy en día pueden manifestarse en colaboradores jóvenes de oficina y hasta adolescentes de quince años. Esto nos muestra un panorama, de que no solo las personas que cargan peso con rutinas pesadas o se encuentran en constante movimiento, pueden sufrir de esta enfermedad, sino también a aquellos que pasan largas horas durante la computadora, posiciones erróneas, el estar sentado de una manera inadecuada, añadiendo también el sobrepeso.

En el Diario Correo (2016) según informe “Infecciones respiratorias, son las principales causas del ausentismo laboral”, refiere que en otras empresas la causa más común de insistencias son las infecciones respiratorias, por lo general sucede en épocas de invierno, ya que las temperaturas suelen bajar, muy diferente a cuando es época de verano, donde se predomina más son las infecciones gastrointestinales. Según medicina, estas enfermedades respiratorias se reflejan en un setenta y cinco por ciento, suele ser originado por un virus, ello provoca, que mayormente los días de ausencia sea entre dos a más días de reposo absoluto. Esta influenza se transmite por contacto directo de una persona enferma o por el contagio en los objetos. De igual manera, señala que en los últimos años el ausentismo laboral es producto de problemas de salud mental.

Otro aspecto importante que considerar, de acuerdo con el Informe del Diario Capital (2017) en el Perú la jornada laboral establecida es de ocho horas diarias, sin embargo, en nuestra época actual esto viene a extenderse de manera notoria, siendo perjudicable para los colaboradores, generando todo lo mencionado anteriormente como cansancio, insatisfacción laboral, optando faltar a sus labores y darse un respiro, aumentando poco a poco esta inestabilidad laboral, explotación o desconsideración por parte de la organización. Independientemente de las horas flexibles y de beneficios laborales, para aumentar la eficiencia es muy importante motivar a los trabajadores para un mejor desempeño y reconocer los síntomas negativos para tomar acciones y disminuir la insistencia.

Según Convenio Sindical de la empresa Molitalia S.A, el colaborador podrá gozar de una licencia por fallecimiento del familiar directo (padres, conyugue e hijos) con goce, por el periodo de cinco a siete días si en caso el fallecimiento ocurrió fuera de Lima y de tres a cinco días si el hecho se produjo dentro de Lima. El colaborador debe presentar como sustento la Acta de Defunción correctamente, nítida y clara, esto debe ser entregado dentro de los tres primeros días de su reincorporación laboral, caso contrario pasara como falta injustificada.

Dentro del reglamento interno de trabajo de la empresa Molitalia S.A, hace referencia que los colaboradores tienen la obligación de asistir a la hora indicada a su turno programado, caso contrario, debería informar dentro de las veinticuatro horas el motivo de su ausencia; si el motivo es por causa médica, debería presentar el certificado médico correctamente llenado y nítido dentro de los tres primeros días, si el colaborador no cumple con lo indicado se procederá a registrar al sistema de asistencia como falta, el día no será remunerado y se le hará llegar un memorándum el cual deberá acatar.

La empresa Molitalia SA pertenece al rubro de alimentos de consumo masivo, el cual tiene como objetivo interno velar por el bienestar laboral del colaborador de las diferentes áreas y cumplir con los indicadores de producción. Actualmente en el área de chocolates se ha percibido que los colaboradores constantemente se ausentan por diferentes motivos, siendo sus perspectivas y opiniones diferentes al subsanar sus faltas para no encontrarse en desventaja, por lo que la organización no es ajeno a ello; teniendo en cuenta que cada línea de producción debe continuar en los tres turnos respectivos produciendo, y al verse con un porcentaje de colaboradores ausentes esto lo hace perjudicial, por lo que no es la visión que ambas partes sean perjudicadas. En tal sentido, es la importancia estudiar los factores causales y ante ello brindar soluciones para generar un buen desempeño organizacional y para el colaborador.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el factor del ausentismo laboral en los operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017?

1.2.1. Problemas Secundarios

¿Cuál es el factor de actitud relacionada al trabajo en los operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017?

¿Cuál es el factor económico en los operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017?

¿Cuál es el factor organizacional en los operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017?

¿Cuál es el factor del medio laboral en los operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017?

¿Cuál es el factor de satisfacción laboral en los operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017?

¿Cuál es el factor personal en los operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017?

1.3. Objetivos

Determinar el factor del ausentismo laboral en los operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017

1.3.1. Objetivos Específicos

Identificar el factor de actitud relacionada al trabajo en los operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017

Identificar el factor económico en los operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos

Identificar el factor organizacional en los operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017

Identificar el factor del medio laboral en los operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017

Identificar el factor de satisfacción laboral en los operarios del área de chocolates de la Empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017

Identificar el factor personal en los operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017

1.4. Justificación e importancia

En las organizaciones de diferentes rubros a nivel estatal o privado, los colaboradores son considerados como una pieza importante para el funcionamiento de producción y cumplimiento de los objetivos organizacionales, siempre que estén comprometidos con los resultados.

En los últimos años la ausencia laboral, considerada como un fenómeno, ha ido incrementando de una manera muy visible, debido a diversos aspectos que comprendan ambas partes.

En el Perú, en muchos centros de trabajo el colaborador se ha ausentado a sus labores por lo menos una vez al año por diversos motivos, presentando diferentes justificaciones para subsanarlo y no ser perjudicado, sin embargo, es necesario prestarles una mayor atención a todas las características del ausentismo, ya que permitirá conocer la realidad de cada colaborador y organización a profundidad.

En la presente investigación se propone estudiar la problemática relacionada al ausentismo laboral en la empresa Molitalia S.A, por lo que es importante analizar las causas que lo originan, su incidencia y consecuencias.

En mi primer lugar, el estudio aportara a identificar las debilidades y fortalezas que presenta la gerencia de la empresa, sus reacciones ante retiradas faltas de sus colaboradores, cuál es su cultura y manejo ante esta eventualidad, a fin de contribuir con alternativas de solución para oportunidad de mejora y logro exitoso de los objetivos de estas.

En segundo, es preciso indicar que, se tiene como prioridad el tener en claro de cómo los colaboradores, actúan y se comportan, cuáles son sus

motivaciones, cual es el tipo de ausencia que mayormente presentan y sus respuestas finales ante una inasistencia.

Desde la perspectiva teórica, el estudio de investigación hace mención de diferentes modelos teóricos, señalados por diferentes autores, los cuales sus teorías han sido validadas para la utilización correcta y comprobación oportuna de las diferentes realidades institucionales.

A nivel organizacional, se aprueba el estudio de investigación en la empresa Molitalia S.A, a fin de profundizar el comportamiento de los colaboradores, así mismo, en base a los resultados y hallazgos correspondientes presentar soluciones a corto plazo y que este pueda ser beneficioso tanto para la organización y también para los colaboradores, tomando en cuenta que la empresa cuenta con registros de ausencias de años anteriores.

Es necesario tener en cuenta que la empresa Molitalia S.A ejerce trabajos de producción de alimentos de consumo masivo, teniendo como misión el lograr ser reconocido a nivel mundial en la industria de alimentos, por su excelencia productividad y como visión el desarrollo empresarial innovando con actividades excelentes en producción de línea alimenticia, satisfaciendo al cliente, consumidor y enriqueciendo al país.

Bajo esta premisa, si la cantidad de días de faltas es considerable, esto puede ser perjudicial para la empresa en dos puntos importantes, la primera, que los objetivos que apunta la organización, se vera de una u otra manera retenida, ya que, si supongamos que la mayoría de los colaboradores se ausentan, este objetivo no se lograra como se había previsto. Así mismo, queda en riesgo del despido, ya que, si estas ausencias no son justificadas, tendrá que asumir las sanciones correspondientes.

Finalmente, se realizará un estudio riguroso basado en descripciones, conceptos, metodología, instrumentos y resultados, con el objetivo de obtener una información correcta sobre el ausentismo reflejado por los operarios de la empresa privada de consumo masivo ubicado en el distrito de Los Olivos.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Sierra y Hurtado (2012) en su trabajo de investigación titulado **“Factores asociados al Ausentismo Laboral del personal de Enfermería, Servicio de Medicina I y II “Hospital Ruiz y Paez” Venezuela”**, se realizó el estudio de tipo descriptivo, se utilizó el instrumento cuestionario, con una población de 22 profesionales de enfermería, con el objetivo de identificar los factores relaciones con el ausentismo laboral en el personal de enfermería que laboran en el área de medicina. Los resultados indicaron que las personas ausentistas comprenden las siguientes descripciones; el 40,9% pertenecen a la edad entre 26 a 35 años, de los cuales el 95,5% indican son de sexo femenino; en el nivel académico de enfermería el 54,5% pertenecen a profesionales Licenciados y el 59,1% es del personal del turno 7pm a 7am; en cuanto a los encuestados se revela que el 40,9% indican que el factor interno del ausentismo laboral se debe a carga laboral, el 59,1% manifestaron que los factores externos del ausentismo laboral vienen a darse por problemas de salud justificadas y por último el 45,5% del personal indicaron que es debido al bajo salario. En conclusión, el ausentismo laboral es un fenómeno causado por múltiples causas y factores, como se mencionó, internos y externos. Así mismo, estos datos son importantes, ya que permitirán poder tomar acciones sobre los factores relacionados para obtener respuestas positivas a corto, mediano y largo plazo a beneficio del Hospital y de las enfermeras.

Poveda (2013) en su investigación, **“Análisis del alto índice de Ausentismo en la Compañía ABC de la Ciudad de Guayaquil, Ecuador”**. Siendo su objetivo descubrir las causas de ausentismo laboral. El estudio se realizó de tipo descriptivo, se utilizó el instrumento cuestionario, con una muestra de 2001 colaboradores; se obtuvo las siguientes informaciones, el 64% del personal son casados, es decir cuentan con una responsabilidad

familiar, por lo que es muy probable que en algún momento puedan ausentarse, así mismo el 84% del personal tienen hijos, por lo que no es una causa específica a que puedan ausentarse por el hecho de que algún familiar pueda enfermarse o se encuentren en tiempos estudiantil, el 60% es de nivel académico bachiller, lo que refiere a que son una buena cantidad de colaboradores jóvenes; en cuanto al tiempo de años de servicio, indican que el 50% es personal que cuentan con menos de 1 año de servicio, el 45% cuentan con 1 a 2 años, el 45% de 2 años a más y el 0% indica que cuentan con más de 5 años de servicio, en tal sentido podemos entender que el estilo de retirarse voluntariamente de la compañía es alta a causa de la insatisfacción laboral; por otro lado según el análisis observamos que existe inestabilidad y no fidelidad de los colaboradores para con la compañía, a causa de estímulos como anteriormente se mencionó insatisfacción, como también la motivación y reconocimiento. El 67% es personal femenino, siendo el masculino un 33%, lo que refiere que la mujer tiene mayor participación en el proceso y desarrollo de operaciones de la empresa. En cuanto al conocimiento organizacional, el 34% no conocen a que se dedica la empresa, conllevando esto a que los colaboradores tengan una falta de compromiso, de igual manera se vuelve en un factor negativo, ya que realizaran sus labores desconociendo a su propia empresa. En cuanto a la planificación empresarial, es vital que los colaboradores tengan en claro cuál es la Misión y Visión de su centro de labores, por lo que se observa que el 79% refieren que no se les ha comunicado acerca de la misión y visión, relacionado a ello, el 59,56% no tiene en claro la estructura de la empresa, es por ello que viene a ser un riesgo ya que los colaboradores no toman en cuenta ni conocen a su cliente interno lo que ocasionaría que puedan cometer errores o retrasos produciendo sanciones y multas, como la posibilidad del incremento del ausentismo, por tal motivo la compañía no se lograra los objetivos planificados; en relación a lo mencionado, el 64% demuestra que los colaboradores desconocen los procedimientos de procesos. Por otro punto, existe una insatisfacción salarial con un 77% en el desequilibrio del sueldo y la actividad realizada. El 59,69% considera que el ambiente laboral es tenso o las relaciones con sus compañeros no son buenas. El 54,70% manifiesta que no visualiza los

puestos se supervisión, es decir no identifican la ausencia de sus jefes, por lo que esto afecta al clima laboral, es decir, si no se está a gusto con el jefe, el colaborador estará desmotivado y descontento deseando escapar de su sitio de trabajo. El 71,76% indican que no reciben capacitaciones para realizar adecuados manejos de procesos. El 55.15% indican que no han tenido una satisfacción dentro de su centro de trabajo, como también el 88.24% manifiestan que su centro de trabajo no cuenta con un plan eficaz motivacional. En cuanto al estado de salud, el 57,35% manifiestan que presentar carga laboral “cantidad de trabajo físico y mental empleado durante su jornada” esto puede generar enfermedades profesionales. Como conclusión se puede observar las causas más predominantes del ausentismo laboral, siendo la desmotivación e insatisfacción, evidenciándose en la inestabilidad y escaso compromiso por parte de los colaboradores; solamente 14 cuentan con una antigüedad de 5 años, comprobándose una constante rotación del personal del área objeto del estudio; por otro lado, la falta de liderazgo no genera entablar una buena comunicación de los colaboradores con sus superiores inmediato, siendo demostrada al negar permisos de trabajo para atender emergencias personales o de otro índole, creando un ambiente hostil a causa del supervisor, por último, el salario no es considerado bueno para los colaboradores, debido a que no existen reconocimientos, ni beneficios ante resultados exitosos. La compañía debe preocuparse por dar respuesta a los inconvenientes internos, empezando por mejorar cambios de comunicación desde los superiores hacia los subordinados, evitando insatisfacciones, así como también la consideración de implementación de beneficios internos económicos y oportunidades de desarrollo a favor de la compañía para resultados positivos.

Lopez, Jaimes, Leal, Pacheco y Rondón (2015) en su estudio de investigación “**Características y costos del Ausentismo Laboral en el personal de enfermería de los Comuneros Hospital Universitario – Colombia**”, cuyo objetivo es lograr identificar las características que comprenden el ausentismo laboral de enfermería durante el año 2015, debido a que consideran que el ausentismo involucra diversos aspectos

desfavorables. El estudio fue tipo transversal, la muestra trabajada fue de 279 sujetos, siendo 91 jefes y 188 enfermeras. Se observa que la mayor incidencia de ausentismo con un 75% se representa en los auxiliares de enfermería y el 25% en los jefes. En cuanto a las edades de los jefes el 50% se da entre el 19 a 29 años, y el 45% entre los 30 a 39 años, en cuanto a las edades de auxiliares enfermeras el 47% representa en las edades de 30 a 39 años y el 40% entre los 40 a 40 años. El área de hospitalización es el que presenta mayor ausentismo con el 58%. La causa más frecuente es por motivo de enfermedad con un 85%, el 8% por accidentes de trabajo y finalmente el 4% por licencia por maternidad. Ante los resultados obtenidos, podemos identificar la causa más común es por enfermedad, accidentes de trabajo y seguidamente licencia por maternidad en el Hospital Universitario, para lo cual se requiere desarrollar soluciones. .

Santamaría (2016) en su investigación **“El Ausentismo Laboral y el desempeño de los trabajadores del área de producción de la Empresa Carrocerías IMC del Cantón Ambato , Tungurahua - Ecuador”**, se llevó a cabo desde el enfoque cualitativo, de estudio de tipo descriptivo y exploratorio, se utilizó el instrumento cuestionario, cuyo objetivo es resaltar la importancia del capital humano dentro de la organización y concientizar que el desempeño depende de la calidad de vida laboral que la empresa le brinda al trabajador, con una muestra de 88 colaboradores del área de carrocería, donde se obtuvo como información vital que el ausentismo laboral, si influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa IMCE, a través de ello se comprende que el ausentismo puede ser voluntario cuando los factores vienen hacer causados por el estrés, desmotivación, ambiente laboral, insatisfacción laboral y es involuntario cuando son causadas por problemas de salud, personales que impiden la realización de funciones ya establecidas. Otro resultado, es que el desempeño de realización de funciones de los colaboradores no está claro, al mismo de la responsabilidad de cada uno, por lo que dificulta el cumplimiento, y por ende los conocimientos y habilidades no son reconocidos, siendo esta una barrera para un buen rendimiento laboral, generando que el colaborador pueda tomar la decisión de ausentarse previo a una separación de la

empresa. De acuerdo a lo resultados, es necesario establecer reconocimiento públicos para reducir los niveles de ausencia, al igual que se debe estimular el desarrollo laboral, tomando en cuenta que el capital humano es la parte esencial de toda organización el cual dependerá el desarrollo del mismo, por ello, la gestión del talento humano debe conciliar con los factores de intereses de los colaboradores fomentando el buen desempeño, responsabilidad, obligaciones y funciones.

Aular (2016) en su investigación desarrollada “**Factores asociados al Ausentismo Laboral del personal de enfermería en el área de quirófano de un Hospital Materno Infantil, ubicado en Guacara – Estado Carabobo-Venezuela**”, el cual es objetivo es determinar los factores que incrementan el ausentismo laboral, el estudio es de tipo descriptivo, se utilizó el instrumento cuestionario, con una muestra de 15 enfermeras; se obtuvieron los siguientes resultados, el 46,67% manifiestan que a veces se sienten motivados para ejecutar sus labores, en cuanto al compromiso organizacional el 93,34% manifiestan que a veces y con frecuencia se sienten comprometidos con la organización, mientras que el 6,67% indican que no se sienten comprometidos. Por otro lado, existe otro factor por los que los colaboradores se puedan ausentar, y es por la necesidad de estudiar, presentando en un 53,33%; sin embargo, el 40% indica que no es así, lo que significa que la persona es un ser que tiene la necesidad de aprender con el objetivo de complementarse y lograr el proceso de satisfacción. El 60% indicaron que la ausencia laboral es a causa del transporte, podemos comprender que más de la mitad de los colaboradores se ha visto afectado por el transporte para poder llegar a su centro de labor. Por otro lado, el 46,67% indicaron que a veces faltan a sus labores por motivos personales, el 26,67% indico que, con frecuencia, mientras que el 6,67% que casi siempre su ausentismo es generado por la causa en mención. En cuanto a las rotaciones labores, el 60% respondió que existen rotaciones en diferentes puestos, el 26,67% indico que la rotación ocurre con frecuencia. En relación con su medio laboral, el 53,33% indicaron las inadecuadas condiciones del ambiente laboral generan un clima desagradable, el 26,67% manifestó que con frecuencia. En referente, el

66,67% manifestó que su espacio de trabajo es cómodo, el 26,67% indicó que con frecuencia, mientras que el 6,67% respondió que nunca, lo que podemos entender que en el área de quirófano cuentan con un espacio cómodo y esto de manera positiva, ya que influye en el desempeño laboral y por ende una buena productividad. En relación con la capacitación al personal, el 80% indica que con frecuencia y a veces han recibido capacitación para un buen desempeño, considerando que la capacitación es una herramienta necesaria de conocimiento para que el colaborador pueda desarrollarse de manera eficiente. Otro punto importante es el reconocimiento, un 60,00% indicaron que a veces los premian, el 26,67% con frecuencia y el 13,33% manifestaron que nunca los reconocen por su desempeño laboral, esto es un factor importante ya que promueve la participación, y sobre todo el compromiso. En cuanto al ascenso, el 53,33% indicaron que a veces los asciende a cargos superiores producto del buen desempeño, 26,67% nunca y el 20% manifestaron que con frecuencia, teniendo en cuenta que estas oportunidades deben ser prioritario para los colaboradores para una motivación y alcanzar sus metas. Por último, el 53,33% indicaron que con frecuencia las actividades que se realizan son motivadores, el 33,33% indicaron que a veces y el 13,33% indicaron que nunca. Teniendo en cuenta que estas actividades motivan y enriquecen al colaborador en cuanto a sus tareas y en el aspecto personal, ofreciendo condiciones de reto y satisfacción laboral. Finalmente, de acuerdo con los resultados obtenidos los factores predominantes son de carácter intrínseco, siendo una de las causas principales la falta de motivación de las enfermeras para ejecutar sus funciones, así como la relación directa con sus superiores. Para ello, se debe promover estrategias motivadoras, las cuales las enfermeras participen activamente en la toma de decisiones; así mismo, que los superiores y gerentes puedan reconocer a sus empleados, generando un adecuado clima laboral, fidelización y alianza de pertenencia en ambos para el Hospital.

2.1.2. Nacionales

Tito (2013) en su investigación denominada **“Rotación y Ausentismo Laboral en el Parque Industrial de Villa El Salvador, Lima - Perú”**, cuyo

objetivo es identificar los motivos ausencia, el estudio es de carácter descriptivo, el instrumento fue el cuestionario, su muestra es de un grupo de 150 colaboradores del emporio empresarial Mype del Parque Industrial de Villa El Salvador. Los resultados indican que existe una mayor frecuencia de ausentismo en total del 30% de la muestra mencionada, a causa principalmente de factores personales, como problemas familiares con un 29,41% y temas de salud con un 28,48%. Así mismo, los resultados revelan que el salario y clima laboral también son primordiales para que los colaboradores no se ausenten por lo menos una vez a su centro laboral. De la misma manera, los colaboradores se ubican entre los 18 y 27 años rotan con frecuencia con un 49,2%, es decir los colaboradores de aproximadamente de 50 años muestra las fidelización con la empresa, teniendo como resultado un 0.8% de rotación. Cabe mencionar, que la rotación es una causante del ausentismo. Es preciso indicar, que se recomienda elaborar estrategias y lineamientos con la finalidad de disminuir la frecuencia del ausentismo, rotación y fortalecer los puntos débiles provenientes de la insatisfacción considerando cinco pilares importantes, como el salario, clima organizacional, beneficios sociales, oportunidades de desarrollo.

Baltazar (2015) en su estudio titulado **“Ausentismo laboral del personal del área de producción y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Sociedad Minera de Responsabilidad Limitada Condornegro de Chamana, Huamachuco – Trujillo”**, el objetivo fue determinar de qué manera el ausentismo laboral del área de producción incide en la rentabilidad de la empresa. La investigación fue de tipo descriptivo, el instrumento utilizado fue el cuestionario, la muestra trabajada fue de 29 colaboradores, siendo el 50% operarios, seguidamente de ser supervisores y gerentes y del género masculino. A continuación como resultados finales de manera general tenemos que el 51% de los colaboradores se han ausentado por lo menos una vez a la semana a sus labores, el 60% indican que las causas de las reiteradas faltas es debido a condiciones labores, el 41% a causa de remuneraciones, el 74% de los debido al factor sociocultural, el 44% manifiestan que ingresan a destiempo

a la empresa a causa del transporte y por último el 25.9% refieren que la causa de la ausencia laboral es debido a asuntos personales. Según los resultados obtenidos, este repercute negativamente en la producción a nivel individual, equipo y empresarial, así mismo se ha determinado que el ausentismo laboral en los años 2013 al 2014 ha incrementado en un 12.14%. Direccionándonos al objetivo principal en relación con la rentabilidad, podemos percibir que existe una caída en la rentabilidad económica del 27% al 15%, en cuanto a la rentabilidad financiera del 53% al 26% y por último en la rentabilidad de ventas del 8% al 4%. Como conclusión, en cuanto a las causas presentadas se ha percibido que estas repercuten directamente en la rentabilidad de producción y el de ventas como se mencionó, como recomendación, si se aplican las políticas para disminuir las ausencias, estas rentabilidades podrían elevarse, ya que permitirá que exista una concordancia con el colaborador y la organización, debido a las diversas causas comprendidas, y en ocasiones fuera del alcance de los gerentes y de supervisión.

Jave (2015) en su investigación **“Análisis de costos por Ausentismo Laboral, atribuirles a licencias médicas por enfermedad en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima - Perú”**, el cual tuvo como objetivo determinar el costo del ausentismo laboral a causa de justificaciones médicas. El estudio se desarrolló de tipo no experimental, la muestra fue constituida por 118 doctores y personal de enfermería. Teniendo como resultados, el aumento del costo anual debido a licencias médicas otorgadas por diversas enfermedades. Por lo que se recomienda planificar programas de salud, actividades deportivas y recreativas con la finalidad de disminuir la ausencia laboral y los costos que este produce.

Castro (2016) en su trabajo de investigación titulado **“Factores que influyen en el Ausentismo de los trabajadores de la Planta de la Empresa Agroindustrial Agualima, Trujillo - Perú”**, tiene como objetivo mostrar los componentes sociodemográficos y de motivación de los colaboradores que estén originando el ausentismo laboral, ya que consideran que la motivación y el salario, es importante en la empresa para que los colaboradores puedan desarrollarse de manera personal y

profesional. Se realizó la investigación tipo cualitativa, con instrumento encuesta, entrevista y recopilación documentaria; en el Perú, existe una alta incidencia en los jóvenes en ausentarse a su centro laboral y por ello, da pase a la rotación laboral; dentro del rubro agroindustrial es un fenómeno muy frecuente. El 63% indica que el ausentismo se presencia en los varones de entre 26 a 35 años y esto a causa de la carga familiar del mismo. El 43% y 14% de colaboradores manifiesta que su remuneración considera que a veces y nunca está de acuerdo a sus labores; el 97% y 80% indican que una motivación sería los bonos y utilidades respectivamente. Por último, el 57% manifiesta que las personas ausentistas son las que no cuentan con una buena relación con su jefe. Finalmente, los resultados obtenidos evidencian que los factores sociodemográficos y de motivación, generan una actitud ausentista en el mayor porcentaje de los colaboradores debido a su insatisfacción y dejando en claro la poca fidelización con su empresa.

Ccollana (2017) en su investigación **“Rotación del personal, ausentismo laboral y productividad de los trabajadores de la Empresa Ángeles Eventos, Lima - Perú”**, cuyo objetivo fue identificar la relación entre la rotación de personal y el absentismo laboral, el estudio fue de carácter cuantitativo, se utilizó el instrumento cuestionario, con una muestra de 85 operarios, donde mostraron que el absentismo laboral en mayo del 2010, se incrementó en un 3.8%, en septiembre con un 2,8%, esto gracias a la información brindada por el área de recursos humano sobre ausencias justificadas o no de los operarios, y se concluyó que en el mes de enero y febrero del posterior año el ausentismo laboral incremento. Observando diferentes factores, encontramos que las ausencias se deben a varios factores, por ejemplo, en cuanto a las edades, el 16% son operarios que cuentan entre 27 años, el 13% cuentan 24 años y por último el 12% son personal con 25 años y el 4% cuentan con 20 años de edad se puede entender que los que más faltan son colaboradores jóvenes y hay alta probabilidad de inestabilidad, rotación y abandono de trabajo. En relación con el estado civil, se visualiza que el 62% es soltero, es decir, no presentan carga familiar y el 9% de los operarios son casados. En cuanto a los implementos para el buen desarrollo de las funciones, el 36% indican que

están conforme con las herramientas brindadas por la empresa y el 3% indica que no están conforme, se puede entender entonces, que la empresa se preocupa por brindar las facilidades de trabajos a sus colaboradores con el fin de cumplir los objetivos de la empresa para un mejor resultado, promoviendo así la satisfacción laboral. En concerniente a la capacitación de los operarios, indica que el 26% de los operarios están de acuerdo con la necesidad de capacitación, el 42% está muy de acuerdo con la necesidad en mención, y el 3% está en desacuerdo, es de mucha importancia lo mencionado, ya que permitirá al operario a mejorar la calidad de sus funciones, produciendo mejor y evitando accidentes y retrasos; de no tener en cuenta lo mencionado, generará en el operario desgano y ganas de faltar (faltas injustificadas). Por otro lado, los operarios manifiestan que el ausentismo afecta al desempeño laboral en un 46%; así mismo al preguntarles si el salario es un motivo para la fidelización manifiestan que el 48% están muy de acuerdo y el 36% está de acuerdo, el cual la remuneración debería ser de congruente con las tareas realizadas. Por último, el 73% indican que casi nunca los problemas personales afectan al desempeño laboral, y el 15% indican que de vez en cuando, lo cual se debería tener muy en cuenta, ya que si estas faltas concurren y son injustificadas podrían traer otros tipos de consecuencias. Finalmente, como resultado, 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. Es muy importante que la Empresa Eventos pueda considerar una serie de factores humanos como las relaciones interpersonales, la remuneración, la edad, la formación académica y sobre todo la estabilidad de horario de trabajo para mejorar el desempeño, reduciendo la rotación y por ende el ausentismo laboral.

2.2. Bases teóricas

Las existentes causalidades del ausentismo laboral vienen a ser diversos, cada una con una explicación, apuntando a una realidad por lo que vuelve a este fenómeno complejo y necesario de conocer. Así mismo nos permite corroborarlo de acuerdo con nuestro tipo de población.

Las consecuencias del ausentismo en su totalidad repercuten a nivel personal y a la imagen de la organización. Manifestándose en tres áreas, i) Laboral: la desmotivación de un colaborador dentro de su centro de trabajo es debido a las repetitivas y constantes funciones sin probabilidad de experimentar o aprender algo nuevo, ii) Presencial: es la separación física del colaborador por largo periodo, debido a enfermedades o situaciones concretos de permiso, los cuales a veces son de mal uso, iii) Emocional: se direcciona con el compromiso que manifiesta el colaborador, es decir, el colaborador puede estar presente físicamente pero ausente en resultados de productividad, repercute a nivel personal y organizacional.

2.2.1. Modelo de Boada i Grau (2005) y Steers y Rhodes (1984)

Desde una perspectiva más amplia del ausentismo laboral, Boada i Grau (2005) realiza un estudio desde un enfoque más completo con la finalidad de entender este fenómeno, en base a un conjunto de factores ya planteados por Steers y Rhodes (1984), quienes consideran importante los aspectos primarios los cuales son complejos, ante ello es necesario considerar la época histórica en la cual nos encontramos (mundo antiguo o mundo moderno), contraste individuales (comportamientos, motivaciones, responsabilidad con el centro laboral, intereses, entre otros), aspectos laborales (equipo de trabajo, grupos formales, soporte social, salario), manejo interno de trabajo (cultura organizacional, valores, visión, hábitos, ect). Posteriormente consideran que la causa del ausentismo es una decisión espontanea que se realiza de manera voluntaria e involuntaria uniéndolo en un solo modelo, el cual refleja una multiplicidad de influencias en las decisiones y en la habilidad de asistir en variables individuales, entorno laboral y de mercado. Steers y Rhodes (1984), así mismo lo identifican en seis factores inevitable para toda organización a continuación i) actitudes relacionada al trabajo, ii) factor económico, iii) factor organizacional, iv) factores del medio laboral, v) satisfacción laboral, vi) factor personal.

A continuación, la explicación de seis factores.

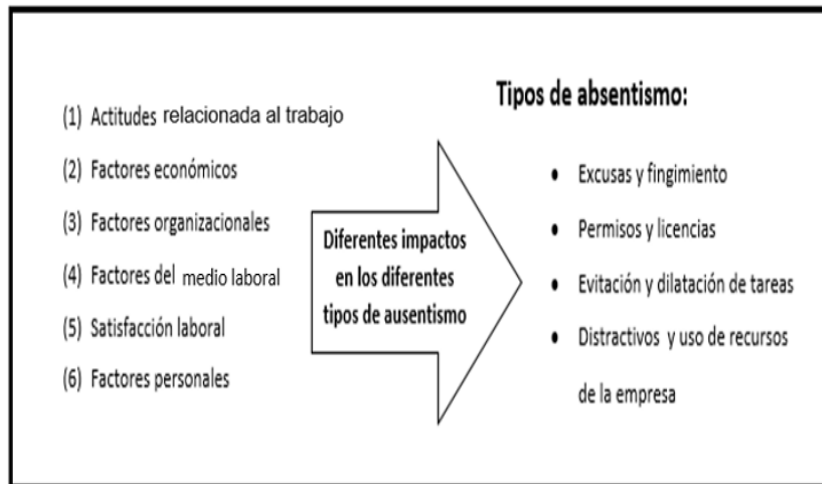


Figura 1. Factores de ausentismo laboral. Según Boada i Grau (2005) y Steers y Rhodes (1984).

Actitudes relacionadas al trabajo

Determinantes actitudes del colaborador están directamente relacionadas con el funcionamiento de la organización. En reiteradas ocasiones las organizaciones con funcionamiento burocrático, genera que el colaborador aprecie que las tareas que desempeña no son relevantes para la organización, además que las funciones no son sometidas a evaluación ni a modificación, por lo tanto, el esfuerzo no es evaluado, teniendo como resultado a un colaborador alejado y poco comprometido con la organización. Por el contrario, una persona comprometida y fidelizada con su organización y sus funciones de acuerdo con el perfil profesional será incapaz de renunciar al trabajo o a los problemas organizacionales.

Por ello, es importante prestar atención a las diferentes actitudes que manifiesta el colaborador respecto a la realización de tareas, la fidelización, inquietudes, expectativas, necesidades, valores, habilidades, conocimientos, por lo que, si estas son negativas, el índice del ausentismo tiende a aumentarse. En tal sentido la actitud viene hacer un factor importante en cuanto al compromiso que se tiene para con la organización y la implicación en el trabajo.

Factor económico

Motivación de los colaboradores para la asistencia a sus labores de manera cotidiana en los tiempos actuales. El colaborador al percibir su salario en muchas ocasiones siente que no es conforme por diferentes aspectos, por ejemplo, tareas que desempeña, tipo de función, permanencia hasta determinadas horas para la culminación de tareas, rotación reiteradas, días laborales en fechas estimados como feriados, puesto, experiencia obtenida, dedicaciones, los cuales manifieste que el sueldo depositado es injusto. Debemos tomar en cuenta que la remuneración es la fuente para todo colaborador para cubrir sus necesidades, más si este cuenta con un compromiso familiar y es el sustento de mismo. Por otro lado, al pasar los años, los colaboradores se resignan a un bono, reconocimiento a causa del logro de objetivos trazados por el mismo, la antigüedad de años, el cual se convierten en eternos, inalcanzables e inexistentes teniendo como resultado el incremento de ausencias al sentir que no son considerados como tal en la organización, buscando otras oportunidades salariales, como un extra trabajo durante la jornada laboral.

Factor organizacional

Las practicas organizacionales pueden proveer un empuje para que el colaborador asista a sus labores respectivas, entre las más particulares se identifican a manejos internos, i) las políticas de control del ausentismo: la organización deberá tener en claro cuáles son los niveles aceptables de ausencia para convertirse este en un fenómeno tolerable, ii) el diseño del puesto de trabajo y/o de las operaciones que caracterizan una tarea determinada: constantemente el colaborador se ve envuelto en diferentes funciones no definidas, puesto que no lo tienen claro, por otro lado no existe una distribución eficaz de tiempos y cumplimiento de tareas, lo cual ocasiona altas demandas de trabajo, es decir no se presencia un monitoreo, ni evaluación objetiva; es necesario que el colaborador tenga por conocimiento y en claro sus funciones y tareas, identificación con su equipo, siendo participes de las gestiones, y perciban su presencia en el éxito

organizacional, iii) mecanismos de reclutamiento y selección: al incorporarse un nuevo colaborador a una organización a nivel estatal o privada, muchas organizaciones caen en la desesperación de encontrar rápido un reemplazo de un puesto, evadiendo llevar a cabo un procedimiento interno adecuado, donde no existe una evaluación o exámenes previos para la obtención de antecedentes del antiguo trabajo, por lo que determinara el futuro laboral, iv) las expectativas claras de trabajo: ciertas deficiencias existentes, como la escasa comunicación y poca asertividad de llegar a los colaboradores en cuanto a la información de deberes y acontecimientos internos son los que perjudican a la imagen de la organización, por ello toda comunicación debe darse a través de diferentes instrumentos para que el colaborador se sienta parte de la organización. Si este no se planifica y ejecuta, los colaboradores no suelen sentirse parte de la organización y por ende manifiestan que no recibieron comunicación para justificar sus faltas en hora de jornada laboral.

Factor medio laboral

Factor determinante en la cual se reflejará si los resultados laborales por parte del colaborador son eficaces o no. Debido a que directamente se encuentra relacionado el colaborador y su entorno laboral, es decir, el empuje del colaborador para fuera de su organización como resultado de una realidad laboral. Los riesgos laborales, clima deteriorado, condiciones inadecuadas de trabajo, mantenimiento de instalaciones eléctricas, edificios almacenes, vías inseguras, trabajos inconclusos, pueden llegar a influenciar estrés, tensiones, temor, preocupación y por consiguiente inasistencias fingidas en los colaboradores para escapar o protegerse de los peligros existentes en su propio trabajo que puedan ocasionar accidentes de trabajo. Es importante contar con un buen ambiente laboral para la realización eficaz y clara de las tareas. Por ende, la organización debe tener en cuenta las manifestaciones que los colaboradores presentan frente a este factor, por lógica si no existe un ambiente de trabajo seguro, no habrá resultados exitosos en la producción.

Factor satisfacción laboral

Cuando el colaborador asiste a sus labores, se entiende que le agrada, porque considera que la organización es una fuente de satisfacción y motivación y no meramente como operaciones ni rutinas. Sin embargo, hoy en día encontramos a numerosos colaboradores insatisfechos en sus puestos y funciones a causa de que no consideran importante su trabajo, considerándolo solo como fuente de dinero. Esto debido a que el estrés de rol, tipo de grupo al que pertenece, relación con sus superiores, estilo de liderazgo de sus superiores, falta de reconocimiento ante resultados de tareas, inexistencia de desafíos, responsabilidades importantes, retos, poco compañerismo, y en vez de generar satisfacción, generan estrés y frustración en los mismos, afectando al desarrollo afectivo y clima laboral, por ende, no se sienten parte de la organización. Por el contrario, si lo mencionado se relacionaría con los colaboradores, obtendremos colaboradores activos con el deseo de contribuir y ser partícipe de diferentes actividades con el fin de alcanzar los logros organizacionales.

Factor personal

Se ha determinado un grupo de variables del factor personal que influyen en la motivación de asistencia al centro laboral. Dichas variables se constituyen en los problemas de salud, edad, sexo, estudios, tamaño de familia y actividades extra laborales, por ser las más resaltantes. Sin embargo, se puede presenciar, que existe tres factores no coincidentes con la disposición del sujeto, i) enfermedad y accidentes laborales: es el inconveniente físico que tiene el colaborador para asistir a sus labores de manera normal, por lo que debe tomarse un descanso, ya que la organización no desea que el mismo se presente a trabajar estando enfermo, así mismo se percibe que las enfermedades se genera más en las mujeres que en los hombres, y este es razonable por temas biológicos, por diversas molestias y/o por descanso por maternidad; en cuanto a los accidentes laborales, son descansos justificados por ley y dependerá de la cantidad de días de recuperación con proyección a la reincorporación laboral, ii) compromisos familiares: la situación es diferente debido a que

colaboradores solteros no tienen la misma responsabilidad de un colaborador con familia, estos tienen que asumir el cuidado no solo del hijo, también del esposo (a) (los problemas familiares es todo el sistema familiar), esto dependiendo, si el colaborador es el único soporte de casa, la carga familiar es más intensa, por lo que la ausencia no se da a causa del compromiso familiar, se da a causa del estrés a raíz de ello, iii) inconvenientes de transporte: este factor es importante, debido a que se presencia mayormente en colaboradores jóvenes que utilizan el transporte público como un intermedio de traslado, junto con la deficiencia de levantarse anticipadamente, produciendo retrasos y ausencias.

2.2.2. Clasificación de ausentismo laboral según modelo de Boada i Grau (2005) y Steers y Rhodes (1984)

Ante los factores mencionados anteriormente por Boada i Grau (2005) y Steers y Rodhes (1984), de igual manera señalan cuatro impactos que se originan en la organización convirtiéndose en tipos de ausentismo. A continuación, a detallar:

Excusas y fingimiento

El establecimiento de nuevos turnos, horarios, programas, eventos sin que se considere al colaborador, con el fin de excluirlo, este se verá insatisfecho, desarrollando excusas o actitudes de fingimiento para no asistir a sus labores, por sentir que no es parte de las actividades de su organización.

Permisos y licencias

Son incidencias que presencia el colaborador, estas ausencias son reglamentadas por leyes de su país o por reglamentos internos reconocidos por su organización, siendo de tiempo total o parcial,

Evitación y dilatación de tareas

Al demandar al colaborador tareas o funciones que no tienen sentido o por el contrario se juzga o se burla del rendimiento o resultados, se acrecienta el deseo por parte del colaborador no tener la voluntad de ir

laborar, así mismo perjudique a su organización con la prolongación de entrega de resultados.

Distractivos y uso de recursos de la empresa

El otorgamiento de tareas que no corresponden al colaborador en relación al perfil, habilidades, experiencia, puesto, producirá en el colaborador el aumento de distracciones laborales por no ser de su interés y tenga el derecho de usar los recursos de su organización a su favor o conveniencia.

2.2.3. Modelo de Mesa & Kaempffer (2004)

Identificaron tres modelos como factores predominantes que originan el ausentismo laboral.

Modelo económico

Enfatiza el comportamiento ausentista individual es decir los mismos colaboradores escogen cuantos días faltar y cuanto puede tolerar el empleador. El motivo del cual los colaboradores eligen la cantidad de ausencias es que maximizan sus utilidades, calculan beneficios para su productividad misma. Como consecuencia a largo plazo, este viene hacer una pérdida para el empleador, ya que si contando con la ausencia del colaborador, además de entregar beneficios poco a poco deja de recibir ganancias para sí, convirtiéndolo en una organización desequilibrada y una berrera para la misma, obstaculizando el logro de los objetivos.

Modelo psicosocial

Refiere que no toda ausencia laboral es a causa especialmente por temas de salud, en realidad es un tema de bienestar general bio-psico-social, es decir colaboradores que se encuentren conforme a nivel personal, esto es satisfechos y motivados con las funciones que se le designe de manera permanente o temporal, por otro lado deben encontrarse en un buen espacio laboral para la realización de las mismas y sobre todo presenciar un clima laboral agradable, cuyo factor es indispensable para alcanzar las metas colectivas.

Modelo de ausentismo laboral y retiro organizacional

Es la relación del ausentismo laboral como un fenómeno y la voluntad personal de retirarse del trabajo, es decir, aquel colaborador que planifica no permanecer más en la organización es el que se aumenta con frecuencia días previos al retiro formal usualmente esto sucede en colaboradores jóvenes o de menor jerarquía. A efectos mencionados, podemos entender que el ausentismo es un modelo complejo.

2.2.4. Teoría bifactorial o teoría de la higiene-motivación de Herzberg (1923-2000)

La teoría de los dos factores de Higiene y Motivación es una teoría expuesta por Frederick Herzberg para explicar el comportamiento de la persona dentro de un centro de trabajo. Ambos factores corresponden al área intrínseca y extrínseca, de ellos dependerá la influencia que generará en los colaboradores. Así mismo, están directamente relacionados con el trabajo, seguridad en el trabajo, condiciones óptimas del trabajo, relaciones entre compañeros (interpersonales), motivación, satisfacción, entre otros; si estos no se desarrollan de manera correcta como resultado tendremos a una persona insatisfecha en su trabajo y por ende con bajo rendimiento y resultados, provocando que no tengan fidelización para con su centro laboral. A continuación, se explicará de manera detallada cada factor.

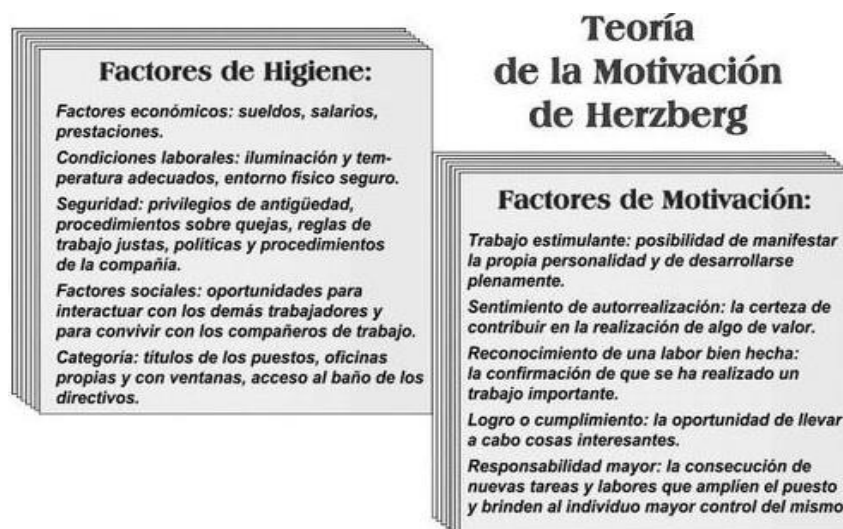


Figura 2. Teoría de higiene – motivación según Herzberg (1993 – 2000)

Factor de higiene

Están directamente relacionados con la insatisfacción del colaborador. Dicho factor se ubica en el entorno laboral, en el contexto donde se desenvuelve el colaborado (área extrínseca). Herzberg señala que el trabajo repetitivo puede ser una actividad desagradable y para que los colaboradores no renuncien se tendrá que proponer incentivos, premios salariales, mejorar las políticas empresariales, condiciones de trabajo, entre otros a detallar a continuación.

Sueldos y beneficios: La necesidad que todo colaborador espera recibir conforme al puesto y funciones realizadas, es decir al perfil profesional.

Política de la empresa y su organización: El centro laboral debe estar regulada por políticas y reglamentos, que tengan el objetivo de cumplirlas, este debe tener carácter consultivo y resolutivo, los cuales ampare cualquier irregularidad que pueda presentarse.

Relaciones con los compañeros de trabajo: Los colaboradores están insertos en un ambiente laboral, conviven casi la totalidad del día manteniéndose en contacto unos con otros de manera directa o indirecta, por ello, se requiere que la relación sea adecuada.

Ambiente físico: Lugar, espacio, área en la cual se desempeña el colaborador para la realización de sus funciones.

Supervisión: Personal cuyo objetivo tiene la verificación de los procedimientos y el cumplimiento de lo establecido.

Status: Jerarquía establecida del centro laboral.

Seguridad laboral: Ambiente de trabajo seguro en la cual el colaborador ejecuta sus funciones designadas, recibiendo capacitación, orientación y sobre todo comunicación para evitar accidentes laborales.

Crecimiento, madurez y consolidación: Desarrollo profesional del colaborador durante su experiencia laboral, es el ascenso a otros puestos superiores, por ello el centro laboral visualiza el avance y resultados

produciendo una satisfacción y motivación en los colaboradores, caso contrario no exista esta evaluación de superación, tendremos a un colaborador no productivo.

Factor de motivación

También llamado factor intrínseco, directamente relacionado con la satisfacción en cuanto al cargo y tareas designadas del colaborador. Básicamente involucran los sentimientos, desarrollo personal, reconocimiento profesional, necesidades laborales, entre otros. Usualmente las funciones han sido elaboradas para brindar resultados favorables y cumplimiento de los objetivos de la organización, sin embargo el deterioro de lo mencionado produce en el colaborador las no ganas de trabajar, por ello si no se prestase atención en esta área importante causaría apatía y desinterés para con su centro de trabajo. Se considera en los siguientes aspectos.

Logros y reconocimiento: Refiere a los reconocimientos que se le otorga al colaborador, a causa del buen rendimiento laboral; esto produce que el colaborador se motive por querer realizar las mejores funciones.

Independencia laboral y responsabilidad: Refiere en el ámbito laboral, la responsabilidad y la confianza que el colaborador tiene para con su centro de trabajo, esto permitirá un buen desempeño y respuestas eficaces.

2.2.5. Factores del Ausentismo Laboral Según Chiavenato (2003)

Chiavenato indica que las causas del ausentismo laboral son diversas y no necesariamente son originadas por el mismo colaborador a través de justificaciones personales, a menudo se debe a que existen organizaciones con deficiencias y escasas de integración, como el liderazgo, funciones no definidas, inexistencia de motivación, ambiente de trabajo inadecuado, mal clima laboral, corta integración entre los mismos colaboradores, entre los más resaltantes.

Se detalla causas frecuentes.

La motivación hacia el trabajo

Continuamente las organizaciones evidencian el deseo de motivar a los integrantes de la organización para que produzcan más, olvidándose que sus colaboradores no son una máquina de trabajo. Por ello, en la actualidad se emplean diversos reconocimientos o sanciones para influenciar en el comportamiento humano de sus integrantes; estos deberían tener el propósito de poder motivar a los colaboradores de una manera correcta en su totalidad (ya que no son objetos en la cual se puedan modificar en diferentes aspectos de un momento a otro), es decir, debe ser lógico y claro para que los colaboradores puedan sentirse conforme y sobre todo con las funciones que desempeñan a diario. Para que esta motivación se emplee, el personal debe encontrarse apto para la ejecución, respondiendo con resultados positivos a los objetivos a nivel de trabajador y organizacional.

Relación entre actitud y trabajo

Constantemente se suele tener conocimiento que un colaborador al encontrarse satisfecho o cómodo en su centro de trabajo, es a causa de resultados exitosos a través de su desempeño, sin embargo, existen muchos factores por la cual determinan la eficiencia de una organización y del propio colaborador. Así mismo, para muchas personas el significado de haber conseguido resultados favorables y una estabilidad organizacional ha sido un medio por la cual las organizaciones han logrado una buena posición en el mercado y en su rubro.

A nivel internacional, las causas que originan la satisfacción dentro del trabajo son diversas y varían en cuanto a nivel profesional, edad, sexo, prácticas y experiencias. Es decir, que no necesariamente la satisfacción se debe a la alta producción y éxito laboral, este se debe a la relación de la actitud que presenta el colaborador para con su centro de trabajo, manifestándose en su fidelización, puntualidad, responsabilidad y vocación, los cuales permitirá obtener una satisfacción integral a nivel profesional y organizacional.

Cultura organizacional

Al pertenecer a una organización estatal o privada, somos partícipes de su cultura. Al empezar un nuevo trabajo, primero debemos conocer su cultura para identificarnos, adaptarnos y vivirlas (ya que pasamos la mayor parte de nuestro día en el trabajo), a través de la realización de actividades diarias, quehaceres para hacer carrera, desarrollo dentro del trabajo, involucrarse en activaciones y eventos respectivos.

Además de la relación directa de la persona con su organización, es importante recalcar que el factor intrínseco es primordial, porque esta nos permitirá vivir la cultura de manera interna, en cuanto a las actitudes, apoyo recíproco, anhelos e interacción entre compañeros que también forman parte de la cultura,

La cultura organizacional presenta seis características importantes:

Ordenamiento en comportamientos observados: Interacciones entre los colaboradores, caracterizados por el mismo lenguaje y costumbres y comportamientos diferentes.

Normas: Son pautas conductuales que constan de instrucciones para la ejecución de actividades,

Valores: Son principios que respaldan a la organización y orientan al comportamiento de los trabajadores, los cuales se espera que los mismos lo compartan.

Filosofía: Gama sistemática de razonamiento para reforzar creencias de formas de trato a los clientes externos.

Reglas: Son lineamientos establecidos dentro de la organización con el fin de ajustar ciertas conductas. Todo miembro debe aprenderlo y respetarlo por ser inherente a la organización.

Clima organizacional

Dinámica de grupo en la cual se refleja las fuerzas internas, el sentimiento, que fluye en el ambiente de trabajo y en la interacción de los colaboradores, es decir, el trato entre los participantes de una misma área y la atención a clientes a externos, ect.

El supervisor

Aquella persona encargada de direccionar las actividades y cantidad de personas. Refiere que deba cumplir por lo menos tres aspectos concretos i) los diferentes cargos y funciones que supervisa, ii) la orientación del cual es representante y iii) el inspector del cual es compañero. Los supervisores tienen a cargo cinco direcciones que deben continuar, por lo que es importante que debe desempeñarse de la siguiente manera concluyendo las obligaciones a desempeñar de la manera más práctica.

Pautas y educador de sus colaboradores

Planificador y practicante de ideas para mejores de oportunidad

Parte del grupo de labores de superiores de la misma categoría

Subordinado de su jefe y de otras categorías laborales

Medidor de categorías superiores, orientado a los escases de sus subordinados.

2.2.6. Clasificación de Ausentismo Laboral según Reyes Ponce (2003)

Según estudio y análisis de Reyes Ponce, clasifico el ausentismo laboral en dos tipos importantes a tomar en cuenta, i) Ausentismo mental y ii) Ausentismo físico, este último se subdivide en i) Ausentismo Justificado y ii) Ausentismo Injustificado, ambos dependiendo del periodo parcial o total del tiempo completo de ausencia durante la jornada laboral pactada con la organización.

Ausentismo mental

Puede definirse, pese a que el colaborador se encuentre trabajando físicamente, su pensamiento y concentración puede permanecer en otros espacios, siendo problemas personales o familiares, problemas económicos, estudios, entre otros, generando baja productividad y resultados ineficaces, conllevando al retraso de los logros organizacionales.

Ausentismo físico

Toda ausencia corporal del colaborador durante la jornada laboral pactada con la organización. Este tipo de ausentismo se divide en ausencia justificada y ausencia injustificada.

Ausentismo físico justificado: Se considera como la inasistencia física el cual impida el cumplimiento correcto de tareas por parte del colaborador a sus funciones diarias. Dichos motivos son de fuerza mayor, por ejemplo, factores educativos que obedecen a que el colaborador se encuentre gozando de una beca; por otro lado, se considera también alguna dificultad física como enfermedades, accidentes de trabajo, presentando descansos médicos. Finalmente se relaciona con los factores laborales, como reuniones o compromisos exteriores por trabajo, además condiciones que son respaldadas legalmente y reconocidas por la organización como vacaciones, licencias, días celebres, entre otros.

Ausentismo físico injustificado Se entiende que es la acción no esperada del colaborador para con su centro de trabajo, manifestando motivos no reales, ni amparados por una ley.

De igual manera se manifiesta de manera total o parcial. Al referirnos total, se entiende que la ausencia es extendida durante toda la jornada laboral, en tal sentido son las licencias, faltas e incapacidades fingidas. En cambio, el ausentado parcial, o también denominado temporal o incompleto, no es prolongada, es decir, el colaborador se presenta a su

centro de trabajo después de la hora establecida, solicita permiso solo por horas para resolver asuntos particulares.

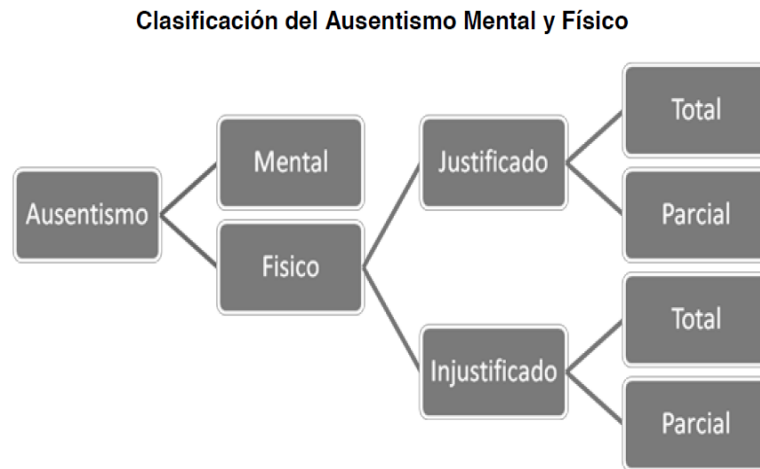


Figura 3. Clasificación del Ausentismo Laboral según Reyes Ponce: Ausentismo laboral de los Empleados, 2003, pg.28.

2.2.7. Clasificación del Ausentismo Laboral según Ribaya (2008)

Según la propuesta de Ribaya, define al ausentismo laboral en dos clasificaciones de la siguiente manera.

Ausentismo legal o voluntario

Este tipo de ausentismo se caracteriza por ser un importe y ganancia económica, debido a que, en diferentes acontecimientos, el colaborador pese a que se encuentre ausente en su jornada laboral sigue percibiendo su remuneración de manera normal, lo que se designa “ausentismo remunerado”, es preciso indicar que estas ausencias son respaldadas legalmente, comprendiendo los siguientes mencionados. Este puede ser controlado por la organización.

Enfermedades

Accidente de trabajo

Licencias amparadas por ley

Licencia por maternidad

Y otros

Ausentismo personal o involuntario

Este otro tipo de ausentismo, por el contrario, es una oportunidad económica como ganancia para la organización, siendo que el colaborador en ciertos escenarios no continúa recibiendo su remuneración económica, motivo por el cual sus faltas no son legalmente reconocidos y se suscita de manera imprevista, por lo que se le denomina “ausentismo no remunerado”, conteniendo lo siguiente. Este no es controlado por la organización.

Permisos particulares

Ausencias no Autorizadas

Conflictos laborales

2.3. Definiciones conceptuales

Taylor (1983; pág. 108) definió el ausentismo laboral como un fenómeno que causa desventajas a la organización, la no presencia del colaborador a sus labores, del cual se pensaba que iba a acudir. Tal definición se realiza de manera unidimensional.

Angélica Molina (2005; pág. 91) mencionó que el factor económico es una actividad indispensable que le permite a la persona generar bienes y servicios para abastecer y suplir todas sus necesidades en lo personal y en su entorno, creando bienes materiales y espirituales.

Solow (1992: 94) explicó que los empresarios en una situación de desempleo actúan en modificaciones dentro de su organización, como reducción de salarios, los cuales los colaboradores se verán en resistencia frente a ello.

McGuire (1968), Breckler (1984), Judd y Johnson (1984), Chaiken y Stangor (1987); pág. 6. Manifestaron que, de acuerdo con el enfoque tridimensional, la actitud se compone de tres aspectos importantes a) cognitivo: representa la forma del cual es percibido el objeto, conjunto de creencias y hábitos que cuenta el individuo, b) afectivo: se define como los

sentimientos de bien o mal y c) conativo-conductual: refiere las finalidades e intenciones ante el objeto.

Boada y Tous (1993, pág. 3) refirió que la organización es la cualidad del medio interno que experimenta el colaborador y este es manifestado a través de la satisfacción laboral que mide el grado de bienestar laboral y de las diferentes características internas.

Shultz (1990; pág. 3) existen factores que repercuten en la satisfacción laboral del colaborador, pero que cada vez no están siendo parte de una organización. Por ejemplo, la edad, salud, tiempo de antigüedad, estabilidad interna, condiciones económicas, actividades entretenidas, integración familiar, relaciones amicales, entre otros.

Robbins (1998; pág. 4) mencionó que la satisfacción laboral es un acumulado de acciones de la persona para con su trabajo. Un sujeto que está satisfecho en su puesto de trabajo y funciones muestra una actitud positiva, en cambio, quien está insatisfecho muestra una actitud negativa. Cuando se habla de actitudes, siempre se relaciona con la satisfacción laboral debido a que las actitudes negativas dan a conocer que el colaborador se encuentra con algún malestar el cual le impide que desarrolle sus labores de manera adecuada, pero si el colaborador realiza sus funciones contentas reflejara una actitud positiva.

Según Chiavenato I. (2000) estableció la importancia de la organización en el logro y alcance de los objetivos empresariales, proveyendo oportunidades a los colaboradores de diferentes niveles, para conseguir aprendizaje, conocimientos, ejercicios y el comportamiento que requiere la organización. De igual manera, es un procedimiento educativo a corto plazo, donde se aplica, sistematiza y organiza por medio de las cuales los colaboradores desarrollan potencialidades y destrezas en relación con los objetivos establecidos, las capacitaciones, actitudes, tareas, ambiente de trabajo entre otros.

Medio laboral Herzberg, F. (1968; pág. 72) denominó el medio laboral como factor higiénico, refiriéndose al contexto que rodean al colaborador

cuando este se encuentra trabajando, se incluye condiciones físicas y ambientales.

Chiavenato (2003; pág. 151) señaló que el medio laboral es la seguridad dentro del centro laboral; es un conjunto de protecciones, medidas, operaciones, técnicas, utilizadas para la prevención de accidentes laborales, con el objetivo de velar por el bienestar psicológico y físico del colaborador, así mismo, se le instruye para eliminar actos inseguros e implementar acciones preventivas.

Cowling y James (1997: pág. 152.) consideraron al medio laboral como el enfoque de salud y seguridad, los cuales están constituido por procesos: identificación y valoración de riesgos, innovación y ejecución de métricas de mantenimiento, seguridad y ajuste de operaciones de control, añadiendo la creación de estrategias de seguridad ordenada y oportuna,

Entelman (2003; pág. 173) consideró que los aspectos personales es un proceso dinámico relacionado con alteraciones que afectan a todos sus elementos.

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo, cuyo objetivo es recolectar datos e información precisa de las diversas dimensiones de autores mencionados con anterioridad. Según Fidias G. Arias (2012, pág. 87), la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento, de tal manera el objetivo es poder estudiar y analizar las partes del cuerpo del presente.

Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental, ya que es aquella que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. Así que, no tiene la intención de alterar las dimensiones, solo se requiere poder tener mayor profundidad, conocimiento y confirmación de cada uno de ellos para sus comparaciones, según Santa Plella y Feliberto Martins (2010).

3.2. Población y muestra

Población

La población estudiada esta conforma por un total de 40 operarios de ambos sexos, 15 mujeres y 25 hombres, en los rangos de edades de 18 a 53 años de edad, con diversos puestos de trabajo del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A.

Muestra

El tipo de muestreo es censal, ya que se seleccionó el 100% de la población del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A. Según lo señalado por Ramirez (1997) afirma que el muestreo censal, es aquella en la que todas las unidades son herramienta para la investigación a realizar.

3.3. Identificación de variables y su operacionalización

La variable principal del presente estudio de investigación es el ausentismo laboral, la cual se identifica como una problemática en el alto índice de ausencias laboral y baja productividad en los operarios del área de chocolate de la empresa Molitalia S.A en el distrito de Los Olivos.

Operacionalmente, lo presentado, tiene el objetivo de identificar aquellos factores que influyen de manera directa o indirectamente en la empresa; por lo que se debe tomar en cuenta las seis dimensiones de estudio para detectar su funcionalidad y descripción.

Tabla 1 Operacionalización de la variable “ausentismo laboral” mediante el Modelo de Boada i Grau (2005) y Steers y Rhodes (1984)

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Item	Niveles
Ausencia Laboral Aquella ausencia o abandono de funciones del trabajo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo por diversos motivos. Galindo (2008)	Actitud relacionada al trabajo Estado de disposición mental y nerviosa, consolidado por medio de experiencias, ejerciendo el dinamismo en respuesta a toda clase de objeto y situaciones. Allport (1935), Martín-Baró (1988); pág. 1.	Socialización	He sentido deseos de no ir a laborar para no relacionarme con mis compañeros de trabajo	01-03	Totalmente en desacuerdo
					Desacuerdo
		Fidelización	Me siento desinteresado con los objetivos de la empresa		A veces indeciso
		Desmotivación	Me siento desmotivado cuando realizo mis funciones		Acuerdo
	Económico Actividad indispensable que le permite a la persona generar bienes y servicios para abastecer y suplir sus necesidades Angélica Molina (2005)	Experiencia	Considero que el sueldo que recibo no va de acuerdo a mis actividades	04-06	Totalmente en desacuerdo
					Desacuerdo
		Insatisfacción económica	En los últimos 5 años, no he percibido un aumento		A veces indeciso
		Oportunidades económicas	Mi empresa no me da las facilidades cuando paso una emergencia.		Acuerdo
				Totalmente de acuerdo	

<p>Organizacional</p> <p>Es la cualidad del medio interno en una organización que experimenta el colaborador y este es manifestado a través de la satisfacción laboral que mide el grado de bienestar laboral y de las diferentes características internas. Boada y Tous (1993)</p>	Relaciones laborales	Mi comunicación con mi jefe es inadecuada y no recibo su apoyo	07-09	Totalmente en desacuerdo	
					Desacuerdo
	Desarrollo	Me siento capacitado para el cumplimiento de otras funciones		A veces indeciso	
	Realización	Siento que las funciones que realizo no están de acuerdo a mi perfil profesional		Acuerdo	
<p>Medio Laboral</p> <p>Conjunto de medidas y operaciones con el objetivo de respaldar la integridad física y mental de los colaboradores, apartándolos de riesgos laborales que pueda atentar contra sus vidas Chiavenato (2003)</p>	Condiciones laborales	A pesar de las condiciones materiales en mi trabajo, no me siento satisfecho	10-12	Totalmente en desacuerdo	
					Desacuerdo
	Inseguridad	Me siento incomodo con las instalaciones de mi empresa		A veces indeciso	
	Comunicación	Siento que no me comunican información necesaria evitar o prevenir actos inseguros		Acuerdo	
<p>Satisfacción Laboral</p> <p>Vinculación muy estrecha con las posiciones laborales, al igual que las funciones y tareas que se realiza en el día a día. Grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo. Cruz (2006)</p>	Clima laboral	Considero que el ambiente donde laboro no guarda las condiciones de un clima laboral adecuado	13-15	Totalmente en desacuerdo	
					Desacuerdo
	Insatisfacción laboral	Mi experiencia en la empresa ha sido insatisfactoria		A veces indeciso	
	Crecimiento profesional	Mi empresa no tiene un plan motivacional en relación con mi esfuerzo		Acuerdo	
				Totalmente de acuerdo	

Personal Proceso dinámico relacionado con alteraciones que afectan a todos sus elementos entre el individuo y la sociedad. Entelman (2003; pág. 173)	Carga familiar	Me ausento mayormente cuando tengo situaciones familiares por resolver (salud de mis hijos, época estudiantil)	16-18	Totalmente en desacuerdo
	Responsabilidad	Falto por motivos de estudios, trabajos extras, transporte		A veces indeciso
	Desinterés personal	Falto por motivo de mi desinterés por mi empresa		Acuerdo
				Totalmente de acuerdo

3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

En la presente investigación, se utilizó la técnica tipo encuesta para la recolección de datos. Para ello, se procedió a la aplicación del instrumento el Cuestionario de Ausentismo Laboral.

Visauta, (1989; pág. 259), manifiesta que el medio para realizar la encuesta es el cuestionario para adquirir información. Esto presenta todo lo que las personas puedan pensar, sentir, opinar, sentir, esperar, desear, afirmar o descartar.

Hurtado d B. (2000, pág. 3) recalca que la recolección de datos es un proceso a través del cual se perciben diferentes características de eventos o fenómenos a estudiar, los cuales son clasificados e interpretados en función de un proceso a seguir.

El cuestionario se elaboró bajo el modelo de Boada i Grau (2005) y Steers y Rhodes (1984), quienes proponen que el ausentismo laboral abarca seis dimensiones importantes. Factor 1.- Actitud relacionada al trabajo, 2.- Económico, 3.- Organizacional, 4.- Satisfacción laboral, 5.- Medio laboral, 6.- Personal.

Ficha técnica

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Ausentismo Laboral

Finalidad: Recolección de información sobre el ausentismo laboral en los operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A.

Autor: Almendra de Jesús Alaluna Sancho

Administración: Individual

Duración: Veinte minutos aproximadamente

Aplicación: 40 operarios entre los 18 a 53 años

Dimensiones que mide: Actitud relacionada al trabajo, económico, satisfacción laboral, organizacional, medio laboral y personal.

Material: Lapiceros y hojas de encuesta

Items: 18 preguntas cerradas

Valor Numérico: Totalmente de acuerdo: 1 punto; De acuerdo: 2 puntos; Indeciso: 3 puntos; Desacuerdo: 4 puntos; Totalmente desacuerdo: 5 puntos

CAPITULO IV

PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Procesamiento de los resultados.

Una vez elaborada la Encuesta de Ausentismo Laboral conformada por 18 preguntas, se procedió con la autorización correspondiente a los encargados superiores, seguidamente se logró encuestar a 40 colaboradores pertenecientes al área de chocolates de la empresa Molitalia S.A.

Obtenida la información recolectada, se derivó a realizar la tabulación necesaria, para la recopilación y transferencia a la base de datos, el cual se trabajó con el programa estadístico IBM SPSS 21 y Microsoft Excel 2013, posteriormente se estableció la repartición de frecuencias y porcentajes de los diversos datos adquiridos a través instrumento de evaluación que fue utilizado, de tal manera que obtuvimos los resultados empleados al objetivo general y específicos.

Los resultados obtenidos se procesaron a tablas y gráficos estadísticos, por medio del Microsoft Excel 2013.

Así mismo, para concluir se llevó a cabo la aplicación de las siguientes técnicas estadísticas: la media aritmética y valor máximo y mínimo. Media Aritmética:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

4.2. Presentación de los resultados.

Tabla 2. Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes al Ausentismo Laboral

N	Válido	40
	Perdidos	0
Media		71,58
Mínimo		57
Máximo		80

El estudio realizado a 40 operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, tiene cómo interpretación los siguientes resultados:

- Una media de 71.58 puntos
- Un mínimo de 57 puntos
- Un máximo de 80 puntos

Tabla 2 Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes al Ausentismo Laboral

		ACTITUDES	ECONOMICO	ORGANIZACIONAL	MEDIO_LABORAL	SATISFACCION _LABORAL
N	Válido	40	40	40	40	40
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		11,20	12,20	11,78	10,73	11,15
Mínimo		6	8	9	7	6
Máximo		15	14	14	13	15

En las dimensiones que comprenden el ausentismo laboral podemos percibir los siguientes resultados en mención:

En el factor actitud relacionada al trabajo se puede observar:

- Una media de 12.20 puntos
- Un mínimo de 7 puntos
- Un máximo de 15 puntos

En el factor económico se puede observar:

- Una media de 12.70 puntos
- Un mínimo de 8 puntos
- Un máximo de 14 puntos

En el factor organizacional se puede observar:

- Una media de 10.18 puntos
- Un mínimo de 8 puntos
- Un máximo de 11 puntos

En el factor medio laboral se puede observar:

- Una media de 12.38 puntos
- Un mínimo de 9 puntos
- Un máximo de 15 puntos

En el factor satisfacción laboral se puede observar:

- Una media de 12.13 puntos
- Un mínimo de 6 puntos
- Un máximo de 15 puntos

En el factor personal se puede observar:

- Una media de 12.00 puntos
- Un mínimo de 6 puntos
- Un máximo de 15 puntos

De acuerdo con los resultados señalados, presentaremos a continuación las tablas estadísticas para percibir el alto índice en relación a los diferentes factores del ausentismo laboral.

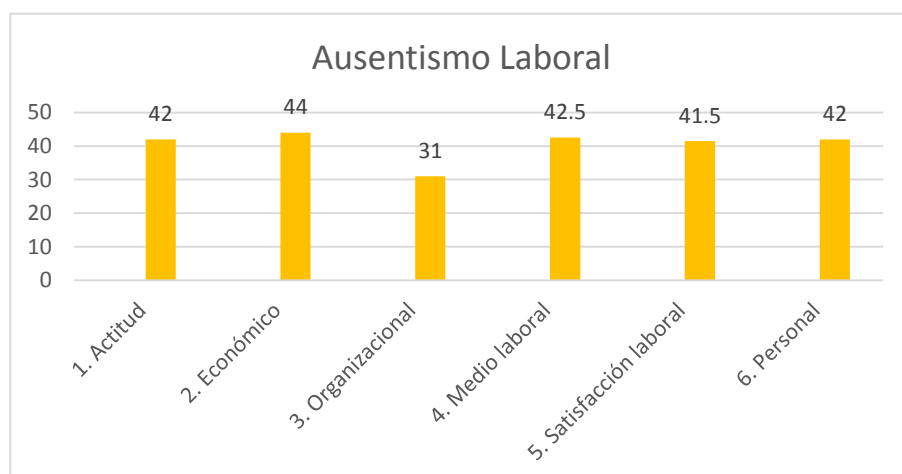


Figura 4. Clasificación del Ausentismo Laboral según Reyes Ponce: Ausentismo laboral de los Empleados, 2003, pg.28.

Comentario

Los resultados obtenidos en la presente investigación de ausentismo laboral, según la muestra trabajada, el 44% indica que el ausentismo laboral es debido al factor económico, el 42.5% es debido al factor de medio laboral, el 42% debido a la actitud de colaborador, el 42% al factor personal, el 41.5% debido a la satisfacción laboral, y el 31% por el factor organizacional.

En referencia a los resultados mencionados, a continuación, observaremos los gráficos estadísticos para percibir los resultados de cada dimensión. (Totalmente de acuerdo, acuerdo, indeciso, desacuerdo y totalmente desacuerdo)

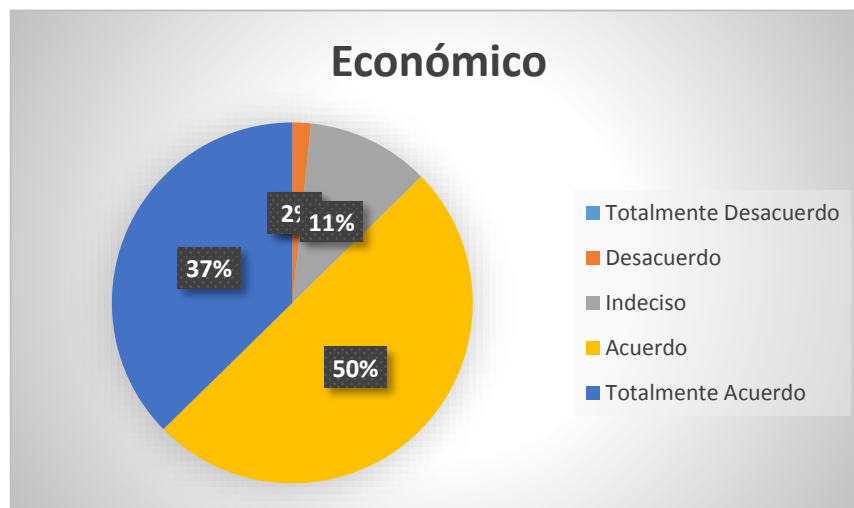


Figura 5. Resultados de Económico como factor del ausentismo laboral.

Comentario:

El Nivel Económico se considera “acuerdo”, obteniendo cómo resultado:

- 50% de Acuerdo.
- 2% Totalmente desacuerdo

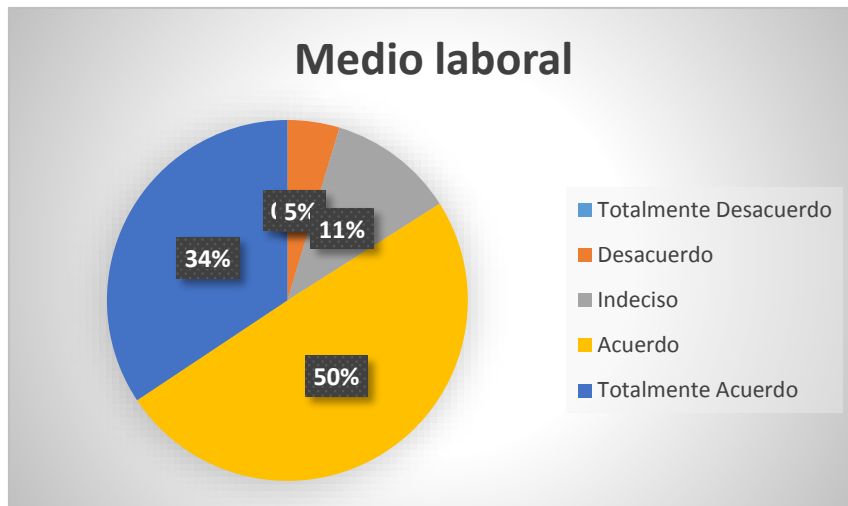


Figura 6. Resultados de Medio laboral como factor del ausentismo laboral.

Comentario:

El Nivel de Medio laboral se considera “acuerdo”, obteniendo cómo resultado:

- 50% de Acuerdo.
- 5% Desacuerdo

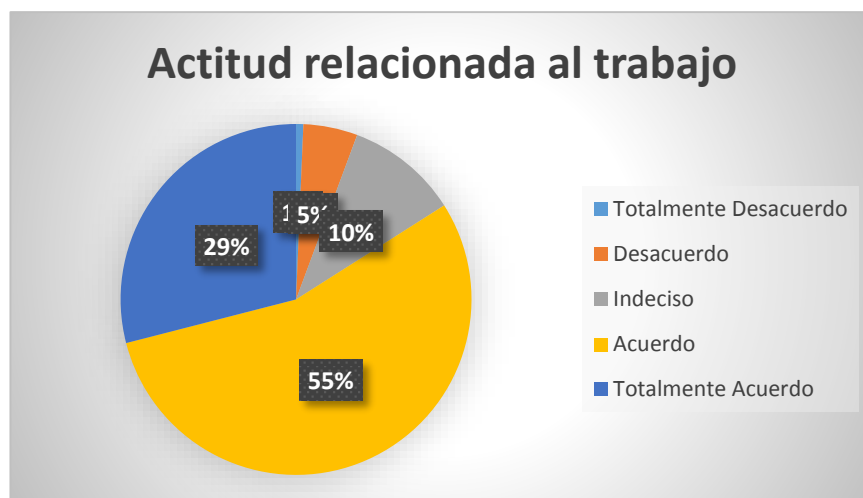


Figura 7. Resultados de Actitud relacionada al trabajo como factor del ausentismo laboral.

Comentario:

El Nivel de Actitud relacionada al trabajo se considera de “acuerdo” teniendo como resultado:

- 55% de Acuerdo
- 1% Totalmente desacuerdo

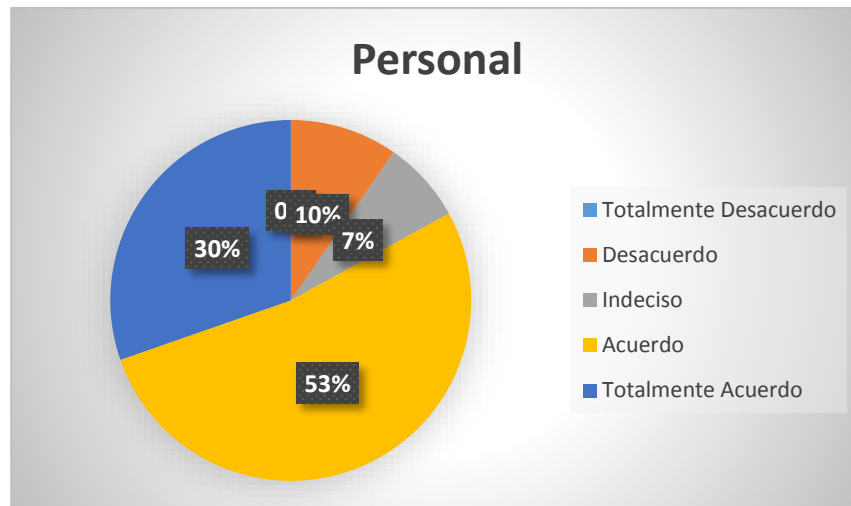


Figura 6. Resultados Personal como factor del ausentismo laboral.

Comentario:

El Nivel Personal se considera “acuerdo”, obteniendo cómo resultado:

- 53% Acuerdo.
- 7% Indeciso

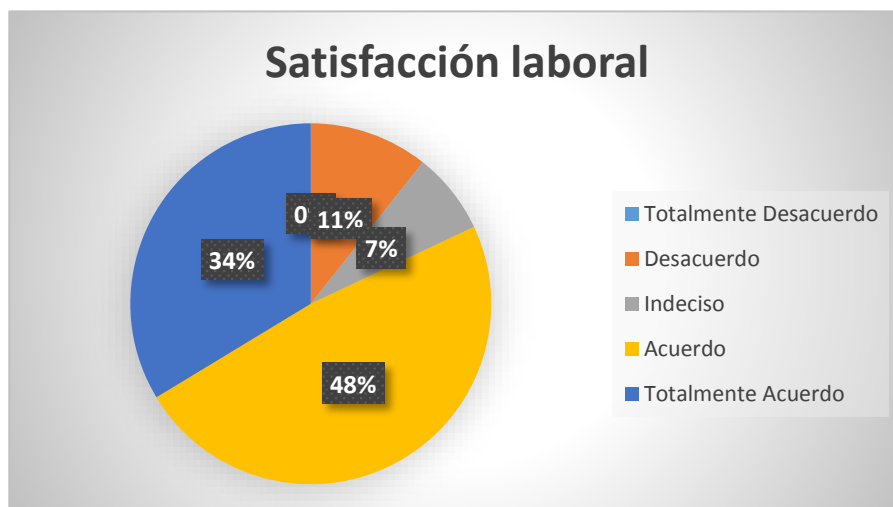


Figura 7. Resultados de Satisfacción laboral como factor del ausentismo laboral.

Comentario:

El Nivel de Satisfacción laboral se considera “acuerdo”, obteniendo cómo resultado:

- 48% Acuerdo.
- 7% indeciso



Figura 8. Resultados de Organizacional como factor del ausentismo laboral.

Comentario:

El Nivel de Organizacional se considera “acuerdo”, obteniendo como resultado:

- 45% Acuerdo.
- 7% Indeciso

4.3. Análisis y discusión de los resultados.

El presente estudio se proyectó apreciar los factores del ausentismo laboral en un grupo de 40 operarios del área de chocolates en la empresa Molitalia S.A ubicada en Los Olivos, 2017. Por medio de la evaluación realizada a través de una encuesta conformada por 18 preguntas aplicadas a operarios, se encontraron los puntajes de seis factores que componen el Ausentismo laboral.

Según Chavenato (2003) el ausentismo laboral representa las faltas o inasistencias de los colaboradores a su puesto de trabajo. En tal sentido, es la suma de los periodos, en que, por diferentes motivos se ausentan, estos pueden ser de carácter de urgencia las cuales tiene que ser presentada a la organización.

En tal sentido se realizó la examinación de los factores que conforman al Ausentismo Laboral, tomando como base el Modelo de Boada i Grau (2005) y Steers y Rhodes (1984): el factor económico el cual es un incentivo para

poder satisfacer las necesidades; el medio laboral, el ambiente en donde el colaborador labora debe ser de un clima adecuada; en cuanto el factor de actitud en relación al trabajo, es el comportamiento del colaborador ante las diversas eventualidades dentro de la organización; factores personales, motivos de fuerza mayor por la cual se presencia el ausentismo; en cuanto a la organización, la claridad que se tiene en cuanto a la estructura laboral y por último la satisfacción laboral, bienestar al realizar sus labores.

En relación al objetivo general del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A. encontramos al factor económico como el predominante con el porcentaje del 44%, seguido el 42.5% el factor medio laboral, mientras que los factores actitud y personal con el 42%. Continuando con el 41.5% debido a la satisfacción laboral, y finalmente el 31% al factor organizacional respectivamente. En tal sentido podemos determinar en base al modelo de Boada i Grau (2005) y Steers y Rhodes (1984) que el factor económico es el principal factor por la cual los colaboradores deciden ausentarse debido a su insatisfacción salarial.

En relación con los objetivos específicos, consideramos oportuno en realizar un análisis de las dimensiones específicas de manera particular, con el objetivo de darnos a manifestar la condición en la que se encuentran cada uno de los mencionados, según el modelo de Boada i Grau (2005) y Steers y Rhodes (1984) de acuerdo a los resultados obtenidos a través del cuestionario a los colaboradores del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A.

En relación a los resultados obtenidos sobre el factor económico que se percibe que corresponden al 50% de los colaboradores que están de acuerdo; esto involucra a que los colaboradores no perciban una remuneración de acuerdo a sus funciones produciendo en ellos la falta de compromiso y realización de las mismas. Por otro lado, el 2% presentan resultados bajos. Ante los resultados, podemos percibir que de acuerdo a lo señalado por Herzberg (1959) en su teoría de motivación-higiene, centrándose en el ámbito laboral en el cual se mueve la persona y en las motivaciones personales, hace hincapié en que la remuneración como

factor importante que reciben los colaboradores debe ser conforme al perfil profesional y a sus funciones. Una explicación a ello es que, colaboradores reflejan no sentirse satisfechos con su salario, debido a los años de antigüedad, funciones y horas extras, este no es coherente, por lo que esto influye en las labores del día a día, es decir tendremos a un colaborador con poca fidelización a su centro laboral, así mismo se incentivará a buscar mejores opciones y oportunidades laborales.

En relación con los resultados obtenidos al factor actitud relacionada al trabajo, se percibe que el 55% de los colaboradores evaluados están de acuerdo en que no presentan una actitud adecuada concerniente al trabajo, al mismo tiempo el 1% están totalmente en desacuerdo que la actitud guarda relación con el trabajo. Podríamos encontrar similitud con lo mencionado en el modelo de Boada i Grau (2005) y Steers y Rhodes (1984), quienes indican que es importante la identificación de la actitud del colaborador frente a su trabajo, en diferentes aspectos, como la realización de funciones, necesidades, inquietudes, conocimientos, los cuales se prestara para que los colaboradores se sientan importantes y su desempeño sea ideal. Al analizar los resultados percibimos que los colaboradores conservan una mala actitud, desinterés de obligaciones, temas de salud como estrés, fatiga, carga laboral al ausentarse otros compañeros, generando fastidio en el grupo y evitando buenas relaciones laborales. Los cuales es importante intervenir ya que la actitud es la fuente primordial la motivación de las tareas.

En relación con los resultados obtenidos al factor organizacional, nos muestran que el 45% están de acuerdo en que el tema organizacional influye en el ausentismo, mientras que el 7% muestran indecisión. Según lo manifestado por según modelo de Boada i Grau (2005) y Steers y Rhodes (1984), el colaborador tendrá que tener en claro el funcionamiento interno de la organización, como políticas, diseños de puestos de trabajo, conocimiento de funciones establecidos, mecanismos de reclutamiento y selección con el objetivo de que tengan un compromiso y fidelización para con la organización, evitando descontentos y confusiones y próximas ausencias ante irregularidades. En tal sentido, se refleja un porcentaje

considerable que los colaboradores desconocen de procedimientos y conceptos prioritarios de la empresa, puesto que todo colaborador tiene la obligación y el derecho de conocerlos con el fin de conocer las áreas de apoyo y no cometer errores o retrasos perjudicando a clientes y evitando multas, por lo que podría provocar que la ausencia aumente.

En relación con los resultados obtenidos al factor medio laboral, logramos presenciar que el 50% de los colaboradores manifiestan que no se encuentran seguros con las condiciones e instalaciones en su centro laboral, mientras el 5% indican lo contrario. Parecidos resultados se obtuvieron en la investigación realizada por la autora Aular (2016), denominada “Factores asociados al ausentismo laboral del personal de enfermería en el área de quirófano de un hospital materno infantil ubicado en Guacara-Estado – Venezuela “, (tesis para la obtención del título de Relaciones Industriales) el cual los resultados alcanzados en base a 15 enfermeras evidencian que existe malas condiciones del ambiente laboral, siendo que el 53,33% de los encuestados indicó que las malas condiciones de trabajo produce un ambiente no agradable, mientras que el 13,33% manifiesta que el ausentismo no se da específicamente a las condiciones laborales. De acuerdo a los resultados, podemos observar que es importante que el ambiente donde laboran los colaboradores debe ser apropiada, con adecuadas instalaciones, evitando accidentes trabajo, eliminando los actos y condiciones inseguras, si en caso el centro laboral no cumplan con lo mencionado, reducirá la ausencia de colaboradores, que temen ir a laborar en un espacio inseguro, en el que puedan estar expuestos y tentar contra sus vidas y salud, y/o formando barreras en cuanto al desarrollo de actividades.

En relación con los resultados obtenidos al factor satisfacción laboral, manifiestan que el 48% están de acuerdo que es una causa del ausentismo reiteradas, mientras el 7% están indecisos. Según el modelo de Boada i Grau (2005) y Steers y Rhodes (1984), indica que la satisfacción en un colaborador es importante; esto se refleja a través del trabajo, si el colaborador se encuentra a gusto, se incrementara nuevos retos, desafíos, generando que se sienta parte de la organización y el deseo de apoyar en

diferentes actividades, sin embargo, aquel colaborador que se encuentra con perfil bajo o medico son las que se ausentaran más. En relación al resultado, la insatisfacción que se presenta puede ser diversa, como el que no exista un plan motivacional, el trabajo se vuelva rutinario, provocando cansancio; un mal clima y carencia de armonía entre los compañeros y jefatura, poca atención en reconocimientos y asensos en colaboradores que cuentan con antigüedad en sus servicios, por lo que su experiencia se vuelve insatisfactorio. Podemos concluir que todo lo mencionado se construye día a día, ya que el trabajo viene hacer la segunda familia del colaborador, el cual no se consigue solo con el aumento de salario.

En relación a los resultados obtenidos del factor personal; la población objetiva indica que el 53% están de acuerdo que los motivos personales influyen a que el ausentismo en el trabajo se incremente, mientras que el 7% se encuentran indecisos. Tales resultados, tienen similitud con Chiavenato (2000:209) quien indica que existen faltas justificadas o injustificadas a causa de “fallecimiento del empleado, jubilación, desvinculación de la empresa, licencias por diversos motivos y abandono voluntario del empleado”. En referente al análisis podemos observar que una causa importante por la cual el colaborador se ausenta a menudo, es porque tiene mayor responsabilidad familiar, por el número de hijos que tienen, por enfermedades de los mismos, por lo que los padres deben cumplir otros roles; por otro lado la mayoría de los colaboradores son jóvenes, teniendo la necesidad de estudiar, por lo que cumplen con un rol estudiantil, así mismo el tema del transporte juega en contra a muchos, puesto que si se retrasan cinco minutos no ingresan a laborar y se considera como falta. Si en caso la jefatura no accede a las solicitudes de permiso de los colaboradores, generara en ellos falta de fidelización, alto índice de ausencias y abandono de trabajo.

4.4. Conclusiones

- El factor predominante del ausentismo laboral en los operarios de la empresa Molitalia S.A. es el factor económico, con un 44% de aceptación por los trabajadores.

- El factor medio laboral del ausentismo laboral en los operarios de la empresa Molitalia S.A, tiene un 50% de aceptación por los trabajadores.
- El factor actitud relacionada al trabajo del ausentismo laboral en los operarios de la empresa Molitalia S.A, tiene un 55% de aceptación por los trabajadores.
- El factor económico del ausentismo laboral en los operarios de la empresa Molitalia S.A, tiene un 50% de aceptación por los trabajadores.
- El factor personal del ausentismo laboral en los operarios de la empresa Molitalia S.A, tiene un 53% de aceptación por los trabajadores.
- El factor satisfacción laboral del ausentismo laboral en los operarios de la empresa Molitalia S.A, tiene un 48% de aceptación por los trabajadores.
- El factor organizacional del ausentismo laboral en los operarios de la empresa Molitalia S.A, tiene un 45% de aceptación por los trabajadores.

4.5. Recomendaciones

- Diseñar un programa en el cual los colaboradores puedan realizar una planificación económica empezando por ellos mismos, con el objetivo de brindar mayores oportunidades al personal y sus familias.
- Fomentar espacios estratégicos de dialogo y confianza con el objetivo de tener conocimiento sobre condiciones o problemas personales el cual este generando la ausencia laboral en el personal a fin de brindarle soporte y ayuda inmediata.
- Realizar actividades de motivación que garanticen el compañerismo, buen comportamiento y responsabilidad a través dinámicas y/o estrategias vivenciales.
- Reforzar los procesos de inducción en el que se facilita información importante de la empresa como visión, misión, políticas, funciones,

responsabilidades y estructura de jefatura, de la mano implementar proceso de evaluación a fines de buen entendimiento.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

5.1. Denominación del programa

Taller educativo “Teniendo éxito financiero en casa”



5.2. Justificación del problema

A partir de los resultados podemos observar que en el área de chocolates de la empresa Molitalia S.A existe la necesidad de identificar y atender la planificación económica de los operarios. Castro Cárdenas Andrea Regina, trabajadora social (2010) en su investigación “Factores que influyen en el ausentismo laboral de los trabajadores de planta Agroindustrial” refiere que el “trabajo” ha alcanzado una vital importancia para la gran mayoría de personas en el mundo, no solo por el ámbito económico como beneficio, sino también para un desarrollo social; siendo en ellos una de sus principales metas de vida vinculando a la sociedad con la economía; por ello es importante que las personas tengan la oportunidad de gozar de un trabajo adecuado, seguro y con justa remuneración, con el objetivo de llegar a tener una estabilidad personal y familiar. Así mismo nos encontramos con un fenómeno transcendental: “ausentismo laboral” el cual significa pérdida de servicio para ambas partes (empleador y colaborador).

En reiteradas ocasiones se ha dado a conocer diversos conceptos y estudios acerca de las causas que originan el ausentismo laboral, los cuales en su mayoría han tenido un impacto significativo dentro del centro laboral. A nivel estatal y privado los resultados como la baja productividad y bajos ingresos suelen ser los mismos, ya que el alto índice de la ausencia del colaborador afecta directamente a las mismas desviándose de los objetivos y éxito laboral. Según Iglesias Medina María (2010) en su tesis de trabajo social “Influencia de factores socioeconómico del ausentismo laboral de personal Supermercado Metro-Chiclayo” refiere que son tres estructuras fundamentales por la cual se genera este comportamiento humano: social, laboral y económico, en relación al tercero, podemos observar que la relación entre remuneración y trabajo no es meramente satisfactorio, por ello es importante reconocer las causas que lo provocan, involucrar a diferentes áreas vinculadas, reconocerlas y estudiarlas para combatir este fenómeno laboral.

En el presente trabajo hemos identificado que el factor económico es el más predominante para que los colaboradores puedan sentirse motivados para la realización de sus labores y no puedan ausentarse, Frederick Winslow Taylor (1911) en su libro “Los Principios de la Administración Científica”, refiere aportes importantes de la administración y la conducción interna de diferentes áreas para conseguir excelentes resultados en una organización, los cuales proveerá no solo éxito económico en los operarios, también un panorama pleno. Entre sus aportes:

Organización científica del trabajo, se debe reemplazar procesos de trabajo ineficaces considerando el tiempo, técnicas, instrucciones, y encargados.

Selección y preparación del colaborador, el colaborador deberá ser ubicado en el puesto según el requerimiento como capacidades y aprendizaje.

Cooperación entre directivos y operarios, para lograr los mismos intereses se debe priorizar una remuneración de la misma manera, ante ello se propone un conjunto de mecanismos, una remuneración de acorde al

cargo, con la finalidad que el colaborador produzca, gane y se sienta motivado; una estructura organizacional ordenada, las cuales puedan contribuir e instruir con el objetivo cada uno con sus funciones respectivas.

Responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación de trabajo, los gerentes deberán planificar las responsabilidades y divisiones correspondientes para cada colaborador con mejor eficacia. Ante lo mencionado podemos observar que la parte económica es tan importante como lo es la organización laboral dentro de su centro de trabajo, eso implica una mejor alineación en todas las partes, como de los gerentes y subordinados, ya que contribuirá a excelentes resultados y por ello a colaboradores satisfechos de lo realizado y recibido (remuneración).

Según Decreto Supremo N° 004-2018-TR de la Constitución Política del Perú establece el incremento de S/. 80.00 de la Remuneración Mínima Vital de trabajadores dependiente al régimen de trabajo en el sector privado, la RMV de S/.850.00 sería S/. 930.00 a partir del 01 de mayo del 2018.

Podemos entender entonces, que el ser humano es un ser con muchas características e infinidad de necesidades personales como materiales, por ello, para encontrar la plena satisfacción laboral es importante que puedan sentirse a gusto donde laboran, un principal motivo como se mencionó con anterioridad, según los resultados es que el salario debe ser de acorde a sus funciones, además de que es importante tener un ambiente agradable, compañerismo adecuado, un ambiente laboral seguro, comunicativo y claro, donde puedan brindarle facilidades ante cualquier incidente; todo lo mencionado influye para que el colaborador pueda mantenerse equilibrado en su trabajo y vida personal, y estas deben de ser óptimas para su influencia con el trabajo.

Así mismo, podemos reconocer que todos los factores identificados motivan el ausentismo laboral dentro de la Empresa Molitalia S.A; por ello, se procede a proponer alternativas de solución para lograr tener colaboradores satisfechos en áreas insatisfechas empezando con el salario y por otro lado, una gama interna del trabajo. Debemos tener en claro que ante los resultados, la empresa no cuenta con un presupuesto para otorgar

un aumento o bonificaciones económicas para la totalidad de los colaboradores, por ello, se elabora un plan de intervención que consta de Talleres vivenciales “Teniendo Éxito Financiero en Casa”, es importante mencionar que la alternativa a presentar, es un taller educativo como propuesta basada netamente en que el colaborador sea consciente de que muchas veces el problema no es el monto recibido, por el contrario, el colaborador no es responsable del cómo distribuirlo, en cuanto deudas, ahorros, gastos diarios, gastos fijos, entre otros. Dando pase a la pérdida del control cada fin de mes, percibiendo a un colaborador estresado y fastidiado, así mismo, el objetivo es que tengan en claro la importancia de la planificación de sus mensualidades para una mejor distribución y soporte.

Es preciso indicar que, como área de Trabajo Social, nos encontramos preparados para llevar acabo la ejecución de lo planificado a nivel personal y empresarial, juntamente con el aporte de las diferentes áreas como alianza, siendo un equipo, con la finalidad de lograr el éxito en los niveles mencionados.

5.3. Objetivos

Objetivo general

Establecer un taller educativo orientado a identificar e informar sobre la planificación económica desde casa dirigido a los operarios de área de chocolates de la Empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017.

Objetivos específicos

Lograr que los operarios reconozcan su condición económica mediante talleres de capacitación.

Diseñar un procedimiento de planificación económica a nivel personal desarrollando un equilibrio integral en los operarios.

Ejecutar el plan de intervención como una oportunidad de mejora con la participación de gerencia de operaciones aumentando la productividad laboral

Facilitar espacios de crecimiento profesional para la fidelización de los operarios del área de chocolate dentro de la Empresa Molitalia S.A

5.4. Sector al que se dirige

El presente taller “Teniendo Éxito Financiero en Casa”. Está dirigido a los operarios del área del chocolates de la Empresa Molitalia S.A ubicado en el distrito de Los Olivos, 2017.

5.5. Establecimiento de Conductas y Metas del Programa

5.5.1. Establecimiento de conducta

Dimensiones que predisponen al ausentismo laboral

Actitud relacionada al trabajo

Económico

Organizacional

Satisfacción laboral

Medio laboral

Personal

5.5.2. Establecimiento de metas

Lograr que el 100% de los operarios sean partícipes y satisfechos a través del desarrollo del programa mediante acciones y estrategias con el objetivo de que se beneficien de manera personal, familiar y profesional.

5.6. Metodología de la intervención

El presente programa denominado “Teniendo Éxito Financiero en Casa” se llevará a cabo con el “modelo centrado en la tarea” de William Reid y Laura Epstein (1972) el cual es aplicado al trabajo en grupo y propone resolver problemas existentes, teniendo como principal apoyo en que la organización debe reconocer y aceptar el fenómeno, así mismo generar resultados mediante acciones y la intervención de la trabajadora social, cuyo objetivo es puntual y a corto plazo. Este es enfocado de manera directa

a los operarios insatisfechos en su remuneración percibida, así mismo como un plan donde integra parte internas para el bienestar laboral. El programa se desarrollará en el periodo de tres meses de marzo a julio 2017, cada taller dinámico constará de una hora y media, y se llevará a cabo en la sala Nik de capacitaciones con un total de 40 operarios del área de chocolates.

A continuación, se percibirá las diversas estrategias para la ejecución correspondiente.

Intervención

ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE	PERIODO	OBJETIVO
Analizar y diseñar el plan de recojo de información. Elaborar y ejecutar encuesta Análisis de diseño del taller educativo Coordinaciones con las áreas de alianza Difundir los objetivos sobre el taller	El 100% de los operarios sean partícipes de la intervención	Área de recursos Humanos, Trabajadora Social y Jefe de Operaciones	Marzo a julio 2017	Lograr que el 100% de los operarios sean partícipes y satisfechos a través del desarrollo del programa mediante acciones y estrategias con el objetivo de que se beneficien de manera personal, familiar y profesional.
Elaborar y ejecutar el programa de intervención. Sesión 1 “Conociendo mi condición económica”. Sesión 2 “Aprendiendo a manejar mis deudas” Sesión 3 “Planificando mi presupuesto familiar” Sesión 4 “Ajustando mis deudas” Sesión 5 “Poniendo en práctica los tips económicos”	Motivar a los operarios oportunidades de mejora	Área de recursos Humanos, Trabajadora Social y Jefe de Operaciones	Marzo a julio 2017	Generar en los colaboradores fidelización para con la empresa al brindarle facilidades de información para su planificación económica desde casa

5.7. Instrumentos materiales que utilizar

Los instrumentos a utilizar son los siguientes

5.7.1. Observación

Podremos percibir los diferentes contextos de acorde a cada función, así mismo identificar las actitudes, satisfacción o insatisfacción que presentan los operarios, los cuales motiva para faltar por lo menos una vez a la semana al trabajo.

5.7.2. Recursos Profesionales

Para la ejecución del programa de intervención necesitamos contar con el equipo de Gestión Humana, Trabajadora Social y Gerencia de Operaciones

5.7.3. Recursos Materiales

Laptop

Mp3 con cortometraje vivencial

Parlante

Proyector

Lápices

Hojas bond

Billetes de soles en papel

Dulces y Caramelos

5.8. Cronograma

ACTIVIDADES	MESES																		
	Marzo			Abril				Mayo				Junio				Julio			
	Semana			Semana				Semana				Semana				Semana			
	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración y ejecución de encuesta	X	X																	
Análisis y diseño de programa educativo				X	X	X													
Coordinaciones con las áreas de alianza							X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Difundir objetivos sobre la capacitación								X	X	X									
Sesión 1 “Conociendo mi condición económica”										X	X								
Sesión 2 “Aprendiendo a manejar mis deudas”												X	X						
Sesión 3 “Planificando mi presupuesto familiar”														X	X				
Sesión 4 “Ajustando mis deudas”																X	X		
Sesión 5 “Poniendo en práctica los tips económicos”																		X	X

Referencias Bibliográficas

- Arias, P. (29 de enero de 2018). Las causas más comunes de ausentismo laboral. Informe empresarial. *Diario Mapfre: Perú*. Recuperado de <https://www.mapfre.com.pe/seguros-pe/negocios/seguro-empresarial/articulos/las-causas-mas-comunes-de-ausentismo-laboral.jsp>
- Aular, M. (2016). “Factores asociados al Ausentismo Laboral del personal de enfermería en el área de quirófano de un Hospital Materno Infantil, ubicado en Guacara – Estado Carabobo”. Tesis de pregrado. Universidad de Carabobo. Venezuela. Recuperado de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4277/1/aularm.pdf>
- Baltazar, L. (2015). “Ausentismo laboral del personal del área de producción y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Sociedad Minera de Responsabilidad Limitada Condornegro de Chamana, Huamachuco”. Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2018>
- Camacaro, R. (2006). Aproximación a la Calidad de Vida en el Trabajo en la Organización Castrense. Tesis de posgrado. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Venezuela. Recuperado de <http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2010/prc/ambiente%20laboral.htm>
- Castro, A. (2016). “Factores que influyen en el Ausentismo de los trabajadores de la Planta de la Empresa Agroindustrial Agualima”. Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. Recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_4a63b2fa48ddcc7db276551bdfd7bbb2
- Ccollana, Y. (2017). “Rotación del personal, ausentismo laboral y productividad de los trabajadores de la Empresa Ángeles Eventos. Lima – Perú. Tesis de pregrado. Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú. Recuperado de <http://www.sme.usmp.edu.pe/index.php/sme/article/view/74/65>

Claudia (2013). "Modelos de Intervención". Blog Trabajo Social/Social Worker. Recuperado de http://fundamentos-trabajo-social.blogspot.pe/2012/11/modelos-de-intervencion_10.html

Congreso de la Republica (10 de setiembre de 2009). Ley que concede el derecho de licencia por paternidad a los trabajadores de la actividad pública y privada Ley N° 29409. Perú. Recuperado de <http://rpp.pe/peru/actualidad/congreso-aprueba-norma-sobre-licencia-por-paternidad-noticia-207889>

Congreso de la Republica (17 de abril de 2013). Ley que concede el derecho de licencia por paternidad a los trabajadores de la actividad pública y privada Ley N° 30012. Perú. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B9A3E6E97F1616C505257EF400031451/\\$FILE/30012.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B9A3E6E97F1616C505257EF400031451/$FILE/30012.pdf)

Diario Capital (25 de mayo de 2017). 5 reglas de oro para disminuir el ausentismo laboral. Publicación periódica online Perú. Recuperado de <http://www.capital.com.pe/actualidad/5-reglas-de-oro-para-disminuir-el-ausentismo-laboral-noticia-1053107>

Diario El Peruano (08 de marzo de 2016). Decreto Supremo que adecua las normas reglamentarias que regulan el descanso por maternidad y el pago del subsidio por maternidad a las disposiciones de la Ley N° 30367, Ley que protege a la madre trabajadora contra el despido arbitrario y prolonga su periodo de descanso. *Diario oficial del bicentenario: Perú. Recuperado de* <http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-adecua-las-normas-reglamentarias-que-reg-decreto-supremo-n-002-2016-tr-1353886-1/>

Diario El Peruano (22 de marzo de 2018). "Decreto Supremo que incrementa la Remuneración Mínima Vital de los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada de la Ley N° 004-2018-TR. Artículo de Normas legales. Perú. Recuperado de <http://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que->

- Diario Gestión (29 de marzo de 2015). OMS: Influenza causaría hasta el 12% de ausentismo laboral. Publicación periódica online. Perú. Recuperado de <https://gestion.pe/empleo-management/oms-influenza-causaria-hasta-12-ausentismo-laboral-2127530>
- Echegaray, J. & Luján, LI. (2010). "Combatir el Ausentismo". Estudio de investigación. Universidad Navarra. Madrid, España. Recuperado de <http://www.iese.edu/research/pdfs/ESTUDIO-132.pdf>
- Escobar, M., Duarte, M., Caicedo, L., García, M., Valderrama, A & Cruz, A. (2013). Ausentismo Laboral por Enfermedad de Origen infeccioso en una Institución Forense. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional: Colombia*. Recuperado de <http://revistasojs.unilibrecali.edu.co/index.php/rcso/article/view/88/348>
- Ferraro, C. (2016) "Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del Hospital Nacional Especializado en Oncología Luciano Fortabat de Olovarria". Tesis posgrado. Universidad Nacional de Rosario. Argentina. Recuperado de <http://capacitasalud.com/biblioteca/wp-content/uploads/2016/07/TESIS-FINAL.pdf>
- Guerrero, G. & León, J. (2015). Ausentismo docente en Perú: Factores asociados y su efecto en el rendimiento. *Revista Peruana de Investigación Educativa: Perú*, 31 – 68. Recuperado de <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/4316/Ausentismo%20docente%20en%20Per%C3%BA%20factores%20asociados%20y%20su%20efecto%20en%20el%20rendimiento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guim, P. & Rodríguez, A. (2018). La importancia de la satisfacción y clima laboral en las empresas. Artículo de investigación. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana: Colombia*, 3 – 4. Recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/clima-laboral-empresas.html>

- Hamoui, Y., Sirit, Y., & Bellorin, M. (2005). "Absentismo laboral del personal administrativo de una universidad pública venezolana". Artículo de Ausentismo Laboral, 2000-2002. Universidad pública. Venezuela. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/saldetrab/vol13n2/13-2-4.pdf>
- Hernan, O. (2009). Factores determinantes de la participación laboral: Aspectos conceptuales. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Estudio de principios económicos. Universidad de Nariño. Colombia*, 87 – 114. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/277274633_Factores_determinantes_de_la_participacion_laboral_aspectos_conceptuales
- Hernández, CH. (2013), "La recolección y análisis de datos cuantitativos". Investigación posgrado. Universidad Yacambú. Barquisimeto, Venezuela. Recuperado de <https://es.slideshare.net/AngelaBHernandezV/angela-hernandez-tecnicas-de-analisis-y-recoleccion-de-datos>
- Hernández, H. & Claudia, A. (2011). La motivación y satisfacción de los docentes en dos Instituciones de enseñanza media superior. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Investigación administrativa. México*, 72. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4560/456045339005.pdf>
- Tito, P. (2013). "Rotación y Ausentismo Laboral en el Parque Industrial de Villa El Salvador". Tesis de posgrado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/8770/9310>
- Jave, G. (2015). "Análisis de costos por Ausentismo Laboral atribuirles a licencias médicas por enfermedad en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza". Tesis de posgrado. Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú. Recuperado de

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2109/1/jave_gl.pdf

Lazo, A. & Roldán, B. (2016). Implicaciones del presentismo en la productividad laboral del área de la salud. *Revista Medicina Legal de Costa Rica: Costa Rica*. Recuperado de http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100018

Linares, L. (2012). "Ausentismo Laboral según Chiavenato (2003)". Estudio de investigación. Recuperado de <http://alyp.blogspot.pe/2012/05/ausentismo-laboral-segun-chiavenato.html>

Llanos, G. (18 de Julio de 2016). Infecciones respiratorias son las principales causas del ausentismo laboral. *Diario Correo: Perú*. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/ciudad/infecciones-respiratorias-son-las-principales-causas-del-ausentismo-laboral-685654/>

Lourdes, M. (2016). Programa de Adiestramiento para el liderazgo del gerente educativo de I y II etapa de la U.E Colegio Salto Ángel. Ubicado Cabudare, Municipio Palavecino Estado Lara. Tesis de posgrado. Universidad Fermín Toro. Venezuela. Recuperado de <http://mariarojass.blogspot.pe/>

Lozada, A. (2015). Tema 10: Diseño de la Investigación. Artículo de Metodología de estudio. Recuperado de http://aprendometodologia.blogspot.pe/2015/04/tema-10-diseno-de-la-investigacion_28.html#

Lucicleide, B. (2009). Una mirada genérica de los conflictos. Contribuciones a las ciencias sociales. Universidad Autónoma de Barcelona. España. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/04/lb.htm>

Medina, M. (2010). "Factores que influyen en el ausentismo laboral de los trabajadores de planta Agroindustrial". Proyecto de investigación. Universidad Nacional de Trujillo. Chiclayo, Perú. Recuperado de

<https://es.scribd.com/doc/48997145/PROYECTO-DE-INVESTIGACION-TEISIS-I-corregida-1>

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social Dirección. Presidencia de la Nación (2015). Incidencia del ausentismo laboral en las empresas privada de los principales centros urbanos. EIL. Dirección general de información y estudios laborales. Subsecretaría de Políticas, Estadística y Estudios Laborales: Argentina. Recuperado de http://www.trabajo.gov.ar/left/estadisticas/descargas/eil/al_Ausentismo%20laboral_2_semestre_2015.pdf

Munera, I. (10 de junio de 2015). El absentismo laboral cuesta al año 9.271 millones de euros. *Diario el mundo: España*. Recuperado de <http://www.elmundo.es/economia/2015/06/16/558048baca4741164d8b45a5.html>

Muñoz, E. (2013). Frederick Winslow Taylor y sus aportes a la administración. Universidad Tecnológica del Sur. México. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/frederick-winslow-taylor-y-sus-aportes-a-la-administracion/>

Navarro, N. (2012). "Ausentismo laboral de los empleados de la Gerencia de personal y su incidencia en los costos en la empresa CVG Bauxilum Puerto Ordaz Estado de Bolívar". Tesis pregrado. Universidad Católica Andrés Bello. Puerto Ordaz. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3232.pdf>

Pallarès, J., Flores, R., Soler, T., Espinoza, M., Mayor, C. & Tendero, P. (2014). El absentismo laboral en empleados del sector Hotelero. *La Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal: México*, 59-63. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/778/77830184008>

Pérez, A. (2015). "La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg". Artículo de CeoLevel. Madrid. Recuperado de <http://www.ceolevel.com/herzberg>

- Pimentel, J. (2010) Investigación Científica. Artículo Investigación Descriptiva. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/33936895/Investigacion-Descriptiva>
- Poveda, R. (2013). “Análisis del alto índice de Ausentismo en la Compañía ABC de la Ciudad de Guayaquil”. Tesis pregrado. Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19249/1/TESIS%20Ausentismo%20Laboral.pdf>
- Rhodes y Steers (1990). “Discusión de los resultados de la investigación”. Libro Capitulo electrónico 8: Granada, 234 – 253. Recuperado de <http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/4424/13%20Capitulo%208.pdf;jsessionid=705E2049AFFE510AD998955DE55E3C4E?sequence=13>
- Rhodes y Steers (1990). “Modelo de Streers y Rhodes sobre Absentismo Laboral (1978, 1984, 1990)”. Libro electrónico Capitulo 3. 60 – 116. Recuperado de <http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/4424/07%20Capitulo%203.pdf?sequence=7>
- Santamaría, A. (2016). “El Ausentismo Laboral y el desempeño de los trabajadores del área de producción de la Empresa Carrocerías IMC del Canton Ambato Tungurahua”. Tesis de pregrado. Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Carrera de Psicología Industrial. Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25718/1/%C3%81ngela%20Giovanna%20Santamar%C3%ADa%20Caicedo%201804286985.pdf>
- Sierra, L & Hurtado, D. (2012). “Factores asociados al Ausentismo Laboral del personal de Enfermería, Servicio de Medicina I y II Hospital Ruiz y Páez”. Tesis de pregrado. Universidad de Oriente Núcleo Bolívar. Ciudad de Bolívar, Venezuela. Recuperado de <http://docplayer.es/25954135-Factores-asociados-al-ausentismo->

laboral-del-personal-de-enfermeria-servicio-de-medicina-i-y-ii-hospital-ruiz-y-paez.html

Lopez, Jaimes, Leal, Pacheco & Rondón (2015). "Características y costos del Ausentismo Laboral en el personal de enfermería de los Comuneros Hospital Universitario". Tesis de posgrado. Universidad Autónoma de Bucaramanga – CES. Colombia. Recuperado de http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/4583/1/Caracteristicas_Costo_Ausentismo_Laboral.pdf

Torres, M. (2013). La muerte de un familiar. Derecho a una Licencia: Artículo noticioso contable: Perú. Recuperado de <https://www.noticierocontable.com/la-muerte-de-un-familiar-derecho-a-una-licencia/>

Ubillos, S. & Páez, D. (2018). Actitudes: Definición y medición, componentes de la actitud. Modelo de la acción razonada y acción planificada. Libro Capitulo X, 6. Recuperado de <http://studylib.es/doc/5267107/actitud--cognici%C3%B3n-y-conducta>

Vega, E. (01 de abril de 2015). ¿Cuál es la principal razón de las inasistencias de trabajo? Publicación periódica online *Diario el Comercio: Perú*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/personal/principal-razon-inasistencias-348213>

Velásquez, F., Palomino, C. & Ticse, Ray. (2017). Relación entre el estado nutricional y el ausentismo en los trabajadores de dos empresas peruanas. Artículo original, Acta Medica peruana: Perú, págs. 6 – 13. Recuperado de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/284-957-1-PB%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/284-957-1-PB%20(3).pdf)

Vidal, I. (2002). "Tipos de cuenta y diseño de investigación". Publicación de investigación. Catálogo de Publicaciones de la Universidad de Navarra. España. Recuperado de <http://www.unavarra.es/puresoc/es/vidal2.htm>

Vizcarra, M. (26 de abril de 2013). El 80% de los descansos médicos de trabajadores asegurados del país se debe a problemas en la columna, revela EsSalud. Portal de Transferencia Estándar y de Acceso a la Información Pública-Essalud: Perú. Recuperado de <http://www.essalud.gob.pe/el-80-de-los-descansos-medicos-de-trabajadores-asegurados-del-pais-se-debe-a-problemas-en-la-columna-revela-essalud/>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problemas de investigación	Objetivos	Metodología
Problema general	Objetivo general	Población
¿Cuál es el factor del ausentismo laboral en los operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017?	Determinar el factor del ausentismo laboral en los operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017	40 colaboradores de los cuales 15 del sexo femenino y 25 de sexo masculino. Dentro del rango entre 18 a 53 años de edad, con diversas funciones designadas y realizadas del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A.
Problemas específicos	Objetivos generales	Muestra
¿Cuál es el factor de actitud relacionada al trabajo en los operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017?	Determinar el factor de actitud relacionada al trabajo en los operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017	El tipo de muestreo fue censal, se seleccionó el 100% de la población del área seleccionada.
¿Cuál es el factor económico en los operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017?	Determinar el factor económico en los operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017	Delimitación temporal Marzo a julio 2017
¿Cuál es el factor organizacional en los operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017?	Determinar el factor organizacional en los operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017	Tipo de investigación Investigación descriptiva
¿Cuál es el factor de medio laboral en los operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017?	Determinar los factores del medio laboral de los operarios de una empresa privada en el Distrito de Los Olivos 2017	Diseño de investigación No experimental
¿Cuál es el factor de satisfacción laboral en los operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017?	Determinar el factor de satisfacción laboral en los operarios del área de chocolates de la Empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos , 2017	Variable Ausentismo laboral
¿Cuál es el factor personal en los operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017?	Determinar el factor personal en los operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017	Instrumento Encuesta

Anexo 2. Instrumento Cuestionario de Ausentismo Laboral

CUESTIONARIO

Edad: _____ Carrera: _____

Sexo: _____ Estado Civil: _____

deberás marcar con una X de manera sincera la respuesta que consideres correcta. Para ello, tenemos una escala la cual debes tenerlo en cuenta: (1) Totalmente desacuerdo; (2) Desacuerdo; (3) A veces indeciso; (4) Acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo.

1. He sentido deseos de no ir a laborar para no relacionarme con mis compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
2. Me siento desinteresado con los objetivos de la empresa	1	2	3	4	5
3. Me siento desmotivado cuando realizo mis funciones	1	2	3	4	5
4. Considero que el sueldo que recibo no va de acuerdo a mis actividades	1	2	3	4	5
5. En los últimos 5 años, no he percibido un aumento	1	2	3	4	5
6. Mi empresa no me da las facilidades cuando paso una emergencia (préstamo, bonificación, adelanto de sueldo)	1	2	3	4	5
7. Mi comunicación con mi jefe, es inadecuada y no recibo su apoyo	1	2	3	4	5
8. Me siento capacitado para el cumplimiento de otras funciones	1	2	3	4	5
9. Siento que las funciones que realizo no están de acuerdo a mi perfil profesional	1	2	3	4	5
10. A pesar de las condiciones materiales en mi trabajo, no me siento satisfecho	1	2	3	4	5
11. Me siento incómodo con las instalaciones de mi empresa	1	2	3	4	5
12. Siento que no me comunican información necesaria evitar o prevenir actos inseguros	1	2	3	4	5
13. Considero que el ambiente donde laboro no guarda las condiciones de un clima laboral adecuado	1	2	3	4	5
14. Mi experiencia en la empresa ha sido insatisfactoria	1	2	3	4	5
15. Mi empresa no tiene un plan motivacional en relación a mi esfuerzo	1	2	3	4	5
16. Me ausento mayormente cuando tengo situaciones familiares por resolver (salud de mis hijos, época estudiantil)	1	2	3	4	5
17. Falto por motivos de estudios o trabajos extras	1	2	3	4	5
18. Falto por motivo de mi desinterés por mi empresa	1	2	3	4	5

Anexo 3. Carta de presentación a la Empresa Molitalia S.A



Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 22 de Febrero del 2018

Carta N° 319-D/FPyTS-UIGV-2018

Licenciada
NOEMÍ CASASOLA
ASISTENTA SOCIAL
DE LA EMPRESA PRIVADA MOLITALIA S.A.


Presente. -

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **ALALUNA SANCHO ALMENDRA DE JESÚS**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 09002595-8, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo social, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,




RAMIRO GÓMEZ SALAS
Decano (e)
Facultad de Psicología y Trabajo Social

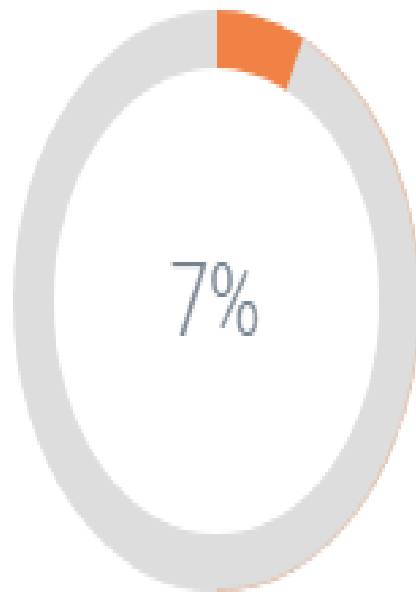

Noemí Casasola
Asistente Social
MOLITALIA S.A.

RGS/hzv.
Id. 821033

Av. Petit Thouars 248, Lima
Teléfonos: 433 1615 / 433 2795 Anexo: 3304
E-mail: psic-soc@uigv.edu.pe

AUSENTISMO LABORAL ALMENDRA.1

hace 4 minutos



Similitud

0%

Paráfrasea

0%

Citas incorrecta

40

Coincidencias

TESIS_AUSENTISMO LABORALL Recibidos x



Almendra de Jesus Alaluna <almendra.alaluna66@gmail.com>

para Fernando ▾

Buenas tardes:

Profesor adjunto mi trabajo de tesis completo de Absentismo labora para su revisión ..

Muchas gracias y bendiciones

...



Fernando Ramos <feramos0@gmail.com>

para mí ▾

Buenas noches

SU TESIS ESTA APROBADA

Mg. fernando Ramos Ramos

...