

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Ausentismo laboral en los colaboradores de planta de una empresa privada del
distrito de Ate-Lima

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Bachiller Adela Alegre Mija

Lima-Perú

2018

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mi familia por apoyarme en todo momento, por estar ahí cuando más los necesite.

También dedico esta investigación a un pequeño angelito, que desde el cielo siempre estará cuidándome a pesar de todo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi centro de labores y en especial al Sr. Dereck Busch Mariño, gerente general que siempre ha confiado en mis habilidades profesionales.

A los profesores que formaron parte del seguimiento de este trabajo, el Mag. Fernando Ramos y la Lic. Gladys Ruiz.

Para finalizar agradezco a mi yo interior, por permitirme luchar día a día en contra de mi enfermedad psiquiátrica.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según, expongo ante ustedes mi investigación titulado “Ausentismo Laboral En Los Colaboradores De Planta De Una Empresa Privada Del Distrito De Ate-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,

Adela Alegre Mija

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
Capítulo I: Planteamiento del problema	
1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	14
1.3. Objetivos	15
1.4. Justificación e importancia de la Investigación	15
Capítulo II: Marco teórico conceptual	
2.1. Antecedentes	17
2.1.1. Internacionales	17
2.1.2. Nacional	19
2.2. Bases teóricas	21
2.3. Definiciones conceptuales	33
Capítulo III: Metodología	
3.1. Tipo y diseño utilizado	39
3.2. Población y muestra	40
3.3. Identificación de la variable y su operacionalización	40
3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico	44
Capítulo IV: Procesamiento, presentación y análisis de los resultados	
4.1. Procesamiento de los resultados	45
4.2. Presentación de resultados	45
4.3. Análisis y discusión de los resultados	51
4.4. Conclusiones	55
4.5. Recomendaciones	56

Capítulo V: Intervención	
5.1. Denominación del programa	57
5.2. Justificación del programa	57
5.3. Establecimiento de objetivos	58
5.4. Sector al que se dirige	58
5.5. Metodología de la intervención	59
5.6. Instrumentos/material a utilizar	60
5.7. Cronograma	61
Referencias bibliográficas	64
Anexos	66
Anexo 1: Matriz de consistencia	66
Anexo 2: Carta de presentación a la empresa privada	68
Anexo 3: Instrumento	69
Anexo 4: Antiplagio	73
Anexo 3: Visto bueno del asesor	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación Ausentismo Laboral	45
Tabla 2. Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes al Ausentismo Laboral	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados del Ausentismo Laboral	47
Figura 2. Resultados de la Motivación como factor del Ausentismo Laboral	48
Figura 3. Resultados de la Actitud como factor del Ausentismo Laboral	48
Figura 4. Resultados de la Cultura como factor del Ausentismo Laboral	49
Figura 5. Resultados del Supervisor como factor del Ausentismo Laboral	50

RESUMEN

El presente estudio, de tipo descriptivo y diseño no experimental, tiene como objetivo determinar el factor del ausentismo laboral en los colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate – Lima. El instrumento que se utilizó ha sido elaborado bajo la teoría del autor Idalberto Chiavenato (2003) que explica acerca del ausentismo laboral, describiendo los factores relevantes que explican esta problemática. La muestra estuvo conformada por 70 colaboradores de ambos sexos, 47 hombres y 23 mujeres con diferentes puestos, en los rangos de edades entre los 18 a 63 años; se utilizó un muestreo censal. Los resultados obtenidos mostraron que el 37.5% de los colaboradores rechazan o estaban insatisfechos con el factor de la Cultura. En base a este estudio se elaboró un programa de intervención llamado “Conociendo, respetando y aceptando mi centro de trabajo como mi segundo hogar” con el objetivo de lograr la difusión de la cultura organizacional.

Palabra clave: Ausentismo laboral, colaborador, empresa, cultura y motivación.

ABSTRACT

The objective of this study, which is descriptive and not experimental in design, is to determine the factor of work absenteeism in employees of a private company in the district of Ate - Lima. The instrument that was used has been developed under the theory of the author Idalberto Chiavenato (2003) that explains about labor absenteeism, describing the relevant factors that determine this problem. The sample consisted of 70 employees of both sexes, 47 men and 23 women with different positions, in the age ranges between 18 to 63 years; a census sampling was used. The results obtained showed that 37.5% of the employees rejected or were dissatisfied with the Culture factor. Based on this study, an intervention program called "Knowing, respecting and accepting my work center as my second home" was developed with the aim of achieving the dissemination of the organizational culture.

Keyword: Labor absenteeism, collaborator, company, culture and motivation.

INTRODUCCIÓN

La siguiente investigación titulada ausentismo laboral en los colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate-Lima, es un estudio descriptivo y con diseño no experimental. Enfocada en el área empresarial del trabajo social, teniendo como sujetos de estudio a los colaboradores del área de planta de una empresa privada del distrito de Ate-Lima.

El objetivo general es determinar el factor del ausentismo laboral en los colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate – Lima, teniendo como elementos fundamentales para la investigación los 4 factores que engloban el ausentismo laboral.

En el capítulo I se describe la realidad problemática de como el ausentismo laboral afecta a las empresas y a los colaboradores a nivel mundial; y en la empresa donde se desarrolla la presente investigación.

En el capítulo II se expone el marco teórico, donde se presentan antecedentes nacionales e internacionales; y las bases teóricas del presente estudio.

En el capítulo III se explica la metodología de investigación; las variables y la operacionalización, el tipo, el diseño, la población, la muestra y las técnicas e instrumento.

En el capítulo IV se explica la técnica de procesamiento de resultados; así mismo nos muestra las tablas de los resultados obtenidos, las conclusiones y las recomendaciones.

Por último, en el capítulo V se presenta el programa de intervención de trabajo social, con el fin de poder modificar el ausentismo laboral dentro de la empresa.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El ausentismo laboral es una problemática que actualmente afecta a la mayoría de empresas nacionales e internacionales, provocando una pérdida por producción parada, así como por el tener que sobre exigir o pagar adicional al personal que si asiste.

No se puede hablar de una única solución dado que cada empresa presenta una realidad y población en particular.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT 1991) conceptualiza el ausentismo como “la inasistencia al centro de labores por parte de un colaborador del que se creía que iba asistir, exceptuando los periodos vacacionales y de huelgas; y el ausentismo laboral de causa médica como el período de descanso atribuible a una incapacidad del colaborador, excepción hecha también para el embarazo normal o la prisión”.

La Organización Mundial de la Salud (OMS 2000) define el ausentismo laboral como: “La inasistencia de los colaboradores a sus puesto de trabajo por causa directa o indirectamente evitables, tales como: enfermedades, cualquiera que sea su duración y de origen común, profesional, accidente laboral; no incluidos los permisos por salud, así como las inasistencias sin justificación durante toda o parte de la jornada laboral, y los permisos circunstanciales dentro del horario laboral”.

Según el estudio descriptivo realizado en la empresa estatal Petrolera de Venezuela (PDVSA) los accidentes existen en una relación de 30 a 1, comparando accidentes comunes con respecto a los accidentes laborales, lo que ocasiona un incremento del ausentismo laboral para ellos. (PDVSA 2001).

El termino ausentismo, según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, indica que viene del inglés absenteeism, y este a su vez del latín absensentis “ausente”, y la define como la abstención deliberada de acudir al trabajo, también la costumbre de abandonar el desempeño de funciones y

deberes ajenos a su cargo, o como se concibió en primer lugar, como la rutina de vivir, de un individuo, fuera de la localidad en la que radicaban sus bienes. Ausentista sería el adjetivo empleado para referirse a la práctica del ausentismo (RAE, 2010).

En marco de esta realidad, procederemos con la información de la empresa donde realizaremos nuestra investigación, la cual es una empresa privada del distrito de Ate, siendo esta un fabricante y comercializador de Retenes para uso automotriz e industrial, con partes de caucho; tiene una fábrica de 4,000 m² en la zona industrial de Ate. Su origen se remonta al año 1969 cuando empezó con la producción de sus primeros retenes, los cuales por su alto nivel de confiabilidad rápidamente obtuvieron una óptima aceptación en el mercado de auto partes nacional, en los sectores de agro e industria en general.

La innovación constante es un concepto fijo en la empresa, con ese objetivo se incorpora tecnología y se capacita a los colaboradores para responder con gran margen a los pedidos más rigurosos. Hoy con una producción superior a las 2,500 unidades diarias, con una variedad mayor a los 80 tipos de modelos y con la innovación constante de productos, la marca posee todo el mercado nacional y también tiene participación a nivel internacional.

Con el tiempo la empresa privada del distrito de Ate, cogió con firmeza una decidida Política de Calidad, con el deseo de alcanzar la misma no sólo en sus retenes, sino en toda la variedad de actividades que desarrolla como industria. Para cumplir este compromiso se implementó un Sistema de Gestión de Calidad, enfocado en la Norma ISO 9001:2015, con el alcance en "Diseño, Desarrollo, Fabricación y Comercialización de Retenes para uso Automotriz e Industrial con partes de Caucho", otorgada por la empresa certificadora Bureau Veritas Quality Internacional. Este Sistema de Gestión de Calidad se aplica en todos los procesos, con el deseo de garantizar integralmente el producto resultante; la prestación del servicio y la satisfacción total del cliente.

La empresa privada del Distrito de Ate, desde el año 1996, ha implementado una progresiva política de comercio exterior. La participación en reuniones de negocios fue el inicio de relaciones comerciales firmes que hoy les permiten

una presencia privilegiada en países como Bolivia, Venezuela, Colombia, Chile, Ecuador, Costa Rica y Estados Unidos.

La presente investigación acerca de ausentismo laboral se realizará en el área de planta conformada por 70 personas de ambos sexos, 47 hombres y 23 mujeres con diferentes cargos, en los rangos de edades entre los 18 a 63 años.

De este grupo de colaboradores se observa que diariamente entre 3 a 5 personas se ausentan por diferentes motivos, generando malestar entre sus compañeros y jefes directos.

De continuar incrementándose el índice de ausentismo, se corre el riesgo de sobre cargar al personal que si asiste a laborar, provocando un mal ambiente laboral y futuras renunciaciones.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es el factor del ausentismo laboral en los colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate?

1.2.2 Problemas Específicos

1. ¿Cuál es la motivación hacia el trabajo en los colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate?
2. ¿Cuál es la relación entre actitud y trabajo en los colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate?
3. ¿Cuál es la cultura organizacional en los colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate?
4. ¿Cuál es el papel del supervisor en los colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate?

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Determinar el factor del ausentismo laboral en los colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate.

1.3.2 Específicos

1. Determinar la motivación laboral que reciben los colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate.
2. Determinar la relación entre actitud y trabajo en los colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate.
3. Determinar la cultura organizacional en los colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate.
4. Determinar el papel del supervisor en los colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate.

1.4 Justificación e Importancia de la investigación

La presente investigación permitirá identificar los factores que determinan el ausentismo laboral en los colaboradores del área de planta de una empresa privada del distrito de Ate, con el fin de poder conocer el factor más crítico a solucionar a través de un plan de acción que permita disminuir la problemática encontrada en los colaboradores estudiados, logrando así, su mayor compromiso con la empresa.

Los beneficiados directos con esta investigación, serán los colaboradores y la empresa, dado que a menor ausentismo mayor producción y proyección a futuro.

La investigación requiere ser realizada actualmente, porque se ve que los colaboradores de plantan se ausentan continuamente y en muchas ocasiones sin poder justificar sus faltas, lo que provoca continuas llamadas de atención por parte de sus jefes directos y genera un ambiente laboral tenso.

En el aspecto teórico el presente estudio, permitirá contribuir en el conocimiento de las causas de esta problemática en realidades como Lima; claro está dejando de lado, los motivos médicos, que son los factores que más investigaciones tienen en la actualidad. Además, las investigaciones sobre ausentismo laboral a nivel micro y macro, nunca serán suficientes, pues de acuerdo a cada realidad y población estudiada esta puede dar diferentes resultados.

En su aspecto práctico, se busca enfrentar la realidad del porque gran cantidad de los colaboradores, aun teniendo todos los beneficios que un contrato laboral otorga, prefiere ausentarse aunque sea, una vez a la semana.

Por último, el ausentismo es una problemática que debe ser abordada con seriedad por parte del empleador, porque ese aspecto es, sin duda alguna una señal de alerta que debe permitir concientizar a los empresarios en la importancia del valor de la mano de obra y las pérdidas anuales que se derivan del mismo o de sus complicaciones, como el mal clima laboral y el índice de rotación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Jimenez y Marrugo (2017) en la ciudad Cartagena – Colombia, desarrollaron el título **“ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE GENERAN AUSENTISMO EN EL PERSONAL OPERATIVO DE LA FUNDACIÓN SERSOCIAL DE LA CIUDAD DE CARTAGENA”** Objetivo: Conocer las causas que generan ausentismo laboral en el personal operativo de la Fundación SERSOCIAL, sede Cartagena de Indias. Metodología: El método de obtención de la información fue mediante encuestas, aplicada a los agentes educativos de la Fundación. Conclusiones: Se obtuvo que los agentes educativos de la seccional Bolívar cuentan con un bajo nivel de satisfacción en su trabajo, a pesar que su empleo no es monótono y existe un trato agradable con los jefes inmediatos. Sienten que la Empresa no los tiene en cuenta al momento de tomar decisiones, ni les reconoce su labor como a ellos les gustaría, creando insatisfacción. El departamento de gestión humana se verá en la obligación de crear estrategias para mejorar este aspecto a través de actividades que promocionen, dirigidas a las personas que realizan esta labor, con el fin de aumentar la motivación. La causa más común de las ausencias de los colaboradores son los problemas al interior del hogar o de carácter personal que equivale al 57% de la muestra escogida.

Ferraro (2016) en la ciudad de Rosario – Argentina, desarrollo un estudio titulado **“INCIDENCIA DE AUSENTISMO LABORAL Y FACTORES DETERMINANTES EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL ZONAL ESPECIALIZADO EN ONCOLOGÍA “LUCIANO FORTABAT” DE OLAVARRIA.”** Objetivo: Determinar el ausentismo e identificar los factores predominantes del ausentismo laboral no programado del personal de enfermería. Metodología: El presente estudio es descriptivo, cuantitativo, de corte transversal y retrospectivo, durante el periodo del 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2014. Se empleó la prueba Chi² para encontrar la asociación

entre las variables ausentismo y sexo; edad, antigüedad, estado civil, familiares a cargo, nivel de formación, puesto desempeñado, turno que desempeña, pluriempleo y nivel de satisfacción. Los datos fueron trabajados utilizando el paquete estadístico XLSTAT. Conclusiones: La incidencia de ausentismo de los enfermeros del hospital de Oncología es media-baja, resultando significativamente mayor en colaboradores de sexo femenino, que pasan los 45 años. Respecto al tiempo de ejecución laboral, se encontró que el ejercicio profesional continuo en la asistencia de enfermería con el tiempo, puede causar desgaste físico y mental del profesional, generando inasistencias por salud, con predominio de patologías psiquiátricas; a su vez se juntaron los factores de insatisfacción con los de bajos sueldos y relaciones interpersonales regulares.

Herrera y González (2015) en la ciudad de Bogotá – Colombia, desarrollo un estudio titulado “**CARACTERIZACIÓN DEL AUSENTISMO LABORAL POR CAUSAS MÉDICAS EN UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES A NIVEL NACIONAL**” Objetivo: obtener las características del ausentismo laboral por origen médico de una empresa de telecomunicaciones. Métodos: se realizó una investigación descriptiva de corte transversal, del 1 de enero al 30 de junio de los años 2012, 2013 y 2014. Conclusiones y recomendaciones: En todos los periodos evaluados predominan las incapacidades menores o iguales a tres días. Las principales causas de ausentismo laboral por causa médicas fueron las patologías asociadas al sistema osteomuscular, como dorsalgias, lumbalgia, fracturas y heridas musculares.

Guerrero y Díaz (2013 – 2014), en la ciudad de Bogotá – Colombia, en su estudio titulado “**CARACTERIZACIÓN DEL AUSENTISMO LABORAL POR CAUSAS MÉDICAS EN UNA EMPRESA DE ALIMENTOS DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C**” Objetivo: Caracterizar el ausentismo laboral por orígenes médicos de una industria de alimentos de Bogotá. Metodología: Investigación de corte transversal con datos secundarios de archivos de incapacidades de los años 2013 y 2014. El tratamiento de la información se ejecuto con el programa SPSS, se consiguieron medidas de tendencia central y de dispersión. Conclusiones: Para el 2014 los accidentes laborales bajaron con respecto al 2013 y el sistema más afectado en las enfermedades comunes fue el

osteomuscular. Es adecuado que se establezca un sistema o programa de vigilancia y análisis en puestos de trabajo para reconocer los factores de riesgo asociados y minimizar los mismos.

Borda y Sánchez (2008) en la ciudad de Bogotá – Colombia, desarrollaron un estudio titulado “**FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN EL AUSENTISMO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO GAMMA INGENIEROS S.A, BOGOTÁ D.C.**” Objetivo: Reconocer los factores psicosociales que determinan en el ausentismo laboral en la empresa. Metodología y muestra: Es de tipo cualitativo, se realiza con 59 colaboradores/as, en base a la ejecución de entrevistas semi-estructuradas y a la observación.

Conclusiones: Se buscó que la empresa contribuya al bienestar laboral y mejoramiento de la calidad de vida de sus colaboradores/as.

2.1.2 Nacionales

Caycho (2016) elaborada en la ciudad de Lima – Perú, lleva por título “**AUSENTISMO LABORAL Y MOTIVACIÓN EN LOS TRABAJADORES DE LA CENTRAL DEL 355 DE LA EMPRESA AUTO TAXI SATELITAL EN MARANGA – SAN MIGUEL**” Objetivo: Mostrar la relación entre el ausentismo laboral y la motivación en los colaboradores de la central del 355 Auto taxi Satelital. Metodología y muestra: Es de tipo descriptiva correlacional. La población corresponde a 107 colaboradores, de la cual a través del muestreo probabilístico se obtuvo un grupo de 102 colaboradores de la empresa. Para medir estas variables se utilizaron dos instrumentos: Adaptación de la escala de Ausentismo laboral del empleado público (ALEP) y Adaptación del Perfil de motivación para líderes. La información fue organizada y sistematizada, mediante un análisis estadístico aplicándose la prueba de coeficiente de correlación de Pearson, con un nivel de significancia de 0.05. Conclusiones: Existe relación significativa entre el ausentismo laboral y la motivación de los colaboradores de la empresa Auto taxi Satelital. Existe también relación significativa, entre la dimensión de prácticas organizacionales, del ausentismo laboral y los niveles: fisiológicos, de seguridad, de pertenencia, de estima y autorrealización de la motivación. También se evidenció que no existe relación

significativa entre la dimensión de cultura ausentista, del ausentismo laboral y los niveles fisiológicos, de seguridad, de pertenencia, de estima y autorrealización de la motivación. Se encontró también que, existe relación significativa, entre la dimensión de actitudes, valores y metas del empleado, del ausentismo laboral y los niveles fisiológicos, de seguridad, de pertenencia, de estima y autorrealización de la motivación. Y que también existe relación significativa entre la dimensión de barrera, de asistencia del ausentismo laboral y los niveles fisiológicos, de seguridad, de pertenencia, estima y autorrealización de la motivación.

Jave (2015) en la ciudad de Lima – Perú, en su estudio titulado “**ANÁLISIS DE COSTOS POR AUSENTISMO LABORAL ATRIBUIBLES A LICENCIAS MÉDICAS POR ENFERMEDAD - HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA 2015**” Objetivo: Reconocer el costo generado por el ausentismo laboral correspondiente a las licencias médicas por enfermedad en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2015. Metodología y Muestra: Estudio no experimental. La muestra estuvo conformada por 118 médicos asistenciales y personal de enfermería. Para el estudio de los costos se uso el costo del tiempo perdido por paciente, ingresos sin percibir por el hospital y el descuento económico al colaborador. Además, se hizo una investigación económica y de sensibilidad. Conclusión: El costo anual estimado de ausentismo laboral de acuerdo a las licencias médicas por enfermedad para el Hospital Nacional Arzobispo Loayza fue S/. 126,562.76 nuevos soles.

Ccollana-Salazar (2014) en la ciudad de Lima – Perú, desarrolló el título “**ROTACIÓN DEL PERSONAL, AUSENTISMO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES**” Objetivo: Identificar la relación entre la rotación del personal y el ausentismo laboral con la productividad de los colaboradores de la empresa Ángeles Eventos en el año 2010. Metodología: Se aplico un diseño correlacional – cuantitativo, usando la revisión documental en las áreas de Recursos Humanos y la Gerencia de Operaciones, así como un cuestionario estructurado, usado en el personal de la empresa. Conclusión: la relación entre la rotación de personal y el ausentismo con la productividad de los colaboradores en la empresa en el 2010 si es significativa. Puesto que al analizar estadísticamente ambas variables se

observó algunas variaciones; sin embargo, estas no inciden de forma directa con la productividad.

2.2 Bases teóricas

HILL Y TRIST (1953 Y 1955)

Estudiaron la relación existente entre la adaptación del colaborador al empleo y el ausentismo, llegando a la conclusión de que la relación que se establece entre ambos es dinámica, al entender que la conducta ausentista está muy vinculada al momento de socialización de la persona en su trabajo, y que es una forma más de inasistencia, muy similar a la rotación y a los accidentes laborales. Esta interpretación del ausentismo como un evento dinámico, indica que la forma de manifestarse irá cambiando a lo largo del tiempo y que ésta coincidirá con el proceso de socialización del individuo en la empresa. El proceso, por tanto, presenta varios momentos, cada uno de los cuales se relaciona con un tipo de inasistencias – rotación, ausencias permitidas y ausencias no permitidas-. Según el modelo la conducta se divide en tres fases: en la primera fase de adaptación, el colaborador experimenta una “crisis de iniciación” y al no tener conocimiento de las normas de ausencia de la empresa, su comportamiento de inasistencia será la rotación; durante la etapa media, nombrada de "transito diferencial", el empleado empieza ausar las faltas permitidas que no conllevan sanción del ausentismo; y tras ésta, se iniciara la última fase conocida como "adaptación consolidada" en la que la persona reemplaza las faltas permitidas por las no permitidas, a la vez que se reduce la cantidad de ausencias. Cada tipo de conducta refleja el grado de calidad en las relaciones persona-empleo, vistas éstas como el modo de aprendizaje de la cultura de la organización. La socialización es el proceso de aprendizaje, a través del cual los individuos adquieren la cultura ausentista de la organización, conocer sus normas conseguirá cambiar la conducta individual de la ausencia, haciéndola coherente con la empresa. Esta teoría explicativa que el ausentismo se consideró altamente especulativo, pues la prueba directa, no confirma el modelo indicado es más, no logra comprobar las hipótesis que se pueden crear basadas en el mismo (Chadwick-Jones, Nicholson y Brown, 1982).

AS (1962)

En este modelo se menciona una hipótesis muy similar a la estudiada por Hill y Trist (1953 a 1955). Para As (1962) las ausencias al trabajo están en función del tipo de relación y de la solidez del lazo que une al colaborador con su empresa. El contrato que se establece entre el colaborador y la empresa originará un vínculo de unión sobre el que actúan dos tipos de factores: unos como incentivos a continuar en el centro de labores y otros como barreras a la adaptación.

Cuando una persona es contratada, siente que pertenece a la organización, este sentimiento de integración es percibido con emoción, cuyo valor extremo será el miedo a perder el trabajo. Esta situación generará una tendencia natural de asistir al empleo que tan sólo se verá obstruida si se generan una serie de factores incidentales (pequeñas enfermedades, deberes familiares, etc.) que actúen como obstáculos que disminuyan la asistencia.

Estos obstáculos comprenden una agrupación de factores que pueden determinar sobre el ausentismo, de los cuáles As (1962) menciona aquellos que influyen directamente a la integración del colaborador a su centro de trabajo. Esta distinción confirma la idea de que no se puede generalizar el principio de que existe una relación negativa entre la adaptación y el ausentismo, pues puede ocurrir que personas con una buena adaptación a su medio laboral se vean influenciados por fuertes obstáculos a la asistencia, limitando su capacidad para asistir. Por ejemplo, una situación familiar objetiva (tamaño de la familia, distancia domicilio-empresa, etc.) o la propia falta de motivación del medio de trabajo que genera un nivel de inasistencia mayor.

Para la comprobación del modelo, se plantean dos inconvenientes, no precisamente los referentes empíricos de los grupos de factores, ni el vínculo de unión individuo/empresa. De hecho, para medir esta relación, recurre a la satisfacción como indicador de calidad, con el supuesto de que el ausentismo es el resultado inmediato de una situación psico-afectiva, causado por la interacción de todos los factores que influyen sobre la adaptación del colaborador al trabajo.

En esta interpretación sobre las causas del ausentismo el sentimiento de pánico a perder el trabajo es la variable más importante y la responsable de que no se produzca ausentismo en la organización; sin embargo, esta situación sólo se puede identificar en un sector del mercado laboral, lo que la convierte en restrictiva y no podrá generalizarse a otros tipos de organizaciones como puede ser la administración pública donde la situación laboral del empleado, por ahora, es estable y no teme perder el trabajo.

GIBSON (1966)

Para explicar el comportamiento del ausentismo, elaboró un modelo conceptual de conducta organizacional, enfocado en la relación entre el individuo y la organización. Entre ellos se encontró una relación de intercambio, en la que la persona está de acuerdo en apoyar a la empresa a cambio de recibir recompensas y/o incentivos a determinados niveles de esfuerzo. En este caso, para alcanzar una relación satisfactoria es fundamental contar con una adecuada actitud de compromiso por ambas partes. Según el modelo, la identificación del colaborador con su trabajo constituye un factor importante en la conducta de ausencia, de modo que todos aquellos factores que incrementen esta identificación van a operar reduciendo el ausentismo. En cambio, existen otros factores que determinan sobre la conducta de ausencia y que pueden incrementar el ausentismo, nos referimos a aquellas con las que se intercambian con la facilidad de autenticar las ausencias laborales y la capacidad de poder explicar, a un nivel creíble, la inasistencia ante sus superiores.

Utilizando este marco teórico, se ha relacionado el ausentismo con variables tales como el género, la antigüedad, la edad, el status de trabajo, el tipo de organización y el ambiente organizacional circundante. No obstante, aunque los datos parecen consistentes con el marco teórico, no consiguen probar la teoría en sí, lo cual supone una considerable limitación entre el nivel de abstracción del modelo, y los métodos y datos aplicados para demostrarlo (Chadwick-Jones, Nicholson y Brown, 1982).

GOWLER (1969) Y GOWLER Y LEGGE (1973)

Los economistas empezaron y popularizaron las teorías microeconómicas y los estudios sobre trabajo-economía. En esta línea, Gowler (1969) presentó un modelo dinámico para aclarar la conducta laboral en el que el ausentismo era un elemento decisivo, y donde las actitudes y la conducta de los colaboradores estaban fuertemente ligadas al salario y al sistema de remuneración. Conforme a este modelo, la conducta ausentista representa para los colaboradores un medio para obtener un equilibrio entre los esfuerzos realizados, normalmente demostrados a través de las horas extraordinarias y los bonos recibidos.

Siguiendo esta idea, Gowler y Legge (1973) conceptualizaron un modelo de asistencia al trabajo, en el que el inicio es una ocasión de ausencia de mano de obra, consecuencia de un incremento en el nicho laboral. La falta de mano de obra, unida a las exigencias que provienen de las modificaciones en el mercado de bienes, ocasiona un aumento del trabajo extraordinario. El efecto de este incremento se duplica: por un lado, crea expectativas de aumentos salariales y, por otro, desequilibra el balance obtenido en la relación esfuerzo-recompensa.

Esta situación de desequilibrio, sumada al efecto de incertidumbre que proviene de los cambios en el entorno económico de la empresa, impulsa al colaborador a enfocar su atención sobre la estabilidad y la seguridad de un salario fijo. Las demandas de la empresa para alcanzar un nivel más alto de producción pueden ocasionar en los colaboradores una respuesta de compensación y rechazo, a través del ausentismo u otros métodos de resistencia ante la difícil de mantener los ritmos de trabajo.

Contiene una serie de aportaciones sustancialmente válidas desde una perspectiva económica. En primer lugar, proporciona una notable precisión en el modo de concebir lo que hasta ahora se ha considerado el núcleo teórico de la interpretación del ausentismo: la vinculación entre colaborador y la empresa. Así, lo que desde teorías psicosociológicas es visto con un contenido solamente psicológico (satisfacción y motivación, generalmente), dentro de este modelo se ve como una relación de intercambio con un contenido material preciso: se intercambia, básicamente, trabajo por salario. En segundo lugar, se

afirma la puesta en funcionamiento, por parte de los colaboradores, de algún mecanismo de autocontrol del tiempo de trabajo, lo que induce a pensar que en el análisis de la conducta del ausentismo se debe tener en cuenta el valor que el colaborador le asigna al hecho de no trabajar. Y en tercer lugar, se precisan las condiciones económicas externas a la empresa que influyen en la conducta laboral; básicamente, las características del mercado de trabajo y aquellos cambios en el mercado de bienes que pueden afectar a la composición y a la estabilidad del salario.

NICHOLSON (1977)

La idea básica que subyace al modelo de motivación de asistencia de Nicholson (1977) es que la conducta de ir al trabajo es habitual y normal.

Por consiguiente, es importante tomar en cuenta cuáles serán los factores que dificulten su regularidad. En este modelo la motivación de la persona para asistir, se transforma en puente entre la variable persona-trabajo y la variable ausentismo. Según esto el vínculo individuo-trabajo, denominado "adhesión al trabajo", se refiere al grado en que el colaborador depende de las regularidades propias de la vida organizativa (empresa o medio de trabajo), y se puede establecer por dos vías: de una parte, con el grado en que el colaborador se identifica con las regularidades de conducta organizativa, y, por otra, como la conducta es controlada y estructurada por la organización. Este concepto de "adhesión" parece más completo que otros como satisfacción, moral y motivación que se refieren sólo al componente subjetivo de la relación de trabajo.

La conducta de ausentismo es una dimensión continua, limitada en un extremo por la inevitabilidad (A), y en el otro por la evitabilidad (B). El continuo A-B -hechos capaces de ocasionar ausencias- representa el riesgo con que un suceso concreto (una pequeña enfermedad, por ejemplo) puede, para un individuo determinado y de acuerdo a su nivel de compromiso al trabajo, ocasionando una ausencia (Chadwick-Jones, Brown y Nicholson, 1973). La conducta de ausentismo se produce por estímulos o acontecimientos que afectan a las necesidades individuales. Por tanto, el nivel de motivación de presencia determinará que un suceso sea el causante del ausentismo o no.

Según se puede comprobar, cuatro son los principales tipos de influencia que repercuten en la adhesión: -los rasgos de personalidad-, -la orientación hacia el trabajo-, -la implicación en el trabajo- y -las relaciones entre los empleados-. Para predecir el ausentismo, Nicholson (1977) argumentó que la persona con alta adhesión no será influenciada por los estímulos que inducen al ausentismo y, consecuentemente, será ausentista sólo cuando las circunstancias sean de la condición del tipo A (inevitable). Por otro lado, el colaborador con bajo compromiso será motivado a no ir al trabajo por acontecimientos relacionados al extremo B (evitable).

En este modelo, se hace una importante contribución a la comprensión de la conducta ausentista, proponiendo una teoría integradora que examina la motivación individual de la asistencia. También reconoce la importancia de la elección en la conducta ausentista y contribuye a entender porque cuando dos personas se enfrentan a un suceso similar (por ejemplo, una nevada) uno acudirá al trabajo y otro no. Sin embargo, este modelo es difícil de probar, evidenciando con ello la falta de atención que la investigación le ha prestado.

ROSSE Y MILLER (1984)

Consideran la conducta de ausentismo como una respuesta de adaptación del colaborador a su ambiente de trabajo. Este modelo se desarrolló para responder a la pregunta: qué hacen los colaboradores cuando están insatisfechos. Basada en la conducta de cambio del colaborador y no en una teoría general sobre el comportamiento, indican que la conducta de ausencia representa un quiebre ante la rutina cotidiana.

Este acercamiento constituye, principalmente, un modelo de ajuste, aunque también indican elementos de los modelos de decisión al apreciar los beneficios que le aporta al colaborador el no trabajar. Así, entienden que los acontecimientos de verano (primeros calores, días soleados o primaverales) crean en el colaborador un estado de relativa incomodidad que le lleva a un momento negativo ocasionado por el deseo de continuar con la normalidad y no poder conseguirla ante los nuevos hechos.

Momentos como el anterior suceden cuando la persona se plantea ejecutar comportamientos alternativos para obtener mejoría en su estado en el trabajo. Los factores que más van a influir en dichos comportamientos son: la experiencia, el status, la presencia de normas sociales claras y la percepción de la obligación. Como respuesta ocurre una lista de posibles alternativas, organizadas según su posibilidad e idoneidad. La alternativa elegida será la más positiva para la persona, anticipando la conducta que cambiara su situación. Las respuestas, así conseguidas, serán experimentadas por el individuo de forma positiva o negativamente, en tal sentido que si las consecuencias son positivas, la fuente de insatisfacción relativa se elimina y se suscita una adaptación "afortunada"; por el contrario, si los resultados obtenidos son negativos o neutros, la fuente de insatisfacción relativa no mejora y, por tanto, la persona no se siente mejor, lo que provocará a continuar el ciclo de adaptación hasta que, al final, ocurra una situación esperada.

Desde este modelo se hacen tres aportaciones: En primer lugar, se considera el ausentismo como una de las conductas disponibles por los individuos en una situación de insatisfacción; en segundo lugar, se destaca la naturaleza dinámica de la conducta ausentista, y en tercer lugar, como los estímulos que ocasionan insatisfacción relativa pueden originarse en el ambiente de trabajo o en el exterior, la conducta de ausencia se convierte en una respuesta de adaptación que puede ser contextualizada en el ciclo vital del individuo.

DEERY, ERWIN, IVERSON Y AMBROSE (1995)

Cuando se estudia el ausentismo desde una perspectiva integrada (económica, psicológica y sociológica) se pueden identificar cinco grupos generales de variables como factores de las ausencias. Estos grupos atienden tanto momentos individuales como organizacionales y todos ellos se han conformado en el modelo propuesto por (Deery, Erwin, Iverson y Ambrose, 1995).

En este modelo se establecen cinco categorías que se corresponden con cinco niveles de estudios, el primer grupo de variables agrupan las que afectan a la "satisfacción en la situación de trabajo", entre ellas se pueden destacar:

El estilo de dirección: Un estilo participativo o con autonomía que facilita la oportunidad del empleado a involucrarse en las decisiones del trabajo que realiza, lo que favorece la satisfacción del empleo; en cambio un estilo de dirección centralizado concentra el poder de decisión en la organización y su efecto es negativo sobre la satisfacción.

La ambigüedad del rol: Esta variable indica el grado en que las expectativas del empleo son inciertas y se relaciona con la falta de información necesaria para realizar un trabajo adecuadamente, de modo que puede generar tensión y reducir la satisfacción laboral.

Las variables de apoyo de los compañeros y de la supervisión son dos tipos de apoyo que se han relacionado con un aumento de la satisfacción.

La justicia de la supervisión: A través de este factor se evalúa hasta qué punto los superiores son justos y distribuyen los premios y los castigos en función de la actuación desarrollada, los resultados indican que una distribución justa se asocia con la satisfacción.

Y la última variable, relacionada con el lugar de trabajo, se refiere al trabajo rutinario que implica tareas repetitivas y su impacto es negativo sobre la satisfacción.

En el segundo grupo se identifican “variables individuales previas al trabajo” como son las motivaciones que los colaboradores tienen cuando se incorporan a la organización y representan una ideología sobre el valor del trabajo, de modo que no se relaciona con un quehacer específico, sino que es indicativo de la ética personal de trabajo (Steers y Rhodes, 1978).

En el tercer momento se recoge el grupo de “factores medioambientales” conformados por: los sindicatos en la empresa; la cultura de ausentismo en la empresa, en este caso referidas al compromiso de la persona con las metas, valores y acciones de la organización y con las creencias de los colaboradores sobre la legitimidad de la ausencia; y, finalmente, las responsabilidades externas muy relacionadas con la familia y con las obligaciones personales.

En el cuarto momento destacan “las políticas que existen sobre el control del ausentismo en la empresa”; se puede dar una política de permisividad ante la ausencia, creencia de que un colaborador puede estar durante un tiempo fuera de la empresa sin recibir ninguna llamada de atención por parte del responsable de la organización o políticas poco permisibles con las conductas de ausencia. Otros factores de este grupo son la historia previas de ausencia y el conjunto de bajas por enfermedad, ambas se relación con un nivel alto de ausentismo.

Y en el último grupo se encuentran las “variables vinculadas al colaborador”, respuestas afectivas tales como satisfacción laboral, motivación por el puesto y compromiso con la organización.

Deery, Erwin, Iverson y Ambrose (1995), realizaron una investigación para validar el modelo y descubrieron que sólo tres factores eran estadísticamente significativas en la explicación del ausentismo: la motivación por el puesto, las responsabilidades externas y el número de bajas acumuladas por enfermedad, de forma que las ausencias eran bajas cuando los empleados estaban satisfechos con el trabajo, tenían pocas obligaciones personales y familiares, y contaban con menos bajas acumuladas por enfermedad. En este caso es consistente con la hipótesis de que el pasado de ausencias del colaborador es un buen predictor de su ausentismo futuro (Brooke y Price, 1989; Melián, 1998; Judge; Martocchio y Thoresen, 1997).

IDALBERTO CHIAVENATO (2003)

Es el término usado para referirse a las faltas o inasistencias de los colaboradores a su centro de trabajo. En sentido más amplio es la acumulación de los períodos en que, por cualquier motivo los colaboradores se demoran o no van a trabajar a la empresa. Inasistencias o ausencias de los colaboradores al trabajo. Es decir, es la acumulación de los períodos en que los colaboradores de la organización están faltando al trabajo, ya sea por ausencia o por tardanza, debido a la causa de algún motivo. Es decir, es el conjunto de ausencias por parte de los colaboradores de un determinado centro de trabajo, justificadas o no.

2.2.1 CAUSAS DEL AUSENTISMO LABORAL

Las causas del ausentismo pueden ser diversas, no siempre ocurre por causa del colaborador; en ocasiones pueden causarlo la empresa, la ineficiente supervisión, la súper especialización de las tareas, la falta de motivación y reconocimiento, las incómodas condiciones de trabajo, la escasa integración del colaborador en la empresa y el daño psicológico de una dirección deficiente.

Causas del ausentismo:

- Enfermedad comprobada.
- Enfermedad no comprobada.
- Diversas razones de carácter familiar.
- Tardanzas involuntarias por motivos de fuerza mayor.
- Faltas voluntarias por motivos personales.
- Dificultades y problemas financieros.
- Problemas de transporte.
- Baja motivación para trabajar.
- Clima organizacional insostenible.
- Falta de adaptación del colaborador a su puesto de trabajo.
- Políticas inadecuadas de la empresa.
- Accidentes de trabajo.
- Retardos involuntarios por fuerza mayor.

No obstante, cualquier toma de decisión acerca del sueldo debe estar basada en dos tipos básicos a revisar: 1) si el alza de los sueldos ocasiona fluctuaciones de ausentismo; y 2) si los registros de los colaboradores con

diferentes sueldos causan ocasionalmente diferencias en los respectivos indicadores de ausentismo.

2.2.2 FACTORES RELEVANTES DEL AUSENTISMO LABORAL

I. La Motivación hacia el Trabajo

Es muy continuo oír en la empresa la sentencia: “hay que motivar a nuestros colaboradores para que produzca más”. Frecuentemente a este orden se le da un aspecto manipulatorio, como si fueran títeres a quienes hay que “motivar”. Generalmente se usa el término como sinónimo de inducción o excitación. Para hacer las cosas más complicadas, sobresale la “motivación por el trabajo”; pero en esta etapa se habla de la gerencia, como si el trabajo fuera el factor hacia el cual indicase la conducta y como si la labor fuese capaz de empezar, mantener y organizar la conducta. En otras palabras, se trata de transformar al trabajo en un propósito; sin embargo, resulta visible que para la mayoría de los individuos el trabajo no es sino un medio para obtener otras cosas.

Las empresa si emplean métodos de premiación o sanción para tratar de influir sobre la conducta de sus colaboradores; trata de que entiendan cuáles son los tipos de actuación correctos dentro de la empresa a fin de desvincular a los inadecuados. Desde luego, los que se consideran adecuados contribuyen de alguna manera a conseguir los objetivos de la organización.

Es lógico entonces, para que se realice un aprendizaje eficiente, que los incentivos o premios deben resultar llamativos para los miembros de la organización; es decir, debe estar estructurado de manera que sirvan a estos para obtener sus objetivos individuales.

II. Relación Entre Actitud y Trabajo

Es común que las empresas piensen que un colaborador satisfecho o contento rinda más; sin embargo, hay otros elementos además de la satisfacción del empleo, que actúa como elementos determinantes de la eficiencia de los colaboradores. Para algunos de estos una alta producción o la estabilidad del empleo, puede significar un medio para obtener otras metas, tales como una buena posición o la adquisición de un nuevo automóvil.

El regocijo en el trabajo a nivel general variaría de acuerdo con los elementos tales como el nivel profesional, el sexo, la edad y la experiencia. Puede decirse que una actitud positiva no necesariamente trae aparejada una eficiente producción; parece que las actitudes positivas están más relacionadas con el ausentismo, la puntualidad y la estabilidad.

III. Cultura Organizacional

Cada empresa posee su cultura organizacional o cultura corporativa. Para conocer una empresa, lo primero que se debe hacer es conocer esta cultura. Ser parte de una empresa significa asumir su cultura. Asistir a una empresa, trabajar en ella, tomar parte en sus actividades, hacer carrera dentro de ella es participar activamente en su cultura organizacional. El modo en el que los colaboradores interactúan en la empresa, las actitudes predominantes, las presuposiciones subyacentes, las aspiraciones y los motivos relevantes en la interacción entre los colaboradores forman parte de la cultura de la empresa.

La cultura organizacional presenta seis características principales:

- 1. Regulación en los comportamientos observados:** las interacciones entre los participantes se identifican por un código común, por términos propios y métodos relacionados con conductas y diferencias.
- 2. Normas:** son modelos de conducta que comprenden pautas sobre la manera de hacer las cosas.
- 3. Valores predominantes:** son los valores que defienden la empresa y que se espera que los colaboradores hagan suyos, como calidad del producto, menos ausentismo y alta eficiencia.
- 4. Filosofía:** son políticas que fortalecen las creencias sobre cómo tratar al empleado y clientes.
- 5. Reglas:** son normas establecidas y relacionadas con la conducta en la empresa, los nuevos colaboradores deben aprender esas reglas para poder ser partes del grupo.

6. Clima organizacional: es el sentimiento transmitido por el ambiente de trabajo: cómo interactúan los colaboradores, como se tratan los individuos unos con otros, como se atienden a los clientes, como es la interacción con los proveedores, etc.

IV. El Supervisor

Un supervisor es todo aquel que tiene individuos bajo sus órdenes. De acuerdo con esta conceptualización, es parte por lo menos de tres grupos reconocidos: el del trabajo al que supervisa, el de la jefatura de la que es representante inmediato, y el de los supervisores del que es su igual. De aquí se puede ver que sus principales responsabilidades se extienden en cinco direcciones y le obligan a desempeñar de manera eficiente al menos seis roles diferentes:

- ✓ Guía e instructor de sus colaboradores.
- ✓ Ejecutor de ideas: de las propias y de las procedentes de sus superiores o de especialistas del staff.
- ✓ Miembro del grupo de trabajo de los superiores de su propio nivel.
- ✓ Subordinado de su propio jefe y de otros de jerarquías superiores.
- ✓ Medidor, ante los niveles superiores, en cuanto a las necesidades de sus subordinados, tal como son presentadas estas por los delegados sindicales y por los propios interesados.

2.3 Definiciones Conceptuales

Actitud:

En su acepción corriente, el término de actitud designa un comportamiento o la manifestación externa de un sentimiento. Históricamente el concepto de actitud ha tenido innumerables definiciones, casi tantas como los profesionales que estudiaron el tema, haciendo valer la frase de (Allport, 1935).

Krech y Krutchfield (1948) es un sistema estable de pruebas positivas o negativas, sentimientos, emociones y modelos de acción favorable o desfavorable acerca de objetos sociales.

Kleck y Weaton (1957), un sistema positivo/negativo de valoraciones positivas/negativas, de estados emotivos y de tendencias a actuar en pro o en contra de un objeto social.

Sherif y Sherif (1965) son los enfoques que el individuo adopta y acepta respecto a objetos, asuntos polémicos, individuos, grupos o instituciones.

Rodríguez (1978): es la organización duradera de ideas y percepciones en general, dotadas de carga efectiva a favor o en contra de un objeto social determinado, que indica una acción adecuada con las percepciones y efectos de acuerdo a aquel objeto.

Fishbein y Ajzen (1975) y Oskamp (1984) define a la actitud como una predisposición asimilada como respuesta de manera positiva o negativa ante un objeto de sus símbolos. Las personas poseen variedad de actitudes hacia objetos o símbolos.

Hernández (1999) El debate en temas laborales sobre la actitud de los colaboradores acerca de un trabajo, no es un debate nuevo, pero sí importante en condiciones de las necesidades de productividad de las empresas ante los retos que atraviesan en este tiempo.

Ausentismo:

Behrend (1959) considera que el ausentismo es sinónimo de ausencia voluntaria al trabajo, dando existentes excusas o pretextos con poco valor o sin dar razón alguna; además señala que el ausentismo no constituye un síntoma de inquietud social tan impactante como las huelgas, pero la cantidad de trabajo perdido a causa de esta problemática es muy alto, comparándolo con el del tiempo perdido por causa de los problemas de la empresa.

Martín y Sabaté (1983) definen al ausentismo como aquella conducta social que consiste en la ausencia al trabajo por parte del colaborador, sea de manera justificada o por motivos aparentes, cuyas motivaciones deben enmarcarse,

como hecho social, dentro de su adecuado contexto sociológico. Estos autores incorporan la motivación del colaborador para ausentarse del trabajo como elemento inseparable del ausentismo el cuál es necesario para entender los intereses separados que existen sobre la conceptualización del ausentismo laboral.

La definición de ausentismo no incluye cualquier tipo de ausencia al trabajo; según Taylor (1983) sólo se considera ausentismo a las ausencias que indican pérdidas para la empresa, derivadas de la inasistencia al trabajo por parte de un colaborador del que se suponía que iba a asistir. Esta conceptualización enfoca el ausentismo de manera unidimensional, sin incorporar elementos sociológicos que indiquen la explicación de la problemática.

Gillies conceptualiza el ausentismo como cualquier periodo de tiempo durante el cual deliberadamente se deja de asistir al trabajo. (Gillies, 1994).

Existen intereses divergentes sobre la definición del ausentismo laboral, mientras la prioridad para el empresario es asegurar y aumentar la presencia del colaborador en su puesto de trabajo, para los sindicatos es garantizar la protección de la salud de los colaboradores, esto hace que existan intereses contrapuestos y la visión del problema sea diferente entre unos y otros, lo que trae como respuesta que resulte difícil obtener una definición del ausentismo que sea popularmente aceptada por todas las partes interesadas en el problema. (Benavides, Ruiz & García, 1997).

Desde la revolución industrial el enfoque del ausentismo apunta hacia la existencia de una etiología multifactorial, tomando en cuenta al colaborador, la organización del trabajo, el medio ambiente extra-laboral, elementos dependientes del trabajo y los elementos peri-laborales (aspectos políticos y socioeconómicos de la nación o región). (Danatro, 1997).

El ausentismo no es sólo acerca de enfermedad en muchos casos, sino de incomodidad laboral; en tal caso, esta problemática debe ser abordada por el médico ocupacional, las áreas de recursos humanos, los operarios y los empleados adoptando una metodología de trabajo interdisciplinaria, orientada

hacia la investigación y el diseño de beneficios y lugares de trabajo. (Danatro, 1997).

Cultura:

Lévi-Strauss (1958) llamaron cultura a todo fragmento de humanidad o conjunto etnográfico que desde el punto de vista de la investigación presenta relaciones con otros grupos con variaciones significativas. De hecho, la definición de cultura se usa para reunir un conjunto de cambios significativos cuyos bordes según prueba la experiencia coinciden aproximadamente. El que esta coincidencia no sea nunca absoluta ni se produzca jamás en todos los niveles en el mismo momento no debe impedirnos el empleo de la noción de cultura que es fundamental en antropología y posee el mismo valor heurístico que el concepto aislado en demografía, que introduce la noción de discontinuidad.

Leslie A. White (1959) es la clase de cosas y acontecimientos que dependen de la simbolización, en cuanto son consideradas, en un contexto extrasomático.

Stocking (1963) es lo interno (implícito), lo ideacional (cognitivo), lo integrativo (a través del discurso homogeneizador), lo total (por la consideración global de estos elementos).

Goudenough (1968) es aquello que realmente necesitamos saber o creer en una determinada sociedad de manera que podamos proceder de una forma que sea adecuada para los miembros de la misma. Es más bien la forma que tienen las cosas en la mente de las personas y los modelos de la misma para percibir las, relacionarlas e interpretarlas.

Leach (1970) la palabra cultura tal como lo uso no es un espacio que todo lo abarca y constituye, es el objeto de investigación de la antropología cultural norteamericana. El término sociedad hace hincapié en el factor humano, en el agregado de individuos y las relaciones entre ellos. El término cultura también hace hincapié en el componente de los recursos acumulados, materiales, así como inmateriales que las personas heredan, utilizan, transforman, aumentan y transmiten.

Geertz (1973) el debate interminable en la antropología de que si la cultura es objetiva o subjetiva es equivocado. Una vez que la conducta humana se ve como una acción simbólica lo que se ha de preguntar no es su status ético (qué es), lo que debe preguntarse es cuál es su significado. Puede parecer una verdad obvia, pero hay varias maneras de oscurecerlo:

1. Imaginarse que la cultura es una realidad supe orgánica, autónoma, con fuerzas y propósitos propios, es decir, materializado.
2. Otra manera es decir que consiste en el modelo en bruto de los sucesos conductistas, es decir, reducido. Pero la mayor fuente de análisis componencial o antropología cognitiva mantiene que la cultura está compuesta de estructuras psicológicas con las que los individuos o grupos de individuos guían su conducta.

Motivación:

Motivación es el proceso de estimular a una persona para que realice una acción que llene a alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador. (Sexton, 1977).

Según Woolfol (1990) “La motivación se define usualmente como algo que energiza y dirige la conducta”.

La motivación consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto rendimiento. (Armstrong, 1991).

La mayoría de los investigadores coinciden en definir la motivación como un “grupo de procesos implicados en la activación, dirección y persistencia de la conducta” (Beltrán, 1993; Bueno, 1995; Mc Clelland, 1989).

Según Stoner (1996) conceptualiza la motivación como “Una característica de la Psicología humana, incluye los factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana. Lo que hace que los individuos funcionen”.

Mahillo (1996) define la motivación como “el primer paso que nos lleva a la acción”.

Supervisor:

La palabra supervisión deriva de *súper*, sobre y de *visum*, supino de *videre*, ver; implica, por lo tanto, ver sobre, revisar, vigilar. Por ende, la función supervisora supone “ver que las cosas se hagan como fueron ordenadas”. Por ser función inmediata al control, fácilmente puede confundirse con él, quizá el criterio para distinguirlos radica, sobre todo, en que la supervisión es simultánea a la ejecución, y el control es posterior a ella, aunque sea por corto tiempo (Reyes, 2004).

El Supervisor ante la moderna conceptualización de la supervisión debe ejercer autoridad compartida con las personas con quienes trabaja. Por lo tanto, es conveniente que reconozca en sus actuaciones los diferentes tipos de supervisión que fortalecen en su labor (Hierro, 1974).

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño utilizado

Tipo:

La presente investigación es de tipo descriptiva porque nos permite conocer las situaciones y actitudes dominantes a través de la descripción exacta de las personas con el fin de causar un impacto en las vidas de las personas que son investigadas. Según Sabino (1986) La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades hechas, y su característica fundamental es la de mostrar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada.

Diseño:

La investigación no experimental es también conocida como investigación Ex Post Facto, término que proviene del latín y significa después de ocurridos los hechos. De acuerdo con Kerlinger (1983) la investigación Ex Post Facto es un tipo de investigación sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables. En la investigación Ex Post Facto los cambios en la variable independiente ya ocurrieron y el investigador tiene que limitarse a la observación de situaciones ya existentes dada la incapacidad de influir sobre las variables y sus efectos (Hernández, Fernández y Baptista, 1991).

3.2 Población y muestra

Población:

La población de estudio está conformada por 70 colaboradores de ambos sexos, 47 hombres y 23 mujeres, en los rangos de edades de 18 a 63 años y de diversos puestos de trabajo, los cuales son colaboradores del área operativa (PLANTA) de una empresa privada del distrito de Ate. Según Tamayo y Tamayo (1997) la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

Muestra:

El tipo de muestra es censal, pues se seleccionó el 100% de la población, al considerarla toda la población que conforma el área operativa (PLANTA) de una empresa privada del distrito de Ate. Según Tamayo, T. Y Tamayo (1997) afirma que la muestra es el grupo de personas que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico.

3.3 Identificación de la variable y su operacionalización

Las variables a estudiar son las del ausentismo laboral que tienen como objetivo identificar aquellas causas que aumenta el alto índice de inasistencias.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Pregunta	Niveles
Ausentismo Laboral: Es la acumulación de los períodos que,	La Motivación hacia el trabajo: Se trata de convertir al trabajo en un fin. (Chiavenato, 2003)	Metas	Sientes que tu trabajo aquí, te acerca cada día más a tus metas de vida	a) Totalmente acuerdo b) Acuerdo c) Indeciso d) Desacuerdo e) Totalmente desacuerdo

<p>cualquier motivo los colaboradores se demoran o no van a trabajar a la empresa. Existen 4 características que nos van a llevar a conocer los factores que intervienen en el grupo a estudiar. (Chiavenato, 2003).</p>		Cargo	Te sientes a gusto con el cargo que desempeñas	<p>a) Totalmente acuerdo</p> <p>b) Acuerdo</p> <p>c) Indeciso</p> <p>d) Desacuerdo</p> <p>e) Totalmente desacuerdo</p>
	<p>Relación Entre Actitud y Trabajo: Variaría de acuerdo con los factores tales como la posición profesional, el sexo, la edad y la experiencia. Una actitud favorable no necesariamente trae aparejada una elevada producción. (Chiavenato, 2003)</p>	Estabilidad Laboral	La modalidad de renovación de contrato te genera la tranquilidad de una estabilidad laboral	<p>a) Totalmente acuerdo</p> <p>b) Acuerdo</p> <p>c) Indeciso</p> <p>d) Desacuerdo</p> <p>e) Totalmente desacuerdo</p>
		Aprendizaje	Siente que su trabajo es rutinario	<p>a) Totalmente acuerdo</p> <p>b) Acuerdo</p> <p>c) Indeciso</p> <p>d) Desacuerdo</p> <p>e) Totalmente desacuerdo</p>
		Horario	El horario de la empresa te permite realizar otras actividades además de trabajar	<p>a) Totalmente acuerdo</p> <p>b) Acuerdo</p> <p>c) Indeciso</p> <p>d) Desacuerdo</p> <p>e) Totalmente desacuerdo</p>

<p>Cultura Organizacional: Modo en el que las personas interactúan en la organización las actitudes predominantes, las presuposiciones subyacentes, las aspiraciones y los asuntos relevantes en la interacción. (Chiavenato, 2003)</p>	Regulación en los comportamientos observados	Tienes problemas de comunicación con tus compañeros de trabajo	a) Totalmente acuerdo b) Acuerdo c) Indeciso d) Desacuerdo e) Totalmente desacuerdo
	Normas	Son claras la normas de trabajo de tu proceso	a) Totalmente acuerdo b) Acuerdo c) Indeciso d) Desacuerdo e) Totalmente desacuerdo
	Valores predominantes	Conoces los valores de la empresa	a) Totalmente acuerdo b) Acuerdo c) Indeciso d) Desacuerdo e) Totalmente desacuerdo
	Filosofía	Conoces la política de la empresa	a) Totalmente acuerdo b) Acuerdo c) Indeciso d) Desacuerdo e) Totalmente desacuerdo

		Reglas	Conoces el reglamento interno de trabajo	a) Totalmente acuerdo b) Acuerdo c) Indeciso d) Desacuerdo e) Totalmente desacuerdo
		Clima organizacional	Consideras que tienes buena relación con tus compañeros de trabajo	a) Totalmente acuerdo b) Acuerdo c) Indeciso d) Desacuerdo e) Totalmente desacuerdo
	El Supervisor: Todo aquel que tiene personas bajo sus órdenes. (Chiavenato, 2003)	Guía e instructor de sus empleados	Su jefe directo es buen guía dentro de su proceso	a) Totalmente acuerdo b) Acuerdo c) Indeciso d) Desacuerdo e) Totalmente desacuerdo
		Ejecutor de ideas	Los acuerdos con el jefe de planta son transmitidos claramente por su jefe directo	a) Totalmente acuerdo b) Acuerdo c) Indeciso d) Desacuerdo e) Totalmente desacuerdo

3.4 Técnica e instrumento de evaluación

Este instrumento ha sido elaborado bajo la teoría del autor Idalberto Chiavenato (2003) que explica acerca del ausentismo laboral, describiendo los factores relevantes que determinan esta problemática. Estos factores son: la motivación hacia el trabajo, plasmado a través de las metas que se logran estando en el cargo que ocupan; relación entre actitud y trabajo, evidenciada a través de la estabilidad laboral, el aprendizaje y horario de trabajo; cultura organizacional, relacionado con la regulación en los comportamientos observados, las normas, los valores predominantes, la filosofía, las reglas y el clima organizacional; y por último, el factor supervisor, guía e instructor de sus empleados, así como ejecutor de ideas.

Se realizó para la primera dimensión, motivación hacia el trabajo, la elaboración de 02 preguntas o ítems de acuerdo al contenido de dicha dimensión. De la segunda dimensión, relación entre actitud y trabajo, se elaboró 03 preguntas o ítems. En la tercera dimensión, cultura organizacional, se elaboró 06 preguntas o ítems. De la cuarta y última dimensión, el supervisor, se elaboró 02 preguntas o ítems.

Se creó el formato de aplicación del instrumento tomando como referencia datos básicos de la muestra, (aplicación anónima).

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Procesamiento de los resultados

Una vez reunida la información se procedió a:

- ✓ Tabular la información, codificarla y transferirla a una base de datos computarizada (IBM SPSS versión 22, Excel 2013.Ink.).
- ✓ Se determinó la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa (Porcentaje), de los datos del instrumento de investigación.
- ✓ Se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas:

Valor Máximo y valor mínimo

Media aritmética

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

4.2 Presentación de los resultados

Una vez obtenida la información se procedió a:

Tabular la información, codificarla y transferirla a una base de datos computarizada (IBM SPSS versión 22, Excel 2013.Ink.).

Tabla 1: Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación Ausentismo Laboral

N	Válido	70
	Perdidos	0
Media		29,66
Mínimo		13
Máximo		42

El estudio realizado a 70 colaboradores, sobre Ausentismo Laboral tiene como interpretación los siguientes datos:

Una media de 29,66 puntos.

Un valor mínimo de 13 puntos.

Un valor máximo de 42 puntos.

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

		MOTIVACION	ACTITUD	CULTURA	SUPERVISOR
N	Válido	70	70	70	70
	Perdidos	0	0	0	0
Media		4,74	6,93	13,03	4,96
Mínimo		2	2	6	2
Máximo		10	13	21	10

En los factores que abarcan el ausentismo laboral podemos observar los siguientes resultados:

En el factor de Motivación se puede apreciar:

- Una media de 4,74 puntos.
- Un mínimo de 2 puntos.
- Un máximo de 10 puntos.

En el factor de Actitud se puede apreciar:

- Una media de 6,93 puntos.
- Un mínimo de 2 puntos.
- Un máximo de 13 puntos.

En el factor de Cultura se puede apreciar:

- Una media de 13,03 puntos.
- Un mínimo de 6 puntos.

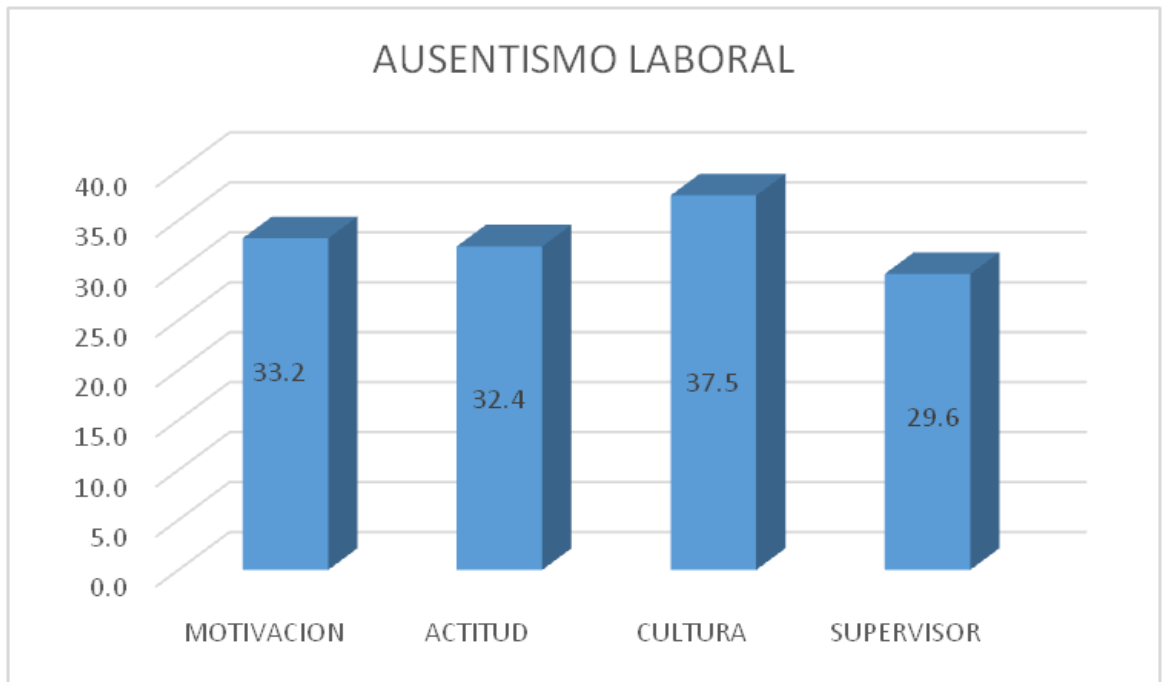
- Un máximo de 21 puntos.

En el factor de Supervisor se puede apreciar:

- Una media de 4,96 puntos.
- Un mínimo de 2 puntos.
- Un máximo de 10 puntos.

En relación a los resultados mencionados precedentemente, mostrare a continuación las tablas estadísticas a fin de observar el alto índice, referente a los factores de ausentismo laboral.

Figura 1: Resultados del Ausentismo Laboral



Comentario:

El factor de ausentismo laboral predominante en los colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate, es la Cultura el cual representa el 37.5%, seguido del factor de la Motivación con el 33.2%, la Actitud con el 32.4% y por último el Supervisor con el 29.6%.

Figura 2: Resultados de la Motivación como factor del Ausentismo Laboral

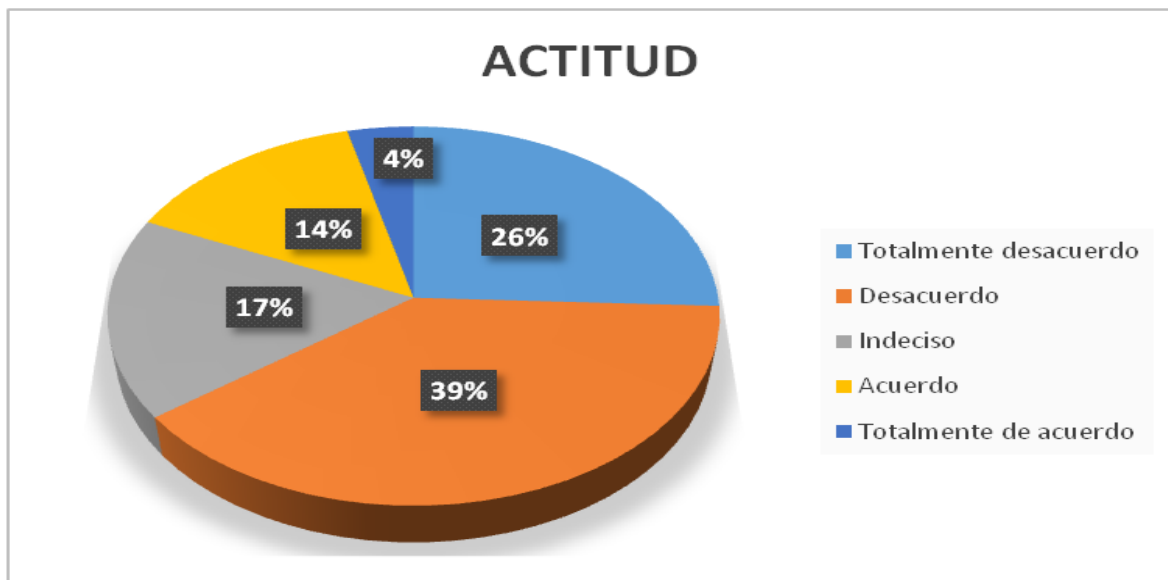


Comentario:

Respecto al factor de la Motivación se aprecia que el 66% de los colaboradores rechazan o están insatisfechos con esta dimensión (En Desacuerdo 53% y Totalmente Desacuerdo 13%).

Asimismo, se aprecia que el 15% de los colaboradores están de acuerdo o satisfechos con la Motivación (De Acuerdo 13% y Totalmente de Acuerdo 2%).

Figura 3: Resultados de la Actitud como factor del Ausentismo Laboral

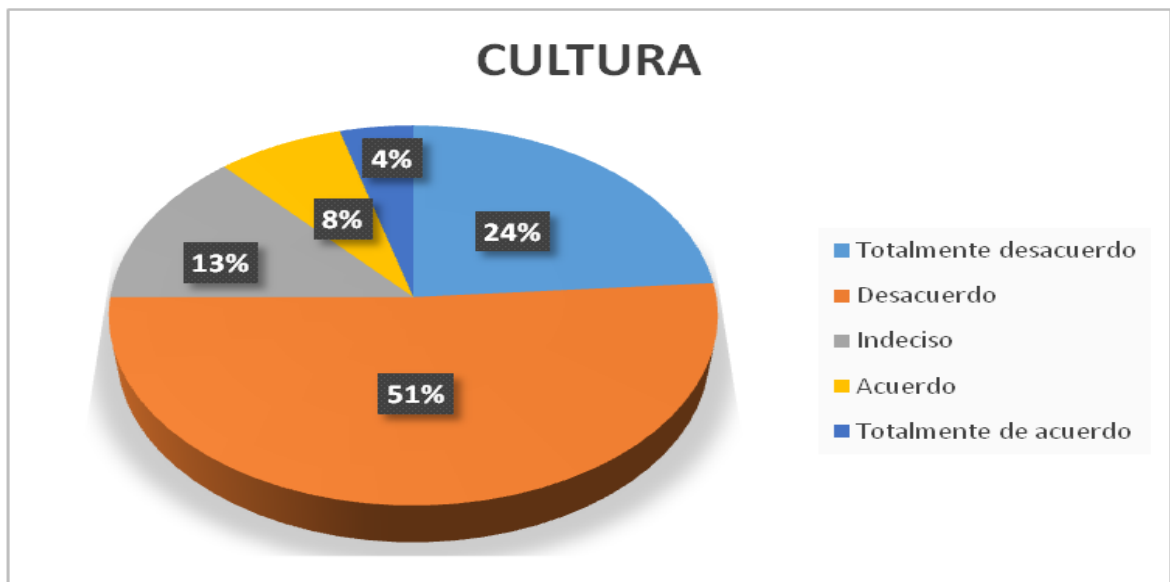


Comentario:

Respecto al factor de la Actitud se aprecia que el 65% de los colaboradores rechazan o están insatisfechos con esta dimensión (En Desacuerdo 39% y Totalmente Desacuerdo 26%).

Asimismo, se aprecia que el 18% de los colaboradores están de acuerdo o satisfechos con la Actitud (De Acuerdo 14% y Totalmente de Acuerdo 4%).

Figura 4: Resultados de la Cultura como factor del Ausentismo Laboral

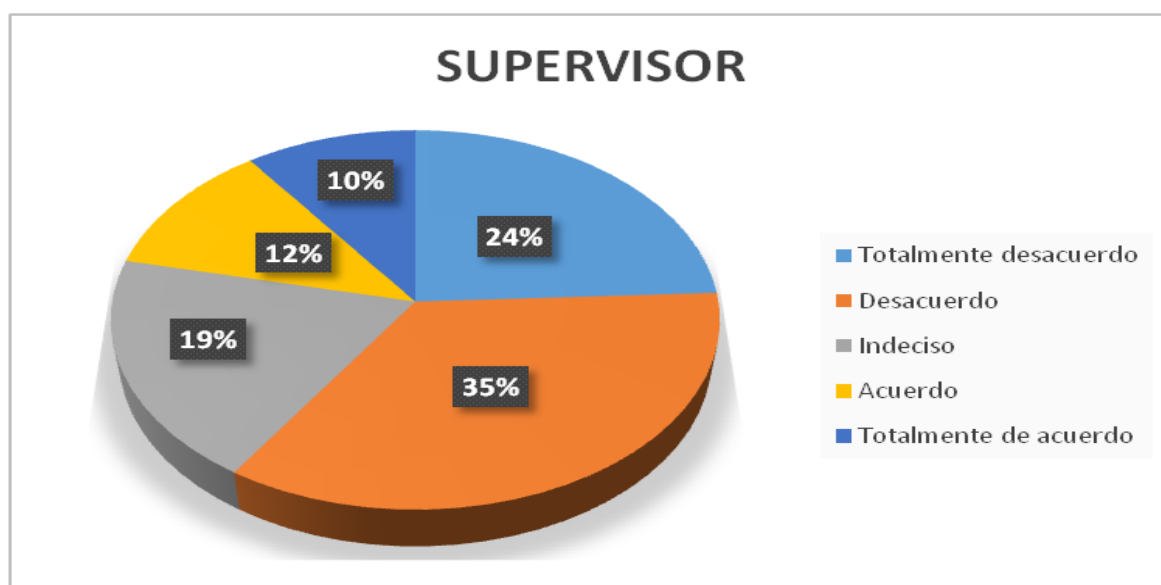


Comentario:

Respecto al factor de la Cultura se aprecia que el 75% de los colaboradores rechazan o están insatisfechos con esta dimensión (En Desacuerdo 51% y Totalmente Desacuerdo 24%).

Asimismo, se aprecia que el 12% de los colaboradores están de acuerdo o satisfechos con la Cultura (De Acuerdo 8% y Totalmente de Acuerdo 4%).

Figura 5: Resultados del Supervisor como factor del Ausentismo Laboral



Comentario:

Respecto al factor del Supervisor se aprecia que el 59% de los colaboradores rechazan o están insatisfechos con esta dimensión (En Desacuerdo 35% y Totalmente Desacuerdo 24%).

Asimismo, se aprecia que el 22% de los colaboradores están de acuerdo o satisfechos con el Supervisor (De Acuerdo 12% y Totalmente de Acuerdo 10%).

4.3 Análisis y discusión de los resultados

La presente investigación ha dado a conocer el ausentismo laboral en 70 colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate, utilizando para dicho efecto una encuesta elaborada por la suscrita con el fin de responder a los objetivos de la investigación, considerándose las dimensiones del Ausentismo Laboral, diseñados por Idalberto Chiavenato (2003); a partir de estas dimensiones se creó ítems o preguntas tomando como referencia el contenido de cada dimensión diseñada por el autor mencionado.

De lo precedentemente mencionado se descifró los resultados que se adquirieron con referencia a las dimensiones del ausentismo laboral, poniendo en relación al objetivo general de la investigación, lo cual indica que el 37.5% (media: 0.38) de colaboradores identifican a la Cultura como un factor predominante del ausentismo laboral en los colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate, seguido del factor de la Motivación con 33.2% (media: 0.33), la Actitud con el 32.4% (media: 0.32) y por último el Supervisor con 29.6% (media: 0.30).

Las investigaciones citadas anteriormente sobre Ausentismo Laboral, no coinciden con la presente investigación, puesto que no comparten las mismas dimensiones; pero si es corrector mencionar los resultados encontrados en Colombia por Jimenez y Marrugo (2017) quienes mencionaron en el trabajo de investigación titulado “Análisis de los factores que generan ausentismo en el personal operativo de la fundación SERSOCIAL de la ciudad de Cartagena”, la dimensión *problemas al interior del hogar o de carácter personal* tienen como resultado el 57% de la muestra escogida, siendo esta dimensión la causa más recurrente de las ausencias del personal de esta fundación. Mientras que la dimensión predominante en esta investigación fue la Cultura con el 37.5% como causa del ausentismo laboral.

Según Idalberto Chiavenato, menciona que la Cultura es el modo en el que los individuos interactúan en la organización, las actitudes predominantes, las presuposiciones subyacentes, las aspiraciones y los asuntos relevantes en la interacción entre las personas forman parte de la cultura de la organización.

Comentario: Se observa que existe un puntaje alto de ausentismo laboral en la dimensión de cultura porque los colaboradores de planta están insatisfechos con la comunicación con sus compañeros, no conocen las normas de la empresa, desconocen los valores, la política y el reglamento interno, rechazando también las relaciones con sus compañeros de trabajo.

Asimismo, en esta investigación se observa puntajes altos de ausentismo laboral en la motivación y la actitud, demostrando el poco compromiso que sienten asía la empresa; sin embargo, la dimensión con puntaje más bajo es la del supervisor, demostrando de esa manera que tienen una buena relación con sus jefes directos.

Respecto a la **Motivación**, poniéndola en relación al objetivo específico de la investigación, se aprecia que el 66% de los colaboradores rechazan o están insatisfechos con esta dimensión (En Desacuerdo 53% y Totalmente Desacuerdo 13%). Asimismo, se aprecia que el 15% de los colaboradores están de acuerdo o satisfechos con la Motivación (De Acuerdo 13% y Totalmente de Acuerdo 2%).

Según Idalberto Chiavenato, respecto a la Motivación menciona que los incentivos o premios deben resultar atractivos para los miembros de la organización; es decir, debe estar constituido de manera que sirvan para obtener sus objetivos personales.

Comentario: Se observa que más del 60% de los colaboradores evaluados se encuentran insatisfechos con la Motivación, es decir sienten incomodidad con el cargo que desempeñan, así como con el apoyo recibido para el cumplimiento de sus metas personales.

Respecto a la **Actitud**, poniéndola en relación al objetivo específico de la investigación, se aprecia que el 65% de los colaboradores rechazan o están insatisfechos con esta dimensión (En Desacuerdo 39% y Totalmente Desacuerdo 26%). Asimismo, se aprecia que el 18% de los colaboradores están de acuerdo o satisfechos con la Actitud (De Acuerdo 14% y Totalmente de Acuerdo 4%).

Según Idalberto Chiavenato, respecto a la Actitud menciona que una actitud favorable no necesariamente trae aparejada una elevada producción; parece que las actitudes favorables están más relacionadas con el ausentismo, la puntualidad y la estabilidad, tal cual se aprecia en la presente investigación.

Comentario: Se observa que más del 60% de los colaboradores evaluados se encuentran insatisfechos con la Actitud, es decir sienten incomodidad con lo rutinario de su trabajo, el horario laboral, lo cual no les permite realizar otras actividades.

Respecto a la **Cultura**, poniéndola en relación al objetivo específico de la investigación, se aprecia que el 75% de los colaboradores rechazan o están insatisfechos con esta dimensión (En Desacuerdo 51% y Totalmente Desacuerdo 24%). Asimismo, se aprecia que el 12% de los colaboradores están de acuerdo o satisfechos con la Cultura (De Acuerdo 8% y Totalmente de Acuerdo 4%).

Según Idalberto Chiavenato, menciona que la Cultura es el modo en el que los colaboradores interactúan en la empresa, las actitudes predominantes, las presuposiciones subyacentes, las aspiraciones y los asuntos relevantes en la interacción entre los colaboradores forman parte de la cultura de la empresa.

Comentario: Se observa que más del 70% de los colaboradores evaluados se encuentran insatisfechos con la Cultura, es decir sienten incomodidad respecto a lo poco que conocen de las normas, valores, política y reglamento interno.

Respecto al **Supervisor**, poniéndolo en relación al objetivo específico de la investigación, se aprecia que el 59% de los colaboradores rechazan o están insatisfechos con esta dimensión (En Desacuerdo 35% y Totalmente Desacuerdo 24%). Asimismo, se aprecia que el 22% de los colaboradores están de acuerdo o satisfechos con el Supervisor (De Acuerdo 12% y Totalmente de Acuerdo 10%).

Según Idalberto Chiavenato, menciona que el Supervisor es todo aquel que tiene personas bajo sus órdenes.

Comentario: Se observa que menos del 60% de los colaboradores evaluados se encuentran insatisfechos con el Supervisor, es decir sienten incomodidad al trato de su jefe directo.

4.4 Conclusiones

1. El factor predominante del ausentismo laboral en los colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate es la Cultura con un 37.5% de rechazo o insatisfacción.
2. El factor de la motivación, obtuvo el 66% de rechazo o insatisfacción y el 15% de aceptación o satisfacción.
3. El factor de la actitud, obtuvo el 65% de rechazo o insatisfacción y el 18% de aceptación o satisfacción.
4. El factor de la cultura, obtuvo el 75% de rechazo o insatisfacción y el 12% de aceptación o satisfacción.
5. El factor del supervisor, obtuvo el 59% de rechazo o insatisfacción y el 22% de aceptación o satisfacción.

4.5 Recomendaciones

En relación a los resultados obtenidos y a las conclusiones llegadas en el presente trabajo de investigación, se establecen las siguientes recomendaciones:

- 1) Convenios con entidades de educación superior, para brindar al colaborador la oportunidad de lograr una carrera profesional y el cumplimiento de sus metas.
- 2) Actualización de perfiles por puestos.
- 3) Ejecutar amonestaciones y reconocimientos por escritos.
- 4) Establecer cartas de recomendación.
- 5) Crear actividades sociales de esparcimiento que vincule a los colaboradores con sus compañeros de trabajo.
- 6) Talleres de capacitación sobre las normas, valores, políticas y el reglamento de la empresa.
- 7) Talleres de capacitación (inducción) sobre los beneficios que la empresa brinda al colaborador.
- 8) Establecimiento de un procedimiento para hacer línea de carrera.
- 9) Talleres de capacitaciones internas y externas, inherentes al área de trabajo y a los procesos realizados.
- 10) Mejorarla infraestructura de la planta.

CAPITULO V

INTERVENCIÓN

5.1 Denominación del programa

“Programa: conociendo, respetando y aceptando mi centro de trabajo como mi segundo hogar”, aplicado a los colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate.

5.2 Justificación del programa

El presente programa, conociendo, respetando y aceptando mi centro de trabajo como mi segundo hogar, está elaborado como respuesta al factor predominante del Ausentismo Laboral en los colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate, el cual se determinó que es, el factor de la Cultura, que se ve reflejado en el desconocimiento de las normas, valores, políticas y reglamento de la empresa, lo que de alguna manera limita la forma de comunicación entre los colaboradores y sus jefes directos; llevando a ausentarse a los primeros, de manera imprevista, en vez de hacer uso de la variedad de opciones que la empresa le ofrece, con el fin de impedir una ausencia total en el día.

Este resultado se obtuvo a través de una encuesta de Ausentismo Laboral, según las siguientes dimensiones: la Motivación, la Actitud, la Cultura y el Supervisor, siendo la dimensión predominante: la Cultura con un 37.5% de rechazo o insatisfacción.

Retomando lo dicho con anterioridad y planteado por Chiavenato (2003) formar parte de una organización significa asimilar su cultura. Vivir en una organización, trabajar en ella, tomar parte en sus actividades, hacer carrera dentro de ella es participar íntimamente en su cultura organizacional.

Además, Palacios, trabajadora social de telefónica, en la revista de Servicios Sociales y Política Social (1990) fue encargada del estudio de las problemáticas sociales y laborales que subyacen en algunas baja. El objetivo último es, lógicamente, la disminución del ausentismo laboral, pero ello,

mediante el estudio de las causas que lo provocan y el establecimiento de causas para su solución.

Por último a partir de lo observado, se crea la necesidad de establecer un programa de intervención, denominado: “Programa: conociendo, respetando y aceptando mi centro de trabajo como mi segundo hogar”, aplicado a colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate, que busca fomentar la identificación de los colaboradores a través de la profundización del conocimiento más completo de la empresa, con el fin de buscar la mejora en la problemática encontrada de la cultura, obteniendo así una mejoría en las relaciones entre empresa y colaborador.

5.3 Establecimiento de Objetivos

Objetivo General

Lograr la difusión de la cultura organizacional, a través de las normas, valores, política y reglamento de la empresa en los colaboradores de planta de una empresa privada de Ate.

Objetivos Específicos

- 1) Mejorar la comunicación entre compañeros de trabajo y con la empresa.
- 2) Fortaleces el conocimiento sobre las normas por procesos.
- 3) Difundirla la política y valores de la empresa.
- 4) Fortaleces el conocimiento sobre el reglamento interno.
- 5) Fomentar el compañerismo y trabajo en equipo.

5.4 Sector al que se dirige

El programa de intervención en mención está dirigido a 70 colaboradores del área de planta, conformada por personal de ambos sexos, 47 hombres y 23 mujeres con diferentes puestos, en los rangos de edades de entre los 18 a 63 años, a los que se les denominara colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate.

5.5 Metodología de la intervención

El presente programa, utiliza la metodología: Investigación-Acción-Participativa (IAP).

La Investigación-Acción-Participativa es una forma de desarrollar la investigación y a la vez una metodología de intervención social. En ella las personas participan activamente. Martínez (2009) afirma, el método de la investigación-acción tan modesto en sus apariencias, esconde e implica una nueva visión del ser humano y de la ciencia, más que un proceso con diferentes técnicas. La IAP constituye una opción metodológica de mucha riqueza, ya que, por una parte, permite la expansión del conocimiento, y por la otra, otorga respuestas concretas a problemáticas que se plantean los investigadores y co-investigadores cuando deciden abordar una interrogante, temática de interés o situación problemática y desean aportar alguna opción de cambio o transformación.

En base a la metodología señalada se llevará a cabo el “Programa: conociendo, respetando y aceptando mi centro de trabajo como mi segundo hogar”, aplicado a los colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate.

El programa será realizado en dos fases:

- Fase N° 1

Información y sensibilización:

- ✓ Implementación de un periódico mural en el que se difundirán de forma amigable la información a reforzar con el fin de sensibilizar y fomentar los lazos de la cultura organizacional.
- ✓ Publicación de información genérica del quehacer de cada proceso además de su respectivo organigrama, con el fin de fomentar el respeto y tolerancia entre compañeros.
- ✓ Distribución e intercambio de trípticos por procesos, acerca de su quehacer.

- **Fase N° 2**

Talleres educativos:

- ✓ Diariamente se dictará 01 charla de 5 minutos por capítulo del RIT, intercaladamente por proceso, con el fin de que la información se comparta uniformemente a toda la población de planta.
- ✓ Terminado cada capítulo se procederá a tomar exámenes para corroborar el grado de asimilación de la información.

5.6 Instrumentos/materiales a utilizar

5.6.1 Recursos Humanos

- Trabajadora Social.
- Colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate.

5.6.2 Recursos Materiales

- Tecnopor.
- Corrospum azul.
- Papel corrugado metálico plateado.
- Hojas bond gruesas.
- Hojas de colores.
- Cinta de embalaje.

5.6.3 Recursos Mobiliarios

- Ambientes de planta de una empresa privada del distrito de Ate.

5.7 Cronograma

CRONOGRAMA	1° MES																			
	SEMANA 01					SEMANA 02					SEMANA 03					SEMANA 04				
ACTIVIDADES	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V
<u>FASE 1: INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN</u>																				
Implementación del Periódico mural																				
Preparación y publicación del material respecto al RIT a publicar el 1° mes.																				
Preparación, publicación y distribución del material respecto al que hacer de cada proceso a publicar el 1° mes.																				
Preparación y publicación del material respecto al RIT a publicar el 2° mes.																				
Preparación, publicación y distribución del material respecto al que hacer de cada proceso a publicar el 2° mes.																				
Preparación y publicación del material respecto al RIT a publicar el 3° mes.																				
Preparación, publicación y distribución del material respecto al que hacer de cada proceso a publicar el 3° mes.																				
<u>FASE 2: TALLERES EDUCATIVOS</u>																				
Charla de 05 minutos de 01 capítulo por semana, en orden ascendente y por procesos: CYE, TORNO Y DYD																				
Charla de 05 minutos de 01 capítulo por semana, en orden ascendente y por procesos: VULCANIZADO																				
Charla de 05 minutos de 01 capítulo por semana, en orden ascendente y por procesos: REB., ACA., Y RES.																				
Charla de 05 minutos de 01 capítulo por semana, en orden ascendente y por procesos: APT., DES. Y GMM																				
Charla de 05 minutos de 01 capítulo por semana, en orden ascendente y por procesos: API Y GMA																				

CRONOGRAMA	2° MES																			
	SEMANA 01					SEMANA 02					SEMANA 03					SEMANA 04				
ACTIVIDADES	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V
<u>FASE 1: INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN</u>																				
Implementación del Periódico mural																				
Preparación y publicación del material respecto al RIT a publicar el 1° mes.																				
Preparación, publicación y distribución del material respecto al que hacer de cada proceso a publicar el 1° mes.																				
Preparación y publicación del material respecto al RIT a publicar el 2° mes.																				
Preparación, publicación y distribución del material respecto al que hacer de cada proceso a publicar el 2° mes.																				
Preparación y publicación del material respecto al RIT a publicar el 3° mes.																				
Preparación, publicación y distribución del material respecto al que hacer de cada proceso a publicar el 3° mes.																				
<u>FASE 2: TALLERES EDUCATIVOS</u>																				
Charla de 05 minutos de 01 capítulo por semana, en orden ascendente y por procesos: CYE, TORNO Y DYD																				
Charla de 05 minutos de 01 capítulo por semana, en orden ascendente y por procesos: VULCANIZADO																				
Charla de 05 minutos de 01 capítulo por semana, en orden ascendente y por procesos: REB., ACA., Y RES.																				
Charla de 05 minutos de 01 capítulo por semana, en orden ascendente y por procesos: APT., DES. Y GMM																				
Charla de 05 minutos de 01 capítulo por semana, en orden ascendente y por procesos: API Y GMA																				

CRONOGRAMA	3° MES																			
	SEMANA 01					SEMANA 02					SEMANA 03					SEMANA 04				
ACTIVIDADES	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V
<u>FASE 1: INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN</u>																				
Implementación del Periódico mural																				
Preparación y publicación del material respecto al RIT a publicar el 1° mes.																				
Preparación, publicación y distribución del material respecto al que hacer de cada proceso a publicar el 1° mes.																				
Preparación y publicación del material respecto al RIT a publicar el 2° mes.																				
Preparación, publicación y distribución del material respecto al que hacer de cada proceso a publicar el 2° mes.																				
Preparación y publicación del material respecto al RIT a publicar el 3° mes.																				
Preparación, publicación y distribución del material respecto al que hacer de cada proceso a publicar el 3° mes.																				
<u>FASE 2: TALLERES EDUCATIVOS</u>																				
Charla de 05 minutos de 01 capítulo por semana, en orden ascendente y por procesos: CYE, TORNO Y DYD																				
Charla de 05 minutos de 01 capítulo por semana, en orden ascendente y por procesos: VULCANIZADO																				
Charla de 05 minutos de 01 capítulo por semana, en orden ascendente y por procesos: REB., ACA., Y RES.																				
Charla de 05 minutos de 01 capítulo por semana, en orden ascendente y por procesos: APT., DES. Y GMM																				
Charla de 05 minutos de 01 capítulo por semana, en orden ascendente y por procesos: API Y GMA																				

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Avila Batray Hector Luis (2006). *Introducción A La Metodología De La Investigación*.
- Borda Garzon Nancy Janeth y Sanchez Piraquive Lida Angelica (2008). *Factores psicosociales que influyen en el ausentismo laboral del personal administrativo Gamma Ingenieros S.A, Bogotá D.C* (Tesis de pregrado). Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia.
- Caycho Gayoso Gabriela Solange (2016). *Ausentismo laboral y motivación en los trabajadores de la central del 355 de la empresa auto taxi satelital en Maranga – San Miguel* (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso De La Vega, Lima, Perú.
- Ccollana-Salazar Yuniór (2014). *Rotación del personal, ausentismo laboral y productividad de los trabajadores* (Tesis de pregrado). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Chiavenato Idalberto (2007). *Administración de recursos humanos*; Editorial Mc Graw Hill, Octava edición; México, D.F.
- Ferraro Carlos (2016). *Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del hospital zonal especializado en oncología “Luciano Fortabat” de Olavarria* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Rosario, Rosario, Argentina.
- Guerrero Ortiz Andres Ricardo y Diaz Karol Andrea (2013 – 2014). *Caracterización del ausentismo laboral por causas médicas en una empresa de alimentos de la ciudad de Bogotá D.C* (tesis de pregrado). Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia.
- Hamoui Yamile, Sirit Yadira & Bellorin Mónica (2000-2002). *Ausentismo laboral del personal administrativo de una universidad pública venezolana, 2000-2002*. Venezuela.
- Hernández Clara (2007). *Modelo de gestión del ausentismo laboral para el control de las anomalías actitudinales del recurso humano en las*

empresas venezolanas (Tesis de pregrado). Universidad de Carabobo, La Morita, Venezuela.

Herrera Sánchez Francia Carolina y González Escobar Margia Alexandra (2015). *Caracterización del ausentismo laboral por causas médicas en una empresa de telecomunicaciones a nivel nacional* (Tesis de pregrado). Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia.

<https://www.willybusch.com.pe/>

Jave Escalante Gladys Lizeth (2015). *Análisis de costos por ausentismo laboral atribuibles a licencias médicas por enfermedad Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2015* (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.

Jimenez Villalba Susana y Marrugo Jaraba Ruby Alejandra (2017). *Análisis de los factores que generan ausentismo en el personal operativo de la Fundación SERSOCIAL de la ciudad de Cartagena* (Tesis de pregrado). Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias, D.T y C, Colombia.

León Loyda y Reyes Yohana (2012). Cultura Organizacional. Recuperado de <http://administracion09fusm.blogspot.com/2012/11/marco-teorico-1.html>

Lira Carrillo Irma Concepción (2007). *Las actitudes de los docentes hacia las tecnologías de la información y comunicación y su integración en la educación* (Tesis de maestría). Universidad de Pedagógica Nacional, D.F, México.

Lozano Santiago Helen Lizeth y Rojas Astucuri Ana Gabriela (2014). *Relaciones Conflictivas De Pareja Y Su Influencia En El Absentismo Laboral* (Tesis de pregrado). Universidad nacional del centro del Perú, Huancayo, Perú.

Miguel Martínez (2009). Publicado en la revista latinoamericana de Educación: Voces y Silencios.

Palacios Macía Virginia (1990). Trabajadora social de telefónica. Publicado en la Revista nº 17: Trabajo social y empresa.

- Ramírez Santos Alejandra (2012). La Motivación. Recuperado de <http://motivaciongrupob.blogspot.com/2012/03/motivacion-segun-varios-autores.html>
- Recinos Enrique Matheu (2014). Innovación, Cultura e Identidad de los Pueblos, Foro Esquipulas.
- Sabino (1986). En Sabino, Investigación de tipo descriptiva (pág. 51).
- Salud de los Trabajadores Volumen 13, número 2, Julio – Diciembre 2005.
- Sánchez Diana Carolina (2015). Artículo ausentismo laboral: una visión desde la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo, Colombia.
- Tamayo y Tamayo Mario (1997). El Proceso de la Investigación científica. Editorial Limusa S.A. México.
- Vanegas Castro Claudia Vanessa (2013). Evaluación *desde salud laboral del ausentismo por enfermedad común en los empleados de una central de energía de Antioquía* (Tesis de maestría). Universidad de Manizales, Manizales, Colombia.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es el factor del ausentismo laboral en los colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la motivación hacia el trabajo en los colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate?</p> <p>¿Cuál es la relación entre actitud y trabajo en los colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate?</p> <p>¿Cuál es la cultura organizacional en los</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar el factor del ausentismo laboral en los colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la motivación laboral que reciben los colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate.</p> <p>Determinar la relación entre actitud y trabajo en los colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate.</p> <p>Determinar la cultura organizacional en los</p>	<p>Población:</p> <p>70 colaboradores de ambos sexos, 47 hombres y 23 mujeres, en los rangos de edades de entre los 18 a 63 años y de diversos puestos de trabajo</p> <p>Muestra:</p> <p>El tipo de muestreo es censal, pues selecciona al 100% de la población</p> <p>Delimitación temporal:</p> <p>Marzo 2018</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Investigación descriptiva</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental</p>

<p>colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate?</p> <p>¿Cuál es el papel del supervisor en los colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate?</p>	<p>colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate.</p> <p>Determinar el papel del supervisor en los colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate.</p>	<p>Variable: Ausentismo laboral</p> <p>Instrumento: Este instrumento ha sido elaborado bajo la teoría del autor Idalberto Chiavenato (2003)</p>
---	---	---

Anexo 2: Carta de presentación a la empresa privada



Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 19 de Marzo del 2018

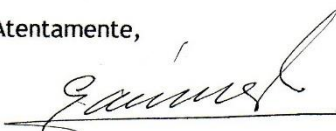

Carta N° 672-2018-DFPTS

Señor
DERECK BUSCH MARIÑO
GERENTE GENERAL
WILLY BUSCH S.C.R.L.
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Adela ALEGRE MIJA**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 09-011856-8, 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,

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

RGS/erh
Id. 842236



Anexo 3: Instrumento

CUESTIONARIO N°

Fecha: Marzo 2018

➤ **IDENTIFICACIÓN:**

Edad: _____ Proceso: _____ Sexo: Hombre () Mujer ()

Tiempo en la empresa:

Menor a 6 meses () Mayor a 6 meses y menor a 2 años () Mayor a 2 años ()

➤ **INSTRUCCIONES:**

A continuación encontrará un conjunto de enunciados en donde usted tendrá que responder marcando la alternativa que le convenga. Por cada pregunta o ítem tendrá usted 5 alternativas:

a) Totalmente de acuerdo
b) Acuerdo
c) Indeciso
d) Desacuerdo
e) Totalmente en desacuerdo

Deberá elegir una alternativa y marcar con una (x) o (+) a la alternativa que más le convenga. Trate de contestar todas las preguntas del cuestionario. Si no entiende una de ellas puede preguntar al examinador de la prueba.

No hay tiempo límite para el desarrollo de la prueba.

LA MOTIVACIÓN HACIA EL TRABAJO						
N°	PREGUNTAS	TOTALMENTE DE ACUERDO	ACUERDO	INDECISO	DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	Sientes que tu trabajo aquí, te acerca cada día más a tus metas de vida					
2	Te sientes a gusto con el cargo que desempeñas					

RELACIÓN ENTRE ACTITUD Y TRABAJO

Nº	PREGUNTAS	TOTALMENTE DE ACUERDO	ACUERDO	INDECISO	DE SACUERDO	TOTALMENTE EN DE SACUERDO
3	La modalidad de renovación de contrato te genera la tranquilidad de una estabilidad laboral					
4	Siente que su trabajo es rutinario					
5	El horario de la empresa te permite realizar otras actividades además de trabajar					

CULTURA ORGANIZACIONAL

Nº	PREGUNTAS	TOTALMENTE DE ACUERDO	ACUERDO	INDECISO	DE SACUERDO	TOTALMENTE EN DE SACUERDO
6	Tienes problemas de comunicación con tus compañeros de trabajo					
7	Son claras la normas de trabajo de tu proceso					
8	Conoces los valores de la empresa					
9	Conoces la política de la empresa					
10	Conoces el reglamento interno de trabajo					
11	Consideras que tienes buena relación con tus compañeros de trabajo					



EL SUPERVISOR

Nº	PREGUNTAS	TOTALMENTE DE ACUERDO	ACUERDO	INDECISO	DE SACUERDO	TOTALMENTE EN DE SACUERDO
12	Su jefe directo es buen guía dentro de su proceso					
13	Los acuerdos con el jefe de planta son transmitidos claramente por su jefe directo					



¡GRACIAS POR SU ATENCION Y COLABORACION!

Anexo 4: Antiplagio

Plagiarism Checker X

Temática Contacto Ayuda Idioma

Inicio Resultados **Sumario**

Online Plagiarism

Informe resumido

Print Save

Share your score

Facebook Share

Tweet

Google+ Share

PlagiarismCheckerX Summary Report

Plagiarized Percentage: 18.0%

Plagiarized Unique

New Version Available

Contáctenos

Informe detallado

La licencia está registrada en alegremijaa@gmail.com

Category	Percentage
Plagiarized	18.0%
Unique	82.0%

Anexo 4: Visto bueno del asesor



FERNANDO RAMOS

para mí ▾

mié., 31 oct. 16:30 (hace 1 día)

Buenas tardes

SU TESIS ESTA APROBADA

Mg. Fernando Ramos Ramos

