

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Ausentismo Laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro - Sede Comercial, durante  
el Periodo 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autor: Bachiller Keyla Milagros Deza Serrano

Lima – Perú

2018

***Dedicatoria:***

La presente investigación primero se la dedico a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos. A mis padres por ser mi mayor ejemplo, por brindarme su amor y facilidades para lograr mis objetivos, por ser la motivación de mi vida y por haber sido la base de mi formación.

***Agradecimiento:***

En primer lugar, le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera y haberme permitido alcanzar mi sueño de lograr obtener mi título.

De igual forma a la universidad Inca Garcilaso de la Vega por brindarme las oportunidades para ser una profesional, a los profesores por compartir sus experiencias, conocimientos y correcciones durante la realización de la presente investigación.

Agradezco a mis padres por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida.

## **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.-2018, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado “Ausentismo Laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro – sede Comercial, 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.

Keyla Milagros Deza Serano

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Anexos	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii

### **CAPÍTULO I: Planteamiento del problema**

1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Objetivos	19
1.3.1. Objetivo general	19
1.3.2. Objetivos específicos	19
1.4. Justificación e importancia	20

### **CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual**

2.1. Antecedentes	22
2.1.1. Antecedentes internacionales	22
2.1.2. Antecedentes nacionales	26
2.2. Bases teóricas	29
2.2.1. Conceptualización de Ausentismo Laboral	29
2.2.2. Modelos de Ausentismo Laboral	31

2.2.3. Dimensiones de Ausentismo Laboral	32
2.2.4. Factores que originan el Ausentismo Laboral	35
2.2.5. Clasificación del Ausentismo Laboral	36
2.2.6. Características del Ausentismo Laboral	38
2.2.7. Causas del Ausentismo Laboral	39
2.2.8. Indicadores del Ausentismo Laboral	41
2.3. Definiciones conceptuales	42
<b>CAPÍTULO III: Metodología</b>	
3.1. Tipo de investigación	44
3.2. Diseño de investigación	45
3.3. Población y muestra	46
3.4. Identificación de las variables y Operacionalización	49
3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación	51
<b>CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de resultados</b>	
4.1. Presentación de resultados generales	53
4.2. Presentación de resultados específicos	56
4.3. Procesamiento de los resultados	61
4.4. Discusión de los resultados	61
4.5. Conclusiones	64
4.6 Recomendaciones	65
<b>CAPÍTULO V: Programa de intervención</b>	
5.1. Denominación del programa	67
5.2. Justificación del programa	67
5.3. Objetivos del programa	69
5.3.1 Objetivo general	69
5.3.2 Objetivos específicos	69
5.4. Sector al que se dirige	70
5.5. Metodología de la Intervención	70

5.6. Recursos	70
5.6.1. Recursos económicos	70
5.6.2. Recursos profesionales	70
5.6.3. Recursos materiales	70
5.7. Actividades	72
5.8. Cronograma	77
Referencias bibliográficas	78

## ANEXOS

Anexo N°1. Matriz de Consistencia	82
Anexo N°2. Cuestionario de ausentismo laboral	83
Anexo N°3. Carta de permiso para realizar una muestra representativa en la empresa	85
Anexo N°4. Imágenes de los colaboradores al momento de realizar encuesta	86
Anexo N°5. Reporte Plagiarism Checker	90

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Matriz de Operacionalización de la Variable Ausentismo Laboral	50
<b>Tabla 2.</b> Escala de Calificación del Cuestionario	51
<b>Tabla 3.</b> Baremo de interpretación de la variable Ausentismo Laboral	52
<b>Tabla 4.</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Interseguro de acuerdo al Género.	53
<b>Tabla 5.</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Interseguro de acuerdo al estado civil.	54
<b>Tabla 6.</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Interseguro de acuerdo al tiempo de servicio.	55
<b>Tabla 7.</b> Nivel de Ausentismo Laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro- Sede comercial, durante el Periodo 2018.	56
<b>Tabla 8.</b> Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro en la dimensión legal e involuntario.	57
<b>Tabla 9</b> Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro en la dimensión personal o voluntario.	58
<b>Tabla 10.</b> Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro en la dimensión ausencia presencial.	59
<b>Tabla 11.</b> Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro en la dimensión por razones conocidas e ignoradas.	60



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Clasificación del Ausentismo Mental y Físico	38
<b>Figura 2.</b> Diseño de la investigación	46
<b>Figura 3.</b> Fórmula para determinar la muestra (MAS)	47
<b>Figura 4.</b> Factor de corrección por finitud	48
<b>Figura 5.</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Interseguro de acuerdo al Género.	53
<b>Figura 6.</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Interseguro de acuerdo al estado civil.	54
<b>Figura 7.</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Interseguro de acuerdo al tiempo de servicio.	55
<b>Figura 8.</b> Nivel de Ausentismo Laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro- Sede comercial, durante el Periodo 2018.	56
<b>Figura 9.</b> Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro en la dimensión legal e involuntario.	57
<b>Figura 10.</b> Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro en la dimensión personal o voluntario.	58
<b>Figura 11.</b> Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro en la dimensión ausencia presencial.	59
<b>Figura 12.</b> Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro en la dimensión por razones conocidas e ignoradas.	60

## RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar el nivel de ausentismo laboral que presentan los colaboradores de la empresa Interseguro del área comercial durante el periodo 2018. El estudio realizado es de tipo descriptivo, diseño no experimental y con un enfoque cuantitativo de acuerdo al manejo de los datos.

La población está comprendida por 241 colaboradores de la sede comercial del área de vida individual de la empresa Interseguro y la muestra está representada por 94 colaboradores de la empresa, los cuales fueron hallados por la técnica del muestreo aleatorio simple y reajustado mediante el factor de corrección por finitud. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario ya establecido para medir el nivel de ausentismo laboral.

Se establece como conclusión que: El nivel de ausentismo laboral presente en los colaboradores de la empresa Interseguro, corresponde a un nivel moderado igual al 58,5%, en la cual las dimensiones con mayor frecuencia de ausentismo son por causas legales e involuntarias y por razones conocidas e ignoradas.

**Palabras Claves:** ausentismo laboral, legal e involuntario, personal o voluntario, presencial, por razones conocidas e ignoradas y colaboradores.

## **ABSTRACT**

The objective of this research is to determine the level of work absenteeism that the employees of the company Interseguro of the commercial area present during the 2018 period. The study carried out is of a descriptive type, non-experimental design and with a quantitative approach according to the management of the data.

The population is composed of 241 employees from the commercial headquarters of the company's life area. Interseguro and the sample is represented by 94 employees of the company, which were found by the simple random technique and readjusted by the correction factor. Finally The instrument used for data collection was a questionnaire already established to measure the level of absenteeism.

It is established as a conclusion that: The level of absenteeism present in the employees of the company Interseguro, corresponds to a moderate level equal to 58.5%, in which the dimensions with the highest frequency of absenteeism are due to legal and involuntary causes and for known and ignored reasons.

**Keywords:** absenteeism, legal and involuntary, personal or voluntary, in person, for known and ignored reasons and collaborators.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad muchas de las empresas u organizaciones se ven afectadas por un alto índice de ausentismo laboral que origina baja productividad y costos elevados. Este fenómeno está relacionado con diversas causas como enfermedades, licencias, calidad de entorno del trabajo, la insatisfacción de los colaboradores, entre otras.

Se ha elaborado una gran cantidad de investigaciones que muestran los diferentes factores que llevan al ausentismo laboral en una empresa u organización, pero en la mayoría de casos se observa que al ausentismo laboral se da por temas de salud ya sea por enfermedad o accidente laboral o por temas personales. Las diversas investigaciones coinciden que el ausentismo laboral ocasiona pérdidas en la organización por la baja productividad y recomiendan que las áreas de estudio deban diseñar alternativas que busquen el bienestar laboral de los trabajadores en la empresa u organización.

El problema del ausentismo laboral en los colaboradores de la sede comercial de la empresa Interseguro, está motivada por diferentes factores que van del mismo trabajador hasta la relación o comunicación que tienen con sus jefes/supervisores.

En razón, a esta problemática que es de interés social es que surge el presente tema de investigación titulada “Ausentismo Laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro - sede comercial, durante el periodo 2018”, buscando contribuir con la creación de un programa de intervención que mejore o disminuya el ausentismo laboral en la empresa y el colaborador pueda asistir a su centro de trabajo motivado.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Los colaboradores son un elemento fundamental en cada empresa y tienen derecho a estar protegidos y ser motivados en sus centros de trabajos para así evitar la ausencia laboral por descansos médicos o por problemas con sus jefes inmediatos.

De acuerdo con Arturo Navarrete (2005) el ausentismo laboral es el conjunto de ausencias por parte de los colaboradores de un determinado centro de trabajo, justificadas o no. El Ausentismo Laboral es un síntoma que revela no solo problemas del empleo sino también de un ámbito de la organización. Es un factor imposible de prever y generador muchas veces de desconcierto, ya que la planeación de la producción está en función de la disponibilidad de la mano de la obra.

En el periodo 2017-2018 se identificó que el ausentismo laboral ha incrementado respecto a los años anteriores, determinando mayor ausentismo por causas médicas. Dentro de las cuales están las enfermedades respiratorias, osteomusculares, traumatismo y enfermedades digestivas, y recientemente las enfermedades psiquiátricas.

Estás causas pueden ser originadas debido a la presión constante que tiene el colaborador por llegar a una meta mensual y/o anual puesta por su jefe directo y al saber que de no llegar a esa meta puede ocasionarle problemas financieros las cuales afectarían la calidad de vida que le pueda dar a su familia. También puede ser originada por el tipo de trabajo que tiene el colaborador y a los riesgos que puede estar expuesto en su día a día.

Este incremento de ausentismo laboral afecta la productividad de la empresa; así también ocasiona cambios en el clima laboral, ya que se tendrán que cubrir las inasistencias y cumplir con las tareas inconclusas, otro efecto es la insatisfacción laboral por cambios de remuneraciones, desmotivación hasta la desvinculación.

La medición del ausentismo laboral nunca podrá ser completamente objetiva puesto que las ausencias al trabajo comprenden la interacción de un sin número de factores psicológicos, organizativos, médicos, sociales y económicos en el individuo que se ausenta. Sin embargo, el acercamiento de las causas posibles del ausentismo y la comprensión de los factores que lo condicionan, pueden llegar a ser la clave para su manejo en una organización, lo cual supone reducción de sus costos directos e indirectos.

Un estudio de ausentismo laboral en una empresa puede tener mayor significado si considera una tendencia en el tiempo y su comportamiento histórico, con el fin de observar las variaciones y convertirse en objeto de conclusiones. De la misma manera a pesar de su complejidad y múltiples causas, el ausentismo laboral ha demostrado poder reducirse mediante diversas intervenciones psicosociales, ergonómicas y organizativas, después de un diagnóstico oportuno y certero.

Según la OIT, el ausentismo laboral es la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas. Se trata del producto negativo entre el tiempo para el cual un colaborador fue contratado y el tiempo que realmente desarrolló su tarea.

Como algunos autores contemplan, el ausentismo laboral es una “utopía deseada”, puesto que es inherente a la condición humana, el enfermar o tener que atender una actividad no programada. Los momentos en que el colaborador permanece ausente cuando debiera estar cumpliendo sus compromisos laborales, o bien llamado ausentismo o por otros ausentismos laborales, contempla los permisos, incapacidades y retrasos. No se incluyen las ausencias derivadas de las vacaciones, las licencias de maternidad o paternidad o las licencias por comisión de estudios.

Con relación a la edad, los estudios de ausentismo laboral son discrepantes. Mientras algunos han demostrado que, a mayor edad, mayor tasa de ausentismo asociado a la carga de enfermedad, otros estudios, en los que se han analizado factores motivacionales, han demostrado que la edad, representada en mayor antigüedad de vinculación a la empresa, es un factor limitante para las ausencias, por cuanto el colaborador siente que “debe” conservar su empleo hasta el momento de su jubilación.

Con respecto al sexo, los estudios han demostrado que las mujeres tienen mayor tendencia a ausentarse por factores relacionados con la familia, los hijos, el embarazo y otras enfermedades frecuentes, como migraña, dismenorrea o infección urinaria. Por su parte, si la mujer está casada o tiene un compañero permanente, su tendencia a las ausencias se reduce.

La raza pareciera no tener ninguna asociación significativa con el ausentismo. Sin embargo, más que un factor racial, el factor cultural y socioeconómico abordado desde la



localización geográfica, ha permitido vislumbrar que los países asiáticos tienen menores tasas de ausentismo laboral en comparación con los países latinoamericanos.

El nivel de cualificación educativa que usualmente mantiene una relación directa con el rango salarial y el cargo, ha demostrado, en algunos estudios, ser un factor inversamente asociado con el ausentismo laboral. Por ejemplo, los cargos de confianza y alta responsabilidad dentro de una organización (que en su mayoría requieren mayor cualificación), se asocian con menor ausentismo. Sin embargo, un reciente estudio sobre ausentismo laboral entre empleados de una universidad, evidenció que los colaboradores con nivel educativo profesional, maestría, doctorado y posdoctorado, se ausentaron más, proporcionalmente comparados con los que tenían una cualificación académica menor.

Por otro lado, el estado de salud del colaborador determina mayor ausentismo por causa médica. Enfermedades crónicas como la diabetes mellitus, la hipertensión arterial sistémica, la bronquitis crónica y la artritis reumatoidea, entre otras, han sido claramente vinculadas con ausentismo laboral repetitivo y crónico. Igualmente, el sedentarismo es un conocido factor vinculado al empeoramiento del estado de salud de los colaboradores.

Recientemente, la enfermedad psiquiátrica ha cobrado relevancia entre los diagnósticos que generan ausencias al trabajo: el estrés, la ansiedad, la depresión y el consumo de sustancias psicoactivas son cada vez más frecuentes dentro del listado de condiciones que incapacitan a la población colaborador, generan alteración en la productividad e, incluso, pueden ser la causa de accidentes en el trabajo. Además, los altos niveles de estrés, asociados con una respuesta orgánica de elevación del cortisol, se han visto vinculados con ausencias al trabajo de larga duración, las cuales requieren estrategias específicas de reingreso al trabajo, como parte de programas de rehabilitación exitosos en enfermedades mentales, fatiga o dolor.

Ante ello surgen las siguientes interrogantes: ¿Cómo apoya la empresa al colaborador que viene ausentándose de manera continua por problemas de salud? ¿Qué importancia tiene para el colaborador ausente por alguna enfermedad recibir el apoyo de la empresa?, entre otras preguntas que se despejaron con el desarrollo de la presente investigación titulada “Ausentismo Laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro–Sede Comercial, durante el Periodo 2018”

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro-Sede Comercial, durante el Periodo 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral, según la dimensión legal e involuntario, de los colaboradores de la empresa Interseguro-Sede Comercial, durante el Periodo 2018?

¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral, según la dimensión personal o voluntario, de los colaboradores de la empresa Interseguro-Sede Comercial, durante el Periodo 2018?

¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral, según la dimensión ausencia presencial, de los colaboradores de la empresa Interseguro-Sede Comercial, durante el Periodo 2018?

¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral, según la dimensión por razones conocidas e ignoradas, de los colaboradores de la empresa Interseguro-Sede Comercial, durante el Periodo 2018?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro-Sede Comercial, durante el Periodo 2018.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar según la dimensión legal e involuntaria, el nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro-Sede Comercial, durante el Periodo 2018.

Identificar según la dimensión personal o voluntario, el nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro-Sede Comercial, durante el Periodo 2018.

Identificar según la dimensión presencial, el nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro-Sede Comercial, durante el Periodo 2018.

Identificar según la dimensión por razones conocidas e ignoradas, el nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro-Sede Comercial, durante el Periodo 2018.

### **1.4. Justificación e importancia**

Las experiencias que motivaron la realización de la presente investigación sobre el ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa “Interseguro”, nace de las vivencias obtenidas durante el trabajo que desempeñe como Asistente de Bienestar, donde el contacto directo con los colaboradores que se ausentaban de manera continua por descansos médicos o

por temas personales iba aumentando de manera progresiva y al realizar las visitas domiciliarias los colaboradores especificaban que el estrés laboral que tenían por el ritmo del trabajo y la poca confianza que tenían con sus jefes directos iba deteriorando su salud, obligando al análisis reflexivo de la importancia de los colaboradores como parte activa de la empresa y de esta manera buscar opciones que ayuden a mejorar la calidad de vida del colaborador dentro de la empresa y la motivación laboral de los jefes hacia sus colaboradores.

Por esta razón, conocer las causas del ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro constituye un elemento de gran importancia en el ámbito de la salud porque permitirá conocer el impacto de la intervención de la empresa en la recuperación del colaborador para que pueda retomar sus actividades laborales. La presente investigación permitirá conocer, comprender y describir el ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro, en base a cuatro aspectos, legal e involuntario, personal o voluntario, presencial, razones conocidas y razones ignoradas.

El estudio aporta en el aspecto teórico, porque brinda una recopilación de teorías y descripciones que sirve como un medio de consulta para futuras investigaciones, convirtiéndose en una herramienta útil tanto para profesionales de salud como para quienes desde las ciencias sociales pretendemos describir y analizar el ausentismo laboral de los colaboradores.

En el aspecto práctico, este trabajo pretende proporcionar nuevos conocimientos que permitan crear estrategias más certeras de sensibilización y concientización de los colaboradores de la empresa. De dicha manera se logrará con éxito la recuperación y reincorporación del colaborador a la empresa, así como también permitirá identificar los posibles problemas por los que afrontan, para poder manejarlos desde la perspectiva social y

así consolidar una oferta asistencial más integradora que contribuya decisivamente a mejorar la calidad de vida dentro de Interseguro.

La presente investigación también aporta en el aspecto metodológico, a través de las técnicas, procedimientos e instrumentos utilizados en la recolección de datos, pues estos pueden ser empleados para recabar información en otras investigaciones. La investigación utilizará técnicas como la entrevista, el cuestionario, con los que se pretende comprender e interpretar las diferentes causas del ausentismo laboral por parte del colaborador.

Al estudiar y analizar este tema podremos comprender e interpretar las diferentes situaciones del ausentismo laboral, donde los colaboradores que presentaron ausencia laboral por enfermedad o problemas personales, participaron dentro del programa de Disminución de ausentismo laboral, mostraron cambios y se logró la reducción del ausentismo laboral por descanso médico o por temas familiares y personales.

Por esta razón, conocer lo que motiva el ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro constituye un elemento de gran importancia en el ámbito social y de la salud.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

Rengifo, I. (Venezuela, 2017), realizó una investigación titulada “*Ausentismo Laboral del personal de un núcleo de una institución universitaria pública*”, donde propuso como objetivo analizar los factores que inciden en el ausentismo laboral y los tipos de ausentismos laboral que se presentan en el personal docente, administrativo y obrero del núcleo académico Miranda del Instituto de Mejoramiento Profesional del Magisterio. El tipo de investigación fue descriptiva de campo de corte transversal, desde una aproximación cuantitativa. La población estuvo conformada por 25 personas quienes laboran en esta institución (10 docentes, 5 personal de servicio y 10 personal administrativo). Como técnica de recolección de información se utilizó la encuesta y como instrumento un cuestionario de opinión. La conclusión de la investigación fue que entre los factores de orden médico, personales, empresariales y de riesgo laboral que condicionan el ausentismo laboral en el personal docente, administrativo y obreros adscritos al Núcleo Académico Miranda del IMPM se encuentran: desadaptación al puesto de trabajo, el exceso de trabajo, la falta de liderazgo, la falta de supervisión, el clima organizacional insostenible, un ambiente de trabajo con poca ventilación, el ruido en el medio laboral, condiciones ergonómicas inadecuadas.

Jiménez, S., Marrugo, R. (Cartagena de Indias, 2017), en su investigación titulada “*Análisis de los factores que generan Ausentismo en el personal operativo de la Fundación SERSOCIAL de la ciudad de Cartagena*”, tuvieron como objetivo analizar las causas que generan ausentismo laboral en el personal operativo de la Fundación SERSOCIAL, sede Cartagena de Indias. El tipo de investigación fue descriptiva y de carácter cualitativo y analítico. La población estuvo conformada por 178 personas que laboraban en esa organización y la muestra constó de 75 agentes educativos. Los instrumentos utilizados fueron la encuesta y la observación. Se concluyó de la investigación que la causa más recurrente de las ausencias del personal son los problemas al interior del hogar o de carácter personal. Asimismo, es notable que los agentes educativos al tener problemas en su núcleo familiar, ya sean de tipo económico o social, afecta la parte emocional y motivacional, haciendo deficiente el rendimiento laboral.

Orozco, J. (Medellín, 2017), realizó una investigación titulada “*Causas de ausentismo laboral en una empresa comercializadora de prendas de vestir con sede en Medellín*”, cuyo objetivo fue determinar las causas de ausentismo por el análisis de las incapacidades y los reportes de AT, el auto reporte de signos y síntomas, y la matriz de peligros y riesgos y la asociación de auto reporte de signos y síntomas, incapacidades médicas y matriz de peligros. El tipo de investigación fue de estudio descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 78 colaboradores y no se tomó muestra del estudio, se consideró al 100% de la población total. Los instrumentos utilizados fueron los reportes de incapacidad médica y los accidentes laborales, el auto reporte de signos y síntomas, la matriz de peligros y riesgos y se diseñó una tabla en Excel que trata de

relacionar el diagnóstico CIE 10, con la sintomatología del auto reporte de signos y síntomas y su relación con los riesgos vigentes o no expuesto dentro de la matriz de riesgo aplicada. Las conclusiones de la investigación fueron que la principal causa de ausentismo laboral se dio por enfermedad común: gastroenteritis y por accidente laboral: trauma en manos.

Ferraro, C. (Argentina, 2016) en su investigación titulada *“Incidencia de Ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del hospital zonal especializado en oncología Luciano Fortabat de Olavarria”* propone como objetivo describir el ausentismo e identificar los factores determinantes del ausentismo laboral no programado del personal de enfermería que se desempeña en el Hospital Zonal especializado en oncología “Luciano Fortabat” de la ciudad de Olavarría. La investigación fue descriptiva, cuantitativa de corte transversal y retrospectiva durante el periodo comprendido desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2014. Se aplicó un instrumento de recolección de datos previamente utilizado en estudios sobre ausentismo laboral. Fueron seleccionados aquellos colaboradores del servicio de enfermería, que tuvieron al menos una falta de 1 día con certificado médico. Se analizó descriptivamente el perfil de dichos colaboradores considerando las siguientes variables: edad, sexo, jerarquía, turno, días de ausencia, mes, período y patología. Se concluyó que la incidencia de ausentismo de los enfermeros del hospital de Oncología es media - baja, resultando significativamente mayor en colaboradores de sexo femenino, mayores de 45 años. Respecto al tiempo de actuación, se observó que el ejercicio profesional continuo en la asistencia de enfermería a lo largo de los años, puede causar desgaste físico y mental del



agente, generando ausencias por enfermedad, con predominio de patologías psiquiátricas; a su vez confluieron factores de insatisfacción como bajos salarios y relaciones interpersonales regulares.

Londoño, G., Parra, H. (Cali, 2015), en su investigación titulada *“Ausentismo Laboral en el personal del área médica de una empresa de atención domiciliaria en el periodo Enero a Diciembre de 2015”*, tuvieron como objetivo describir el comportamiento del ausentismo laboral en el personal del área médica en una empresa de atención médica domiciliaria en el año 2015. El tipo de investigación fue de estudio descriptivo con enfoque cuantitativo y retrospectivo. La población estuvo conformada por base de datos que describe el total de casos de ausentismo con 843 registros de ausencias reportadas de todas las áreas de la empresa, por enfermedad general, accidente de trabajo y licencias durante el año 2015 y la muestra constó de 625 registros de ausencias de colaboradores del área médica de la empresa, con contrato vigente a la fecha. El instrumento que utilizaron para la recolección de datos fueron las variables de acuerdo a los registros de ausencias del personal del área médica. Se concluyó de la investigación que el género masculino representó la mayor proporción de ausentismo en el rango de edad entre 25 y 29 años. En cuanto al tipo de contingencia la enfermedad general concentró el 83,04% de los eventos siendo las enfermedades del sistema respiratorio las más prevalentes con 19,80% de los eventos de ausentismo.

### 2.1.2. Antecedentes Nacionales

Alta, V. (Lima, 2018), realizó una investigación titulada “*Principales Factores de Ausentismo y su Satisfacción Laboral del personal de salud del departamento de cirugía del HNERM 2015*”, cuyo objetivo fue conocer los principales factores del ausentismo laboral y su relación con la satisfacción laboral del personal de cirugía que trabajan en Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2016. El tipo de investigación fue descriptivo, analítico en el personal de salud que trabajan en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. La población estuvo conformada por 187 personas quienes laboran en el departamento de Cirugía (71 médicos, 60 enfermeras y 56 técnicas de enfermería) y la muestra constó de 156 personas para evaluar los factores de ausentismo laboral. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios de encuestas al personal de salud, uno sobre los principales factores de ausentismo y el otro sobre la satisfacción laboral. Las conclusiones de la investigación fueron que existe ausentismo laboral en el personal de salud de cirugía, siendo la causa más común la enfermedad comprobada, seguida de ausentismo por motivos familiares, La proporción de enfermeras no satisfechas es de 20.19 % y está relacionada con el nivel de satisfacción la condición laboral no estable.

León, H. (Lima, 2018) en su investigación titulada “*Características del Ausentismo Laboral por contingencia común en el personal médico del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé 2017*”, propuso como objetivo describir las características del ausentismo laboral por enfermedad común en el personal médico del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé durante el año 2017. El tipo de investigación fue descriptivo, transversal y retrospectivo durante el periodo comprendido desde el 1 de enero

hasta el 31 de diciembre del 2017. Para la recolección de datos la técnica fue el recojo de información registrada de las bases de datos del Área de Seguridad y Salud en el trabajo de la oficina del personal, encontrándose 1325 días de descansos médicos correspondientes a 234 certificados médicos que fueron presentados por 97 colaboradores médicos en dicho periodo. Se analizó descriptivamente el perfil de dichos colaboradores considerando las siguientes variables: género, grupo etario, estado civil, años de servicio, régimen laboral, nivel remunerativo, DM según día de la semana, contingencia de DM, Enfermedad Común. Los resultados identificaron que según el género el 57,63% son mujeres; según grupo etario el 29,89% se encuentran entre 55 y 65 años; según años de servicio el 40,20% se encontraban entre 1 a 5 años de servicio; por inicio de descanso médico, respecto al día de la semana el 19,58% fueron los días lunes, por contingencia médica, el 100% de certificados médicos se debieron a contingencias comunes. Se concluyó que el ausentismo laboral sigue constituyendo un problema laboral importante que persiste con el pasar de los años que requiere un abordaje preventivo de enfermedades comunes.

Merino, M. (Lima, 2018) realizó la investigación titulada “*Ausentismo Laboral en los Colaboradores de un Hospital Nacional de Lima, 2017*”, cuyo objetivo fue determinar los factores del ausentismo laboral en los colaboradores de Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima del periodo 2017. La investigación tuvo un enfoque cuali-cuantitativo de tipo descriptivo no experimental. La población muestral fue de 40 colaboradores que realizan sus guardias en áreas críticas como observación de emergencia. Para la recolección de datos la técnica fue la encuesta aplicada, cuyo instrumento de medición y evaluación fue la escala. Se concluyó que el factor predominante del

ausentismo laboral en colaboradores del Hospital Nacional de Lima, es la motivación representando un 40.2% de aceptación.

Caycho, G. (Lima, 2016), en su investigación titulada “*Ausentismo laboral y Motivación en los colaboradores de la central del 355 de la empresa auto taxi satelital en Maranga-San Miguel*”, cuyo objetivo fue mostrar la relación entre el ausentismo laboral y la motivación de los colaboradores de la central del 355 autotaxi satelital. La investigación fue de tipo descriptiva correlacional. La población estuvo referida a 107 colaboradores, la cual a través del muestreo probabilístico se obtuvo una muestra de 102 de la empresa. Para medir estas variables se utilizaron dos instrumentos: Adaptación de la escala de Ausentismo laboral del empleado público (ALEP) y Adaptación del Perfil de motivación para líderes. Se concluye que existe relación significativa entre el ausentismo laboral y la motivación de los colaboradores de la empresa Autotaxi Satelital. Asimismo, se encontró que existe relación significativa entre la dimensión prácticas organizacionales del ausentismo laboral y los niveles fisiológicos, seguridad, pertenencia, estima y autorrealización de la motivación.

Ccollana, Y. (Lima, 2015), realizó una investigación titulada “*Rotación del Personal, Ausentismo Laboral y Productividad de los Colaboradores*”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la rotación del personal y el ausentismo laboral con la productividad de los operarios de la empresa Ángeles Eventos en el año 2010. La investigación fue un tipo de estudio correlacional – cuantitativo, empleando la revisión documental en las áreas de recursos humanos y la gerencia de operaciones, así como un cuestionario estructurado, aplicado a los operarios de la empresa Ángeles Eventos en al año 2010. Estableciéndose

como conclusión que: la relación entre la rotación de personal y el ausentismo con la productividad de los operarios de la empresa Ángeles Eventos en el 2010 si es significativa. Puesto que al analizar estadísticamente ambas variables se observó algunas variaciones, sin embargo, éstas no inciden de forma directa con la productividad.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Conceptualización de Ausentismo Laboral**

El ausentismo laboral se interpreta como la no asistencia, ausencia al trabajo o abandono del puesto de trabajo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo, donde quedan excluidos los períodos vacacionales. Es decir, es la suma de los períodos en que los colaboradores, por cualquier motivo, se retardan o no asisten al trabajo en una empresa u organización, ya sea por enfermedad, por licencias o faltas injustificadas. El colaborador juega un rol importante en la empresa debido a que si se ausenta de su centro de trabajo puede perjudicar la productividad de la empresa y puede aumentar considerablemente la carga laboral del jefe o supervisor.

Chiavenato, I. (2003) afirma acerca del ausentismo laboral, que “es el término empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. Es decir, es la suma de los períodos en que los empleados de la organización están ausentes del trabajo, ya sea por falta o por tardanza, debido a la mediación de algún motivo. Es el conjunto de ausencias por parte de los colaboradores de un determinado centro de trabajo, justificadas o no”. En este sentido, el ausentismo laboral por faltas, se puede dar por alguna enfermedad y el ausentismo no justificado como la inasistencia se puede dar por algún malestar

ocasionado por parte de la empresa hacia al colaborador o por problemas familiares y/o personales.

Danatro, D. (2014) conceptualiza el ausentismo laboral “como la diferencia entre el tiempo de trabajo contado individualmente y el realizado. Sin embargo, casi únicamente se acepta como tal, la ausencia al trabajo de una persona durante una jornada laboral completa, que se suponía iba a asistir, independientemente de la causa por la cual se produzca”. En esta ocasión se percibe por ausentismo laboral que para ser considerado como tal el colaborador debe ausentarse una jornada completa.

“El ausentismo laboral se define como la no asistencia al trabajo por parte de un empleado del que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los períodos vacacionales y las huelgas; por otro lado, el ausentismo de causa médica es el período de baja laboral que se acepta como atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para el embarazo o prisión”. (OIT, 1991)

Reyes, A. (2000), el ausentismo laboral es “considerado un factor que reduce seriamente la productividad. Para disminuirlo las empresas han acudido a diversos tipos de sanciones, a estimular a los colaboradores que cumplen regularmente con sus obligaciones o a flexibilizar los horarios, reduciendo de este modo los motivos que los empleados tienen para faltar”. En este sentido se entiende que mientras el colaborador esté más motivado en su centro de trabajo será mucho más productivo y de esa manera evitará ausentarse ya sea por faltas injustificadas o por descansos médicos y a su vez no será necesario que reciba sanciones.

Según García, G. (2013), “el ausentismo laboral es la inasistencia de las personas a sus puestos de trabajo. El nivel de ausentismo repercute en la eficacia y eficiencia. Se

interrumpe el flujo de la labor y la toma de decisiones. Asimismo, se aumenta considerablemente la carga del supervisor y disminuye el nivel de calidad de producción”. Dicho de esa manera, se entiende que si un colaborador se ausenta del trabajo afecta de manera considerable las decisiones de su equipo de trabajo y hace que la carga laboral de su jefe inmediato aumente.

### **2.2.2. Modelo del Ausentismo Laboral según Puc, M.; Rojas, M.; Torres, M. y López, G.**

De acuerdo con Puc, M.; Rojas, M.; Torres, M. y López, G. (2012) existen cuatro modelos que tratan de explicar el ausentismo laboral, las cuales son:

- **Modelo económico de ausentismo laboral:** Se entiende en este modelo que el comportamiento del colaborador es el resultado de dos fuerzas, una de ellas son las motivaciones personales del colaborador para ausentarse y la otra es la tolerancia de los empleadores en relación al número de ausencias. Los colaboradores tienen preferencias individuales de ausencia laboral y al ser actores de la oferta en el mercado laboral, eligen la cantidad de ausencias que incrementen sus utilidades mediante el cálculo de los beneficios. Los empleadores toleran un cierto nivel de ausencia, porque calculan los beneficios y costos marginales del ausentismo que perciben, así determinan la magnitud de ausencia que permite minimizar los costos empresariales y maximizar las utilidades.

- Modelo Psicosocial del ausentismo laboral: Dicho modelo está relacionado con las distintas culturas de ausencia que surgen como resultado de la interacción entre personas, equipos de trabajo y organización. Las decisiones de ausentarse pueden ser dependiente, moral o conflictiva. Las motivaciones de ausencia operan por las propias normas de cada cultura.
- Modelo médico del ausentismo laboral: este modelo reconoce factores que contribuyen a un patrón de ausentismo laboral determinado, los cuales son: demográficos, satisfacción con el empleo (niveles de motivación y sentido de realización), características organizacionales, contenidos del trabajo (niveles de responsabilidad), entre otros.
- Modelo de ausentismo laboral y retiro organizacional: el mencionado modelo nos indica que existe una relación entre el ausentismo laboral y el retiro organizacional. Asimismo, el colaborador antes de retirarse voluntariamente de la organización, empieza a ausentarse de manera más frecuente. Por lo general esto sucede en los casos de los colaboradores más jóvenes.

### **2.2.3. Dimensiones de Ausentismo Laboral**

#### **a) Dimensiones del Ausentismo Laboral según Leonett y Méndez (2005)**

Leonett y Méndez en el 2005, realizan una clasificación que atienden a las causas que ocasionan el ausentismo. Considerando como factores que miden el nivel de ausentismo laboral a las siguientes dimensiones:

- Dimensión Ausentismo legal e involuntario: caracterizado por ser un costo asumido por la empresa, ya que el colaborador sigue percibiendo su



remuneración. Es lo que se podría denominar ausentismo retribuido y puede presentarse cuando aparecen los siguientes factores:

- Enfermedad común
  - Accidente Laboral
  - Licencias legales (Por paternidad y por familiar enfermo grave)
  - Maternidad
  - Enfermedad Profesional
- Dimensión Ausentismo personal o voluntario: caracterizado por ser un costo de oportunidad para la empresa, porque el colaborador no percibe su remuneración. Es lo que se podría denominar ausentismo no retribuido y puede comprenderse cuando aparecen los siguientes factores:

- Permisos particulares
  - Ausencias no autorizadas
  - Conflictos laborales
  - Cuidado de los hijos
  - Salir a fumar
  - Retrasos o Tardanzas
- Dimensión Ausentismo presencial: consiste en acudir al trabajo, pero el colaborador dedica una parte de la jornada a actividades que no corresponden a las labores propias del empleo. Este tipo de ausentismo es difícil de controlar porque entra en el terreno del derecho a la intimidad, pero incide severamente en la productividad de las organizaciones. Aquí por lo general los colaboradores se distraen por realizar actividades como:

- Consultar páginas web
  - Usar correo electrónico con fines personales
  - Leer el periódico
  - Llamadas a amigos y familiares
  - Pasear por los pasillos sin fines laborales
- Dimensión Ausentismo por razones conocidas: consiste en el ausentismo que se presenta cuando el colaborador le comunica a su jefe inmediato cuándo y por qué razones se ausenta de su puesto de trabajo. Estas razones tienen que estar enmarcadas en las leyes o políticas del trabajo, aquí se comprenden factores como:
    - Vacaciones
    - Matrimonio
    - Cambio de domicilio
    - Actividades en el colegio de los hijos
  - Dimensión Ausentismo por razones ignoradas: consiste en el ausentismo que se produce por razones que no pueden ser notificadas con anterioridad al jefe inmediato sino posteriormente. Estas pueden ser de cualquier motivo inesperado.

#### **2.2.4. Factores que originan el Ausentismo Laboral**

Según Arias, F. (2006) existe varios factores que pueden influir directa o indirectamente en el comportamiento del individuo al encontrarse en una determinada situación. Es por ello que el referido autor ubica como factores condicionantes del ausentismo laboral en los colaboradores de una empresa u organización, los siguientes:

a) Los factores del medio que rodea al individuo:

El autor en dicho factor ubica a la cultura, la organización social, familiar, económica y política, debido a que el comportamiento del individuo se encuentra bajo la influencia de todos ellos.

b) Los factores presentes en el Ambiente organizacional:

Son aquellos factores que de una forma u otra van a influir y regular la conducta de los colaboradores dentro de su área de trabajo, el mencionado autor, ubica los siguientes: incorrectas políticas salariales, excesos o escases de actividades, así como también de personal.

A toda la variedad de factores mencionados hasta el momento, Arias, F. (2006), tomando como referencia la organización, los clasifica a su vez en:

- Factores internos:

Dichos factores se generan dentro de la empresa u organización y son de naturaleza ajena al colaborador. Este tipo de factores ubica la selección del personal, la deficiencia al momento de asignar el trabajo, la fatiga o cansancio, el exceso o escasez del personal y la demanda irregular de los servicios o productos de la organización.

- Factores externos:

El mencionado factor está relacionado esencialmente con el colaborador. En este tipo de factores ubicamos los siguientes: viviendas no adecuadas, transporte deficiente, accidentes, enfermedades, obligaciones del hogar u otros.

De acuerdo con Arias, F., una vez clasificados los factores que llevan al ausentismo laboral, también hay que tener en cuenta que el colaborador tendrá otras causas para ausentarse de su área de trabajo, las cuales pueden ser internas o externas, asimismo se debe considerar que algunas de ellas pueden ser evitadas o en su defecto controladas

### **2.2.5. Clasificación del Ausentismo Laboral**

Reyes, P. (2003) sostiene que el ausentismo laboral se puede clasificar en dos tipos: ausentismo mental y ausentismo físico, éste último se divide en ausentismo justificado y ausentismo injustificado, ambos dependiendo del periodo parcial o total del tiempo completo de ausencia durante la jornada laboral pactada con la empresa.

#### **a) Ausentismo Mental:**

Puede conceptualizarse como toda asistencia física del trabajador, pero su pensamiento se encuentra en otra parte distante, estos pensamientos pueden ser problemas en casa, estudios, problemas de dinero, entre otras. Por la cual genera bajo rendimiento de trabajo y puede ocasionar problemas en la empresa u organización.

#### **b) Ausentismo Físico:**

Se conceptualiza como toda aquella inasistencia corporal del colaborador a las labores cotidianas pactadas mediante un contrato con la empresa; este tipo de ausentismo se divide en físico justificado y en físico no justificado.

- **Ausentismo físico justificado:**

Se puede considerar el ausentismo físico justificado como la inasistencia del colaborador a las labores cotidianas. Los motivos en el ausentismo físico

justificado son de fuerza mayor, por ejemplo, factores educativos que está relacionado a que el colaborador se encuentre gozando de una beca, o por factores médicos tales como enfermedades, accidentes de trabajo, entre otras. Asimismo, se relaciona con los factores laborales, como reuniones o compromisos exteriores por trabajo, además condiciones que son respaldadas legalmente y reconocidas por la empresa u organización como vacaciones, licencias, días celebres, entre otros.

- Ausentismo físico injustificado:

Se interpreta como la inasistencia no esperada de un colaborador a su centro de trabajo indicando motivos ficticios o no justificados.

- El ausentismo físico injustificado es total cuando la ausencia se prolonga a toda la jornada como en el caso de las faltas, las licencias y las incapacidades ficticias.
- El ausentismo físico injustificado es parcial, temporal o incompleto cuando la ausencia no abarca la totalidad de la jornada, es decir, cuando se ha llegado tarde, salido temprano, o solicitando un permiso destinado a resolver un asunto en particular (no oficial).

Figura 1. Clasificación del Ausentismo Mental y Físico



Fuente: Reyes Ponce (2003)

### 2.2.6. Características del Ausentismo Laboral

De acuerdo con Klaric, C., el ausentismo es un hecho muy importante para la empresa, donde dedica especial atención de investigación en cuatro puntos:

- **Empresarial, Directivo y Económico:** Nace de la adaptación del colaborador a la empresa.
- **Psicológico:** Se focaliza en la satisfacción, motivación y las actitudes hacia el puesto de trabajo. Es evidente la importancia que tienen las normas del grupo a descubrir la existencia de una cultura de ausencia en el trabajo abarca la enfermedad, los motivos certificados o no y es comprendida como un acto individual y grupal hacia el sistema inflexible.

- Sociológico: En el mencionado enfoque se incluían los factores individuales que faltaban y hacen referencia al estado civil, edad, sexo, formación académica, entre otros. También se tiene en cuenta los factores externos a los trabajadores, como la distancia del domicilio al lugar de trabajo, las presiones familiares, la repetitividad de la tarea.
- Pedagógico: La palabra ausentismo constituye a la alta tensión, la baja moral de trabajo, la no posibilidad de promoción. En dicho caso el ausentismo opera como ruptura y escape momentáneos para amortiguar las tensiones acumuladas en el trabajo.

### **2.2.7. Causas del Ausentismo Laboral**

Según Chiavenato (2003), el ausentismo laboral se puede dar por diversas causas. Dichas causas pueden ser originadas por fatiga, estrés, falta de motivación que hace que los colaboradores no se sientan atraídos por asistir a sus centros de trabajo, falta de bienestar físico y mental con los compañeros de la oficina y también por problemas físicos o mentales.

A continuación, mencionamos algunas de las causas que llevan a un colaborador a ausentarse de su centro de trabajo:

- Enfermedad comprobada
- Enfermedad no comprobada
- Diversas razones de carácter familiar

- Tardanzas involuntarias por motivos de fuerza mayor
- Faltas voluntarias por motivos personales
- Dificultades y problemas financieros
- Problemas de transporte
- Baja motivación para trabajar
- Clima organizacional insostenible
- Falta de adaptación del trabajador a su puesto de trabajo
- Escasa supervisión de su jefatura
- Políticas inadecuadas de la organización o empresa
- Accidentes de trabajo

Otras causas que puedan mencionarse:

- Fallecimiento del empleado
- Desvinculación de la empresa
- Jubilación
- Licencias por diversos motivos
- Abandono voluntario del empleado



### 2.2.8. Indicadores del Ausentismo Laboral

Según Parada, M. (2006) estos indicadores pueden dar cuenta sobre las condiciones de trabajo, los riesgos de exposición laboral y sus consecuencias. En general no cuentan con fuentes de información públicas y, para obtenerla, frecuentemente se debe recurrir a diversas fuentes más allá del sector salud. Entre los indicadores más utilizados se encuentran los que se refieren a ausentismo laboral por causas médicas; ellos son:

- a) **Tasa de Incapacidad:** Indicador que expresa una proporción entre el número de días de licencia y el número de cotizantes. Se obtiene un número que expresa el número de días promedio de licencia en un año por cotizante.
- b) **Tasa de Frecuencia:** Indicador que expresa una proporción entre el número de licencias y el número de cotizantes. Se obtiene un número que expresa el número promedio de licencias obtenidas durante un año por cotizante.
- c) **Tasa de Gravedad:** Indicador que expresa una proporción entre el número de días de licencia y el número de licencias. Se obtiene un número que expresa el número promedio de días de licencia que dura ella. En estricto rigor este indicador se debiera construir en base al tiempo perdido (total de días de trabajo perdidos por ausencias debidas a enfermedad) sobre el total de días de trabajo esperados por 100.

### 2.3. Definiciones conceptuales

- **Ausentismo:** es un término que describe la inasistencia de una persona a un sitio donde debe cumplir una obligación o desarrollar alguna tarea o función. El ausentismo puede aparecer en diferentes contextos como laboral, escolar, entre otros.
- **Laboral:** son todas aquellas situaciones o elementos vinculados de una forma u otra con el trabajo, este último puede ser entendido como una actividad física o intelectual que recibe algún respaldo o remuneración.
- **Empleador:** se define como empleador a toda aquella persona que da empleo. Es un concepto íntimo y esencialmente relacionado con el de empleado, que es el otro sujeto de la relación laboral. Puede ser empleador una o más personas físicas o una persona jurídica, que solicite y contrate a uno o más trabajadores para que pongan a su disposición su fuerza de trabajo.
- **Colaborador/Trabajador:** se denomina colaborador o trabajador a toda persona física que cuenta con la edad legal mínima para prestar servicios retribuidos subordinados a otra persona, empresa o institución.
- **Legal:** Se denomina legal a lo que está establecido por la ley o está conforme con ella.
- **Involuntario:** es un término que se describe como algo que no se hace por propia voluntad o que se produce de forma inconsciente.
- **Voluntario:** se describe como algo que se hace por propia voluntad o que no obliga a su cumplimiento o ejecución.

- **Mental:** es un término que hace referencia a todo aquello que se relaciona con la mente humana, sus funciones, sus capacidades y sus alteraciones. Puede ser también considerado como un calificativo para determinado tipo de personalidades en las cuales el uso de la razón y de la racionalidad es una característica sobresaliente por sobre las demás.
- **Enfermedad:** Se denomina enfermedad al proceso y a la fase que atraviesan los seres vivos cuando padecen una afección que atenta contra su bienestar al modificar su condición ontológica de salud. Esta situación puede desencadenarse por múltiples razones, ya sean de carácter intrínseco o extrínseco al organismo con evidencias de enfermedad.
- **Descanso médico:** periodo de descanso médico prescrito por el médico tratante, necesario para que el paciente logre una recuperación física y mental que le permita retomar a su actividad habitual.
- **Licencia laboral:** se define licencia laboral como una protección que otorga la ley al colaborador o trabajador. Se cuanta con varios tipos de licencia como: Licencias por paternidad, Licencias por familiar enfermo grave, Licencia por fallecimiento de un dependiente, entre otras. Dichas licencias le permiten al colaborador suspender temporalmente la obligación de trabajar conservando su derecho al cobro del salario hasta su reingreso.
- **Motivación:** se define como aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo algunas acciones y mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados.

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

#### 3.1. Tipo de la investigación

El 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 finalidad la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente.

El presente estudio basa su método en la investigación descriptiva, definida por Sabino (1986), como la investigación que trabaja sobre las realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada. En resumen, se observa lo que ocurre con el fenómeno en estudio, sin intervenir o manipular el factor de estudio.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, de acuerdo al método que emplea para el manejo de los datos, porque implica procedimientos estadísticos en el procesamiento de datos. Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que el método cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico. Una

investigación cuantitativa consta de la obtención de datos gracias a procedimiento estadísticos que ayudan a la resolución de problemas. El mencionado tipo de investigación necesita de pruebas que ayudan a obtener datos cuantificables de lo estudiado en una población.

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 transversal porque recolecta datos en un sólo momento y en un tiempo único.

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Como señala Kerlinger (1979): "La investigación no experimental es la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones". Es decir, los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad.

Según la temporalidad el diseño utilizado en esta investigación es transversal, en este tipo de investigación se recolectan datos en un solo momento y en un tiempo único. Según Hernández (1998) su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

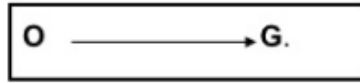


Figura 2: Diseño de la investigación

Dónde:

**O** = Observación de la muestra

**G** = Grupo de estudio o muestra (Colaboradores de la empresa Interseguro)

### 3.3. Población y muestra

- **Población**

La población de estudio está comprendida por 251 colaboradores que laboran en la sede comercial de la empresa Interseguro Compañía de Seguros S.A, durante el periodo 2018.

- **Muestra:**

La muestra está constituida por 94 colaboradores de la sede comercial de la empresa Interseguro. 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)

$$n = \frac{251 (0,5)^2 (1,96)^2}{(251-1) (0,05)^2 + (0,5)^2 (1,96)^2}$$

$$n = \frac{251 (0,25) (3,84)}{250 (0,0025) + (0,25) (3,84)}$$

$$n = \frac{241}{0,63 + 0,96}$$

$$n = \frac{241}{1,59}$$

n = 152
---------

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).

$\sigma$  = Desviación estándar poblacional, el cual se considera 0,5

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

Figura 4. Factor de corrección por finitud

$$fh = \frac{152}{251} = 0.61$$

$$na = \frac{n}{1+fh} = \frac{152}{1.61} = 94$$

Donde:

fh: factor corrección por finitud

n: tamaño de la muestra inicial

N: tamaño del universo (N = 251)

na: tamaño corregido o ajustado de la muestra

#### **Criterios de inclusión de los participantes:**

- Colaboradores de la sede comercial del área de Vida Individual, de ambos sexos.
- Colaboradores de 23 a 55 años de edad.
- Colaboradores con más de 3 meses en la empresa.



**Criterios de exclusión de los participantes:**

- Colaboradores de la sede comercial del área de rentas vitalicias.
- Colaboradores de 56 a 65 años de edad.
- Colaboradores con menos de 3 meses en la empresa.

**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: género, estado civil, tiempo de servicio en la empresa Interseguro. Además, la variable ausentismo laboral se categoriza en las siguientes dimensiones e indicadores, que se detallan en la 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>	Chiavenato (2003) conceptualiza el ausentismo laboral como el término empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio es la suma de los períodos en que, por cualquier motivo los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización.	Leonett y Mendez (2013) afirma que el ausentismo laboral es la no presencia del trabajador en su puesto de trabajo en horas que debería estar laborando.  Según los mencionados autores clasifican el ausentismo laboral como: ausentismo legal e involuntario, ausentismo personal o voluntario, ausentismo laboral presencial, ausentismo por razones conocidas y ausentismo por razones ignoradas.	Ausentismo legal e involuntario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfermedad común</li> <li>• Accidente laboral</li> <li>• Licencias legales</li> <li>• Maternidad</li> <li>• Enfermedad profesional</li> </ul>	1,2,3,4,5	Sí (2)  No (1)	Cuestionario de Ausentismo Laboral
			Ausentismo personal o voluntario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permisos particulares</li> <li>• Ausencias autorizadas</li> <li>• Conflicto Laborales</li> <li>• Cuidado de los hijos</li> <li>• Salir a fumar</li> <li>• Retrasos o Tardanzas</li> </ul>	6,7,8,9,10,11		
			Ausentismo presencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultar página web</li> <li>• Usar correo electrónico con fines personales</li> <li>• Leer el periódico</li> <li>• Llamadas a amigos y familiares</li> <li>• Pasear por los pasillos</li> </ul>	12,13,14,15,16		
			Ausentismo por razones conocidas e ignoradas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vacaciones</li> <li>• Matrimonio</li> <li>• Cambio de domicilio</li> <li>• Por razones que no pueden ser notificada con anterioridad al supervisor inmediato sino posteriormente.</li> </ul>	17,18,19,20		

### 3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento un cuestionario que mide el nivel de ausentismo laboral percibido por los colaboradores de la empresa Interseguro, el cual consta de 20 ítems. A continuación, pasamos a detallar el instrumento aplicado:

#### **FICHA TÉCNICA: Cuestionario de Ausentismo laboral**

- **Autor:** Ideyla Rengifo (2017)
- **Forma de Administración:** Individual
- **Ámbito de Aplicación:** El cuestionario es aplicable para los colaboradores de la sede comercial de la empresa Interseguro.
- **Duración:** 10 minutos (aprox.)
- **Descripción del cuestionario:** El instrumento está constituido por 20 ítems que son de tipo cerrado de respuesta dicotómica, el cual permite conocer el nivel de ausentismo laboral a través de la evaluación de cuatro dimensiones: legal e involuntario, personal o voluntario, presencial, razones conocidas e ignoradas.
- **Calificación:** Las preguntas son cerradas con un lenguaje claro y sencillo para que el participante marque una opción, con la cual se identifique.

Tabla 2: Escala de Calificación del Cuestionario

<b>No</b>	<b>Sí</b>
<b>1</b>	<b>2</b>

Los colaboradores responden según sus experiencias y percepción sobre el ausentismo laboral en la empresa Interseguro, 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</b>	<b>II</b>	<b>III</b>	<b>IV</b>	<b>Total</b>
Bajo	5 - 6	6 - 7	5 - 6	4	20-26
Moderado	7 - 8	8 - 10	7 - 8	5-6	27-35
Alto	9 - 10	11 - 12	9 - 10	7-8	36-40

## 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 Interseguro de acuerdo al Género.*

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	33	35.1
Femenino	61	64.9
Total	94	100

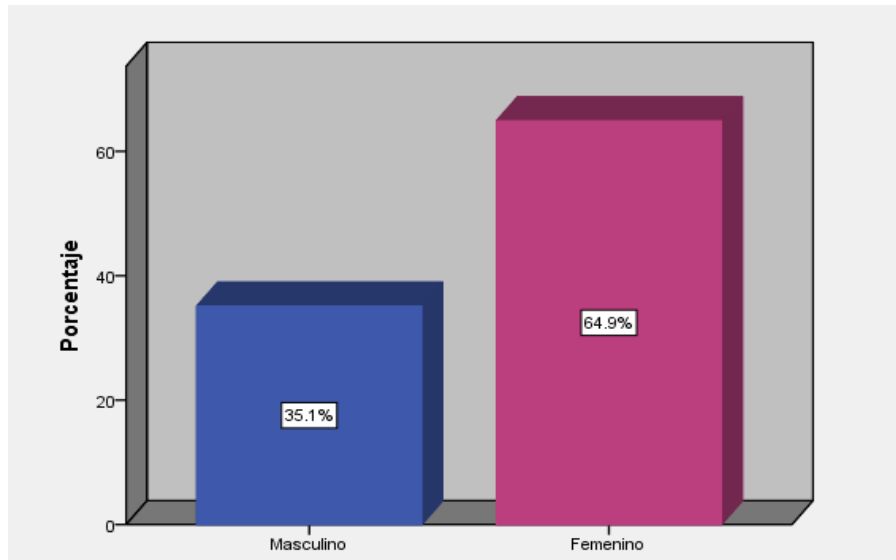


Figura 5. *Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Interseguro de acuerdo al Género.*

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación podemos determinar que el mayor porcentaje de colaboradores que presenta ausentismo laboral corresponden al género femenino representado por un 64.9% (61) frente ante un 35.1% (33) que son del sexo masculino.

Tabla 5. *Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Interseguro de acuerdo a su estado civil.*

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero(a)	37	39.4
Casado(a)	32	34.0
Concubino(a)	11	11.7
Divorciado(a)	12	12.8
Viudo(a)	2	2.1
Total	94	100

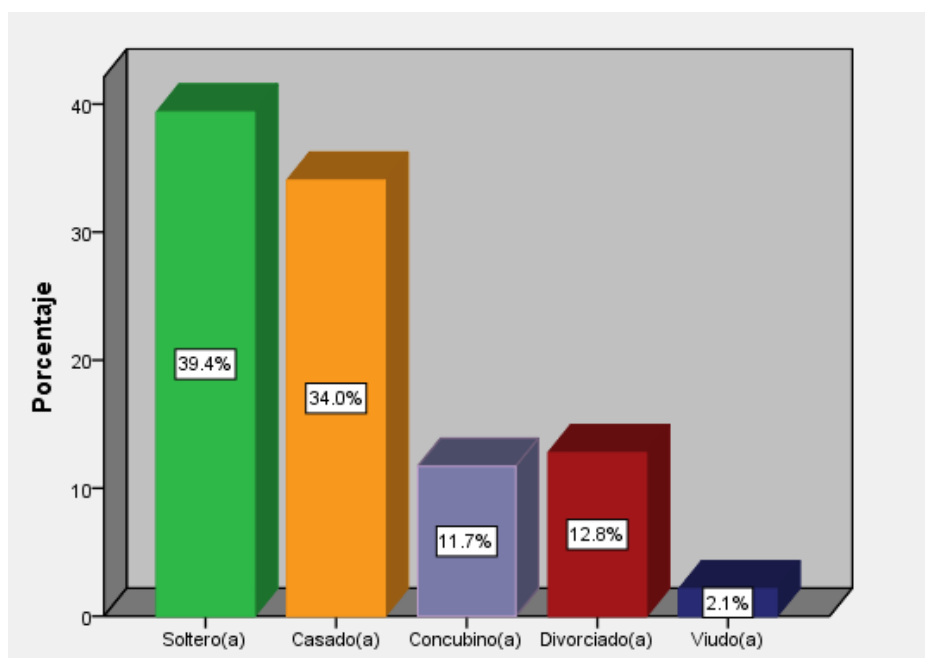


Figura 6. *Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Interseguro de acuerdo a su estado civil.*

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos se determinó que la mayor proporción de colaboradores que presentan ausentismo laboral y que participaron del presente estudio son de estado civil soltero(a) representado por un 39.4% (37), seguido del estado civil casado(a) con un 34.0% (32), concubino(a) con un 11,7% (11), divorciado(a) con un 12,8% (12) y viudo(a) con un 2.1% (2).

Tabla 6. *Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Interseguro de acuerdo al Tiempo de servicio.*

Tiempo de Servicio	Frecuencia	Porcentaje
De 0 a 1 año	22	23.4
De 2 a 3 años	26	27.7
De 4 a 5 años	22	23.4
De 6 a 7 años	9	9.6
8 años a más	15	16.0
Total	94	100

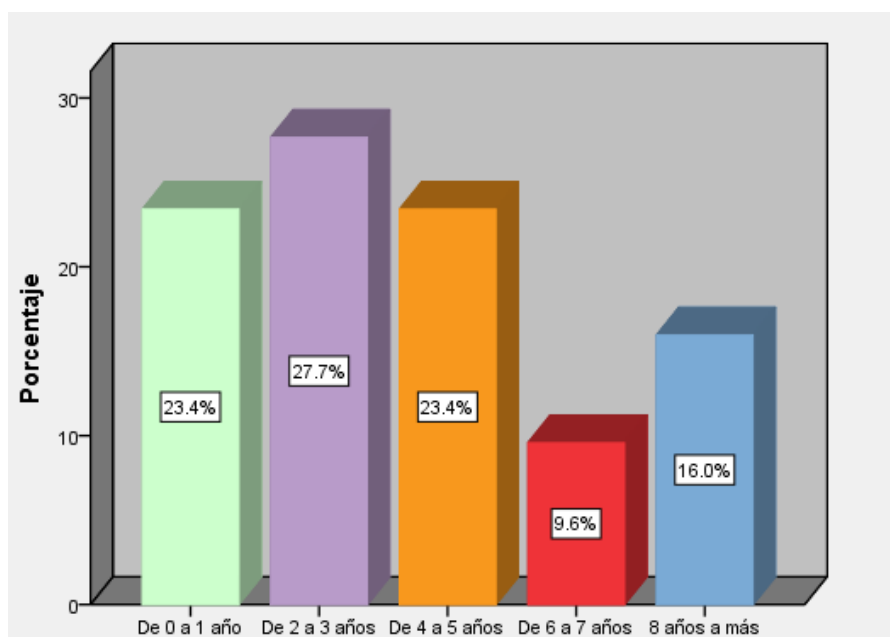


Figura 7. *Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Interseguro de acuerdo al Tiempo de servicio.*

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos se aprecia que la mayor proporción de colaboradores que presenta ausentismo laboral tiene un tiempo de servicio en la empresa de 2 a 3 años representado por el 27.7% (22) y en menor proporción tienen un tiempo de servicio en la empresa de 6 a 7 años representado por un 9,6% (6).

## 4.2. Presentación de resultados de datos específicos

Tabla 7. *Nivel de Ausentismo Laboral* de los colaboradores de la empresa Interseguro – Sede comercial, durante el Periodo 2018.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	38	40.4
Moderado	55	58.5
Alto	1	1.1
Total	94	100

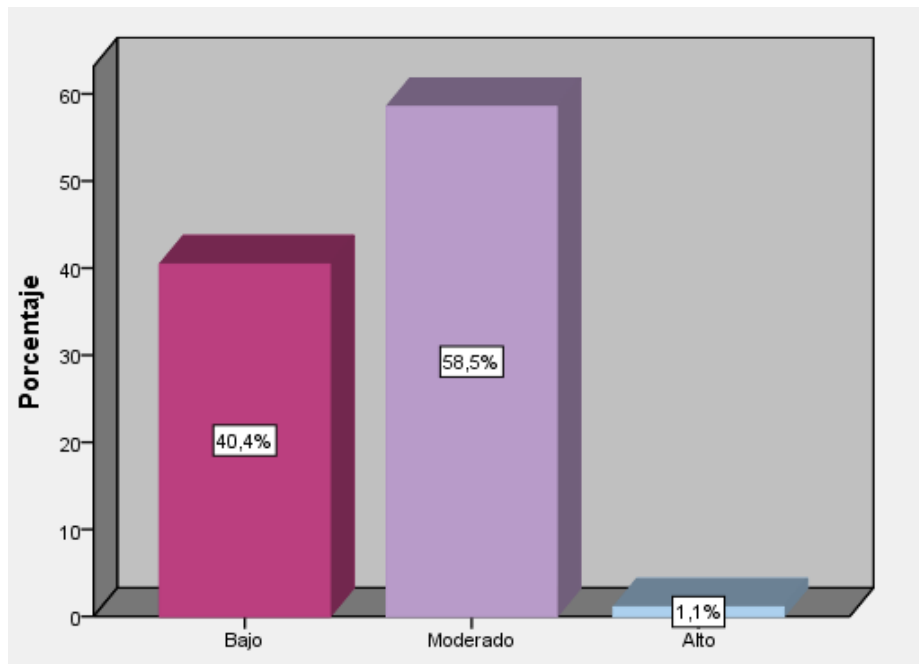


Figura 8. *Nivel de Ausentismo Laboral* de los colaboradores de la empresa Interseguro – Sede comercial, durante el Periodo 2018.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que el ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro responde en una mayor proporción al nivel moderado igual al 58,5% (55), seguido del 40,4% (38) que presentan un nivel bajo de ausentismo laboral durante el tiempo de servicio que llevan en la empresa.



Tabla 8. Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro en la dimensión legal e involuntario.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	36	38.3
Moderado	54	57.4
Alto	4	4.3
Total	94	100

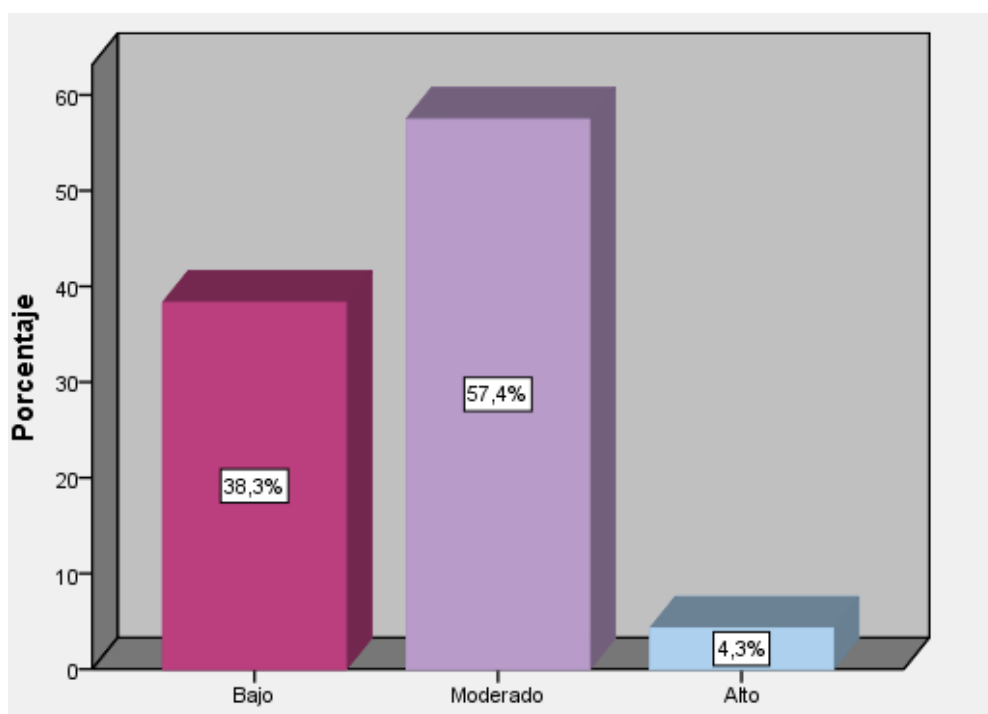


Figura 9. Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro en la dimensión legal e involuntario.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión legal e involuntario se observa que el 57,4% (54 colaboradores) tuvo ausentismo laboral en un nivel moderado y un 38,3% (36 colaboradores) lo tuvo en un nivel bajo y en un 4,3% (4 colaboradores) se dio en un nivel alto.

Tabla 9. Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro en la dimensión personal o voluntario.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	38	40.4
Moderado	52	55.3
Alto	4	4.3
Total	94	100

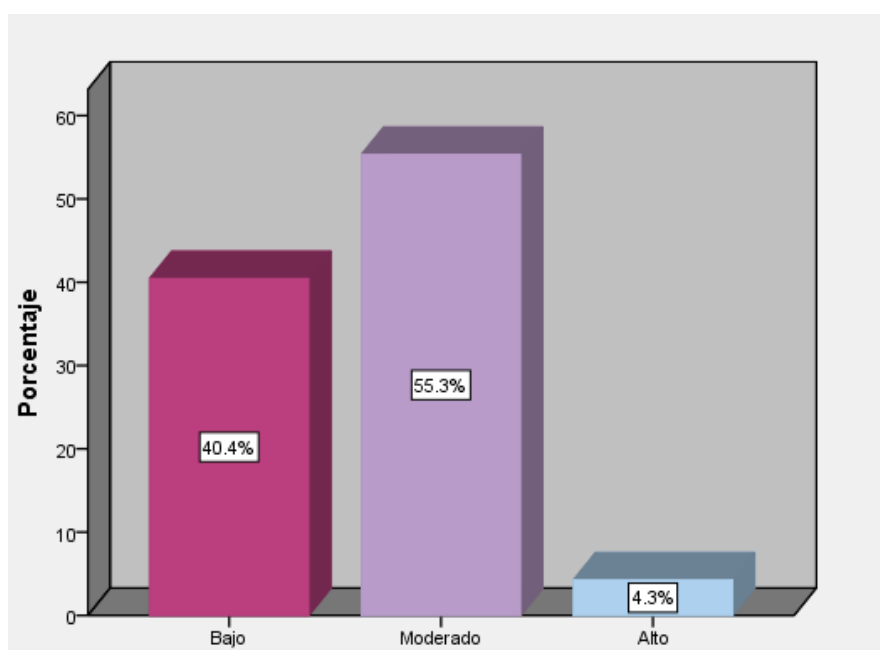


Figura 10. Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro en la dimensión personal o voluntario.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión personal o voluntario se observa que en un 55,3% (52 colaboradores) presenta ausentismo laboral en un nivel moderado, seguido por el 40,4% (38 colaboradores) en donde el ausentismo laboral se dio a nivel bajo y en un 4,3% (4 colaboradores) se dio en nivel alto.

Tabla 10. Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro en la dimensión ausencia presencial.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	25.5
Moderado	52	55.3
Alto	18	19.1
Total	94	100

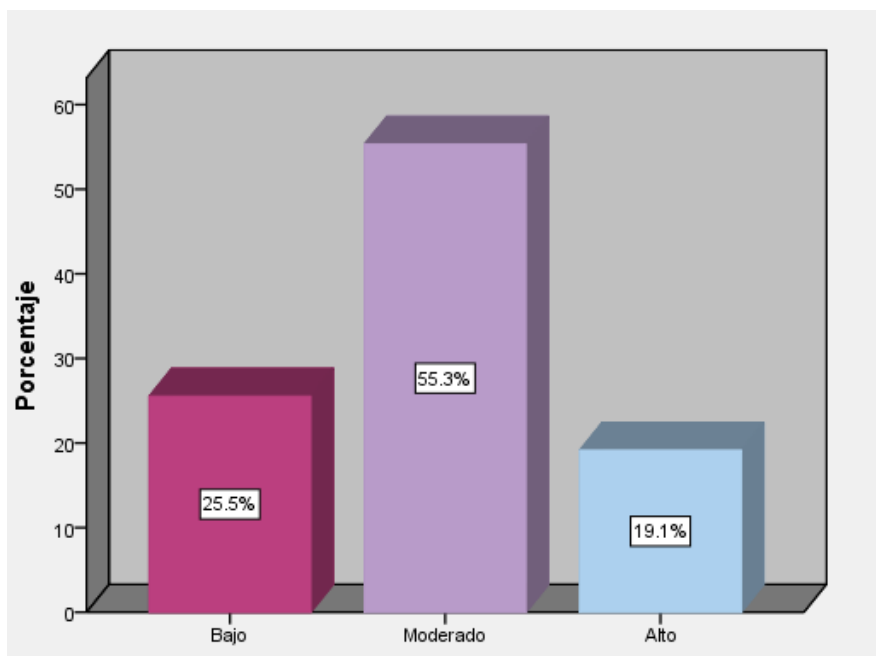


Figura 11. Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro en la dimensión ausencia presencial.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión ausencia presencial se observa que en un 55,3% (52 colaboradores) se dio a nivel moderado, seguido por el 25,5% (24 colaboradores) en donde se dio a nivel bajo y en un 19,1% (18 colaboradores) se dio a nivel alto.

Tabla 11. *Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro en la dimensión por razones conocidas e ignoradas.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	9.6
Moderado	73	77.7
Alto	12	12.8
Total	94	100

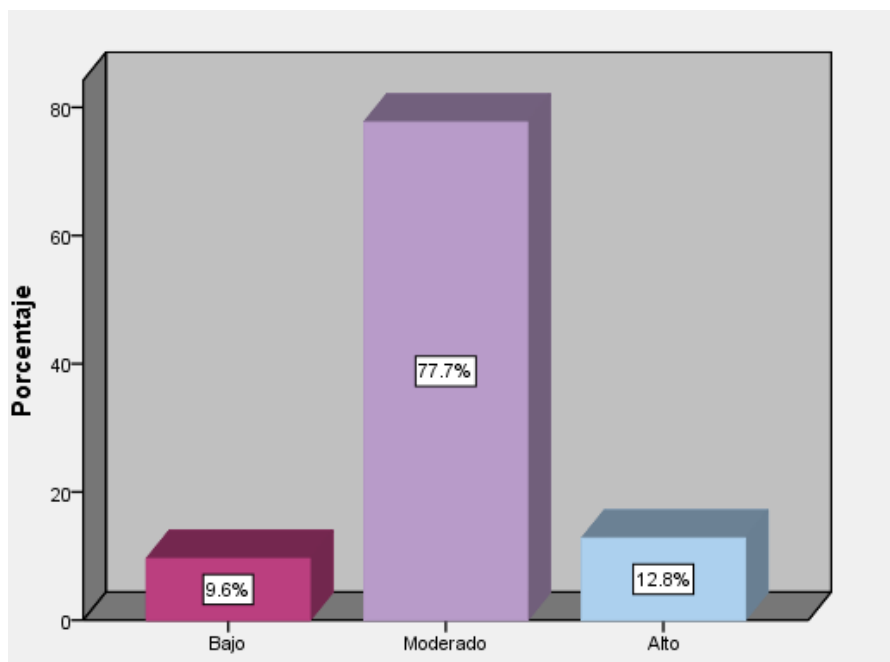


Figura 12. *Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro en la dimensión por razones conocidas e ignoradas.*

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión razones conocidas e ignoradas se observa que en un 77,7% (73 colaboradores) se dio a nivel moderado, seguido por el 12,8% (12 colaboradores) en donde se dio a nivel alto y en un 9,6% (9 colaboradores) se dio a nivel bajo.

### **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 a 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 los datos.

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

La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro, considerando que el ausentismo laboral es la no asistencia, ausencia al trabajo o abandono del puesto de trabajo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo. Asimismo, se debe tener en cuenta que el colaborador juega un rol importante en la empresa debido a que si se ausenta de su centro de trabajo puede perjudicar la productividad de la empresa y puede aumentar considerablemente la carga laboral del jefe o supervisor. El ausentismo laboral fue considerado en sus cuatro dimensiones legal e involuntario, personal o voluntario, ausencia presencial y razones conocidas e ignoradas.

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

Un 64,9% de los colaboradores encuestados pertenecen al sexo femenino y el 35,1% corresponden al sexo masculino, el estado civil que predomina en los colaboradores que participaron es de soltero(a) en un 39,4% y el tiempo de servicio que tienen los colaboradores en la empresa que presentan mayor ausentismo laboral es de 2 a 3 años en un 27,7%.

Los datos sociodemográficos de la investigación en cuanto al mayor grupo de la población que presenta ausentismo laboral están representados por el sexo femenino. Las mujeres presentan mayor ausentismo laboral por enfermedades comunes o por licencias como maternidad. Las enfermedades que llevan a un mayor ausentismo laboral son las respiratorias, infecciones urinarias, infecciones estomacales y/o esguinces.

Los resultados obtenidos en la investigación determinaron que los colaboradores presentan un nivel moderado de ausentismo laboral, representado por el 58,5% de la población encuestada. Dicho resultado se apoya en las evidencias encontradas a través del estudio de sus dimensiones, donde el 57,4% presenta un nivel moderado en la dimensión legal e involuntario, el 55,3% presenta un nivel moderado en la dimensión personales o voluntarios, el 55,3% presenta un nivel moderado en la dimensión ausencia presencial y finalmente el 77,7% también presenta un nivel moderado en la dimensión por razones conocidas e ignoradas. En síntesis, los resultados hallados juegan un rol muy importante dentro de la empresa y los colaboradores, porque debido al ausentismo laboral que presentan los colaboradores puede perjudicar la productividad de la empresa y puede aumentar considerablemente la carga de trabajo de sus compañeros o jefes.

En comparación con los resultados de otras investigaciones hallamos coincidencia con el estudio realizado por Orozco, J. (2017), titulado “Causas de ausentismo laboral en una empresa comercializadora de prendas de vestir con sede en Medallín” donde se encontró valores altos y/o moderados de ausentismo laboral. Concluyendo que el ausentismo laboral se presenta en mayor porcentaje en la dimensión legal e involuntaria, debido que en esa dimensión encontramos las ausencias por enfermedades comunes tales como: gastroenteritis, enfermedades respiratorias, esguinces y/o traumatismos.

De mismo modo se encontró cierta similitud con los resultados encontrados en la investigación de Alta, V. (2018) sobre “Principales factores de Ausentismo y su Satisfacción Laboral del personal de salud del departamento de cirugía del HNERM 2015”, donde se determinó que la mayoría de los colaboradores y/o personal de salud tienen un elevado nivel de ausentismo laboral, en las dimensiones legal e involuntario y personal o voluntario, debido que en las dimensiones mencionadas encontramos las ausencias por enfermedades y por motivos familiares.

Asimismo, se encontró cierta similitud con los resultados encontrados en la investigación de Ferraro, C. (2016) sobre “Incidencia de Ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del hospital zonal especializado en oncología Luciano Fortabat de Olovarria”, donde se concluye que al igual que la presente investigación el mayor porcentaje de ausentismo laboral lo presenta el género Femenino y a su vez se observa que existe un alto índice de ausentismo laboral según la dimensión legal e

involuntario, debido a que en la dimensión mencionada se encuentran las ausencias por enfermedades comunes.

#### **4.5. Conclusiones**

Después de haber llevado a cabo un amplio análisis sobre el tema de investigación del ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro, se concluye con lo siguiente:

- El nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro, responde a un nivel moderado igual al 58,5%, donde se puede apreciar que se observa mayor ausentismo laboral en las dimensiones legal e involuntario y por razones conocidas e ignoradas.
- El 57,4% de los colaboradores de la empresa Interseguro presentaron un nivel moderado de ausentismo laboral en la dimensión legal e involuntario, donde se puede apreciar la mayor ausencia por enfermedad común, licencias legales y por maternidad.
- En la dimensión personal o voluntaria el 55.3% de los colaboradores presentó ausentismo laboral en nivel moderado, en la que se puede determinar que el mayor nivel de ausentismo son por las siguientes causas: Tardanzas, permisos particulares y cuidado de hijos.



- En la dimensión de ausentismo presencial el 55.3% de los colaboradores evaluados presenta un nivel moderado de ausentismo laboral. Asimilando las causas por consultar a páginas web y correos electrónicos con fines personales.
- Los colaboradores evaluados de la empresa Interseguro presentan en la dimensión por razones conocidas e ignoradas un nivel moderado de ausentismo laboral en un 77,7%, principalmente por las siguientes causas: vacaciones y por razones que no pueden ser notificada con anterioridad al supervisor inmediato sino posteriormente.
- En general, se determinó que el mayor porcentaje de ausentismo laboral es por razones conocidas e ignoradas, seguidas de legales e involuntarias. Puesto que los colaboradores gozan de vacaciones en cumplimiento de la normativa vigente, así mismo se presentas ausentismo laboral a causas de enfermedades comunes.

#### **4.6. Recomendaciones**

En base a las conclusiones que se presentan en esta investigación se propone las siguientes recomendaciones:

- El área de bienestar social de la empresa debe ejecutar un plan de intervención social para reducir el ausentismo laboral presentado en los colaboradores.
- Se recomienda que el área de bienestar formule un procedimiento para el control de ausentismo laboral por causa de enfermedades comunes, para tener un control y

verificación del mismo. En el cual el colaborador cumple ciertos requisitos internos establecidos para que el descanso médico sea validado por la empresa Interseguro.

- En los resultados de la encuesta se evidencia que el mayor grupo de trabajadores es del género femenino, por lo cual, un número importante de ausentismo laboral es por maternidad (pre y post natal). Sobre este punto el área de bienestar debe coordinar con centros de salud para brindar capacitación y charlas de planificación familiar.
- Se incorporará en el reglamento interno de trabajo amonestación por tardanzas no justificadas y reiterativas, previamente los colaboradores serán informados de la incorporación de la misma.
- El área de sistema debe crear un control interno para el acceso a páginas web y redes sociales dentro del horario de trabajo.
- En líneas de la promoción y prevención de la salud en el trabajo, el médico ocupacional junto al área de bienestar brindará tips informativos vía electrónica para concientizar a los colaboradores de los daños a la salud respecto al consumo de tabaco.
- Se recomienda que la empresa cree convenios estratégicos con guarderías o centros de cuidado infantil próximos a las instalaciones de la empresa con descuentos corporativos para los colaboradores.
- Respecto al ausentismo por razones que no pueden ser notificadas con anterioridad al supervisor inmediato, el colaborador deberá presentar una comunicación escrita formal de las razones por la ausencia presentada en horario laboral.

## **CAPÍTULO V**

### **PROGRAMA DE INTERVENCIÓN**

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

Programa educativo “Cuidando nuestra salud en el trabajo”

#### **5.2. Justificación del problema**

De los resultados obtenidos en nuestra investigación afirmamos que el área comercial de la empresa Interseguro la causa principal de ausentismo laboral es por alguna enfermedad y/o licencias.

Almendra de Jesús Alaluna Sancho, Trabajadora Social (2017) en su investigación “Ausentismo laboral en los operarios del área de chocolates de la Empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos”, como resultado de la investigación que realizó el factor predominante del ausentismo laboral en los operarios de la empresa Molitalia S.A. es el factor económico, con un 44% de aceptación por los trabajadores, por ello es importante que las personas tengan la oportunidad de gozar de un trabajo adecuado, seguro y con justa remuneración, con el objetivo de llegar a tener una estabilidad personal y familiar, lo cual genera un estado de salud adecuado, teniendo como resultado una persona física y mentalmente sano. En base a los resultados del estudio se planteó la elaboración de un programa de intervención educativo denominada “Teniendo Éxito Financiero en Casa” como oportunidad de mejora.

Según Margarita Reyna Merino Moran (2017) en su tesis de Trabajo Social “Ausentismo laboral en los Trabajadores de un Hospital Nacional de Lima” concluye que el factor predominante del ausentismo laboral en trabajadores del Hospital Nacional de Lima, es la “Motivación”, con un 40.2% aceptación, en línea de acción la autora propone felicitar y/o elogiar cuando hay un logro y poder compartir con los demás colaboradores, fomentar la innovación, la creatividad para fortalecer el compromiso, realizar campañas con incentivos para los colaboradores que cumplen con los objetivos trazados.

En la investigación desarrollada se identificó que el factor principal del ausentismo laboral es por causas legales e involuntarias; como los descansos médicos por enfermedades y/o licencias.

Según la Organización Mundial de la Salud (2017) Los problemas de salud relacionados con el trabajo ocasionan pérdidas del 4 al 6% del PIB. Las iniciativas en el lugar de trabajo pueden contribuir a reducir el ausentismo por enfermedad en un 27% y los costos de atención sanitaria para las empresas en un 26%.

Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (2013) agregó que las enfermedades profesionales relativamente nuevas como los trastornos mentales y los trastornos musculoesqueléticos van en aumento.

Todo empleador tiene la obligación de promover y mantener la seguridad, el bienestar físico, mental y social de sus trabajadores acorde con lo establecido en la normatividad vigente.

Así mismo, podemos reconocer que todos los factores identificados en nuestra investigación motivan el ausentismo laboral dentro de la Empresa Interseguro; por ello, se procede a proponer alternativas de solución para lograr tener colaboradores saludables física y mentalmente en las áreas comerciales empezando con un programa de control para el ausentismo laboral y actividades promocionales y preventivas para la salud.

### **5.3 Objetivos:**

#### **5.3.1 Objetivo general**

- Establecer un programa de control de los descansos médicos orientado a una correcta recepción de los mismos e informar a tiempo y de manera adecuada sobre la gestión a realizar en la Empresa Interseguro, en el año 2019.

#### **5.3.2 Objetivos específicos**

- Lograr que los colaboradores conozcan el procedimiento de entrega y recepción de los descansos médicos y documentos requeridos mediante programas de capacitación.
- Diseñar un procedimiento de comunicación al médico ocupacional de la empresa para el diagnóstico epidemiológico de salud.
- Lograr conocer las enfermedades más frecuentes y recurrentes de los colaboradores para crear estrategias dirigidas a disminuir el ausentismo laboral.
- Ejecutar el plan de intervención como una oportunidad de prevención y promoción de la salud, así como campañas médicas, chequeos preventivos, charlas y capacitaciones.

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

El presente Programa educativo promocional “Cuidando nuestra salud en el trabajo”. Está dirigido a los colaboradores de la sede comercial del área de Vida Individual de la Empresa INTERSEGURO ubicado en el distrito de San Isidro, 2019.

#### **5.5. Metodología de la intervención**

El presente programa educativo promocional “Cuidando nuestra salud en el trabajo”, se llevará a cabo con el “Modelo de gestión de casos” de Austin (2001), Rose (1992) u O'Connor (1988) es un tipo de intervención que tiene un impacto a dos niveles: sistema del usuario y sistema de la organización. Es un modelo que interviene clínicamente para mejorar el acompañamiento ante problemas emocionales de enfermedad o pérdida de funciones. Utiliza las habilidades de intermediación y defensa propias del Trabajo Social como elementos importantes en la prestación del servicio, dirigido a aquellos usuarios que requieren una serie de servicios de comunitario o a largo plazo, abarcando las necesidades de tipo económico, de salud, médico, social y personal. El programa se desarrollará en un periodo de seis meses de enero a junio del 2019, cada actividad del programa se desarrollará bajo un calendario estructurado de diversas actividades mensuales en las salas de reuniones de la empresa Interseguro.

#### **5.6. Recursos**

Para la elaboración y ejecución del programa de intervención se requiere los siguientes recursos.

### **5.6.1 Recursos Económicos**

Para la compra de materiales a usar en las 8 actividades, coffee breack y merchandising.

### **5.6.2 Recursos Profesionales**

Para la ejecución del programa de intervención necesitamos contar con el equipo de Gestión y desarrollo Humano, Trabajadora Social, Médico ocupacional, Proveedores externos (Vanttive, Vida Fit, Su Kay, Clínica Vesalio/Limatambo/Javier Prado/Santa Isabel/Positiva/Ocuvisión)

### **5.6.3. Recursos Materiales**

- Laptop
- Proyector
- Lápices y lapiceros
- Hojas bond
- Tinta
- Globos
- Banner (Gigantografía)
- Toldo
- Gastos de Transporte
- Souvenirs
- Impulsadora

## 5.7 Actividades

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>META</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PERIODO</b>	<b>OBJETIVO</b>
Elaborar un flujograma de gestión de documentación de descansos médicos	Crear un documento de fácil comprensión para los colaboradores.	Trabajadora Social	Ene-18	Establecer un programa de control de los descansos médicos orientado a una correcta recepción de los mismos e informar a tiempo y de manera adecuada sobre la gestión a realizar en la empresa Interseguro, en el año 2019.
Comunicar a los colaboradores el flujograma de documentación de los descansos médicos	El 100% de los colaboradores conozcan el procedimiento frente a un descanso médico	Trabajadora Social, Área de gestión y desarrollo humano	Enero - Junio 2018	Lograr que los colaboradores conozcan el procedimiento de entrega y recepción de los descansos médicos y documentos requeridos mediante programas de capacitación.
Análisis de las enfermedades más frecuentes por descansos médicos	Detectar las enfermedades que causan con más frecuencia ausentismo laboral.	Trabajadora Social, Médico ocupacional	Enero - Junio 2018	Lograr conocer las enfermedades más frecuentes y recurrentes de los colaboradores para crear estrategias dirigidas a disminuir el ausentismo laboral.
Campaña de Vacunación contra la Influenza	Participación al 90% de los colaboradores	Trabajadora Social, Médico ocupacional	Abril - Mayo 2018	Ejecutar el plan de intervención como una oportunidad de prevención y promoción de la salud, así como campañas médicas, chequeos preventivos, charlas y capacitaciones.
Ejercitándonos en el trabajo: Pausas Activas	Participación al 90% de los colaboradores	Trabajadora Social, Médico ocupacional	Enero - Junio 2018	Ejecutar el plan de intervención como una oportunidad de prevención y promoción de la salud, así como campañas médicas, chequeos preventivos, charlas y capacitaciones.
Panal Relajado: Masajes y yoga	Participación al 90% de los colaboradores	Trabajadora Social, Médico ocupacional	Enero - Junio 2018	Ejecutar el plan de intervención como una oportunidad de prevención y promoción de la salud, así como campañas médicas, chequeos preventivos, charlas y capacitaciones
Charlas de Planificación familiar	Participación al 90% de los colaboradores	Trabajadora Social, Médico ocupacional	Enero - Junio 2018	Ejecutar el plan de intervención como una oportunidad de prevención y promoción de la salud, así como campañas médicas, chequeos preventivos, charlas y capacitaciones.
Feria de la Salud	Participación al 90% de los colaboradores	Trabajadora Social, Médico ocupacional	May-18	Ejecutar el plan de intervención como una oportunidad de prevención y promoción de la salud, así como campañas médicas, chequeos preventivos, charlas y capacitaciones.
Chequeo Preventivo Anual (EPS)	Participación al 90% de los colaboradores	Trabajadora Social, Médico ocupacional	Enero - Junio 2018	Ejecutar el plan de intervención como una oportunidad de prevención y promoción de la salud, así como campañas médicas, chequeos preventivos, charlas y capacitaciones.



- **Campaña de Vacunación contra la influenza**

En esta actividad la trabajadora social y médico ocupacional se reunirán con el proveedor Vantive para definir fechas a realizar la campaña, precios de las vacunas y pasos a tener en cuenta para que el colaborador pueda participar en dicha campaña. Luego la trabajadora social realizara un diseño para la comunicación a los colaboradores sobre la campaña en mención, misma comunicación que será enviada por correo electrónico. El día de la campaña se tomara una sala de reunión de la empresa Interseguro en un horario de 9 am a 5 pm y los colaboradores podrán pasar a vacunarse según orden de llegada.

Asimismo nos acompañara una impulsadora que estará paseándose por toda la empresa para invitar a los colaboradores a que se unan a dicha campaña. A cada colaborador se le entregará un pequeño presente y tarjetita con un tip indicándole lo importante que es vacunarse contra la influenza.

La finalidad de esta actividad es que la mayor cantidad de colaboradores participen y de esta manera eviten enfermedades respiratorias que luego les impida asistir a la oficina y generar un mayor ausentismo laboral.

- **Ejercitándonos en el trabajo: Pausas Activas**

En la presente actividad la trabajadora social y médico ocupacional se reunirán con el proveedor Vida Fit para organizar la semana de pausas activas en la oficina, se definirá fechas y se listara productos que se utilizaran en esta actividad.

Luego la trabajadora social realizara un diseño para la comunicación a los colaboradores sobre la actividad en mención, misma comunicación que será enviada por correo electrónico, grupo whatsapp de la empresa y flyers que serán colocados en los periódicos murales. Los día de la actividad se recorrerá todas las instalaciones de la empresa en donde acompañados de un instructora y una impulsadora invitaremos a que todos los colaboradores se levanten de su asiento y realicen sus pausas activas que tendrá una duración de 15 min por grupo. Para que las pausas activas sean más efectivas nos apoyaremos con una pequeña radio con música relajante y con ligas especiales para realizar

esta actividad. Para agradecer la participación de los colaboradores les entregaremos como obsequio pelotitas anti estrés con un mensaje sobre la importancia de las pausas activas.

La finalidad de esta actividad es que todos los colaboradores participen y de esta manera eviten tener un mayor estrés, enfermedades osteomusculares que luego les impida asistir a la oficina. Con esta actividad se busca reducir el ausentismo laboral por descansos médicos con diagnósticos de enfermedades osteomusculares.

- **Panal Relajado: Masajes y Yoga**

En la actividad panal relajado tendremos sesiones de yoga y masajes con los colaboradores. Estas sesiones serán durante los 6 primeros meses y de manera intercalada por mes, comenzando en enero con yoga y en febrero con masajes y de esa manera sucesivamente hasta el mes de Junio. Para esta actividad la trabajadora social en coordinación con la médico ocupacional trabajaran con los proveedores de la positiva para el caso de yoga y con Su kay para el caso de masajes.

Luego la trabajadora social realizara un diseño para la comunicación a los colaboradores sobre las actividades en mención, misma comunicación que será enviada por correo electrónico, grupo whatsapp de la empresa y flyers que serán colocados en los periódicos murales. Para el caso de los masajes los colaboradores que deseen participar deberán inscribirse enviando un correo al área de bienestar y para el yoga la entrada será libre teniendo como máximo número de participantes por sesión de 60 personas.

La actividad de yoga será 2 veces por semana y cada sesión tendrá una duración de 60 minutos. Asimismo la actividad de los masajes será una vez por semana y cada colaborador tendrá una sesión de masajes de 20 minutos teniendo como máximo número de participantes por sesión 40 personas.

La actividad de yoga se realizara en el comedor de la oficina principal y para la actividad de los masajes se acondicionara el tópico y un lactario de la oficina comercial.

Para agradecer la participación de los colaboradores se les obsequiara esencias relajantes y se les entregara afiches con tips sobre la importancia del yoga y de los masajes.

La finalidad de estas actividades es que los colaboradores reduzcan el estrés del trabajo y evitar los descansos médicos por contracturas musculares y/o enfermedades osteomusculares y de esta manera poder reducir el ausentismo laboral por los motivos anteriormente mencionados.

- **Charlas de Planificación familiar**

En la presente actividad la trabajadora social se reunirá con la Clínica Santa Isabel para organizar las charlas de planificación familiar dirigido a las colaboradoras en edad fértil que será de manera mensual durante los 6 primeros meses.

Para está actividad invitaremos a las colaboradoras en edad fértil a participar en una charla de 120 min que se realizara en el auditorio de la oficina principal de Interseguro.

Se empezara con una pequeña dinámica con todas las colaboradoras para poder romper el hielo y ganar la confianza de las participantes, seguido de la dinámica presentaremos a la persona que expondrá en relación al tema de planificación familiar. Al finalizar la actividad invitaremos a las participantes a un coffee breack que estará acompañado de una ronda de preguntas por parte de las colaboradoras en relación al tema.

La finalidad de esta actividad es que las colaboradoras puedan planificar un embarazo y de esa manera se pueda reducir el número de ausentismo laboral por licencias como la maternidad.

- **Feria de la Salud**

En el mes de marzo la trabajadora social se reunirá con la médico ocupacional para poder realizar una lista de diagnósticos por la cual los colaboradores presentaron ausentismo laboral por descansos médicos en el primer trimestre. Luego de ello se elegirá 8 especialidades con las que se trabajara en la feria de la salud. Para ello invitaremos a los diferentes proveedores como Su Kay, Clínica Vesalio/Limatambo/Javier Prado/Santa Isabel/Possitiva/Ocuvisión entre otras a participar de nuestra feria.

La actividad se realizara la segunda semana del mes de Mayo en la cochera de la oficina comercial que será acondicionada para la actividad. Asimismo pondremos toldos para mayor comodidad y privacidad del colaborador. Se decorara con globos y Banner.

La actividad se realizará de 9 am a 5 pm y la entrada será libre, los colaboradores solo deberán registrarse a la entrada en donde recibirán una cartilla indicando todas las especialidades con las que contaremos y se les obsequiará una botella de agua con un diseño referente a la feria de la salud y agradeciendo por su participación.

Esta actividad se informara con anticipación mediante correo electrónico, grupo whatsapp de la empresa y flyers para que los colaboradores puedan agendar el día de la feria y de esta manera puedan pasar por todas las especialidades.

El día de la actividad contaremos con la participación de una impulsadora quien recorrerá todas las oficinas invitando a los colaboradores a participar de la feria de salud.

La finalidad de esta actividad es brindar bienestar y promocionar hábitos saludables en los colaboradores y de esta manera al estar saludables no presentara ausentismo laboral por alguna enfermedad.

- **Chequeo Preventivo Anual**

En la presente actividad la trabajadora social se reunirá con las Clínicas afiliadas a la Eps para poder crear alianzas e incentivar a los colaboradores a pasar su cheque preventivo anual. La mencionada actividad se estará incentivando durante los 6 primeros meses y cada mes nos estará visitando diferentes clínicas.

La finalidad de la presente actividad es que los colaboradores tomen conciencia sobre su salud y puedan prevenir enfermedades a futuro, y de esta manera se pueda reducir el ausentismo laboral por temas relacionados a salud.

## 5.8 Cronograma

ACTIVIDAD		MESES					
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Elaborar un flujograma de gestión de documentación de descansos médicos		X					
Comunicar a los colaboradores el flujograma de documentación de los descansos médicos		X	X	X	X	X	X
Análisis de las enfermedades más frecuentes por descansos médicos		X	X	X	X	X	X
Campaña de Vacunación contra la Influenza					X	X	
Ejercitándonos en el trabajo: Pausas Activas		X	X	X	X	X	X
Panal Relajado	Masaje		X		X		X
	Yoga	X		X		X	
Charlas de Planificación familiar		X	X	X	X	X	X
Feria de la Salud						X	
Chequeo Preventivo Anual (EPS)		X	X	X	X	X	X

## REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Alaluna, A. (2018). Ausentismo Laboral en los Operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A Ubicada en el distrito de los olivos, 2017 Recuperado de : <file:///D:/FUENTES%20DE%20APOYO/tesis%20de%20ausentismo%20laboral/TRAB.SUF.PROF.ALMENDRA%20DE%20JES%20C3%29AS%20ALALUNA%20SANCHO.pdf>
- Alta, V. (2018). Principales factores de Ausentismo y su Satisfacción laboral del personal de salud del departamento de cirugía del HNERM 2015. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.
- Caycho, G. (2016). Ausentismo Laboral y Motivación en los colaboradores de la central *del 355* de la empresa auto taxi satelital en Maranga-San Miguel. (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1017/Caycho%20Gayoso%20Solange.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato. (2003). Tema 4: El Ausentismo <http://agendah4.blogspot.com/>

D´Ottone, E, (2008) Revista Ausentismo Laboral Recuperado de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19128/capitulo2.pdf>

Ferraro, C. (2016). *Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del hospital zonal especializado en oncología Luciano Fortabat de Olovarria* (tesis de postgrado). Universidad Nacional de Rosario, Argentina. Recuperado de: <http://capacitasalud.com/biblioteca/wp-content/uploads/2016/07/TESIS-FINAL.pdf>

Jiménez, S., Marrugo, R (2017). Análisis de los factores que generan Ausentismo en el personal operativo de la Fundación SERSOCIAL de la ciudad de Cartagena., p. 50-57. Recuperado de: <file:///D:/FUENTES%20DE%20APOYO/tesis%20de%20ausentismo%20laboral/TESIS%20DE%20ANALISIS%20DE%20AUSENTISMO%20LABORAL%20FUNDACION%20SERSOCIAL%20CARTAGENA.pdf>

León, H. (2018). Características del Ausentismo Laboral por contingencia común en el personal médico del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú. Recuperado de [file:///C:/Users/EXPRESS/Downloads/UNFV\\_Le%C3%B3n\\_Fonseca\\_Hayde%C3%A9\\_Nelly\\_Titulo\\_Profesional\\_2018%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/EXPRESS/Downloads/UNFV_Le%C3%B3n_Fonseca_Hayde%C3%A9_Nelly_Titulo_Profesional_2018%20(1).pdf)

Merino, M. (2018). Ausentismo Laboral en los trabajadores de un Hospital Nacional de Lima, 2017. Recuperado de <file:///D:/FUENTES%20DE%20APOYO/tesis%20de%20ausentismo%20laboral/TRA B.SUF.PROF.Margarita%20Reyna%20Merino%20Moran.pdf>

Navarrete, A., Gómez, V., Gómez, R. & Soto, J. (2005). Ausentismo Laboral en una institución de seguridad social y factores relacionados, p. 373-374.

Orozco, J. (Medellín, 2017). Causas de ausentismo laboral en una empresa comercializadora de prendas de vestir. Recuperado de: [http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/7869/1/OrozcoJessica\\_2017\\_AusentismoLaboralComercializadora.pdf](http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/7869/1/OrozcoJessica_2017_AusentismoLaboralComercializadora.pdf)

Rengifo, I. (Venezuela, 2017). Ausentismo Laboral del personal de un núcleo de una institución universitaria pública (tesis de postgrado). Universidad de Carabobo, Venezuela. Recuperado de: <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/6213/1/irengifo.pdf>

Reyes, A. (2012). Administración de personal. México. Editorial, D.F. Limusa.

Sánchez, D. (2015). Ausentismo Laboral: Una visión desde la Gestión de la Seguridad y la Salud en el trabajo, Vol. 5, N° 1, p. 44-45.



# **ANEXOS**

### Anexo 1. Matriz de Consistencia

**TITULO:** “Ausentismo Laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro - Sede Comercial, durante el Periodo 2018”.

**AUTOR:** Keyla Milagros Deza Serrano

Problema General	Objetivo General	Metodología
- ¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro-Sede Comercial, durante el Periodo 2018?	- Determinar el nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro-Sede Comercial, durante el Periodo 2018.	La investigación es de tipo descriptivo transversal con un diseño no experimental. Según el manejo de los datos corresponde a un enfoque cuantitativo.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Población y muestra
<p>P1: ¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral, según la dimensión legal e involuntario, de los colaboradores de la empresa Interseguro-Sede Comercial, durante el Periodo 2018?</p> <p>P2: ¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral, según la dimensión personal o voluntario, de los colaboradores de la empresa Interseguro-Sede Comercial, durante el Periodo 2018?</p> <p>P3: ¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral, según la dimensión ausencia presencial, de los colaboradores de la empresa Interseguro-Sede Comercial, durante el Periodo 2018.</p> <p>P4: ¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral, según la dimensión por razones conocidas e ignoradas, de los colaboradores de la empresa Interseguro-Sede Comercial, durante el Periodo 2018?</p>	<p>O1: Identificar según la dimensión legal e involuntaria, el nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro-Sede Comercial, durante el Periodo 2018.</p> <p>O2: Identificar según la dimensión personal o voluntario, el nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro-Sede Comercial, durante el Periodo 2018.</p> <p>O3: Identificar según la dimensión presencial, el nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro-Sede Comercial, durante el Periodo 2018.</p> <p>O4: Identificar según la dimensión por razones conocidas e ignoradas, el nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro-Sede Comercial, durante el Periodo 2018.</p>	<p>La población de estudio estuvo conformada por 251 colaboradores de la empresa Interseguro en la Ciudad de Lima, recogida la información durante el periodo 2018.</p> <p style="text-align: center;">N = 251</p> <p>El tamaño de la muestra se obtuvo a través de la aplicación de la fórmula de muestreo aleatorio simple (MAS), y luego la prueba de corrección por finitud, resultando como tamaño muestral a 94 colaboradores de la empresa Interseguro.</p> <p style="text-align: center;">n = 94</p>

## Anexo 2. Cuestionario de Ausentismo Laboral

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se le presenta una serie de opciones, marque con una (X) la opción con la cual se identifique.

### PARTE I: Rasgos Socioeconómico

1. Género

Mujer

Hombre

2. Estado Civil

Soltera(o)

Casada(o)

Concubina(o)

Divorciada(o)

Viudo(a)

Otro

3. Tiempo de Servicio

De 0 a 1 Año

De 2 a 3 Años

De 4 a 5 años

De 6 a 7 años

8 años o más

### PARTE II: Variable: Ausentismo Laboral

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente los siguientes enunciados y marque con una (X) la opción de respuesta que mejor represente su opinión, según la siguiente escala: (SI) y (NO)

**Dimensión: Legal e Involuntario**

<b>Ítem</b>	<b>Consideras que has faltado a la empresa por factores Legales e involuntarios, tales como:</b>	<b>No (1)</b>	<b>Sí (2)</b>
1	Enfermedad normal		
2	Accidente Laboral		
3	Licencias legales		
4	Maternidad		
5	Enfermedad Profesional		

**Dimensión: Personal o Voluntario**

<b>Ítem</b>	<b>Consideras que has faltado a la empresa por factores Personales o Voluntarios , tales como:</b>	<b>No (1)</b>	<b>Sí (2)</b>
6	Permisos particulares		
7	Ausencias no autorizadas		
8	Conflicto laborales		
9	Cuidado de los Hijos		
10	Salir a fumar		
11	Retrasos o Tardanzas		

**Dimensión: Ausencia Presencial**

<b>Ítem</b>	<b>Consideras que en tu trabajo tienes ausencia presencial porque tiendes a dedicar el tiempo de trabajo para realizar actividades, tales como:</b>	<b>No (1)</b>	<b>Sí (2)</b>
12	Consultar páginas web		
13	Usar correo electrónico con fines personales		
14	Leer el periódico		
15	Llamadas a amigos y familiares		
16	Pasear por los pasillos		

**Dimensión: Razones conocidas e ignoradas**

<b>Ítem</b>	<b>Consideras que has faltado a la empresa por razones conocidas e ignoradas, tales como:</b>	<b>No (1)</b>	<b>Sí (2)</b>
17	Vacaciones		
18	Matrimonio		
19	Cambio de domicilio		
20	Por razones que no pueden ser notificada con anterioridad al supervisor inmediato sino posteriormente.		

Anexo 3: Carta de permiso para realizar una muestra representativa en la empresa o institución



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 14 de setiembre del 2018

Carta N° 2194-2018-DFPTS

Señora  
**ANA MARIA HILASACA ALANYA**  
**COORDINADORA DE COMPENSACIONES**  
**INTERSEGURO COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**  
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Keyla Milagros DEZA SERRANO**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 0478745240, 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,

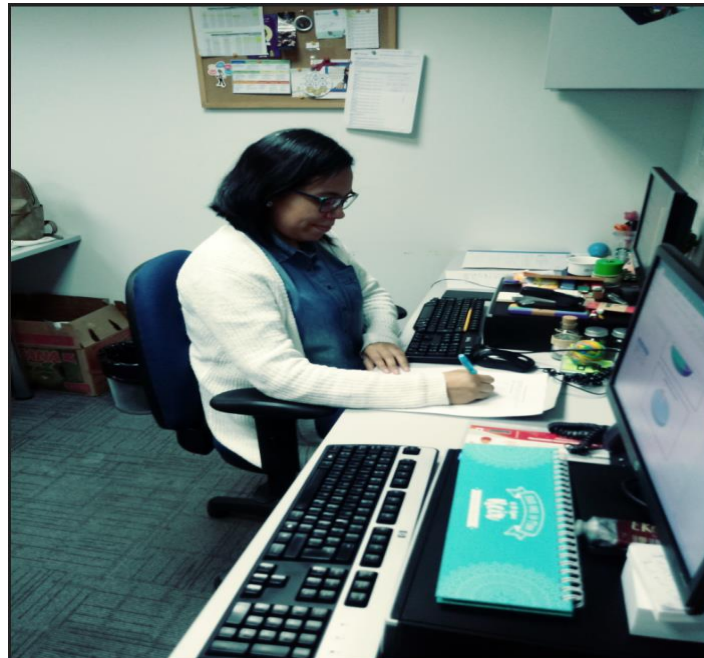


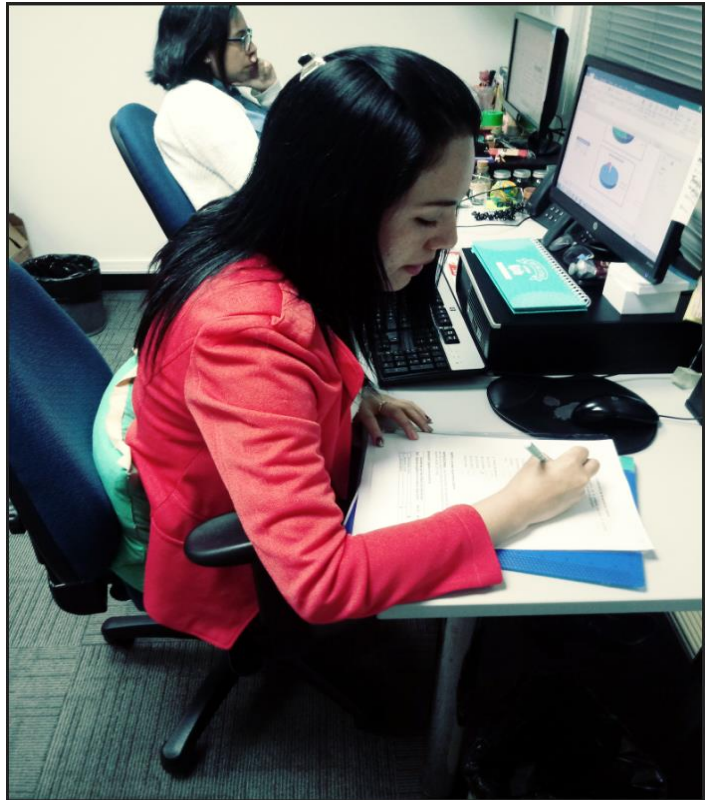
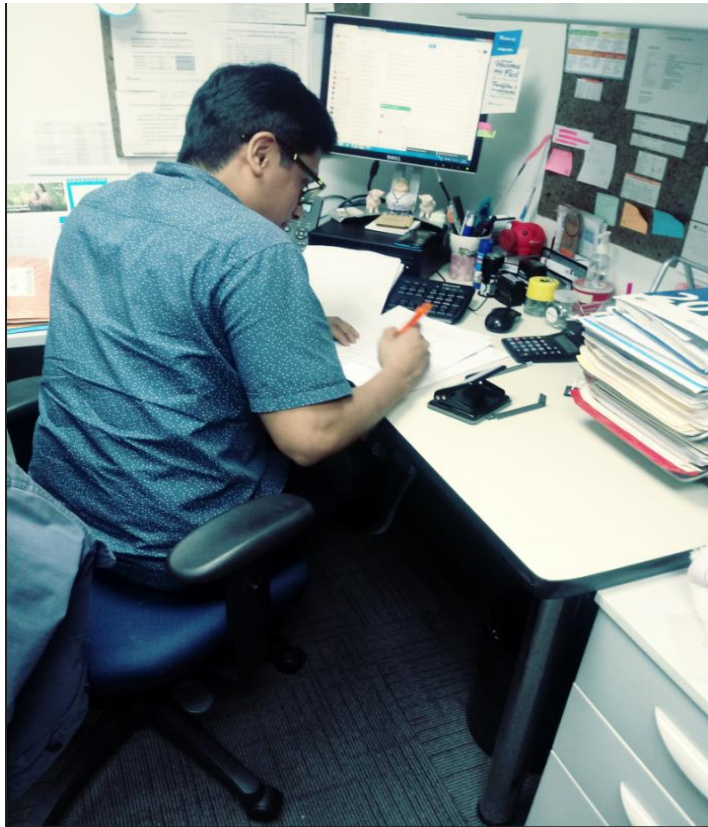
Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS  
Decano (e)  
Facultad de Psicología y Trabajo Social



RGShtzv  
Id. 957463

Anexo 4: Imágenes de los colaboradores al momento de realizar encuesta











**Anexo 5: Reporte Plagiarism Checker**



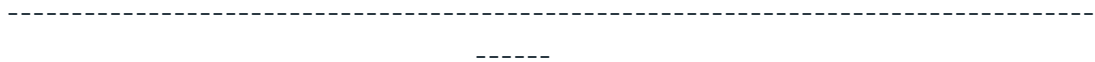
# Plagiarism Checker X Originality Report

**Similarity Found: 25%**

Date: miércoles, noviembre 28, 2018

Statistics: 3746 words Plagiarized / 15258 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 Interseguro - Sede Comercial, durante el Periodo 2018. Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social Presentado por: Autor: Bachiller Keyla Milagros Deza Serrano Lima – Perú 2018.