

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Ausentismo Laboral de los colaboradores de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C. -  
Sede Callao durante el periodo 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Julia Angélica Milagros Delgado Contreras

Lima – Perú

2018

## **Dedicatoria**

El presente estudio, se lo dedico primero a Dios por permitir cumplir mi objetivo de ser profesional y darme mucha perseverancia en todo este proceso.

En segundo lugar, a mi madre, ella me motivo, me aliento a seguir avanzando en todos los aspectos de mi vida, a no ponerme límites o barreras, a mi padre por siempre desear y proponerse el que yo sea profesional.

A mi hijo Valentín, mi razón y motivación para lograr todo lo que me proponga. A mis queridos hermanos María Rosa y Fabricio para que vean en mi un modelo a seguir.

A mi querida abuelita Angélica, mi ángel por siempre.

## **Agradecimiento**

Agradezco a mi universidad Inca Garcilaso de la Vega por formarme como Trabajadora social, a mis asesoras por la paciencia y dedicación.

A mi suegra por el tiempo dedicado a mi hijo para yo poder realizar la investigación.

A mi esposo Frank por el apoyo constante en mis objetivos personales.

## **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 la Directiva N°003-FPs y TS-2017, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado “Ausentismo Laboral de los colaboradores de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018.”, 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 adecuadamente evaluado y aprobado.

Atentamente.

Julia Angélica Milagros Delgado Contreras

## ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
PRESENTACIÓN .....	iv
ÍNDICE .....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2 Formulación del problema.....	19
1.2.1 Problema general .....	19
1.2.2 Problemas específicos.....	19
1.3 Objetivos .....	19
1.3.1 Objetivo general.....	19
1.3.2 Objetivos específicos .....	20
1.4 Justificación e importancia.....	20

CAPÍTULO II.....	23
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	23
2.1 Antecedentes .....	23
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	23
2.1.2 Antecedentes nacionales .....	27
2.2 Bases teóricas .....	31
2.2.1 Conceptualización de ausentismo laboral.....	31
2.2.2 Modelos de ausentismo laboral.....	34
2.2.3 Características de ausentismo laboral .....	40
2.2.4 Causas del ausentismo laboral .....	41
2.2.5 Tipos de ausentismo laboral.....	45
2.3 Definiciones conceptuales.....	46
CAPITULO III .....	49
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
3.1 Tipo de la investigación .....	49
3.2 Diseño de la investigación.....	50
3.3 Población y muestra .....	51
3.3.1 Población.....	51
3.3.2 Muestra .....	51
3.4 Identificación de la variable y su Operacionalización.....	54
3.5 Técnicas e instrumentos de evaluación .....	56

CAPÍTULO IV .....	58
PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	58
4.1 Presentación de resultados de datos generales .....	58
4.2 Presentación de resultados de datos específicos.....	61
4.3 Procesamiento de los resultados.....	66
4.4 Discusión de los resultados .....	66
4.5 Conclusiones .....	70
4.6 Recomendaciones.....	71
CAPÍTULO V .....	73
PROGRAMA DE INTERVENCION .....	73
5.1 Denominación del programa .....	73
5.2 Justificación del programa.....	73
5.3 Establecimiento de objetivos.....	74
5.3.1 Objetivo general.....	74
5.3.2 Objetivos específicos .....	75
5.4 Sector al que se dirige .....	75
5.5 Metodología de intervención.....	75
5.6 Recursos .....	78
5.6.1 Recursos Economicos .....	78
5.6.2 Recursos Humanos.....	78
5.6.3 Recursos Materiales .....	78

5.7	Sesiones.....	79
5.8	Cronograma de sesiones.....	85
	ANEXOS.....	91
	Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	92
	Anexo 2. Encuesta sobre ausentismo laboral.....	93
	Anexo 3. Teleoperadores de la empresa Teleatento del Perú realizando la encuesta. ....	94
	Anexo 4. Aprobación de la Jefatura para aplicar las encuestas de Ausentismo laboral.....	95
	Reporte Plagiarism Checker.....	96



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Matriz de Operacionalización de la Variable Ausentismo laboral</i> .....	55
Tabla 2: <i>Escala de Calificación del Cuestionario</i> .....	57
Tabla 3: <i>Baremo de interpretación de la variable Ausentismo Laboral</i> .....	57
Tabla 4: <i>Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018 de acuerdo al Género</i> .....	58
Tabla 5: <i>Datos sociodemográficos de los de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018 de acuerdo a la edad</i> .....	59
Tabla 6: <i>Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018 de acuerdo al grado de instrucción</i> .....	60
Tabla 7: <i>Nivel de Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018</i> .....	61
Tabla 8: <i>Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018, según la dimensión motivación</i> .....	62
Tabla 9: <i>Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018, según la dimensión clima organizacional</i> .....	63
Tabla 10: <i>Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018, según la dimensión adaptación</i> .....	64
Tabla 11: <i>Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018, según la dimensión Políticas inadecuadas de trabajo</i> .....	65

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018 de acuerdo al Género.....	58
<i>Figura 2:</i> Datos sociodemográficos de los de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018 de acuerdo a la edad. ....	59
<i>Figura 3:</i> Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018 de acuerdo al grado de instrucción. ....	60
<i>Figura 4:</i> Nivel de Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018.....	61
<i>Figura 5:</i> Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018, según la dimensión motivación. ....	62
<i>Figura 6:</i> Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018, según la dimensión clima organizacional...	63
<i>Figura 7:</i> Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018, según la dimensión adaptación.....	64
<i>Figura 8:</i> Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018, según la dimensión Políticas inadecuadas de trabajo. ....	65

## RESUMEN

El ausentismo laboral en la actualidad es una realidad que afecta a toda organización, suele ser en su mayoría justificada, por lo tanto, se debe aplicar normas y tomar acciones adecuadas para su disminución. El **objetivo** del presente estudio de investigación es determinar el nivel de ausentismo laboral de los trabajadores de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018, mediante sus cuatro dimensiones; motivación, clima organizacional, adaptación y políticas inadecuadas de trabajo.

**Metodología.** La investigación es de tipo descriptiva, básica simple de diseño no experimental-transversal, según el manejo de los datos tiene un enfoque cuantitativo.

**Población.** Estuvo conformada por 400 colaboradores, se determinó bajo el diseño del Muestreo aleatorio simple (MAS) y la prueba de corrección por finitud la muestra de 121 colaboradores La **técnica** que se utilizó fue la encuesta y el instrumento un cuestionario elaborado y utilizados en estudios para medir el nivel de ausentismo laboral, que contiene 28 ítems. **Conclusión.** El nivel de ausentismo laboral en su mayor proporción es 63,6% de nivel moderado.

**Palabras Claves:** Ausentismo laboral, colaboradores, motivación, clima organizacional, nivel de ausentismo.

## **ABSTRACT**

Absenteeism is currently a problem that is solved throughout the organization, generally it is a matter that must be applied to the norms and appropriate measures for its reduction. The objective of this research study is to determine the level of work absenteeism of the employees of Teleatento del Peru S.A.C. - Callao headquarters during the 2018 period, through its four dimensions; Motivation, work climate, adaptation and inadequate work policies. Methodology. The research is of a descriptive type, a simple non-experimental-transversal design, a data management agreement has a quantitative approach. Population consisted of 400 collaborators, was determined under the design of the simple random sampling (MAS) and the proof of correction for the finitude of the sample of 121 collaborators. The technique that served the survey and the instrument to questionnaire prepared and addressed to the Studies to measure the level of labor absenteeism, which consists of 28 items. Conclusion The level of absenteeism for the most part is 63.6% of moderate level.

**Key words:** Work absenteeism, collaborators motivation, inadequate work policies, level of absenteeism

## INTRODUCCIÓN

El ausentismo laboral, en las empresas y en las diversas áreas de trabajo, ha estado presente desde que aparece el trabajo como el recurso utilizado por las personas para saciar sus necesidades básicas y las de otros, mediante la compensación del servicio. La palabra ausentismo, proveniente del latín *absentis* que indica ausente, separado, lejano.

Es la abstención de acudir al centro de labores durante la jornada legal, abandonar el desempeño de funciones y deberes dependientes a un cargo, lo cual dificulta en alcanzar los propósitos de la empresa, genera así mismo sobre carga laboral entre los compañeros puesto que se les delega más funciones de las establecidas.

En la actualidad es un indicio de tirantez en el vínculo hombre – trabajo - salud y de disfunciones estructurales de la institución. En el ausentismo laboral se puede evidenciar los conflictos en cuanto al colaborador y su clima organizacional.

Existen diversos tipos de ausentismo laboral, entre los más comunes se encuentran el ausentismo voluntario, que ocurre cuando el empleado toma la decisión de no presentarse a su centro de labores mientras que el ausentismo involuntario se presenta por circunstancias que no pueden ser manejadas por el empleador (ausentismo laboral por descanso medico).

En términos de conductas de genero existe el pensamiento de que las personas del sexo femenino suelen faltar más a su centro de trabajo que las del sexo masculino, debido a las labores del hogar, el cuidado de los hijos, estudios, etc., sin embargo, los hombres retribuyen el pensamiento ausentándose al trabajo cada vez sin aviso y por accidentes.

Por lo antes expuesto esta investigación plantea determinar cuáles son las causantes que influyen en el ausentismo laboral de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática.

La presente investigación presenta como contexto de estudio a los trabajadores de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C, institución que proporciona servicios de CRM (Customer Relationship Management, que en su significado quiere decir “gestión sobre la relación con los clientes o consumidores”) y BPO ( significa Business Process Outsourcing, que traducido al español sería “tercerización de procesos de negocios mediante las plataformas multicanal) además de prestar servicios de alta calidad y relaciones con clientes más importantes de América Latina. En la actualidad, a nivel institucional el personal que en su generalidad son jóvenes y adultos han evidenciado un mínimo compromiso organizacional, se ha observado la baja intención de querer mejorar, no aceptan con facilidad la carga laboral que se evidencia a diario, generando una alta tasa de ausentismo laboral, repercutiendo en un alto porcentaje de faltas voluntarias.

Se observa que existe una alta tasa de ausentismo por descansos médicos, a pesar de que se ha implementado protocolos para disminuir la reincidencia de estos, sin embargo, no existe una política de la Gerencia de Recursos Humanos que permita implementar un mecanismo de control para realizar seguimiento al ausentismo de los trabajadores que permita constatar la verdad de los casos, debido a la suma de colaboradores que tiene la empresa.

Se evidencia una alta tasa de ausentismo parcial por horas debido a los permisos solicitados por los colaboradores en el día, presentándose también una alta tasa de tardanzas

en las jornadas laborales, lo que se vuelve una preocupación para toda institución y cada una de sus áreas.

El ausentismo laboral se evidencia como un fenómeno costoso, ya que cuando los colaboradores presentan días de inasistencia por descanso médico, el impacto económico que tiene la empresa no se deriva solo de las funciones designadas que deja de desempeñar ese trabajador en estado delicado. Frecuentemente el efecto se evidencia en el resto de la organización, en casos de que el colaborador integre parte de un grupo cuyos resultados deben reflejarse en un tiempo determinado.

Como primera definición nos referimos únicamente a las ausencias presentadas por enfermedad o accidentes certificados por el médico, las cuales aparecen como la causante más frecuente. La segunda definición incluye las licencias remuneradas, Descanso médico por Maternidad, sanciones o suspensiones, en consecuencia, en estas casuísticas no se espera que el trabajador asista a laborar.

En el informe de EsSalud (abril del 2013) “El ochenta por ciento de descansos médicos de los asegurados del país se debe a problemas de columna Realizado por el medico Miguel Vizcarra Fernández, indica que todos los años se pierden en USA 750 mil millones de dólares por ausentismo en las empresas por esta causa. En nuestro país no se ha presentado una estadística, pero se determina que los colaboradores pierden una cantidad aproximada de 90 días como mínimo en tratar las hernias de columna y algunos llegan a superar el medio año.

La Organización Internacional del Trabajo (2008), determina al ausentismo como “la no asistencia al centro de labores por parte de un trabajador que se suponía que asistiría, quedando separados de los períodos vacacionales y las huelgas; y el ausentismo laboral por

descanso médico, como el tiempo de baja laboral atribuible a una incapacidad de las personas, con la restricción derivada del embarazo o la cárcel”.

En el Informe “Incidencia del ausentismo laboral en las empresas privadas de los principales centros urbanos”. Argentina (2015), concluye que las ausencias causadas por enfermedad se conceptualizan como un fenómeno vinculado con la efectividad del principio protector del sistema de relaciones laborales para los trabajadores. En cambio, las ausencias sin informar son consideradas como una causa que se debería intentar minimizar. En términos de pensamiento de género y a pesar de la idea establecida de que las personas del sexo femenino suelen ausentarse más a su centro de labores a comparación de las personas del sexo masculino, la información refleja que el índice de ausentismo es bastante similar para ambos sexos (en promedio, el personal femenino tiene una tasa de ausentismo más alta en 0,7 punto porcentual en relación al masculino). Es verdad que las personas del sexo femenino se ausentan más por descanso médico, estudios y licencia posnatal, las personas del sexo masculino compensan la diferencia ausentando en su mayor proporción sin comunicar al empleador y por accidentes. Las cifras de estas medidas y de muchas otras que vayan en este sentido, podrán tener un impacto positivo en la reducción del ausentismo, pero también en la productividad y en el bienestar integral de los trabajadores.

El presidente de la Comisión de asuntos socio laborales de la Cámara de Industrias (CIU), Andrés Fostik (2017) declaró en el diario Uruguayo “El Observador” que las empresas cuando tienen cierto número de trabajadores –no tres o cuatro dependientes– cuentan con un reglamento interno donde las faltas sin aviso no están permitidas. “El gran problema es que a pesar de ello presentan los descansos médicos y en algunos casos, cuando no sienten ninguna enfermedad, de todos modos, se certifican”.



Durante el Seminario Retail en el Perú, Hugo Avegno (2016), el tesorero de la Asociación de Supermercados (ASU), señaló como al ausentismo como un fenómeno endémico en el sector. Indico que hace un tiempo atrás el ausentismo se había posicionado en 19,3% y si se consideraba las faltas sin informar estimó que en los primeros meses del año habían sido cercanas al 11%.

A nivel local, según estadísticas del Diario Gestión (2015) el 70% de colaboradores padecen de estrés laboral ocasionados por conflictos interpersonales y la falta de reciprocidad entre los miembros del trabajo. Estos niveles de porcentajes traen consecuencias en relación a la concentración, motivación, desempeño, análisis de trabajo, eficiencia, entre otros. Lo que conlleva a que los trabajadores busquen una manera de relajarse por lo menos un día de sus labores que los tienen presionados, por ello el índice de ausentismo laboral tanto en el área privado o área pública cada vez va en aumento.

En nuestro país, considerando el área médica y legal, la Ley N° 30012, publicada en el diario El Peruano ( Decreto supremo N° 008-2017-TR), otorga el derecho de licencia a colaboradores con familiares directos que se encuentran con enfermedades en estado grave o terminal o presenten accidentes graves, tienen el derecho de tomar una licencia remunerada en el plazo de 7 días calendarios continuos, independientemente al régimen laboral que pertenezcan, con el propósito de que el trabajador esté presente en el momento difícil y crítico que atraviesa su familiar, brindándole apoyo emocional, en la ejecución de gestiones en trámites entre otros.

Según Ley N° 30972 (Decreto legislativo N° 892), la trabajadora que se encuentra en periodo de gestación tiene derecho a gozar de su licencia por maternidad por noventa y ocho

(98) días. Posterior a ello según Ley N° 27240, se otorga el permiso por lactancia materna, el cual dura un año y que podrá ser tomado una hora antes al iniciar su jornada laboral o una hora antes que termine su jornada laboral.

La Ley N° 30807, ley que concede el derecho de Licencia por paternidad a los colaboradores del sector pública y privada, tiene el derecho de gozar de la licencia por paternidad por diez (10) días calendarios consecutivos en condiciones normales.

En la empresa Teleatento del Perú S.A.C, existen dos jornadas laborales: Full Time y Part time, sin embargo, en la actualidad se viene extendiéndose por aproximadamente una o dos horas, viéndose perjudicados los trabajadores, lo que conlleva a una insatisfacción laboral, cansancio y ante ello toman la decisión de faltar a su centro de trabajo, aumentando la inestabilidad y ausentismo laboral.

Dentro del Reglamento interno del trabajo de la empresa Teleatento del Perú S.A.C los colaboradores deben informar que cuentan con descanso médico en un plazo de tres (3) días hábiles desde la emisión del descanso médico, lo mismo aplica para el descanso medico por Maternidad o Paternidad. Es importante que el descanso médico o la especie valorada este legible y con el sello y firma original del médico emisor.

Todo lo antes mencionado generó una inquietud para realizar un estudio sobre las causas del ausentismo laboral en la organización que afecta la productividad de la empresa, con el propósito de disminuir esta problemática que se presenta de manera recurrente.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es el nivel del ausentismo laboral de los colaboradores de la Empresa Teatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel del ausentismo laboral en su dimensión motivación de los colaboradores de la Empresa Teatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018?

¿Cuál es el nivel del ausentismo laboral en su dimensión clima organizacional de los colaboradores de la Empresa Teatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018?

¿Cuál es el nivel del ausentismo laboral en su dimensión adaptación de los colaboradores de la Empresa Teatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018?

¿Cuál es el nivel del ausentismo laboral en su dimensión políticas de trabajo inadecuadas de los colaboradores de la Empresa Teatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar el nivel del ausentismo laboral de los colaboradores de la Empresa Teatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Identificar según la dimensión motivación el nivel del ausentismo laboral de los colaboradores de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018.

Identificar según la dimensión clima organizacional el nivel del ausentismo laboral de los colaboradores de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018.

Identificar según la dimensión adaptación el nivel del ausentismo laboral de los colaboradores de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018.

Identificar según la dimensión políticas de trabajo inadecuadas el nivel del ausentismo laboral de los colaboradores de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018.

### **1.4 Justificación e importancia**

El presente estudio abarca la problemática del ausentismo laboral de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018. La importancia del estudio es que aportara conocimientos recientes y estadísticas sobre el tema para tomar medidas preventivas.

Los resultados permitirán implementar políticas internas para disminuir la causante del ausentismo, así mismo el crear un programa de intervención y control con el área de Bienestar laboral y servicios al colaborador.

En la actualidad, en varias instituciones sin importar el rubro o tamaño de la organización los trabajadores se han ausentado de su centro de labores por lo menos más de una vez al año por diferentes causales, presentando diversas justificaciones para subsanarlo y no ser perjudicados en su remuneración y trayectoria. Algunas instituciones implementan nuevos sistemas de manejo de asistencia, proponen mejores métodos de trabajo, brindan horarios más flexibles por estudio, mayores facilidades de compensación de horas de trabajo, en consecuencia, es necesario e importante tomar atención a todas las características, causantes del ausentismo, ya que permitirá conocer la realidad del trabajador y de la organización.

Originando una deficiencia interna durante la atención al usuario externo o en caso contrario una incomodidad entre sus mismos compañeros porque se tienen que hacer movimientos internos para cubrir dicha ausencia del personal. Es de vital importancia, identificar al trabajador con mayor reincidencia para hacerle el debido seguimiento.

La presente investigación se argumenta además en los criterios teórico, práctico y metodológico principalmente para brindar un aporte científico y social.

En el sentido práctico, los resultados ayudaran a la elaboración de un programa de intervención la cual permitirá a los trabajadores, tener una mejor motivación, mejorar los niveles productividad, compromiso y satisfacción laboral; a fin de disminuir el ausentismo laboral. Además, de determinar la causa es importante analizarla para orientar a tomar acciones a quienes les corresponden. En la actualidad, este es un problema importante que se está incrementando a diario y que muchas empresas se ven afectadas.

Desde la perspectiva teórica, el estudio de investigación hace mención de diferentes modelos teóricos, señalados por diferentes autores, los cuales sus teorías suman al conocimiento científico. Además, mediante la formación de una amplia base teórica, esta servirá de fuente de consulta e información para otros investigadores.

En el aspecto metodológico, las técnicas, instrumentos y procedimientos estadísticos, constituyen un aporte metodológico que sirve de orientación para otros investigadores.

En resumen, el interés del presente estudio es conocer las causantes que fomentan el ausentismo laboral en la empresa Teleatento del Perú S.A.C, debido a que esta problemática afecta el desarrollo de las organizaciones.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1 Antecedentes

##### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

- Ferraro, C. (Argentina, 2016) en su estudio titulado *“Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de Enfermería del hospital zonal especializado en oncología “Luciano Fortabat”, Olavarría”*. Tuvo como objetivo describir el ausentismo e identificar los factores determinantes del ausentismo laboral no programado de los colaboradores de enfermería que trabajan en el Hospital Zonal especializado en oncología “Luciano Fortabat” de la ciudad de Olavarría. Realizó una investigación descriptiva, cuantitativa de corte transversal y retrospectiva. Seleccionó a 27 trabajadores del área de enfermería. La técnica utilizada en su investigación para el relevamiento de datos fue la encuesta prediseñada, también utilizó la base de ausentismo perteneciente al periodo 1 de enero de 2014 al 31 diciembre de 2014. Los resultados fueron que el 52% de los colaboradores se han ausentado de su centro de labores en el último año. El índice de frecuencia (IF) determinó un promedio de 31,2% de incapacidades temporales por cada 1000 Horas Hombre Trabajadas (HHT), con mayor porcentaje en los periodos de junio con 50%, marzo con 37% y noviembre con 37,5%. Concluyó que la incidencia de ausentismo del sexo masculino es media baja, resultando significativamente mayor en trabajadores de sexo femenino, mayores de 45 años. Así mismo el ejercicio profesional continuo a través de los años, puede generar deterioro físico y mental, causando ausencias por descanso médicos, con predominio de enfermedades psiquiátricas.

- Forero, A., Núñez, L. y Patiño, S. (Colombia 2016), en su investigación titulada *“Caracterización del ausentismo laboral en una empresa del sector salud del suroccidente Colombiano para el año 2016”*, donde propuso como objetivo de estudio caracterizar el ausentismo laboral en una empresa del área de salud del suroccidente colombiano durante el año 2016. La investigación fue de tipo observacional descriptivo. Para la población consideró al área de salud del suroccidente con una base de datos de 369 colaboradores, repartidos en las ciudades de Palmira 166 colaboradores, Cali 126, Tuluá 47, Popayán 18 y Buga con 12 colaboradores. La herramienta que utilizó en la investigación fue una base de datos de ausentismo laboral de la empresa del suroccidente colombiano extraída del aplicativo utilizado en la organización. Sus resultados fueron que se evidenció que en el grupo poblacional de edades entre el rango de 31 - 35 años existe mayor ausentismo, predominando el género femenino; se identificó que los médicos tienen mayor porcentaje de ausentismo, los empleados con menor tiempo de antigüedad en la organización causan mayor ausencia y los descansos médicos del sistema respiratorio originan mayor colisión en el ausentismo con un 21%. Los resultados que se halló fue que el ausentismo predomina en una población joven en edad productiva; se destaca el sexo femenino, nivel de escolaridad profesional y estado civil soltero. Concluyeron que las causantes de ausentismo laboral que mayor porcentaje representó fue la médica, generada por las patologías respiratorias, infecciosas y parasitarias.

- Bautista, I. y Valencia, S. (Colombia 2015), en su investigación titulada *“Causas de ausentismo laboral en los trabajadores del área administrativa del hospital san Andrés de Tumaco, durante el primer semestre de 2015”*. Cuyo objetivo fue describir las causantes del ausentismo laboral en los colaboradores del área administrativa del Hospital



San Andrés del Municipio de Tumaco, durante el primer semestre de 2015. La investigación fue de tipo descriptivo de carácter cuantitativo y retrospectivo. La población universo de estudio estuvo constituida por 20 trabajadores del área administrativa. El instrumento de recolección de la información consistió en la elaboración de una base de datos. Los resultados fueron que presentaron 31 incapacidades que representaron 64 días perdidos causados por cita médica 39%, 29% por enfermedad general y 3% por enfermedad laboral. El 29% se ausentó por causa no médica, 16% por calamidad doméstica y 13% por diligencias personales. El 81% fue del sexo femenino y 19% del sexo masculino. Llegaron a la conclusión que la mayor causa del ausentismo es por asistencia a cita médica, enfermedad general, y otras causas como calamidad doméstica y temas personales. La enfermedad laboral, ocupa la última posición como causante de ausentismo y por ningún caso por accidente laboral. La mitad de las incapacidades se presentó en trabajadores con estado civil casado y menor proporción en aquellos que tienen unión libre.

- Antakli, A. y Quero, N. (Venezuela, 2014) en su investigación titulada *“Relación entre motivación y ausentismo laboral en la Universidad Nacional Experimental de la seguridad en el año 2014”*. Tuvieron como objetivo determinar la relación entre motivación y ausentismo laboral en el personal administrativo del nivel normativo de la universidad nacional experimental de la seguridad para el año 2014. Realizaron una investigación de campo de nivel correlacional, no experimental de diseño transaccional. La población estuvo conformada 200 empleados administrativos. La técnica utilizada en su investigación fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Concluyeron que se puede deducir la no existencia de relación entre variables, pudiendo presumir que las mismas no tienen el suficiente sustento para demostrar la interrelación entre motivación y el

ausentismo. Las características sociodemográficas pueden estar asociadas al ausentismo del personal de la institución, así como las condiciones del trabajo también pueden guardar relación con las ausencias.

- Silva, C., Caicedo, D. y Serna, L. (Colombia 2013), en su investigación titulada *“Ausentismo laboral en personal de salud de la red salud norte de Cali en el 2013”*. Tuvieron como objetivo de estudio identificar las características que determinaron el ausentismo laboral del personal de salud de la Red Norte en el año 2013, la investigación fue observacional descriptivo retrospectivo y de enfoque cuantitativo. La población fue de 183 personas, el instrumento utilizado para la recolección de información fue la planilla estadística y para la recolección de datos utilizaron la base de datos de ausentismo laboral por descanso médicos y no médicos de los colaboradores de la salud de la red norte de Cali. Sus resultados fueron que se encontró que las mujeres representaron el 74,8 % del ausentismo, siendo las auxiliares de enfermería las que más denotaron con el 52,2 % (856 horas); como origen la incapacidad con un 69,4 % (1934 horas), y con un 74,2 % son los colaboradores que trabajan 8 horas al día y laboran en el área de consulta externa. Entre sus conclusiones destacan que en las características del personal ausente predominó el género femenino, siendo las auxiliares de enfermería quienes más aportaron al ausentismo en este periodo, seguida de estas los médicos y enfermero/as, la causa más frecuente del ausentismo es la incapacidad médica, seguida de los tramites personales y por ultimo las citas y procedimientos médicos, al no tener una base completa o específica en los orígenes del ausentismo no se logró determinar causas específicas sobre todo en las incapacidades médicas.

### 2.1.2 Antecedentes nacionales

- Tenorio, A. (Arequipa 2017), en su investigación titulada “*Ausentismo laboral por el tipo de contingencia en los colaboradores de la unidad de gestión educativa local Arequipa sur, Julio 2016 a Julio 2017*”. Tuvo como objetivo analizar el ausentismo laboral por el tipo de contingencia en los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur. La investigación fue de tipo cuantitativa y descriptiva de diseño no experimental - transaccional. La población fue 2602 trabajadores registrados durante el periodo julio 2016 a julio 2017. La técnica utilizada en su investigación es la técnica documental o revisión documental/ observación documental, y el análisis crítico, el instrumento de recolección de información fue la ficha de datos. Sus conclusiones fueron:

- En referencia al principal tipo de contingencia de acuerdo con el sexo, se demuestra que la población que más se ausenta al trabajo por tipo de contingencia son las mujeres en el 79% siendo la enfermedad el principal motivo en un 77% en relación a la maternidad que solo es un 2%.
- El principal tipo de contingencia que se presenta en los trabajadores para no presentarse al trabajo según edad muestran mayores índices de enfermedad entre las edades de 31 a 50 años considerados como trabajadores adultos. Así mismo, en trabajadores adultos y adultos mayores el índice de casos de ausentismo por enfermedad llega a superar el 90% de ausencias por este tipo de contingencia.

- Bringas, K. (Trujillo 2017), en su investigación titulada “*Factores asociados al ausentismo laboral por descansos médicos de los trabajadores de la empresa tercerización representaciones Agromaster S.A.C de Enero a Julio del 2015*”. Tuvo como objetivo determinar qué factores están asociados a los descansos médicos – ausentismo laboral por parte de los colaboradores de la empresa tercerización representaciones Agromaster S.A.C de Enero a Julio del 2015. Su investigación fue de tipo descriptiva ya que permitió conocer y caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos peculiares o diferenciadores. La muestra fue de 187 trabajadores. Utilizo la técnica de observación directa y la entrevista estructurada, el instrumento en su investigación fue la guía de observación, registro de entrevista y el cuestionario. Entre sus resultados destacan que el factor de mayor incidencia en la ausencia de los colaboradores fue la indiferente o escasa identificación institucionalidad con 61.5%, a diferencia de los horarios de trabajo y clima laboral. El total de ausencias fue de 54%, mientras que el 60% utilizo descanso médico para justificar su ausencia. Concluyendo que:

➤ La escasa identificación institucional genera influencia en la relación de descansos médicos -ausentismo laboral, porque observo que el 61.5% es indiferente en cuanto a identificarse con la empresa, esto debido a que preferían pertenecer al régimen agrario para tener más beneficios.

➤ El inadecuado clima laboral no interviene de forma significativa en la relación de descansos médicos -ausentismo laboral ya que el 75.9% estuvo conforme con el clima laboral.

- Calloapaza, G. y Macedo, J. (Arequipa 2017), en su investigación titulada *“Síndrome de burnout y su relación con el ausentismo y presentismo laboral en trabajadores de una empresa industrial de Arequipa 2015”*. La cual tuvo como objetivo conocer la relación que existe entre el síndrome de burnout, el ausentismo y presentismo laboral en los trabajadores de la empresa industrial de Arequipa. La investigación fue de tipo cuantitativa y transversal, descriptivo - correlacional. Su población estuvo constituida por 305 trabajadores, de los cuales seleccionaron 283, siendo los varones 275 y mujeres 8, entre 22 y 63 años, con grados de instrucción de secundaria, técnico y superior. El instrumento que utilizó fue el inventario de BURNOUT DE MASLACH MBI y el cuestionario de salud y desempeño en el trabajo. Concluyendo a lo siguiente:

- Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y el ausentismo laboral más no con el presentismo; por lo que podemos decir que los colaboradores que presentan síntomas de burnout también muestran conductas absentistas, y mucho más débilmente conductas presentistas. En este sentido el síndrome de burnout tiene efectos negativos sobre la salud física y psicológica del trabajador, y también sobre los comportamientos de asistencia y ausencia laboral.
- En la empresa industrial la mayor proporción de los trabajadores no presentan ausentismo laboral a nivel general; sin embargo, existe un 19.79% de trabajadores que si manifiestan ausentismo laboral, que hace referencia a que dicho fenómeno afecta a la organización y puede aumentar en un futuro si no se toman las medidas de intervención adecuadas.

- Caycho, G. (Lima 2016), en su investigación titulada “*Absentismo laboral y motivación en los trabajadores de la central del 355 de la empresa auto taxi satelital en Maranga – San Miguel*”. Tuvo como objetivo establecer la relación entre absentismo laboral y motivación en los trabajadores de la central del 355 de la empresa Auto Taxi Satelital en Maranga – San Miguel. Su investigación fue no experimental, transversal de tipo descriptiva y correlacional. Su población estuvo constituida por 107 colaboradores la cual mediante el muestreo probabilístico se obtuvo una muestra de 102 colaboradores de la empresa, utilizó dos instrumentos psicológicos el Cuestionario de ALEP (Absentismo laboral del empleado público) y Adaptación del perfil de motivación para líderes. Concluyo que en su estudio se comprobó que existe relación significativa entre el ausentismo laboral y la motivación lo cual indica que los colaboradores suelen incurrir en faltas justificadas o injustificadas por falta de motivación, así mismo existe relación significativa entre la dimensión prácticas organizacionales del absentismo laboral y los niveles fisiológicos, seguridad, pertenencia, estima y autorrealización de la motivación.

- Jave, G. (Lima 2015), en su investigación titulada “*Análisis de costos por ausentismo laboral atribuibles a licencias médicas por enfermedad Hospital nacional Arzobispo Loayza 2015*”. Tuvo como objetivo determinar el costo generado por el ausentismo laboral atribuible a las licencias médicas por enfermedad en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2015. La investigación fue un estudio no experimental. La muestra estuvo constituida por 118 doctores asistenciales y trabajadores de enfermería. El instrumento utilizado para la recopilación de datos fue una ficha de recolección con la finalidad de registrar los datos laborales del personal médico y de enfermería, como: condición laboral, tipo de cargo, área laboral, remuneración mensual, descuento por día, días de ausencia, motivo de ausencia, pacientes no

atendidos. Concluyendo que el costo anual estimado por ausentismo laboral atribuible a los descansos médicos por enfermedad del personal médico y enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza asciende a S/. 126 562,76 nuevos soles.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Conceptualización de ausentismo laboral**

A continuación, para una mayor comprensión del ausentismo laboral se mencionará a los siguientes autores y sus definiciones:

Según Nova, P. (1996), el término absentismo, también llamado ausentismo, proviene del vocablo latino absentis y se aplicaba a los terratenientes irlandeses que residían en Inglaterra y abandonaron sus tierras. Con el desarrollo industrial, esta definición se usa para aludir a los colaboradores fabriles que se ausentan de su trabajo, por tanto, por el siglo XVIII, la definición del ausentismo adquiere nuevas connotaciones.

A lo antes mencionado por el autor se puede comentar que el ausentismo laboral es un hecho recurrente en las empresas, los trabajadores se han ausentado en su trabajo, por muy distintas razones y sosteniendo diversas justificaciones.

Malaquer (1977) afirma. “El absentismo, tal como lo entendemos hoy en día, es una problemática sociológica inherente al desarrollo industrial y económico, estando directamente relacionado a la actitud de las personas y de la sociedad ante el trabajo”.

Se puede agregar a lo mencionado que el ausentismo laboral no solo se presenta en el área industrial sino también en otras áreas como, salud, académico, instituciones estatales; es decir se presenta casos de ausentismo en todas las organizaciones e instituciones.

De la Torre y García Lombardía (2010), exponen el absentismo como "ausencia de un colaborador al centro de labores que conlleva falta de prestación laboral, quedando fuera de los períodos de vacaciones y de huelgas y que puede ser justificado por causa médica atribuible a una incapacidad excepción hecha de la derivada del embarazo y excluidas las ausencias derivadas del ejercicio de derechos reconocidos en ley o convenio colectivo por permisos retribuidos y que puede ser, también, absentismo no justificado".

Molinera M. (2001), "denomina absentismo presencial al absentismo que se manifiesta aun presentándose en el lugar de trabajo, dando lugar a un descenso en el producimiento del empleado".

Según lo definido por Molinera, el ausentismo laboral presencial es también llamado presentismo, término que hace referencia a que el trabajador está en su lugar de trabajo, pero que está dedicando la mayor parte de su tiempo laboral a realizar otras funciones, situación que conlleva al bajo rendimiento de una organización. En la actualidad por miedo a perder el trabajo los colaboradores en vez de ausentarse de su centro de labores acuden a laborar, pero sus pensamientos no están enfocados a actividades del área.

En su investigación de Rodríguez, A., Samaniego, C., y Ortiz, Y. publicada en la revista de los órganos autonómicos de control externo (1996), refieren que el ausentismo laboral en el mundo del trabajo es una de las problemáticas más complicadas de abordar por su complejidad. Es un fenómeno endémico; es otras palabras, se da en todas las áreas de trabajo. Actualmente debido a la tan alta incidencia de faltas injustificadas y justificadas las organizaciones buscan implementar protocolos para disminuirlos siendo más flexibles y comprensivos con el colaborador.



A decir de lo anterior en muchas instituciones a pesar de ser más tolerantes con los colaboradores, por temas relacionados a estudio, otros trabajos, familiares, salud etc., se evidencia un alto índice de ausentismo.

Para Samaniego (1998), el ausentismo consiste en el incumplimiento por parte del trabajador a sus tareas diarias, ausentándose del centro de labores de forma inesperada cuando debería presentarse al mismo; sin embargo, y de forma más precisa, se puede deducir que aun estándose físicamente en su centro de labores puede producirse ausentismo laboral. Esta realidad o modalidad que produce una disminución del rendimiento a pesar de presentarse a su centro de labores.

Davis, K. (2007) refiere que el fenómeno del ausentismo representa un problema no únicamente para el trabajador sino para la empresa, el primero, que se ve perjudicado en su salario, en la seguridad en el trabajo, en el bajo rendimiento, la calidad de su servicio, reincorporación al trabajo, los justificantes para faltar y deficiencias en los servicios que impiden el buen desarrollo y el logro de metas, por otra parte la institución que sufre de las consecuencias y se ve afectada económicamente, en su presentación de bienes y servicios y en el mercado entre otros.

En relación con lo definido por Davis, cuando un colaborador se ausenta por días, los compañeros de trabajo son los que asumen sus funciones sobrecargándose de trabajo.

El ausentismo laboral es estimado como un factor que disminuye seriamente la productividad. Con el propósito de disminuirlo las organizaciones han implementado diversos tipos de sanciones, a estimular a los colaboradores que cumplen con

sus obligaciones o a flexibilizar los horarios, reduciendo de este modo las causas que los colaboradores presentan para faltar. Agustín Reyes Ponce. (2007).

Chiavenato, I. (2003) “define al ausentismo laboral al término empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los trabajadores a su centro de labores. En ese significado es la suma de los periodos en que, por cualquier causa los colaboradores se retrasan o no acuden al trabajo.”

## 2.2.2 Modelos de ausentismo laboral

### a) Modelo de ausentismo laboral según Steers y Rhodes (1984)

En un intento de resumir los resultados más importantes, el modelo se organizará en cinco apartados que se identifican con el conjunto de variables relacionadas con el absentismo. En la cual se puede contemplar la modificación de la variable motivación de asistencia respecto al modelo original (1978) influida por la satisfacción en la situación de trabajo y las presiones para asistir.

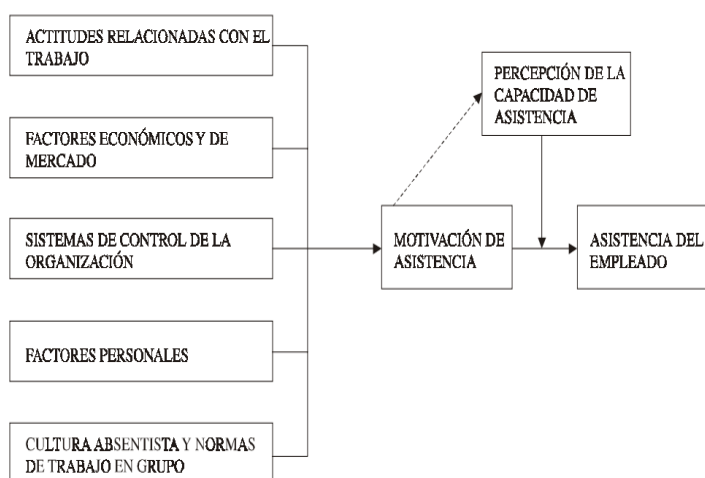


Figura N° 1. Modelo Explicativo de Ausentismo laboral (Steers y Rhodes, 1984)

En este caso, la motivación de asistencia es el resultado de la influencia directa de las siguientes variables: actitudes relacionadas con el empleo, factores económicos y de mercado, sistemas de control de la organización, factores personales, cultura absentista y normas de trabajo en grupo.

➤ Primera variable actitudes relacionadas con el empleo. - La idea parte de reconocer la importancia de las actitudes del empleado en el absentismo. Así, actitudes como satisfacción con el empleo, implicación en la tarea, compromiso con la institución y algunas dimensiones de la satisfacción como la de los compañeros, el control, el sueldo y la promoción, han sido las variables que más se han relacionado con la ausencia laboral.

➤ Segunda variable factores económicos y las condiciones del mercado. - Son a menudo, variables que limitan la posibilidad de cambiar de trabajo. Estas circunstancias influyen en la motivación del empleado y, como resultado, en tiempos de alto desempleo o en periodos de reducción de plantilla por parte de la organización se incrementa la presión de asistir al trabajo por miedo a perderlo, de modo que se produce una relación inversa entre los niveles de desempleo de una zona geográfica y el nivel de absentismo. De hecho, en épocas en que las condiciones económicas generales son deficitarias, el absentismo disminuye por dos motivos: a) por temor al despido en los empleados con ausencias frecuentes; y b) en los restantes, por miedo a las consecuencias, es decir, al despido.

➤ Tercera variable sistema de control en la organización. - La incorporación, por parte de la dirección, de diversas políticas y procedimientos de control de la ausencia representa una práctica importante en la reducción del absentismo. Entre ellas, se pueden identificar tres programas generales: 1) las iniciativas de refuerzo positivo (paga

extraordinaria a determinados niveles de asistencia); 2) el castigo y los incentivos negativos (sanciones por ausencias) y 3) los sistemas mixtos de consecuencias (refuerzos y castigo). En estas casuísticas se disminuye el absentismo, en particular se destacan los programas de reforzamiento positivo y mixtos.

➤ Cuarta variable factores personales del empleado. - Constituyen el cuarto grupo de variables que configuran la motivación de asistencia. En particular, el absentismo se ha asociado con variables tales como la proporción de la familia, problemas de salud, edad, sexo, ética personal y con las actividades extralaborales. Sin embargo, la motivación de asistencia del empleado resulta insuficiente para asegurar su presencia. En muchos casos, el individuo tiene la percepción de no poder asistir al trabajo, situación subjetiva que puede no ser coincidente con la disposición real del sujeto y que recurrentemente se atribuye a tres factores: a) las enfermedades o accidentes; b) las responsabilidades familiares; y c) los problemas de transporte.

➤ Quinta variable cultura de ausencia de la organización y las normas de trabajo en grupo. - La cultura de ausencia la incorporan al estudio del absentismo Chadwick-Jones, Nicholson y Brown (1982) para aludir a las costumbres de ausencia de los empleados y de la dirección y a las creencias compartidas sobre la legitimidad de la ausencia. La cultura de ausencia guarda relación con el ausentismo y puede activar o suprimir variables que influyen en la asistencia del empleado.

## **b) Modelo de ausentismo laboral según Chiavenato (2008)**

Explico que existen cuatro modelos de ausentismo laboral. Todos estos modelos tienen un aspecto en común tratan de explicar los factores que llevan al colaborador a identificar un

problema y tomar la decisión de no presentarse al trabajo mediante la solicitud de una causa médica.

➤ Modelo motivación. - Es todo aquello que motiva al colaborador a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una determinada tendencia, a un establecido comportamiento. Es el efecto de la interacción entre el sujeto y la circunstancia que lo circunda. En relación de la circunstancia que viva el sujeto en ese instante y de cómo la viva.

➤ Modelo clima organizacional. - Las personas están continuamente implicados en la adaptación a una gran variedad de momentos con el objetivo de satisfacer sus necesidades y sostener su equilibrio emocional. Eso se puede definir como un estado de adaptación. Tal adaptación no sólo se alude a la satisfacción de las necesidades fisiológicas, sino también a la satisfacción de las necesidades de pertenencia a un grupo social de estima y de autorrealización. La no realización de esas necesidades causa problemas de adaptación. Como la satisfacción de esas necesidades superiores depende particularmente de las personas que están en posiciones de autoridad jerárquica, es importante para la administración entender la naturaleza de la adaptación y desadaptación de las personas

➤ Modelo adaptación. - Adaptarse a las situaciones ambientales y lograr alcanzar metas. Si se logra esa adaptación y se logra los objetivos, la organización se considerará eficaz y podrá crecer y sobrevivir. La adaptación, como cualquier otra característica de la personalidad, varía de una a otra persona y, aun en un mismo individuo, de un momento a otro. Esa variación puede ser entendida como un continuum que va desde una adaptación

precaria, en uno de los extremos, hasta una excelente adaptación, en el otro. Una buena adaptación significa “salud mental”

➤ Modelo política de trabajo inadecuadas. - Son líneas de acción que proporcionan marcos flexibles para demarcar las áreas en que debe desarrollarse la acción administrativa, se alude a la manera en que las instituciones desean tratar a sus colaboradores para alcanzar por medio de estos las metas organizacionales. De este modo, las políticas son guías para la acción.

#### **d) Modelos de ausentismo laboral según Peiro, J. Rodríguez, I. Gonzales, M. (2008)**

Las relaciones entre estos factores y el comportamiento de ausencia de un colaborador no son directas ni lineales. Existen varios modelos teóricos que pretenden explicar los mecanismos que operan entre los antecedentes y sus relaciones.

➤ Modelo de huida del trabajo. - Desde estos modelos se cree que el ausentismo es una defensa del trabajador ante las condiciones del trabajo valoradas negativamente. El modelo de huida explica la ausencia como escape o evitación de la situación desagradable que se ha convertido el trabajo de una persona, en una manifestación del rechazo ante el estrés y las condiciones inadecuadas para laboral.

➤ Modelo de adaptación e inadaptación de la persona al trabajo. - Según estos modelos, el ausentismo está relacionado con los procesos de socialización del individuo en su trabajo, va a depender en parte de los desajustes entre la persona y las demandas de su puesto, por ejemplo, cuando las características de personalidad no resultan adecuadas para el tipo de función que el trabajador ha de desempeñar. Así, el ausentismo estará relacionado

con el tipo de lazos entre trabajador y empresa y, por lo tanto, se explica en función de los factores que tienen influencia en la relación trabajador-organización.

➤ Modelos de intercambio. - Desde estos modelos, basados en las teorías del intercambio, de la equidad y de la comparación social, el ausentismo le precede un análisis racional de evaluación de los costos y beneficios de la asistencia y de la ausencia en el trabajo, mediante la cual se toma la decisión de mayor valor de utilidad. Se diría que la persona busca la equidad en sus aportaciones y compensaciones, si considera que sus aportaciones son mayores que las compensaciones recibidas, puede lograr equilibrar la situación mediante conductas de ausencia.

En efecto las personas pueden notar que, en comparación, las compensaciones y los beneficios que perciben de la empresa son injustificadamente menores que los que perciben otros compañeros y ello produciría sentimientos de falta de equidad en su relación con la empresa.

➤ Modelos centrados en la cultura. - Este tipo de modelos resalta el valor de la cultura en términos de creencias y valores de la institución y la unidad de trabajo. La cultura organizacional indica al sujeto que es lo que el grupo permite, tolera, reprueba y sanciona. Si las normas las creencias y los valores forman la “cultura de absentismo” de la organización o la unidad de trabajo son laxos y tolerantes con las ausencias, estas se producen con más frecuencia y desmotivan a los colaboradores que si acuden a trabajar.

➤ Modelos centrados en aspectos estructurales. - Estos modelos hacen referencia a ciertas condiciones estructurales de la institución que potencian el ausentismo sin pretenderlo. Este es el caso del ausentismo promovido por las políticas de la institución

que, en determinadas organizaciones y bajo ciertas condiciones, indirectamente recompensan o refuerzan la conducta de ausencia, por ejemplo, creando situaciones en donde el trabajador recibe una compensación más elevada estando de baja que acudiendo al trabajo. En otras ocasiones, cuando la empresa reemplaza las bajas, el supervisor o los compañeros puedan animar a un trabajador que crea un mal clima a que continúe de baja, habida cuenta que la persona que le está reemplazando es más colaboradora y contribuye al buen clima de la unidad de trabajo.

### **2.2.3 Características de ausentismo laboral**

Las características del ausentismo laboral según Klaric, C. (1796), se puede definir en cuatro puntos:

- Empresarial/Directivo y Económico. - Surge de la adaptación del individuo a la empresa.
- Psicológico. - Se centra en la motivación, la satisfacción y las actitudes hacia el puesto de trabajo. Es evidente la importancia que tienen las normas del equipo a descubrir la existencia de una cultura de ausencia en el centro de labores que abarca la enfermedad, y es comprendida como una situación individual y grupal hacia el sistema inflexible.
- Sociológico. - En este enfoque se incluían los factores individuales que faltaban y hacen referencia a la edad, sexo, estado civil, formación, etc. También consideran a los factores externos a los colaboradores, como la distancia del hogar al lugar del trabajo en cadena, las tensiones en la familia y los factores de organización del trabajo como el tamaño de la unidad de trabajo o la repetitividad de las funciones.



➤ Pedagógico. - El ausentismo constituye una de las respuestas a la alta tensión, la baja moral de trabajo, la imposibilidad de promoción, etc. Que adquieren a los cinco años de trabajo en profesores. En esta situación el ausentismo trabaja como ruptura y escape momentáneos para amortiguar las tensiones acumuladas en el trabajo.

#### **2.2.4 Causas del ausentismo laboral**

##### **A) Causas de ausentismo laboral según Ribaya (2008)**

El análisis de las causas del absentismo está muy ligado, como es lógico, a la definición de este.

Si partimos de una definición restringida del fenómeno como la propuesta por Ribaya, las causas del absentismo a considerar son las siguientes:

➤ Ausentismo legal o involuntario. - Se caracteriza por ser un coste para la organización y porque el colaborador, en algunas circunstancias, sigue recibiendo su remuneración. Es lo que se denomina absentismo retribuido y contiene los siguientes apartados:

- Enfermedad Normal
- Accidente Laboral
- Licencias Legales
- Licencia posnatal y adopción de menores de 5 años
- Enfermedad Profesional

➤ Absentismo personal o voluntario. - Se caracteriza por ser un coste de oportunidad para la organización y porque el colaborador, en tales circunstancias, no continúa percibiendo su remuneración. Es lo que se podría denominar absentismo no retribuido y comprende los siguientes apartados:

- Permisos Particulares
- Ausencias no Autorizadas
- Conflictos laborales

## **B) Causas del ausentismo laboral según Chiavenato (2003)**

Las causas del ausentismo laboral son varias, no es siempre por causa del trabajador, también puede causarlo la organización, a continuación, se mencionan las principales:

- La ineficiente supervisión
- La falta de motivación y estímulo
- Las pésimas condiciones de trabajo.
- La falta integración del colaborador con la organización.
- Enfermedad comprobada y no comprobada
- Diversas razones de tipo familia
- Accidentes de trabajo

### **C) Causas del ausentismo laboral según Herbert Hruden (1986)**

Cita en un estudio efectuado en grandes empresas de utilidad pública que revelan una correlación elevada entre los índices de ausentismo y las actitudes de los colaboradores en relación con la administración, a sus superiores inmediatos y a sus compañeros de trabajo. Entre funcionarios, el estudio reveló que el ausentismo está asociado con los siguientes problemas:

- Falta de libertad para hablar sobre problemas del cargo con el supervisor
- Falta de sentimiento de solidaridad del grupo
- Insatisfacción en cuanto al salario
- Falta de reconocimiento por el buen desempeño
- Insatisfacción con la media administración

### **D) Causas y clasificación del ausentismo laboral según Peiro, J. Rodríguez, I. Gonzales, M. (2008)**

El absentismo es un fenómeno inevitable en toda organización. Es irremediable que en algún momento una persona no acuda al trabajo por alguna circunstancia. Las enfermedades son prevenibles, pero no ineludibles al cien por ciento. El ausentismo se define como un problema cuando excede los límites de normalidad y de las circunstancias inevitables que pueden provocar ausencias. Además, la intensidad de este fenómeno y los factores que lo favorecen son diversos y específicos en cada caso. Por una parte, hay diferentes tipos de absentismo en función de la casuística:

- Ausencias por incapacidad temporal
- Por maternidad
- Por permisos remuneradas
- Por formación
- Por expedientes de regularización de empleo
- Por conflicto laboral
- Por diversos motivos justificados y no justificados.

En general, los factores que contribuyen al ausentismo se pueden clasificar en tres categorías

1. Derivados de aspectos personales. - Estado de salud de las personas obligaciones y temas familiares y sociales o experiencia de estrés extralaboral (por ejemplo, procesos de separación matrimonial), que entran en conflicto con las demandas laborales, el interés o motivación. Estas variables podríamos considerarlas como factores *pull* que tiran o atraen al colaborador hacia el contexto externo o a la organización induciendo a la ausencia.

2. Relacionados con el trabajo y las condiciones laborales. – Riesgos laborales condiciones inadecuadas de trabajo, clima social deteriorado o sistema de trabajo mal organizado que producen estrés y tensión. Estos factores cabe considerarlos como aspectos *push* que empujan al trabajador fuera de la organización estimulando las conductas ausentista desde la propia situación y realidad organizacional y laboral.

3. Derivados de la organización y gestión de la empresa. – Entre ellos cabe mencionar la cultura organizacional y los sistemas de gestión del ausentismo que inciden en su incidencia. Estos factores se comportarían como moduladores de la relación entre ausencia y los va mencionando factores *pull* (*características personales*) y *push* (trabajo y condiciones laborales).

### **2.2.5 Tipos de ausentismo laboral**

El economista Hitze (1975) indica dos rasgos que presenta el absentismo, en primer lugar, se sitúa el de la permanencia, al figurar en todos los sistemas productivos y a través de todas las épocas, y, en segundo lugar, el de la regularidad, ya que se repite de un modo más o menos similar, siempre y cuando las condiciones que los rodean no ofrezcan alteraciones apreciables. Por tanto, en el análisis que efectúa de la evolución y dimensión que adquiere en la sociedad, se distinguen tres tipos de absentismo, el histórico, el estructural y el coyuntural.

➤ El absentismo histórico. - Es el que se presenta como regular. Se considera por lo ende el ausentismo histórico a aquella tasa de ausentismo que históricamente se ha mantenido constante a través del tiempo en una sociedad, en una rama de la industria, o en una organización. Es decir, cuando no ha evidenciado oscilaciones evidentes en un periodo largo de muchos años.

➤ El absentismo estructural. - Es aquel que depende del grado de industrialización de la sociedad. Cuando una economía se industrializa, el ausentismo (de todas las áreas, incluidas los que nos son industriales) suelen a aumentar progresivamente hasta que llega a su techo o sea hasta los nuevos niveles de estabilidad en los que

permanecerá. Cuando esto ocurre, y pasa un tiempo considerable, el absentismo estructural se convierte en histórico, para la nueva estructura económica que ha surgido. El estructural se caracteriza por un aumento constante y sin variaciones mientras dure el proceso de cambio. En términos numéricos, es la diferencia entre el histórico anterior y el actual.

➤ *El absentismo coyuntural.* - Se encuentra en periodos de rápido cambio social, político, económico, etc. Suele tener magnitudes superiores a las de absentismo estructural. Si se define al estructural como aumento a largo plazo, al coyuntural como variaciones a corto plazo de pocos años o aún meses. El estructural tiende a aumentar siempre, mientras que el coyuntural puede aumentar o disminuir, según múltiples factores.

### 2.3 Definiciones conceptuales

➤ **Organización.** - Es un sistema diseñado para lograr ciertos propósitos y objetivos. Estos sistemas pueden a su vez, estar constituidos por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones determinadas.

➤ **Ausentismo.** - Menciona a la inasistencia de una persona al lugar donde debe cumplir una obligación o desarrollar una función. El ausentismo aparece en diferentes contextos. En el terreno laboral, la idea hace mención del incumplimiento de la obligación de un colaborador de acudir al centro de labores donde desarrolla sus tareas habituales.

➤ **Descanso médico.** - Es el tiempo de descanso físico o mental indicado por el doctor tratante, útil para que el paciente tenga una recuperación física y mental que le permita su recuperación total, no significa incapacidad para el trabajo.

➤ **Motivación.** - Es un motor interno que conecta mente y voluntad en la consecución de un plan de acción que conecta con un fin que la persona visualiza de un modo frecuente para reafirmarse a sí misma en la importancia de llevar a cabo ese refuerzo necesario. Es un proceso dinámico e interno donde cubrimos una necesidad.

➤ **Clima laboral.** - Es uno de los aspectos más importantes para una institución y se puede definir como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de forma directa en el desempeño de los empleados.

➤ **Compromiso.** – Es un tipo de obligación o acuerdo que tiene una persona con otros ante un hecho o situación. Un compromiso es una obligación que debe cumplirse por la persona que lo tiene y lo tomó, es la capacidad que tiene una persona para tomar consciencia de la importancia que existe en cumplir con algo acordado.

➤ **Justificación.** - Es un argumento que apoya o sustenta una idea. En otras palabras, es una forma de explicar algo que sirve como complemento o aclaración de una afirmación previa.

➤ **Insatisfacción laboral.**- Se trata de un sentimiento muy humano que puede estar contextualizado en ámbitos muy concretos: en el plano laboral un colaborador puede sentirse de este modo cuando tiene un trabajo precario, en una etapa de desempleo de larga duración, ante un empleo que no conecta con la vocación profesional, al estar estancado en el trabajo. La insatisfacción muestra un nivel de desencanto personal producido por la frustración de que no haya cumplido un deseo determinado.

➤ **Estrés.** - Estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento superior al normal puede definirse como un conjunto de reacciones fisiológicas que se presentan cuando una persona sufre un estado de tensión nerviosa, producto de diversas situaciones en el ámbito laboral o personal: exceso de funciones, ansiedad, situaciones traumáticas que se hayan vivido; suele provocar diversos trastornos físicos y mentales

➤ **Incapacidad física.** - Es la pérdida parcial o total de la capacidad innata de un individuo, ya sea por causas relacionadas con enfermedades congénitas o adquiridas, o por lesiones que determinan una incapacidad en las capacidades de la persona, especialmente en lo referente a la anatomía y la función de un órgano, miembro o sentido.



## CAPITULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Tipo de la investigación

En razón del propósito que persigue la investigación es de tipo básica simple porque tiene como propósito recoger información de la realidad y generalizar los resultados. La investigación básica o pura tiene como propósito la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento que se va añadiendo a la información previa existente.

El presente estudio basa su método en la investigación descriptiva, definida por Mario Tamayo Tamayo (2003 p.3), señala que este tipo de investigación describir de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés. Este tipo de estudio busca únicamente describir situaciones o acontecimientos; básicamente no está interesado en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis, ni en hacer predicciones. Con frecuencia las descripciones se hacen por encuestas, aunque éstas también pueden servir para probar hipótesis específicas y poner a prueba explicaciones.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, de acuerdo con el método que emplea para el manejo de los datos, porque implica procedimientos estadísticos en el procesamiento de datos. Rodríguez Peñuelas (2010, p.32), indica que el método cuantitativo se basa en los hechos o causas del fenómeno social, con poco interés por los estados subjetivos del individuo. Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la

presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico.

### 3.2 Diseño de la investigación

El diseño de investigación es no experimental y según la temporalización el diseño de investigación es de corte transversal porque recolecta datos en un sólo momento y en un tiempo único.

Como señalan Hernández, R. Hernández, C. Baptisa, P. Kerlinger (1997, p 189): "La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.



Figura 2: Diseño de la investigación

Dónde:

**O** = Observación de la muestra.

**G** = Grupo de estudio o muestra (Colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018.

### 3.3 Población y muestra

#### 3.3.1 Población

La población de estudio está comprendida por 400 colaboradores de la empresa Teleatento de Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018.

#### 3.3.2 Muestra

La muestra está constituida por 121 colaboradores de la empresa Teleatento de Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018. La cual se determinó bajo el diseño del Muestreo aleatorio simple (MAS) y luego se realizó un ajuste con la prueba de corrección por finitud.

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N - 1) e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Figura 3: Fórmula para determinar la muestra (MAS)

$$n = \frac{350 (0,5)^2 (1,96)^2}{(350 - 1) (0,05)^2 + (0,5)^2 (1,96)^2}$$

$$n = \frac{350 (0,25) (3,84)}{349 (0,0025) + (0,25) (3,84)}$$

$$n = \underline{\underline{336}}$$

$$n = \frac{0.87 + 0.96}{1.83} \cdot 336$$

$$n = 184$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza. Teniendo como constante 1,96, debido a que el nivel de confianza es 95%.

e = Margen de error absoluto aplicado al (0,05).

σ = Desviación estándar poblacional, el cual se considera 0,5

$$f_h = \frac{n}{N}$$

Figura 4: Factor de corrección por finitud

$$f_h = \frac{184}{350} = 0.52$$

$$350$$

$$n_{aj} = \frac{n}{1+f_h} = \frac{184}{1.52} = 121$$

$$1+f_h = 1.52$$

Donde:

fh: factor corrección por finitud

n: tamaño de la muestra inicial

N: tamaño del universo (N = 350)

na: tamaño corregido o ajustado de la muestra

**Criterios de inclusión de los participantes:**

- Colaboradores que tienen más de 3 meses laborando en la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018.
- Colaboradores que tienen como cargo teleoperadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018 de ambos sexos.
- Colaboradores en rango de edad 18 años hasta los 45 años.
- Colaboradores que se encuentra en la planilla de la empresa Teleatento del Perú S.A.C - Sede Callao durante el periodo 2018.

**Criterios de exclusión de los participantes:**

- Colaboradores que tienen como cargo Jefe de área o Gerentes de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018.
- Colaboradores que tienen el rango de edad mayor a 46 años.
- Colaboradores que tienen como modalidad de contrato, programa juvenil.

- Colaboradores con modalidad de trabajo PartTime.

### **3.4 Identificación de la variable y su Operacionalización**

La variable de estudio es “Ausentismo Laboral” y tiene como factores sociodemográficos que caracterizan a la muestra, tales como: sexo, edad, grado de instrucción en la empresa Teatento del Perú S.A.C. Además, la variable ausentismo laboral se categoriza en las siguientes dimensiones e indicadores, que se detallan en la matriz de Operacionalización

Tabla 1: *Matriz de Operacionalización de la Variable Ausentismo laboral*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICE	INSTRUMENTO
<b>AUSENTISMO LABORAL</b>	<p><b>Camarota (2015).</b> – Señala que la “ausencia” es, por lo tanto, el período no previsto de tiempo perdido y “ausente” el trabajador que no concurre a su centro de trabajo y “ausentista” es el que presenta episodios repetidos de ausencia en una frecuencia mayor que la mediana. Desde el punto de vista práctico, el ausentismo puede definirse como la pérdida temporal de horas o días de trabajo, independiente de las causas que lo originen.</p>	<p><b>Chiavenato (2007):</b> El absentismo se refiere a la falta de presencia de los empleados en momentos en los que normalmente deberían estar trabajando. No siempre las causas del absentismo se deben al propio empleado, muchas veces se deben a la organización. Este autor considera cuatro factores que influyen en el ausentismo laboral: la motivación, el clima organizacional, la adaptación y las políticas de trabajo.</p>	<p><b>Motivación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autorrealización.</li> <li>- Empatía.</li> <li>- Buen trato laboral.</li> </ul>	1,2,3,4,5,6,7.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Totalmente acuerdo (1)</li> <li>-Acuerdo (2)</li> <li>-Indeciso (3)</li> <li>-Desacuerdo (4)</li> <li>-Totalmente desacuerdo (5)</li> </ul>	<p>Encuesta de Ausentismo Laboral</p>
			<p><b>Clima organizacional</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de trabajo en equipo.</li> <li>- Relaciones interpersonales.</li> <li>- Ambiente de trabajo</li> </ul>	8,9,10,11,12, 13,14.		
			<p><b>Adaptación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentido de pertenencia</li> <li>- Integración</li> </ul>	15,16,17,18, 19,20,21		
			<p><b>Políticas de trabajo inadecuadas.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo laboral</li> <li>- Normativa interna laboral</li> </ul>	22,23,24,25, 26,27,28		

### 3.5 Técnicas e instrumentos de evaluación

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento un cuestionario para medir el nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018, el cual consta de 28 ítems, que se miden con una escala de Likert. A continuación, pasamos a detallar el instrumento aplicado:

#### **FICHA TÉCNICA: Encuesta de ausentismo laboral**

- **Autor:** Margarita Reyna Merino Moran (2018).
- **Forma de Administración:** Individual.
- **Ámbito de Aplicación:** La encuesta es aplicable para los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018.
- **Duración:** 10 minutos (aprox.)
- **Descripción del cuestionario:** El instrumento está constituido por 28 ítems que son de tipo cerrado de opción de respuesta variada, el cual permite conocer el nivel de ausentismo laboral a través de la evaluación de cuatro dimensiones: Motivación, clima organizacional, adaptación y políticas inadecuadas de trabajo.
- **Calificación:** Las preguntas son cerradas con un lenguaje claro y sencillo para que el participante marque una opción, con la cual se identifique. Las respuestas se califican en escala de Likert, que van desde los valores 1 al 5, que se detalla a continuación.



Tabla 2: *Escala de Calificación del Cuestionario*

<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Totalmente desacuerdo</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Los participantes responden según sus experiencias y percepción sobre el ausentismo laboral en la empresa Teleatento del Perú S.A.C - Sede Callao durante el periodo 2018, el cual les resulte más significativo y adecuado a su realidad. Luego se realiza el sumatorio total de los valores obtenidos y se determina la categoría a la que corresponde según el baremo.

• **Baremo:** La baremación sirve para efectos de interpretación de los resultados de la variable de investigación, se efectúa de acuerdo al valor del índice o escala elegida en cada ítem del cuestionario. Hallando a través de la sumatoria, el total por cada dimensión y por la variable propiamente.

Tabla 3: *Baremo de interpretación de la variable Ausentismo Laboral*

<b>Categorías</b>	<b>I al IV</b>	<b>Total</b>
Bajo (1)	7 - 15	28 - 63
Moderado (2)	16-25	64 - 103
Alto (3)	26-35	104 - 140

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 4.1 Presentación de resultados de datos generales

Tabla 4: *Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018 de acuerdo al Género.*

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	80	66.1
masculino	41	33.9
Total	121	100.0

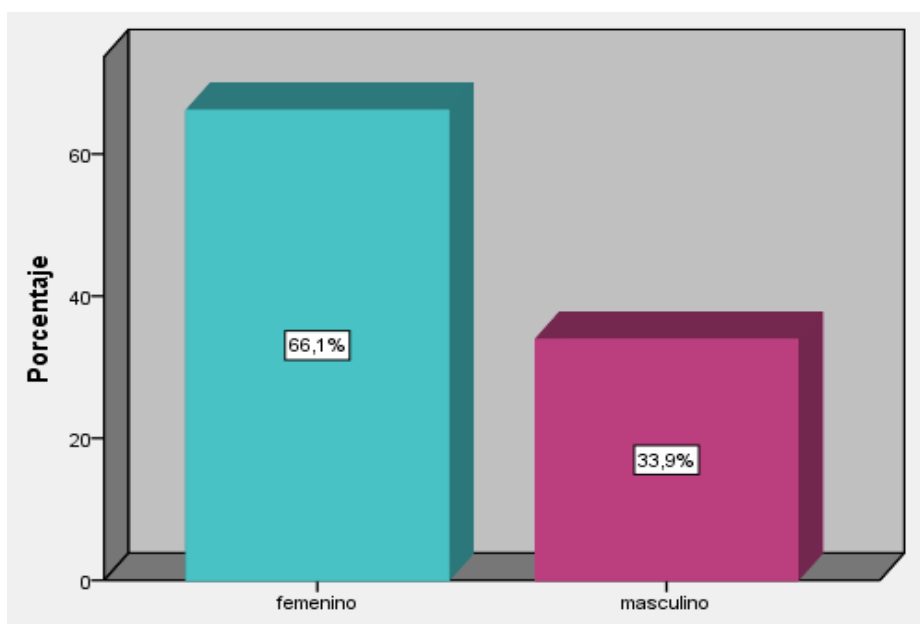


Figura 1: *Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018 de acuerdo al Género.*

**Interpretación:** De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación podemos determinar que el mayor porcentaje de colaboradores corresponden al sexo femenino representado por un 66,1% (80) frente ante un 33,9 % (41) que son del sexo masculino.

Tabla 5: Datos sociodemográficos de los de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018 de acuerdo a la edad.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 a 23	46	38.0
24 a 29	34	28.1
30 a 35	19	15.7
36 a 41	17	14.0
42 a 46	5	4.1
Total	121	100.0

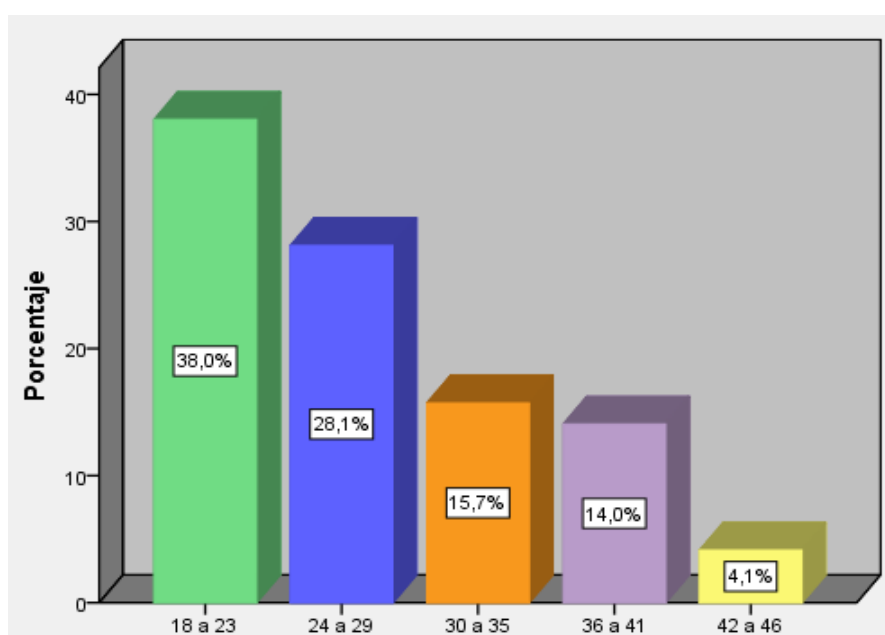


Figura 2: Datos sociodemográficos de los de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018 de acuerdo a la edad.

**Interpretación:** De acuerdo con los resultados obtenidos se determinó que la mayor proporción de colaboradores igual a 38,0% se encuentran entre los 18 y 23 años de edad, seguido del 28,1% que tienen entre 24 y 29 años, el 15,7% que tienen entre 30 y 35 años, el 14,0 % que tienen entre 36 a 41 años y por último el 4,1% que tienen entre 42 a 46 años.

Tabla 6: Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018 de acuerdo al grado de instrucción.

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria completa	32	26.4
Técnica incompleta	13	10.7
Técnica completa	42	34.7
Universitario incompleta	19	15.7
Universitario completa	15	12.4
Total	121	100.0

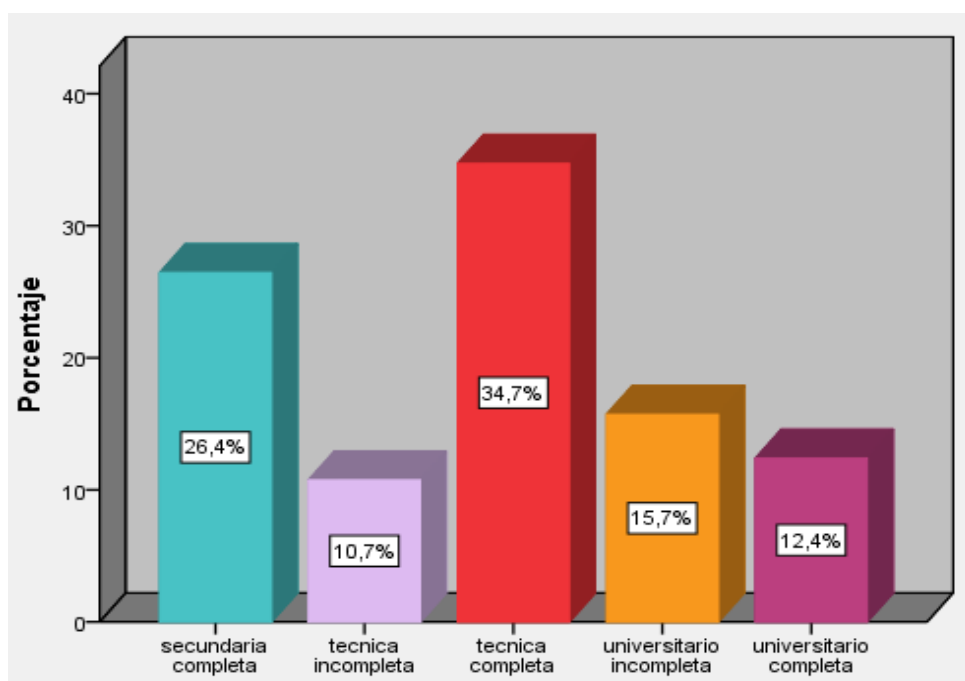


Figura 3: Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018 de acuerdo al grado de instrucción.

**Interpretación:** De acuerdo con los resultados obtenidos se determinó que la mayor proporción de colaboradores igual al 26,4% tienen secundaria completa, seguido del 10,7% tienen técnica incompleta, el 34,7% tienen técnica completa, el 15,7% tienen universitario incompleto y el 12,4% universitario completo.

## 4.2 Presentación de resultados de datos específicos

Tabla 7: Nivel de Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	43	35.5
Moderado	77	63.6
Alto	1	.8
Total	121	100.0

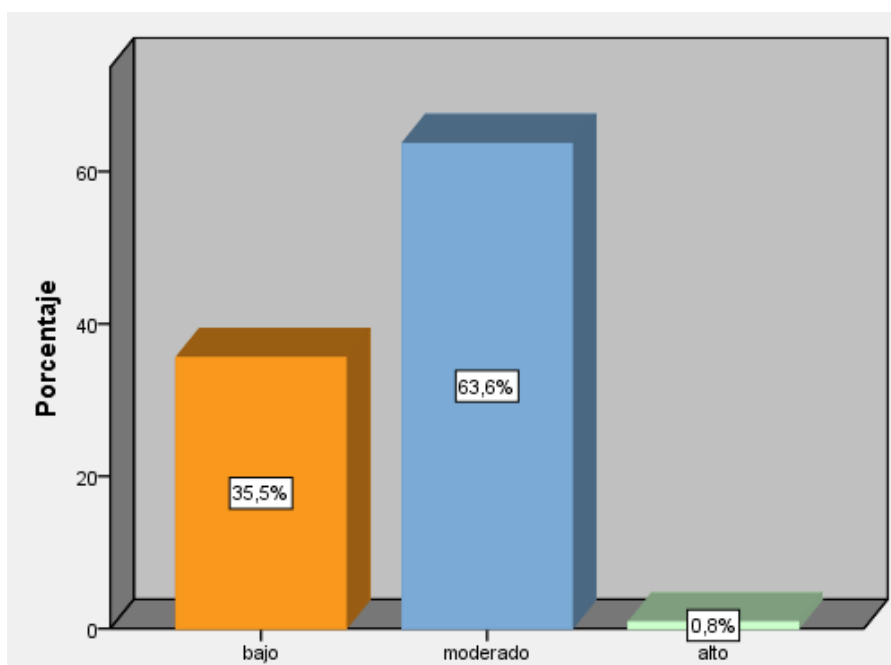


Figura 4: Nivel de Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018.

**Interpretación:** Los resultados obtenidos determinan que el ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú en su mayor proporción es 63,6% se da a nivel moderado, seguido por el 35,5% que presenta un nivel de ausentismo laboral bajo y por último el 0,8% presenta un nivel de ausentismo laboral alto.

Tabla 8: Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018, según la dimensión motivación.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	54	44.6
Moderado	64	52.9
Alto	3	2.5
Total	121	100.0

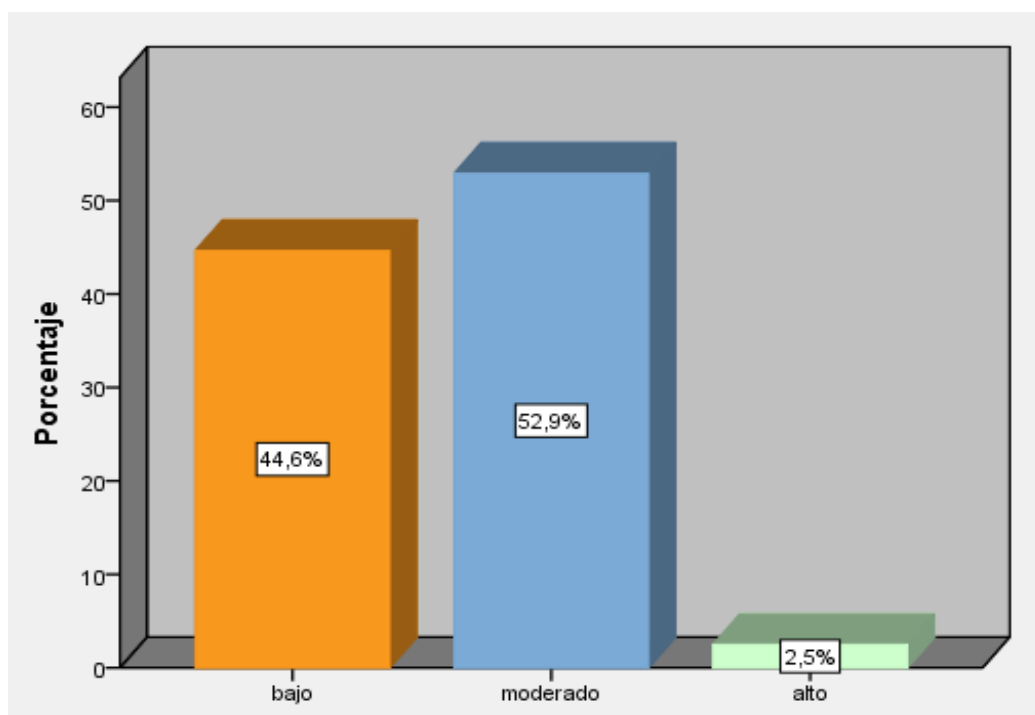


Figura 5: Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018, según la dimensión motivación.

**Interpretación:** Los resultados obtenidos en la dimensión motivación, determinan que el ausentismo laboral en su mayor proporción en un 52,9% es de nivel moderado, seguido por el 44,6% que es de nivel bajo y por último en un 2,5% resulta ser de nivel alto.

Tabla 9: Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018, según la dimensión clima organizacional.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	48	39.7
Moderado	70	57.9
Alto	3	2.5
Total	121	100.0

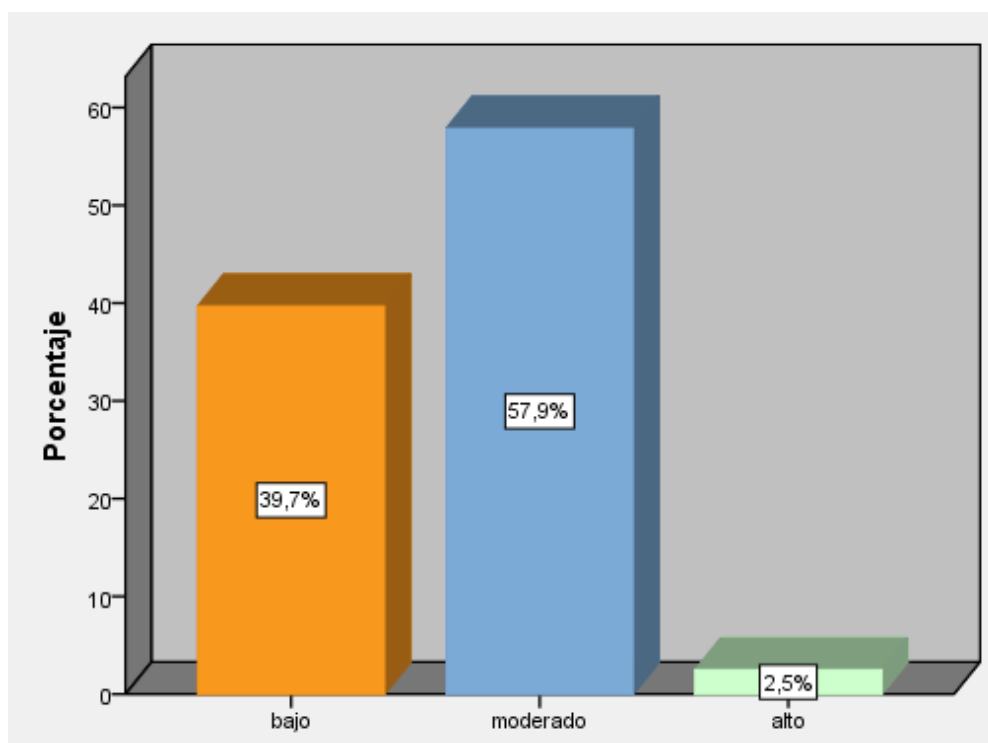


Figura 6: Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018, según la dimensión clima organizacional

**Interpretación:** Los resultados obtenidos en la dimensión clima organizacional, determinan que el ausentismo laboral en un 57,9% es de nivel moderado, seguido por el 39,7% que responde a un nivel bajo y por último en un 2,5% resulta ser de nivel alto.

Tabla 10: Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018, según la dimensión adaptación.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	20.7
Moderado	92	76.0
Alto	4	3.3
Total	121	100.0

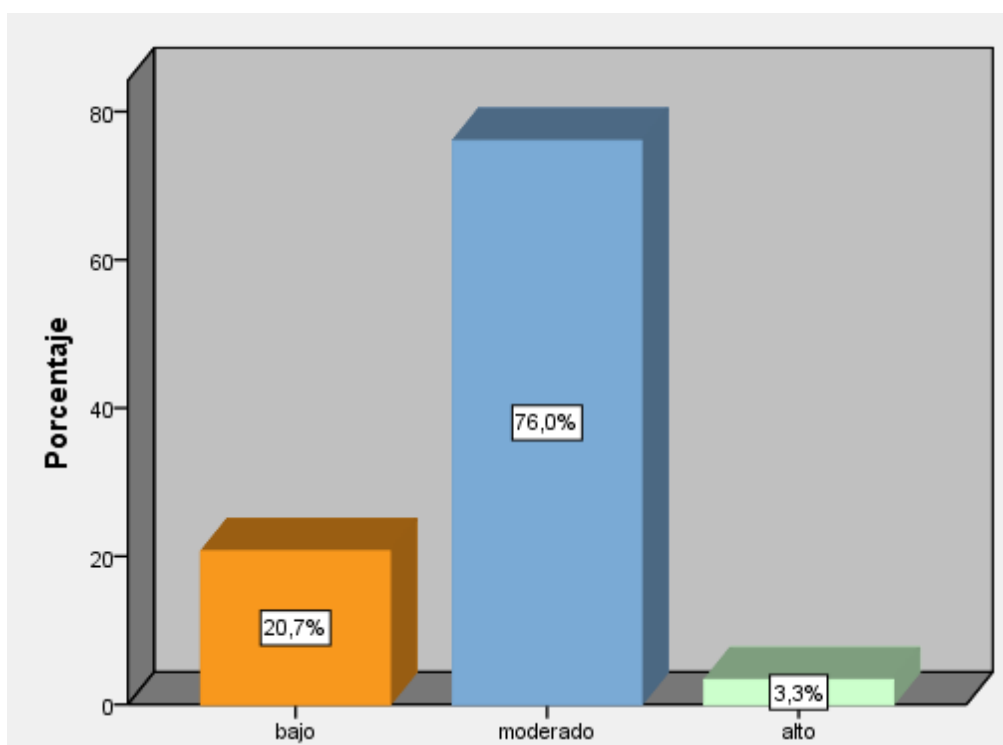


Figura 7: Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018, según la dimensión adaptación

**Interpretación:** Los resultados obtenidos en la dimensión Adaptación, determinan que el ausentismo laboral en un 76,0% es de nivel moderado, seguido por el 20,7% es de nivel bajo y por último en un 3,3% resulta ser de nivel alto.



Tabla 11: Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018, según la dimensión Políticas inadecuadas de trabajo.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	26.4
Moderado	86	71.1
Alto	3	2.5
Total	121	100.0

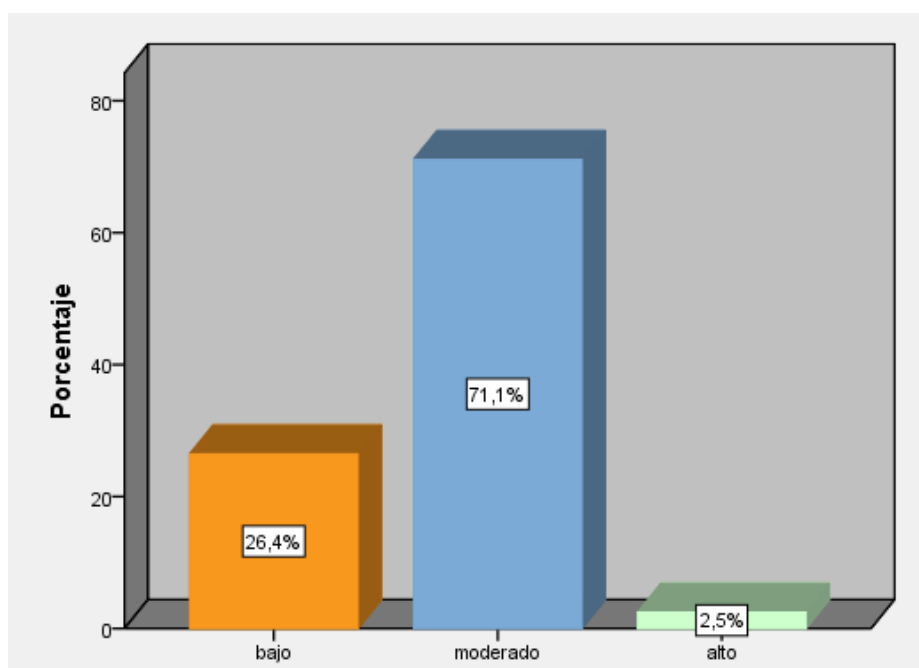


Figura 8: Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018, según la dimensión Políticas inadecuadas de trabajo.

**Interpretación:** Los resultados obtenidos en la dimensión políticas inadecuadas de trabajo, determinan que el ausentismo laboral en su mayor proporción en un 71,1% es de nivel moderado, seguido por el 26,4% que es de nivel bajo y por último en un 2,5% resulta ser de nivel alto.

### **4.3 Procesamiento de los resultados**

Para fines del procesamiento, se elaboró una base de datos donde progresivamente se fue procesando la información recogida en el cuestionario. Para la presentación de los resultados se utilizaron figuras y tablas, de acuerdo con los objetivos generales y específicos de la investigación. Dándole una adecuada interpretación de acuerdo a las frecuencias y porcentajes obtenidos.

Para el análisis estadístico se utilizó el programa IBM Statistics Package for the Social Sciences for Windows SPSS versión 22 y el programa Microsoft Excel, para la tabulación inicial de datos.

### **4.4 Discusión de los resultados**

La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de ausentismo laboral de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C - Sede Callao durante el periodo 2018; considerando la importancia que esta tiene para el cumplimiento de objetivos y/o metas de la institución y de los mismos colaboradores.

Las características sociodemográficas de la muestra estuvieron distribuidas de la siguiente manera:

En su mayor proporción la población de colaboradores que participaron en el estudio corresponde al sexo femenino representado por un 66,1% equivalente a 80 colaboradoras, la edad en que mayor participación se encuentra equivale a un 38,0% que representan los 18 a 23 años y en cuanto al grado de instrucción se determinó que la mayoría de los colaboradores han concluido la secundaria completa representado por un 26,4% de la muestra.

Los resultados obtenidos en la investigación determinaron que el ausentismo laboral de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018 es de nivel moderada en un 63,6%. Dicho resultado se apoya en las evidencias encontradas a través del estudio de sus cuatro dimensiones, donde el 52,9% indica que el nivel de ausentismo laboral en la dimensión motivación es moderada, en la dimensión clima organizacional se encontró que en un 57,9% el nivel de ausentismo laboral es moderada, en la dimensión adaptación resulto que en un 76,0% el nivel de ausentismo laboral es moderado y por último en la dimensión políticas inadecuadas de trabajo se halló que en un 71,1% el nivel de ausentismo laboral es moderada.

En comparación con los resultados de otras investigaciones hallamos coincidencia con el estudio realizado por:

Caycho (2016), el cual realizo una investigación titulada “Absentismo laboral y motivación en los trabajadores de la central del 335 de la empresa auto taxi satelital en Maranga”, concluyo en su estudio que si existe relación significativa entre el ausentismo laboral y la motivación lo cual indica que los colaboradores suelen presentar faltas injustificadas o no justificadas por falta de motivación. En relación a nuestro resultado se puede deducir que efectivamente cuando el nivel de motivación en moderada, los colaboradores se ausentan debido a que perciben que sus funciones diarias no son importantes para el cumplimiento de objetivos de la institución, en muchos casos cuando el colaborador siente que no reconocen sus logros suelen sentirse desmotivados. Es importante incluir al colaborador en la toma de decisiones para mejorar del área, ello conllevaría a que sientan identificados con los objetivos, valorados por incluirlos en los procesos y por lo tanto motivados.

Así mismo, Forero, Núñez y Patiño. (2016), en su estudio titulado “Caracterización del ausentismo laboral en una empresa del sector salud del suroccidente colombiano para el año 2016”, obtuvo como resultado que existe mayor ausentismo laboral en el sexo femenino y halló que el ausentismo laboral predomina en la población joven en edad. En dicho sentido, estos resultados coinciden con la presente investigación ya que el sexo femenino representó un 66,1% de ausentismo laboral, se considera que dicho resultado es reflejo a que la mayor parte de las colaboradoras encuestadas son responsables de hogar, tienen hijos y se han presentado ocasiones en las que manifiestan que la empresa no permite que se ausenten por horas cuando sus hijos tienen cita médica o cuando hay actividades en su colegio, dichas faltas suelen ser justificadas en su mayoría presentado descanso médico. En cuanto a que el ausentismo laboral en la mayoría es representado por población joven se debe a que se encuentran estudiando en institutos o universidades los cuales, por exámenes, trabajos propios de la universidad se ausentan o suelen solicitar licencias sin goce lo cual representa para la empresa una ausencia justificada.

Sin embargo, también existen investigaciones que se contraponen a los resultados hallados en el presente estudio, tales como:

Bringas (2017), en su investigación titulada “Factores asociados al ausentismo laboral por descansos médicos de los colaboradores de la empresa tercerización representación Agromaster S.A.C de Enero a Julio del 2015”, concluyó que el inadecuado clima laboral no interviene de forma significativa en la relación de descansos médicos-ausentismo laboral ya que el 75,9% estuvo conforme con el clima laboral. Dicho resultado evidencia una notoria diferencia con lo hallado en el presente estudio, pues al parecer en esa empresa hay un trato de igualdad y con criterios justos y equitativos con los colaboradores garantizando un ambiente laboral positivo. Las relaciones personales y la

satisfacción de trabajar en un ambiente adecuado sin ruido, con iluminación y aire adecuado favorecen a un excelente clima laboral.

Así mismo Calloapaza y Macedo (2017), en su investigación titulada “Síndrome de burnout y su relación con el ausentismo y presentismo laboral en trabajadores de una empresa industrial de Arequipa 2015”, concluyen que en la empresa industrial la mayoría de los trabajadores no presentan ausentismo laboral a nivel general; sin embargo, existe un 19.79% de trabajadores que si manifiestan ausentismo laboral, que hace referencia a que dicho fenómeno afecta a la institución y puede aumentar en un futuro si no se toman las medidas de intervención adecuadas. Dicho resultado muestra una evidente diferencia con el presente estudio ya que este represento un 63,6% de ausentismo laboral. Se considera que en la empresa comparada con el presente estudio no hay un nivel moderado o alto de ausentismo laboral debido a que han implementado medidas como el tener horario flexibles para los colaboradores según sus necesidades, dan seguimiento a colaboradores que faltan para conocer el motivo de su ausencia y poder brindar la mejor solución tanto para el colaborador como para la institución y posiblemente la remuneración percibida cubre sus necesidades y ayuda a cumplir sus objetivos personales.

En dicho sentido, se atribuye esa leve mejoría del resultado de la investigación anterior con la nuestra debido, a que cuando se ausenta un colaborador no debemos de considerar que es una simple falta, sino que debemos de dar seguimiento para conocer cuáles son sus necesidades y dificultades a fin de poder brindar la mejor solución tanto para colaborador y la empresa.

Ello hace saber que no solo el empleador piensa en su propio beneficio, sino que el colaborador se siente valorado e importante por la empresa no solo en épocas buenas sino también en situaciones críticas.

## 4.5 Conclusiones

Después de haber llevado a cabo un amplio análisis e investigación sobre el ausentismo laboral de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C - Sede Callao durante el periodo 2018, se establecen las siguientes conclusiones:

- El ausentismo laboral de los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú en su mayor proporción es 63,6% se da a nivel moderado, por diversas causas las cuales afecta tanto al colaborador como al empleador.

- La motivación de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C es moderada en su mayor proporción igual al 52,9%, debido a que existe factores que lo perjudican, lo que conlleva a que los trabajadores se ausenten al no sentirse motivados o reconocidos en las funciones diarias que realizan.

- El clima organizacional es mayormente moderado en un 57,9% debido a que los trabajadores de la empresa sienten que no existe una buena comunicación; se evidencia que cuando un colaborador presenta un problema no suelen ser escuchados por sus supervisores

- La adaptación se evidencia que en un 76,0% reporta ser moderada debido a que los colaboradores no están del todo identificados con los objetivos de la empresa, pero sobre todo porque las actividades rutinarias y monótonas que realizan no les permite aprender nuevas cosas y crecer laboralmente.

- Las políticas inadecuadas de trabajo responden a un nivel moderado en un 71,1%, debido a que se evidencia que las reglas o acuerdos no se aplican para todos los colaboradores, en la toma de decisiones y acciones no se ven involucrados.

## 4.6 Recomendaciones

En base a las conclusiones especificadas en el apartado anterior se deriva las siguientes recomendaciones:

- Los encargados del área de bienestar deben crear un programa de intervención para la reducción del ausentismo laboral y aplicarlo en toda la organización.
- Es importante que los supervisores y/o jefes de operaciones reconozcan a los colaboradores cuando estos hayan alcanzado un objetivo o logro, por productividad o sean responsables en su asistencia. Se debe reconocer al trabajador con una felicitación y se puede proponer el tomar una hora libre durante la semana o reconocerlo con vales de consumo de interés. Los reconocimientos por actividad destacadas deben tener como objetivo motivarlos y mejorar la satisfacción laboral.
- Dos veces por semana los jefes de área pueden realizar diez minutos de pausas activas para relajarse ya que están sentados más de ocho horas diarias por el trabajo de teleoperadores que realizan.
- Los supervisores o jefes de operaciones deben de conversar con su grupo a cargo para hacerles participe de los objetivos del área, con la finalidad de que se sientan identificados con los objetivos, metas y desarrollen un sentimiento de pertenecía dentro de la institución y con ello mejorar el clima organizacional.
- Los Jefes de área deben de proponer al Área de infraestructura revisar trimestralmente el aire acondicionado, la calefacción para que sientan que el clima y condiciones de trabajo son adecuadas y cómodas.

- El área de capacitación debe programar capacitaciones constantes para los colaboradores y rotar funciones para que no sientan monotonía en lo que realizan, muchas veces se sienten aburridos y se ausentan. Se debe evaluar cuáles son sus capacidades y habilidades para que estas estén relacionadas con las funciones asignadas.



## **CAPÍTULO V**

### **PROGRAMA DE INTERVENCION**

#### **5.1 Denominación del programa**

Programa de intervención para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y motivación en los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C – “Atentos a tu Bienestar”.

#### **5.2 Justificación del programa**

El motivo por el cual se propone el desarrollo del programa de intervención para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y motivación en los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. – “Atentos a tu Bienestar”, se fundamenta en razón a que las dimensiones motivación y clima organizacional dieron como resultado un nivel moderado. A razón de lo mencionado amerita proponer y elaborar un plan de acción, con la finalidad que al término del programa los resultados revelen un nivel bajo de ausentismo laboral.

Actualmente nos encontramos con una situación trascendental ya que el ausentismo laboral tiene consecuencias de mucha importancia que puede afectar tanto al colaborador como al empleador.

Según (De Robertis, 2006) en su libro “Metodología de la intervención en Trabajo Social” define a la intervención como un “querer actuar”, de manera consiente y voluntaria con el propósito de modificar de forma favorable la situación del usuario (individuo, familia, grupo, etc.), siendo la atribución del trabajador social responsable la elección de sus intervenciones, a pesar de las presiones que existan en su entorno.

En la investigación se ha identificado que en la dimensión motivación y clima organizacional es el más predominante para que los trabajadores tomen la decisión de no ir a su centro de trabajo, por ello se procede a proponer alternativas de solución para lograr tener colaboradores satisfechos y motivados.

Es importante que las personas se sientan a gusto en el lugar en donde laboran, por ello la institución es responsable de generar un ambiente agradable con buenas relaciones interpersonales, con buenos reconocimientos y donde no sean indiferentes a los problemas que lo trabajadores puedan tener, lo antes mencionado influye para que un colaborador pueda mantenerse satisfecho tanto en lo personal como en lo laboral.

Según el trabajador social Jorge Arturo Sáenz (1996), en la revista “Trabajo social en Recursos humanos” indica que la intervención del trabajo social en empresas es una tarea que no puede lograrse aisladamente. Los trabajadores sociales debemos comprender que, por las condiciones organizacionales y lo complejo del manejo del recurso humano, debemos asumir este reto en conjunto con otros profesionales. Se valida el espacio con la conformación de equipos interdisciplinarios en recursos humanos, en el cual desempeñan un papel predominante trabajo social y psicología, en conjunto con los profesionales de administración de personal.

Como área de Bienestar laboral y servicios al colaborador nos encontramos preparados para llevar a cabo la programación y ejecución de lo planificado, en conjunto con otros equipos de trabajo.

### **5.3 Establecimiento de objetivos**

#### **5.3.1 Objetivo general**

Establecer un programa orientado a la disminución del Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Teletento del Perú.

### **5.3.2 Objetivos específicos**

Lograr que los colaboradores recuperen su energía durante la jornada laboral mediante el programa de pausas activas.

Fortalecer las relaciones interpersonales optimizando la comunicación efectiva dentro de las plataformas de trabajo.

Lograr que los colaboradores sientan que nos preocupa su bienestar integral.

Ejecución del programa de intervención para lograr que los colaboradores se sientan motivados, reconocidos e identificados con la institución.

### **5.4 Sector al que se dirige**

El programa de intervención para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y motivación en los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C – “Atentos a tu Bienestar”, está dirigido a los colaboradores de cinco (5) plataformas de la empresa Teleatento del Perú S.A.C – Sede Callao durante el periodo 2018.

### **5.5 Metodología de intervención**

El programa se basa en fortalecer las relaciones interpersonales, clima organizacional y la motivación.

El Trabajo Social Empresarial se define como “la actividad organizada, que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa. Este objetivo se alcanza mediante la utilización de técnicas y métodos destinados a permitir que los trabajadores, los equipos y las colectividades de trabajo, hagan frente a las necesidades, resuelvan los problemas que plantea su adaptación a una sociedad industrial en evolución y, merced a

una acción cooperativa, que mejoren las condiciones económicas y sociales.” Bernard (1967).

Contreras y Matheson (1984), "todo diagnóstico sobre una organización requiere conocer no sólo la estructura de ésta, sino también las características de las personas que la componen y la percepción que ellas tienen de su organización, es decir, no puede haber diagnóstico sin conocimiento cabal del clima organizacional".

Para Viscarret J. (2007) define al “Modelo centrado en la tarea” a aquel modelo orientado a proporcionar una respuesta práctica y eficaz, centrándose en la consecución de objetivos específicos y en la ejecución de unas tareas, con el fin de solucionar un determinado problema. Así mismo detalla que es un modelo que se ha demostrado especialmente eficaz en la intervención con problemas causados por conflictos interpersonales, insatisfacción con las relaciones sociales, problemas con organizaciones formales. Indica que las tareas son desarrolladas por los trabajadores sociales y por los usuarios, para que el proceso de solución de problemas se convierta en un trabajo conjunto.

De esta definición teórica desde la intervención del trabajador social se puede abordar el trabajo con los colaboradores en donde se aumente la motivación y mejore el clima organizacional y se fortalezcan las relaciones interpersonales para que se logre un compromiso organizacional y se logre la adaptación al trabajo.

El programa de intervención constituye una metodología de tipo participativa, la cual se desarrollará en 05 sesiones durante el periodo de Enero – Marzo del año 2019.

**1.- Pausas activas para mejorar el clima organizacional y mejorar la salud. -**

Con la finalidad de reducir el estrés laboral y mejorar la salud física de todos los

colaboradores. Así mismo mejorar positivamente la relación entre los compañeros de trabajo, al participar en conjunto en una actividad no muy común y recreativa.

2.- **Conversamos para conocernos.** - Para fomentar y fortalecer vínculos de compañerismo y socialización entre colaboradores, supervisores y jefes de área. Así mismo fomentar la participación de todos los trabajadores conversando temas laborales como personales. La comunicación será de manera vertical es decir de nivel jerárquico desde jefe de plataforma hasta teleoperadores lo que permitirá que durante la actividad se presenten sugerencias, propuestas reclamos, etc.

3.- **Reconociendo tu compromiso.** - Permitirá que los colaboradores perciban lo importante que son para la organización y que sientan orgullosos por ello. Mediante el reconocimiento e incentivos a los colaboradores que cumplan con las metas y objetivos de cada plataforma con el propósito de que realicen sus funciones de manera efectiva.

4.- **Jornada de Integración.** - Se realizará con el propósito de construir equipos, y que estos estén constituidos con la finalidad de estimular la comunicación y el trabajo en grupo y así cuando regresen de la jornada se notaran los logros en cuanto al clima organizacional. Una persona que recibe motivación de parte de su empresa es un trabajador que se siente parte de una gran familia porque, precisamente, ese es una de las metas de la integración.

5.- **Tu salud es importante.**- Permitirá que los colaboradores puedan aumentar el compromiso con la empresa y les permite realizar campañas de prevención de enfermedades, lo cual resulta un punto a favor para evitar el ausentismo laboral.

## **5.6 Recursos**

Para la elaboracion y ejecucion del programa de intervencion se requiere de los siguientes recursos:

### **5.6.1 Recursos Económicos**

Para la compra del coffe breack, snacks, almuerzo al dirigimos al centro recreacional, movilidad para dirigimos al club recreacional, pago por ingresar al club recreacional, para la realizacion de la campaña de salud.

### **5.6.2 Recursos Humanos**

Trabajadora social, apoyo del area de bienestar laboral y servicios al colaborador, Jefe de plataforma, coach de pausas activas, profesionales de la salud.

### **5.6.3 Recursos Materiales**

Materiales tecnologicos: Proyector, Laptop, microfono, parlantes, USB,.

Materiales de escritorio y/ otros : Sillas, mesas, dipticos, lapiceros, papel, dado

Espacio fisico: Loza deportiva, sala de reuniones y Club recreacional.

A continuacion se detallan las sesiones con sus respectivos objetivos especificos del programa de intervencion:

## 5.7 Sesiones

<b>SESION 1</b>	<b>PAUSAS ACTIVAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y MEJORAR LA SALUD</b>
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	Lograr que los colaboradores recuperen su energía durante la jornada laboral mediante el programa de pausas activas y técnica de animación sociocultural.
<b>DURACION</b>	- Día: Martes - Duración: 15 minutos - Lugar: Loza deportiva
<b>ACTIVIDAD</b>	- Palabras de bienvenida dirigida por la Trabajadora social. - Breve explicación de los ejercicios que se realizaran. - Entrega de dípticos con los ejercicios que se realizaran. - Ejecutar el programa la cual contiene realizar 10 ejercicios corporales. - Conversatorio con los participantes para conocer que les pareció la actividad. - Entrega de frutas por participar en la sesión.
<b>TAREA</b>	- Coordinar con cada Jefe de plataforma para que realice la invitación a los trabajadores para la sesión de pausas activas. - Preparar la sesión.
<b>FINALIDAD</b>	- Que el 100% de los trabajadores de cada plataforma participe de la sesión.
<b>META</b>	- Lograr un buen clima laboral y la integración grupal. - Mejorar la adaptación laboral dentro de la compañía.
<b>RESPONSABLE</b>	- Trabajadora social - Apoyo del área de Bienestar laboral y servicios al colaborador
<b>RECURSOS</b>	- Loza deportiva - Parlantes - USB - Dípticos - Entrenador - Micrófono - Frutas

<b>SESION 2</b>	<b>CONVERSEMOS PARA CONOCERNOS</b>
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	Fortalecer las relaciones interpersonales optimizando la comunicación efectiva dentro de las plataformas de trabajo.
<b>DURACION</b>	- Día: Martes - Duración: 120 minutos - Lugar: Sala de reuniones
<b>ACTIVIDAD</b>	- Presentación y palabras de bienvenida - Realizar la dinámica grupal “El dado” la cual tiene como finalidad reflexionar sobre la situación actual del grupo y mejorar las relaciones entre los miembros, en primer lugar se escribirá 6 preguntas sobre el estado del grupo en un papel, luego se disponen que todos los participantes del grupo en círculo alrededor de las preguntas posterior uno de los participantes comienza tirando el dado y respondiendo a la pregunta con el número que corresponda y así sucesivamente hasta que todos los miembros hayan respondido al menos una pregunta mientras que la trabajadora social debe ir anotando las preguntas y respuestas y Finalmente se analizan grupalmente todas las respuestas que se han dado ante una misma pregunta y se realiza un debate sobre qué se podría mejorar y cómo superarlo. - Conversatorio con los participantes la cual abarcara escuchar propuestas de mejora de comunicación, reclamos y/o sugerencias para fortalecer las relaciones interpersonales y fomentar el compañerismo. - Desayuno de compartir entre colaboradores y jefe de área.
<b>TAREA</b>	- Coordinar con cada Jefe de plataforma para que realice la invitación a los trabajadores para la sesión.
<b>FINALIDAD</b>	- Que el 100% de los trabajadores de cada plataforma participe de la sesión.
<b>META</b>	- Mejorar los niveles de comunicación efectiva dentro de la organización.
<b>RESPONSABLE</b>	- Trabajadora social
<b>RECURSOS</b>	- Sala de reuniones - Frugos - Sándwiches - Papel con las preguntas - Dado - Sillas y mesa - Cuaderno para anotar las respuestas



<b>SESION 3</b>	<b>RECONOCIENDO TU COMPROMISO LABORAL</b>
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	Ejecución del programa de intervención para lograr que los colaboradores se sientan motivados, reconocidos e identificados con la institución.
<b>DURACION</b>	- Día: Jueves - Duración: 60 minutos - Lugar: Sala de reuniones
<b>ACTIVIDAD</b>	- Presentación y palabras de bienvenida - Charla en logros de metas laborales. - Exposición de como fidelizar con la empresa con un video institucional. - Jornada de entrega de diplomas de reconocimiento a la puntualidad - Entrega de vales de consumo de interés.
<b>TAREA</b>	- Coordinar con cada Jefe de plataforma para que realice la invitación a los colaboradores para la sesión.
<b>FINALIDAD</b>	- Que el 100% de los trabajadores de cada plataforma participe de la sesión.
<b>META</b>	- Desarrollar un fuerte sentido de compromiso descubriendo que su trabajo es parte del éxito tanto personal y de la empresa - Lograr que los trabajadores sientan que son un recurso clave para el logro de objetivos de la empresa.
<b>RESPONSABLE</b>	- Trabajadora social - Jefes de cada Plataforma
<b>RECURSOS</b>	- Sala de reuniones - Económicos: Para la entrega de vales de consumo de interés y diplomas de reconocimiento. - Sillas - Mesa - Proyector - Laptop

<b>SESION 4</b>	<b>JORNADA DE INTEGRACION</b>
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	Ejecución del programa de intervención para lograr que los colaboradores se sientan motivados, reconocidos e identificados con la institución.
<b>DURACION</b>	- Día: Viernes - Duración: Full Day - Lugar: Club recreacional “El Cuadro”
<b>ACTIVIDAD</b>	- Presentación y palabras de Bienvenida - Dinámica inicio de la sesión “Rompe Hielo”, en primer lugar cada colaborador deberá decir cuál es su nombre y con qué animal se identifican y porque. La dinámica tiene como finalidad conocer a todos los participantes y reconocer que ellos mismos tienen cualidades positivas. - Ejecución de la segunda dinámica “Alguien como yo”, la cual tiene como objetivos promover un ambiente en el que las personas se conozcan más a fondo y favorecer la integración entre los miembros del grupo; en primer lugar, la trabajadora social les pide que apunten en un papel una serie de datos como pueden ser, por ejemplo: Inicial del primer apellido, profesión, último concierto al que has ido, etc. Se les deja unos minutos para que cada uno conteste de manera individual, posterior se debe buscar a compañeros que hayan contestado de manera igual o semejante. No pueden repetir a un compañero en distintos ítems. Consisten en que hablen con cuantas más personas, mejor. Luego del tiempo establecido, se comprobarán las respuestas. posterior, la trabajadora social les preguntará de manera aleatoria. - Almuerzo general - Actividades al aire libre.
<b>TAREA</b>	- Coordinar con la Jefatura de Bienestar Laboral la aprobación de realizar una jornada de integración fuera de lugar del trabajo. - Coordinar con cada Jefe de plataforma para que realice la invitación a los trabajadores para la jornada de integración
<b>FINALIDAD</b>	- Que el 100% de los trabajadores de cada plataforma participe de la jornada de integración.
<b>META</b>	- Propiciar un tiempo de libre esparcimiento e interacción entre los colaboradores. - Vivir momentos diferentes cotidianos. - Lograr la identificación del colaborador con la empresa
<b>RESPONSABLE</b>	- Trabajadora social

	- Apoyo del área de Bienestar laboral y servicios al colaborador
<b>RECURSOS</b>	- Espacio físico (Club recreacional) - Papel - Lapiceros - Pelotas - Económicos: Para el almuerzo general, snacks y la movilidad para ir al club recreacional

<b>SESION 5</b>	<b>TU SALUD ES IMPORTANTE</b>
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	Lograr que los colaboradores sientan que nos preocupa su Bienestar integral.
<b>DURACION</b>	- Día: Viernes - Duración: Full Day - Lugar: Loza Deportiva
<b>ACTIVIDAD</b>	- Recepción de los colaboradores a la campaña de salud. - Entrega de volante informativo sobre las especialidades de su interés y de acorde a sus necesidades. - Breve Charla por parte del nutricionista sobre “Estilos de vida saludables”. - Ejecución de la campaña de salud. - Entrega de frutas a todos los participantes.
<b>TAREA</b>	- Coordinar con la Jefatura de Bienestar Laboral y el área de contabilidad la aprobación de realizar una campaña de salud. - Coordinar con cada Jefe de plataforma para que realice la invitación a los colaboradores a la campaña de salud.
<b>FINALIDAD</b>	- Que el 100% de los trabajadores de cada plataforma participe de la campaña de salud.
<b>META</b>	- Alcanzar resultados en materia de mejoramiento de las condiciones de trabajo y satisfacción de los colaboradores.
<b>RESPONSABLE</b>	- Trabajadora social - Apoyo del área de Bienestar laboral y servicios al colaborador
<b>RECURSOS</b>	- Volante de invitación a la campaña de salud - Espacio físico (Loza deportiva) - Recursos Humanos (Médicos, Nutricionistas, Enfermeras, Podólogas, Terapia física y rehabilitación) - Sillas - Mesas - Toldos - Frutas

### 5.8 Cronograma de sesiones

SESIONES	CRONOGRAMA											
	ENERO				FEBRERO				MARZO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
PAUSAS ACTIVAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y MEJORAR LA SALUD	X		X		X		X		X		X	
CONVERSEMOS PARA CONCERNOS		X		X		X		X		X		X
RECONOCIENDO TU COMPROMISO LABORAL				X				X				X
JORNADA DE INTEGRACION					X							
TU SALUD ES IMPORTANTE			X				X				X	

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Antakli, A y Quero, N. (2014). *Relación entre motivación y ausentismo laboral en la Universidad nacional experimental de la seguridad en el año 2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Andrés Bello. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS8683.pdf>
- Baltazar, L. (2015). *Ausentismo laboral del personal del área de producción y su incidencia en la rentabilidad de la empresa sociedad minera de responsabilidad limitada Condornegro de Chamana – Huamachuco*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de [http://dspace.ce.unitr.u.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2018/baltazarchuqui\\_lita.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.ce.unitr.u.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2018/baltazarchuqui_lita.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bautista, I. y Valencia, S. (2015). *Causas de ausentismo laboral en los trabajadores del área administrativa del hospital San Andres – E.S.E. - de Tumaco, durante el primer semestre de 2015*. (Tesis de grado para especialización). Universidad ces de Medellín. Recuperado de [http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/4202/2/Causas\\_Ausentismo\\_Laboral.pdf](http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/4202/2/Causas_Ausentismo_Laboral.pdf)
- Bringas, K (2017). *Factores asociados al ausentismo laboral por descansos médicos de los trabajadores de la empresa tercerización representaciones Agromaster S.A.C de Enero a Julio del 2015*”. (Tesis de pregrado). Universidad de Nacional de Trujillo. Recuperado de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/843\\_2/BRINGAS%20PEREZ%20KAREN%20NOELIA%28FILEminimizar%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/843_2/BRINGAS%20PEREZ%20KAREN%20NOELIA%28FILEminimizar%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Caycho, G. (2016). *Absentismo 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. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1017/Caycho%20Gayoso%20Solange.pdf?sequence=1>

Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos, el capital intelectual de las organizaciones. Interamericana editores, S.A. de C.V. Recuperado de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>

Chruden Herbert (1986). *Administración de personal*. Editorial Iberoamericana, tercera edición; 1986; México, D.F

Ferraro, C. (2016). *Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del hospital zonal especializado en Oncología “Luciano Fortabat” de Olavarría*. (Tesis de maestría). Universidad de Nacional del Rosario. Recuperado de <http://capacitalud.com/biblioteca/wp-content/uploads/2016/07/TESIS-FINAL.pdf>

Forero, A., Núñez, L. y Patiño, S. (2016). *Caracterización del ausentismo laboral en una empresa del sector salud del Suroccidente Colombiano para el año 2016*. (Tesis de grado para especialización). Universidad Libre. Recuperado de [https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9664/Forero\\_Nunez\\_Patino\\_2016.pdf?sequence=1](https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9664/Forero_Nunez_Patino_2016.pdf?sequence=1)

Jave, G. (2015). *Análisis de costos por ausentismo laboral atribuibles a licencias médicas por enfermedad Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2011*. (Tesis para maestría). Universidad San Martín de Porres. Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2109/1/jave\\_gl.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2109/1/jave_gl.pdf)

- Keith, D. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. Editorial Mc Graw Hill, sexta edición; México, D.F
- Martínez, A. (2008). *Prevención e intervención en el ausentismo laboral - Estrategias psicosociales*. Valencia.
- Martínez, V. (2001). *La construcción de las organizaciones: La cultura de la empresa*. Primera Edición enero 2001. Madrid.
- Mesa, F y Kaempffer, A. (2004). *30 años de estudio sobre ausentismo laboral en Chile: una perspectiva por tipos de empresas*. Escuela de Salud Pública, Facultad de Medicina, Universidad de Chile. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0034-98872004000900012&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0034-98872004000900012&script=sci_arttext)
- Merino, M. (2018). *Ausentismo laboral en los Trabajadores de un Hospital Nacional de Lima, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la vega. Recuperado de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2661/TRAB.S\\_UF.PROF.Margarita%20Reyna%20Merino%20Moran.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2661/TRAB.S_UF.PROF.Margarita%20Reyna%20Merino%20Moran.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Nova, P (1996). *El absentismo laboral como indicador de unas deficientes condiciones de trabajo*. Madrid
- Nuñez, F. (2012). *Variables determinantes de las indisposiciones laborales: Análisis en una empresa sociosanitaria pública de Baleares (1995-2010)*. (Tesis doctoral). Universidad de les Illes Balears. Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/104207/tcnf1de1.doc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



- Peiro, J., Rodríguez, I. y Gonzales, M. (2008). El absentismo laboral: Antecedentes, consecuencias y estrategias de mejora. Valencia. Recuperado de [https://www.umivale.es/portal/export/sites/umivale/servicios/competitividad\\_y\\_salud/competitividad\\_y\\_salud/Absentismo\\_Laboral/Absentismo\\_laboral.pdf](https://www.umivale.es/portal/export/sites/umivale/servicios/competitividad_y_salud/competitividad_y_salud/Absentismo_Laboral/Absentismo_laboral.pdf)
- Rhodes y Steers (1990). *Modelo de Streers y Rhodes sobre Absentismo Laboral (1978, 1984, 1990)*". Recuperado de <http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/4424/07%20Capitulo%203.pdf?sequence=7>
- Reyes, A. (2000). *Administración de personal- Relaciones humanas*. Editorial Limusa, primera edición. México, D.F
- Sanchez, D. (2013). *El absentismo laboral en España del ordenamiento jurídico a la realidad empresarial*. (Tesis doctoral). Universidad de Rey Juan Carlos. Recuperado de <https://eciencia.urjc.es/bitstream/handle/10115/11754/Parte%20publicable%20de%20Tesis%20Daniel%20Sanchez%20El%20Absentismo%20Laboral%20en%20Espa%C3%BAa%20Del%20ordenamiento%20juridico%20a%20la%20realidad%20empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Silva, C. Caicedo, D. y Serna, L. (2013) *Ausentismo laboral en personal de salud de la red salud norte de Cali en 2013*. (Tesis de grado para especialización). Universidad libre –seccional Cali. Recuperado de [https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9807/Silva\\_Caicedo\\_Serna\\_2016.pdf?sequence=1](https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9807/Silva_Caicedo_Serna_2016.pdf?sequence=1)
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación científica*. Cuarta edición. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/12235974/Tamayo-y-Tamayo-Mario-El-Proceso-de-la-Investigacion-Cientifica>

Tenorio, A. (2017). *Ausentismo laboral por el tipo de contingencia en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local Arequipa sur, Julio 2016 a Julio 2017*. (Tesis para maestría). Universidad Nacional de San Agustín. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5652/CHMtealat.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

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

# **ANEXOS**

### Anexo 1. Matriz de Consistencia

**Título:** Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018.

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>METODOLOGIA</b>
¿Cuál es el nivel del ausentismo laboral de los colaboradores de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018?	Determinar el nivel del ausentismo laboral de los colaboradores de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018.	La investigación es de tipo descriptiva, básica simple. El diseño es no experimental-transversal. De acuerdo al manejo de los datos tiene un enfoque cuantitativo.
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>POBLACION Y MUESTRA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es el nivel del ausentismo laboral en su dimensión motivación de los colaboradores de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C. -Sede Callao durante el periodo 2018?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel del ausentismo laboral en su dimensión clima organizacional de los colaboradores de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel del ausentismo laboral en su dimensión adaptación de los colaboradores de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel del ausentismo laboral en su dimensión políticas de trabajo inadecuadas de los colaboradores de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar según la dimensión motivación el nivel del ausentismo laboral de los colaboradores de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018.</li> <li>- Identificar según la dimensión clima organizacional el nivel del ausentismo laboral de los colaboradores de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018.</li> <li>- Identificar según la dimensión adaptación, el nivel del ausentismo laboral de los colaboradores de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018</li> <li>- Identificar según la dimensión políticas inadecuadas de trabajo inadecuadas el nivel del ausentismo laboral de los colaboradores de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018.</li> </ul>	<p>La población estuvo conformada por 400 colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018</p> <p>Mediante el diseño del Muestreo aleatorio simple (MAS) y con la prueba de corrección por finitud. Se determinó que la muestra es:</p> <div style="border: 1px solid black; width: 80px; margin: 10px auto; text-align: center; padding: 5px;"> <p><b>n = 121</b></p> </div>

## Anexo 2. Encuesta sobre ausentismo laboral

### ENCUESTA

**Sexo:**

**Edad:**

**Grado de Instrucción:**

Instrucciones: A continuación, usted encontrará un conjunto de enunciados en donde usted deberá marcar con una x la respuesta que más le convenga para cada pregunta. Deberá de contestar todas las preguntas de forma sincera y honesta, eligiendo cualquier de estas 5 alternativas:

**a)** Totalmente acuerdo (TA) **b)** Acuerdo (A) **c)** Indeciso (I) **d)** Desacuerdo (D) **e)** Totalmente desacuerdo (TD)

N°	PREGUNTAS	TA	A	I	D	TD
1	Me siento satisfecho cuando realizo mis funciones en mi lugar de trabajo					
2	Recibo buen trato por parte de mis compañeros y jefes de mi institución					
3	Realizo mis funciones con una buena atención a mis clientes					
4	Trabajo para alcanzar mis metas personales					
5	Me siento satisfecho de la remuneración que percibo por la labor que realizo					
6	Las tareas que realizo en mi área de trabajo son importantes					
7	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
8	La distribución física de mi ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
9	Compartir en el trabajo con otros compañeros me resulta agradable					
10	Tengo una buena comunicación con mis compañeros					
11	Mi ambiente laboral es agradable y confortable					
12	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					
13	Cuando tengo una dificultad cuento con compañeros a los que puedo pedir ayuda					
14	Siento que existe preferencia en mi institución					
15	Me siento identificado con los objetivos de mi institución					
16	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo					
17	Estoy satisfecho con las condiciones físicas (iluminación, temperatura y colores)					
18	Acepto los cambios que se presenta en mi institución					
19	Participo en actividades sociales programadas por la institución					
20	Me siento orgulloso de trabajar en esta institución					
21	Me siento cómodo en mi área de trabajo					
22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer horas extras					
23	Al tomar decisiones, tomo en cuenta las políticas de la institución					
24	Sigo el código de valores de la institución					
25	Estoy de acuerdo con los horarios establecidos en la institución					
26	Considero que la dirección aplica medidas correctivas para mejorar el ausentismo laboral					
27	La institución pone atención en capacitarnos constantemente					
28	Siento que las reglas solo se aplican en algunos					

**Anexo 3. Teleoperadores de la empresa Teleatento del Perú realizando la encuesta.**



## Anexo 4. Aprobación de la Jefatura para aplicar las encuestas de Ausentismo laboral



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

**Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas**

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 14 de setiembre del 2018

Carta N° 2196-2018-DFPT5

Señora

**LUZBETH RAMIREZ UGARTE**  
**Jefa de Bienestar Laboral y Servicios al Colaborador**  
**TELEATENCIÓN DEL PERÚ S.A.S.**  
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Julia Angélica Milagros DELGADO CONTRERAS**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 72443973, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige, para poder así optar el Título Profesional de Licenciada 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 (R)  
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RECIBIDA  
Id. 957472



# Plagiarism Checker X Originality Report

**Similarity Found: 20%**

Date: lunes, diciembre 03, 2018

Statistics: 3492 words Plagiarized / 17656 Total words

Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.



UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL Trabajo de Suficiencia Profesional Ausentismo Laboral de los colaboradores de la Empresa Teatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018.