

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

El ausentismo laboral en los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos
S.A.C. durante el periodo 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social

Presentado por:

Autor: Bachiller Luis Jhonathan Chevez Marañón

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

A Dios por haberme dado la vida, salud, para el logro de mis objetivos y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres, esposa e hija por ser la motivación de mi vida, mi orgullo de ser lo que soy y por haber sido la base de mi formación.

Agradecimiento:

Agradezco a Dios por bendecirme, por haberme acompañado, guiado y porque hizo realidad este sueño anhelado.

Le doy gracias a mis padres por los valores que me inculcaron y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida y porque creyeron en mis capacidades.

A mis colegas, que estuvieron junto a mí y me dieron el motivo al logro de este proyecto.

*A los trabajadores de la empresa “**FRUTOS ANDINOS S.A.C**”, por su tiempo, disposición y colaboración con la información solicitada para el desarrollo de esta investigación.*

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 “*El ausentismo laboral en los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C. 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.

Bachiller Luis Chevez Marañón

ÍNDICE

<u>Dedicatoria</u>	ii
<u>Agradecimiento</u>	iii
<u>Presentación</u>	iv
<u>Índice</u>	v
<u>Índice de tablas</u>	vii
<u>Índice de figuras</u>	viii
<u>Resumen</u>	ix
<u>Abstract</u>	x
<u>Introducción</u>	xi
<u>CAPÍTULO I: Planteamiento del problema</u>	
1.1. <u>Descripción de la realidad problemática</u>	13
1.2. <u>Formulación del problema</u>	15
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. <u>Objetivos</u>	16
1.3.1. <u>Objetivo general</u>	16
1.3.2. <u>Objetivos específicos</u>	17
1.4. <u>Justificación e importancia</u>	17
<u>CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual</u>	
2.1. Antecedentes	20
2.1.1. <u>Antecedentes internacionales</u>	20
2.1.2. <u>Antecedentes nacionales</u>	23
2.2. Base teórica	26
2.2.1. <u>Conceptualización de ausentismo laboral</u>	26
2.2.2. Tipos de ausentismo laboral	28
2.2.3. Causas del ausentismo laboral	31
2.2.4. Dimensiones del ausentismo laboral	34
2.2.5. Modelos de ausentismo laboral	36
2.2.6. Consecuencias del ausentismo laboral	38
2.3. Definiciones conceptuales	39

CAPÍTULO III: Metodología	
3.1. Tipo de investigación	41
3.2. Diseño de investigación	42
3.3. <u>Población y muestra</u> 43	
3.4. Identificación de las variables y Operacionalizacion	44
3.5. <u>Técnicas e instrumentos de evaluación</u> 46	
3.6. Confiabilidad del instrumento	47
CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de resultados	
4.1. Presentación de resultados generales	49
4.2. Presentación de resultados específicos	55
4.3. <u>Procesamiento de los resultados</u> 59	
4.4. <u>Discusión de los resultados</u> 59	
4.5. <u>Conclusiones</u> 62	
4.6 <u>Recomendaciones</u> 63	
CAPÍTULO V: Programa de intervención	
5.1. Denominación del programa	64
5.2. Justificación del programa	64
5.3. Establecimiento de objetivos	67
5.3.1 Objetivo general	67
5.3.2 Objetivos específicos	67
5.4. Sector al que se dirige	68
5.5. Metodología de la intervención	68
5.6. Cronograma	72
Referencias bibliográficas	74
Anexos	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Operacionalización	45
Tabla 2. Baremo de interpretación de la variable	47
Tabla 3. Criterios de estimación del coeficiente de confiabilidad	48
Tabla 4. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos, según el sexo	49
Tabla 5. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos, según la edad	50
Tabla 6. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos, según el estado civil	51
Tabla 7. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos, según el grado de instrucción	52
Tabla 8. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos, según tiempo laborando en la empresa	53
Tabla 9. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos, según el ingreso mensual	54
Tabla 10. Nivel de ausentismo laboral de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos, según la dimensión factores personales	55
Tabla 11. Nivel de ausentismo laboral de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos, según la dimensión factores empresariales	56
Tabla 12. Nivel de ausentismo laboral de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos, según la dimensión factores de riesgo laboral	57
Tabla 13. Nivel de ausentismo laboral en los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C. durante el periodo 2018	58
Tabla 14. Descripción de la Primera Fase del programa de intervención	70
Tabla 15. Descripción de la Segunda Fase del programa de intervención	71

Tabla 16. Descripción de la Tercera Fase del programa de intervención	71
Tabla 17. Cronograma de las Actividades del programa de intervención	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de la investigación	42
Figura 2. Prueba de confiabilidad Kuder Richardson 20	47
Figura 3. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos, según el sexo	49
Figura 4. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos, según la edad	50
Figura 5. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos, según el estado civil	51
Figura 6. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos, según el grado de instrucción	52
Figura 7. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos, según tiempo laborando en la empresa	53
Figura 8. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos, según el ingreso mensual	54
Figura 9. Nivel de ausentismo laboral de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos, según la dimensión factores personales	55
Figura 10. Nivel de ausentismo laboral de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos, según la dimensión factores empresariales	56
Figura 11. Nivel de ausentismo laboral de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos, según la dimensión factores de riesgo laboral	57
Figura 12. Nivel de ausentismo laboral en los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C. durante el periodo 2018	58

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar el nivel de ausentismo laboral en los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C. durante el periodo 2018. El estudio corresponde a una investigación de tipo descriptiva, de nivel básica y con un enfoque cuantitativo de acuerdo al manejo de los datos. El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal.

La población se conforma por 30 trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C. en el distrito de Pachacámac. La muestra es intacta, es decir, se toma en cuenta a la totalidad de la población. La técnica empleada para la recolección de la información fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario de Factores del Ausentismo Laboral.

Los resultados obtenidos determinaron que el nivel de ausentismo laboral se presenta en cada una de sus dimensiones de la siguiente manera: en los factores personales en 60% un nivel moderado, los factores empresariales al 63% un nivel bajo y los factores de riesgo laboral al 77% un nivel bajo. Estableciendo como conclusión que el ausentismo laboral en los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos es de nivel bajo en un 57% y de nivel moderado en un 43%, lo cual evidencia una orientación media baja producto de una adecuada gestión organizacional que asegura la permanencia y satisfacción de sus colaboradores.

Palabras Claves: ausentismo laboral, insatisfacción, factores personales, factores empresariales y factores de riesgo laboral.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the level of absenteeism in the workers of the bread company Frutos Andinos S.A.C. during the 2018 period. The study corresponds to a descriptive, basic level research with a quantitative approach according to the handling of the data. The research design is non-experimental, cross-sectional.

The population consists of 30 workers of the company Frutos Andinos S.A.C. in the district of Pachacámac. The sample is intact, that is, the entire population is taken into account. The technique used for the collection of the information was the survey and the instrument used was the Factors of Labor Absenteeism questionnaire.

The results obtained determined that the level of work absenteeism is presented in each of its dimensions as follows: in personal factors in 60% a moderate level, business factors to 63% a low level and occupational risk factors to 77% a low level. Establishing as a conclusion that absenteeism in the workers of the bakery company Frutos Andinos is low in 57% and moderate in 43%, which shows a low average orientation product of an adequate organizational management that ensures the permanence and satisfaction of its collaborators.

Key words: work absenteeism, dissatisfaction, personal factors, business factors and occupational risk factors.

INTRODUCCIÓN

El ausentismo laboral es un problema presente en muchas organizaciones debido principalmente a la insatisfacción de los colaboradores, por diversos factores tales como personales, empresariales y de riesgo laboral. Frente a esta realidad que provoca a la larga el abandono laboral y pérdidas para la empresa, se requiere buscar mecanismos de retención del personal, que asegure adecuados niveles de desempeño y producción.

En una economía que requiere que las empresas crezcan, que mantengan y aumenten sus niveles de productividad para que de esta manera contribuyan con sus impuestos al crecimiento del país; en una sociedad preocupada por reducir los niveles de pobreza y asegurar el bienestar general de sus ciudadanos se requiere mayor estabilidad y beneficios para los trabajadores de manera que se evite el desempleo, se genere mayor movimiento productivo en las empresas, las pequeñas y medianas empresas se fortalezcan y se desarrollen. Pero todo esto será posible si se cuenta con trabajadores estables, que se identifiquen con la empresa, una buena gestión empresarial de los dueños y líderes, beneficios y expectativas positivas orientado a los trabajadores.

Las organizaciones consolidadas encontraron precisamente la fórmula en mejorar sus propuestas, beneficios y brindar un buen trato a sus colaboradores, para que estos sientan motivación por su centro laboral, eviten pérdida de tiempo y dinero en capacitar constantemente al personal nuevo, debido al abandono del puesto laboral de los trabajadores.

Hoy en día por eso, existe programas de coaching empresarial, orientado a

comprometer a los colaboradores hacia los objetivos institucionales, a sentirse motivados, identificados, sentirse parte de una sola familia, generar un adecuado clima institucional, etc. Todo esto con la finalidad, de retener al talento humano, a mejorar los niveles de productividad de los empleados, entre otros.

Debido a los motivos descritos es que se considera importante diagnosticar los factores del ausentismo laboral, para revertir y mejorar esta realidad desfavorable para algunas empresas. Considerando como principal protagonista al factor humano, pues sin este las empresas no funcionarían. A pesar del avance tecnológico y las modernas máquinas que adquieren las organizaciones, siempre será necesaria la intervención del factor humano, que da programación, sentido y supervisión del buen funcionamiento de estas.

En general, se tiene gran interés en conocer la realidad de aquellas empresas que están en proceso de crecimiento, que requieren ser fortalecidas para tener mayor participación económica en la sociedad peruana, que de ninguna manera le conviene la presencia de rotación o ausentismo laboral. Pues el ausentismo laboral solo les acarrea problemas y retrasos, perjudicando a su desarrollo y crecimiento. Para el caso particular, se estudiara el ausentismo laboral en la empresa Frutos Andinos S.A.C., organización que se encuentra dentro del sector de las PYMES de nuestro país, esperando sea de utilidad el diagnóstico y aportes que brinde esta investigación.

El tesista.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El ausentismo laboral es un problema frecuente que se da en la mayor parte de veces, de forma voluntaria y premeditada por parte de los colaboradores, sea por insatisfacción, búsqueda de mejores oportunidades laborales, sentirse cansados, alternar trabajos, priorizar asistencia a otras actividades, etc. Este hecho pone en aprietos a los empleadores, quienes cuentan con la asistencia y desarrollo de las funciones de todos sus trabajadores, viendo retrasado la producción y sobrecargando de tareas a los demás colaboradores.

En otro plano, también se da el ausentismo laboral por motivos involuntarios, sea porque el trabajador se enferma, sufre un accidente, una emergencia familiar, etc.; sin embargo sea cual fuere la razón del ausentismo igualmente perjudica al normal funcionamiento de las labores establecidas en la empresa. Al respecto, cabe indicar que la empresa sufre retrasos, se ve en aprietos, genera el malestar de la mayoría, tanto de clientes internos como externos.

Para Samaniego (1998), el ausentismo consiste en el incumplimiento por parte del empleado de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo de forma imprevista cuando debería acudir al mismo; no obstante, y de forma más precisa, podríamos indicar que aun estándose físicamente en el trabajo puede producirse ausentismo laboral. En dicho sentido se establece que muchas veces el trabajador puede estar físicamente presente en su centro de labores, sin embargo sus pensamientos y concentración no están enfocados

precisamente en el trabajo, descuidando por ende su desempeño laboral, disminuyendo sus niveles de rendimiento laboral y mostrándose propenso a sufrir un accidente laboral.

También se incluye como parte del ausentismo laboral, las constantes tardanzas al centro de labores, acumulando espacios de tiempo desperdiciados, donde existe un vacío para lograr el cumplimiento de las tareas de manera articulado dentro de la empresa. Al respecto, muchas veces las medidas sancionadoras no sirven de nada, a pesar de los descuentos por tardanza, llamadas de atención de los empleadores, amenaza de despidos, entre otros; siguen incidiendo en lo mismo los trabajadores.

A nivel nacional, Arias (citada en el Blog de MAPFRE, 2018) explica que el ausentismo laboral sucede más con las pequeñas empresas. Las personas que deciden tomarse días libres se encuentran, en su mayoría, en empleos con alta exigencia. Pero en sus trabajos existe poco reconocimiento social o por parte de sus jefes y un abuso excesivo en los horarios. Por supuesto, existe mucha insatisfacción en cuanto al salario y el pensamiento de que nunca recibirán un aumento.

Esta situación descrita por Arias, perjudica en mayor medida a las PYMES, puesto que inhibe su crecimiento, dificultando alcanzar en el tiempo previsto sus objetivos debido a la tasa de ausentismo laboral. Siendo las pequeñas empresas las que requieren más esfuerzo, dedicación, aumentar su producción, en el afán de posicionarse en el mercado. En dicho sentido, se requiere contar con el compromiso de todos los trabajadores, concientizándose de la importancia de la función que cumplen dentro de la empresa y que su ausencia perjudica no solo a la organización sino también a la posibilidad de crecer junto a esta y encontrar mejoras en el trabajo a futuro.

Por tanto, lo más importante debe ser proporcionar satisfacción laboral a los trabajadores o colaboradores, hacerlos partícipes de la misión y visión de la empresa, desarrollar la identidad institucional, proporcionarles beneficios que cubran sus expectativas, entre ellas constan como las más prioritarias: la estabilidad laboral y sueldos acordes al mercado.

En base a lo descrito, se establece la necesidad de investigar el tema del ausentismo laboral, por representar un fenómeno social recurrente en nuestros tiempos. Pues antiguamente las personas a pesar de las desavenencias e inconformidades con sus empleadores, comunicaban oportunamente su deseo de retirarse del trabajo pero no incurrían en faltas a su centro de labores. Hoy en día, el modo de actuar del trabajador ha variado y cuando está inconforme simplemente falta al trabajo y en otras ocasiones, termina por abandonarlo sin previo aviso.

La presente investigación se centra en estudiar “El ausentismo laboral en los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C. durante el periodo 2018”, la cual es una empresa pequeña en donde se evidencia casos de ausentismo laboral. La finalidad es aportar un diagnóstico exacto de la situación que vivencia la organización, así como establecer mecanismos de ayuda para fortalecer o mejorar la situación que se encuentre.

1.2. Formulación del problema

La presente investigación busca dar respuesta a las preguntas formuladas, que representan la directriz de aquello que se pretende diagnosticar en la población de estudio.

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral que presentan los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C. durante el periodo 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral, de acuerdo a la dimensión factores personales, que presentan los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C. durante el periodo 2018?

- ¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral, de acuerdo la dimensión factores empresariales, que presentan los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C. durante el periodo 2018?

- ¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral, de acuerdo a la dimensión factores de riesgo laboral, que presentan los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C. durante el periodo 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de ausentismo laboral que presentan los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C. durante el periodo 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar de acuerdo a la dimensión factores personales, el nivel de ausentismo laboral que presentan los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C. durante el periodo 2018.
- Identificar de acuerdo a la dimensión factores empresariales, el nivel de ausentismo laboral que presentan los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C. durante el periodo 2018.
- Identificar de acuerdo a la dimensión factores de riesgo laboral, el nivel de ausentismo laboral que presentan los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C. durante el periodo 2018.

1.4. Justificación e importancia

El ausentismo laboral es un tema importante de investigar pues trae consecuencias negativas tanto para la empresa como para el empleado, pues a falta de un buen acuerdo, se da por terminada la relación entre ambas partes, después de una serie de inasistencias y tardanzas por parte del trabajador. Es por eso, que frente a continuos casos de ausentismo laboral, es conveniente que el dueño se sienta a conversar y analice las verdaderas razones por las cuales su personal no se compromete y responsabiliza con su puesto de trabajo.

El estudio de esta problemática, además es una contribución desde el punto de vista del trabajador social, puesto que la labor que implica la profesión es asegurar el

bienestar general de la persona, que para este caso es el motor principal que permite el desarrollo o fracaso de la organización. Por tanto, resulta prioritario buscar el bien común, tanto de los colaboradores como del dueño de la organización, para que ambos se vean beneficiados y crezcan.

Corredor (2014, citado en Rengifo, 2017), ha establecido que en el ausentismo laboral interactúan múltiples factores que deben ser atendidos para garantizar la asistencia total del trabajador a su sitio de trabajo. Entre estos factores están los individuales, conformados por sus inquietudes, expectativas, necesidades, valores, habilidades y conocimientos; los laborales que son aquellos que están relacionados con el medio ambiente de trabajo y por último los ambientales o extralaborales, en los que se incluyen el medio social desarrollado en las instituciones. La suma de estos factores permitirán tener una idea clara sobre los motivos que incitan al trabajador a no estar presente en su puesto de trabajo y debe contar con la atención de los empleadores para poder contrarrestar el problema.

Para el caso de esta investigación en particular, la variable de estudio se centrará en el análisis de los factores personales, empresariales y de riesgo laboral que provoca el ausentismo laboral, los cuales permitirá tener un diagnóstico exacto de la realidad y permitirá abordarla oportunamente en aras de mejorar la conducta y desempeño de los trabajadores y alcanzar los niveles de productividad.

En razón de los referentes expuestos es que se considera que la contribución que se aporte a través de los resultados y conclusiones de esta investigación será de mucha utilidad para tratar el ausentismo laboral en la empresa panificadora Frutos Andinos

S.A.C.; además que la presente investigación contribuya a diferentes campos o áreas que se pasan a detallar a continuación.

Desde el punto de vista teórico, la descripción del ausentismo laboral en sus diferentes dimensiones, generara una fuente enriquecida de información sobre esta temática. Desprendiéndose de esto, un aporte teórico, que servirá para suplir necesidades del conocimiento humano. Además, los resultados de la investigación se contrastaran con las teorías validadas por otros autores, para generar nuevos conocimientos científicos.

Desde el punto de vista práctico, beneficiara a todos los colaboradores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C; ya que de acuerdo a los resultados, se realizara una propuesta de intervención con la finalidad de mejorar los niveles de ausentismo laboral encontrados, desarrollando talleres que aborden sobre aquellos factores que inciden sobre esta problemática.

Desde el punto de vista metodológico, la estructura del trabajo, las técnicas e instrumentos de recolección, las técnicas y procedimientos estadísticos utilizados constituyen un aporte metodológico que contribuirá para el desarrollo de futuras investigaciones, permitiendo diagnosticar el nivel de ausentismo laboral.

En resumen, se pretende aportar en los diferentes campos, ya sea del conocimiento científico así como al campo ligado directamente a la función de trabajo social que todo profesional del área debe desarrollar para cumplir con la noble misión de asegurar el bienestar humano.

CAPITULO II

MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.2.1. Antecedentes Internacionales

Rengifo, I. (2017) en su investigación titulada “*Ausentismo laboral del personal de un núcleo de una institución universitaria pública*”, se propuso como objetivo principal 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. La investigación fue de tipo descriptiva, de campo de corte transversal, desde un enfoque cuantitativo. La población estuvo constituida por los 25 integrantes del personal que laboraban en dicha institución. Como técnica de recolección de información se utilizó la encuesta y como instrumento un cuestionario de opinión. Concluyendo que existe un significativo nivel de ausentismo laboral en esta institución, mediado por los factores personales, empresariales y de riesgo laboral que sienten y perciben los trabajadores.

Conde L., García M., Gavilán, D., Martínez L. y Pérez, Y. (2016) desarrollaron el estudio titulado “*Factores que intervienen en el ausentismo de los operarios de aseo de Interaseo S.A. E.S.P*”. El objetivo principal de la investigación fue describir los factores que intervienen en el ausentismo de los operarios de aseo de INTERASEO S.A. E.S.P. El tipo de investigación es cualitativa, descriptiva y de diseño no experimental. La población de estudio estuvo conformada por 21 operarios de aseo (19 mujeres y 2 hombres) y la muestra fue censal. Las técnicas de recolección empleadas fueron la

revisión documental, la entrevista. El instrumento utilizado fue una guía de entrevista ya que se realizó una técnica de preguntas semiestructuradas. El trabajo de investigación concluyó determinando que son tres factores los que propician el ausentismo laboral en los operarios de aseo que prestan sus servicios en el Aeropuerto Internacional El Dorado:

- Los factores organizacionales como la principal falla empresarial que generan las inasistencias a su turno de trabajo como horarios extensos, dificultades con el pago de las nóminas, etc.
- Los factores personales, debido a la falta de dinero para asistir a cumplir con su horario laboral o por la afectación en sus relaciones sentimentales, entre otros.
- Los factores familiares que propician ausentismo como situaciones de enfermedades tanto propias como de parientes cercanos, poca ayuda en la red de apoyo en el cuidado de sus hijos, etc.

Ferraro, C. (2016) desarrolló la investigación titulada “Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del Hospital Zonal especializado en oncología Luciano Fortabat de Olavarría”. El objetivo principal del estudio fue describir el ausentismo y determinar la incidencia y los factores asociados con el mismo, del personal de enfermería perteneciente al Hospital Zonal especializado en Oncología “Luciano Fortabat” de la ciudad de Olavarría, durante el periodo comprendido desde el 1 enero del 2014 al 31 de diciembre del 2014. El tipo de investigación fue descriptiva, cuantitativo y de tipo diseño no experimental y transversal. La población estuvo conformada por 27 enfermeros de ambos sexos y la muestra se mantuvo intacta. El instrumento utilizado fue el cuestionario. La conclusión fue que la incidencia de ausentismo de los enfermeros del hospital de Oncología es

media baja, resultando significativamente mayor en trabajadores de sexo femenino, mayores de 45 años. El ausentismo laboral está condicionado por factores tanto intrínsecos como extrínsecos, que se observan con diferente frecuencia, siendo un fenómeno multifactorial cuyos resultados son imposibles de igualar.

Rosso, V. (2015) en su investigación titulada “El ausentismo en la empresa y su relación con la satisfacción laboral”, propuso como objetivo principal estudiar la influencia de la satisfacción laboral en el nivel de ausentismo presente en el Banco del Estero SA Sucursal Salta. El tipo de investigación correspondió a una investigación de campo ya que se centró en realizar el estudio donde el fenómeno se da de manera natural y de forma directa. La población estuvo compuesta por 56 empleados operarios y mandos medios de la organización. Los instrumentos utilizados fueron la guía de observación, cuestionarios y guion de entrevistas. Estableciendo como conclusión que el nivel actual de ausentismo equivale al 18.37%, es un índice elevado y que supera ampliamente el parámetro establecido por la OIT en 1991, que considera como aceptable un porcentaje del 2.5% para los países industrializados.

Baquero, L., Gómez, L. y Velastegui, E. (2013) “Análisis del alto índice de ausentismo en la compañía ABC de la ciudad de Guayaquil”, propuso como objetivo investigar, analizar e identificar las causas y razones que determinan el ausentismo laboral en la empresa ABC. Se utilizó el modelo de estudio descriptivo, exploratorio y con enfoque cuantitativo. El universo de la población de acuerdo a la nómina de la compañía ABC es de 928 empleados. La muestra estuvo conformada por 272 empleados. La técnica empleada para recolectar la información fue el análisis documental, la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. La conclusión fue

que una de las mayores causas del ausentismo laboral son los problemas de salud detectados en los empleados, en la cual el mayor porcentaje de diagnósticos está relacionado a síntomas de faríngeos, lumbalgias y gástricos.

2.2.2. Antecedentes Nacionales

Pinedo, I. y Rivera, A. (2017) realizaron una investigación titulada “Factores relacionados al ausentismo laboral en el personal administrativo de un Hospital Nacional”, proponiendo como objetivo identificar los factores que conllevan al ausentismo laboral en los trabajadores administrativos de un Hospital Nivel II. La investigación fue un estudio descriptivo, transversal. La población está conformada por 251 trabajadores administrativos de un Hospital de Nivel II-2. La técnica empleada para recolectar la información fue la entrevista y el instrumento utilizado fue el cuestionario. La conclusión a esta investigación fue que los factores que conllevan al ausentismo laboral fueron los factores individuales, organizativos y psicosociales, teniendo mayor incidencia sobre la problemática este último factor.

Caycho, G. (2016) desarrollo la investigación titulada “Absentismo laboral y motivación en los trabajadores de la central del 355 de la empresa auto taxi satelital en Maranga – San Miguel”. El objetivo de la investigación fue establecer la relación entre absentismo laboral y motivación en los trabajadores de la central del 355 de la empresa Auto Taxi Satelital en Maranga – San Miguel. El tipo de investigación es descriptiva y correlacional y de diseño no experimental y transversal. La población estuvo conformada por 335 trabajadores y la muestra estuvo compuesta por 102 trabajadores. El instrumento utilizado fue el cuestionario ALEP (Absentismo laboral del empleado público). La conclusión del estudio fue que existe relación significativa entre el

absentismo laboral y la motivación lo cual indica que los colaboradores suelen incurrir en faltas justificadas o injustificadas por falta de motivación.

Baltazar, L. (2015) en su investigación titulada “Ausentismo laboral del personal del área de producción y su incidencia en la rentabilidad de la empresa sociedad minera de responsabilidad limitada Condornegro de Chamana – Huamachuco”, proponiendo como uno de los objetivos determinar cuáles son los factores o causas más importantes que generan el ausentismo laboral en el área de producción de la empresa. El diseño de la investigación fue no experimental, de tipo descriptivo longitudinal, correlacional. La población estuvo conformada por un total de 29 trabajadores del área de producción (24 operarios, 3 supervisores, 2 gerentes) de la Empresa SMRL- Condornegro de Chamana. La muestra fue censal, es decir abarco la totalidad de la población. Las técnicas empleadas para la recolección de la información fueron la observación, la encuesta, la entrevista y el análisis documental. Concluyendo que existe un alto nivel de ausentismo laboral que repercute negativamente tanto en la productividad individual, productividad de equipo y de toda la organización. Destacando los factores atribuibles a la propia organización sobre el ausentismo laboral con 67.6 puntos, donde se incluye las políticas de remuneraciones y las condiciones de trabajo.

Núñez, L.I. y Pérez, N. (2017) realizaron una investigación titulada “Absentismo laboral no programado en personal de enfermería del servicio de medicina interna del hospital Edgardo Rebagliati Martins 2013-2016”, proponiendo como objetivo identificar los indicadores de absentismo laboral no programado del personal de enfermería, las causas que lo originan y su relación con algunos factores sociodemográficos. El estudio fue de tipo descriptivo, de diseño no experimental y de corte longitudinal retrospectivo.

La población de estudio estuvo compuesta por los 39 enfermeros y técnicos de enfermería que laboraban en el servicio de medicina interna del Hospital Edgardo Rebagliati Martins-Lima-Perú. La muestra fue de carácter censal por el bajo número poblacional. Como instrumento de recolección utilizaron una lista de chequeo ad hoc para el estudio, que contenía los datos sociodemográficos y las características de las ausencias no programadas en los 48 meses estudiados (periodo 2013, 2014, 2015 y 2016). Estableciendo como conclusión que el 89 % de la población presenta por lo menos un evento de absentismo laboral en los cuatro años de estudio. Además, la primera causa de absentismo fue el descanso médico por enfermedad común, por último el absentismo se relacionó con mayor carga familiar, estado civil divorciado /separado / viudo y mayor antigüedad laboral en la institución.

Tito, P. (2013) realizó la investigación titulada “Rotación y ausentismo laboral en el Parque Industrial de Villa El Salvador”. El objetivo de dicho estudio fue explicar las causas y consecuencias del ausentismo y rotación laboral en el emporio empresarial Mype del Parque Industrial de Villa El Salvador y analizar cómo éstas se reflejan en la productividad de los colaboradores. El tipo de investigación fue de carácter aplicativo y explicativo y de diseño no experimental. La población está compuesta por el total de colaboradores del Parque Industrial de Villa El Salvador, provincia y departamento de Lima. La población estuvo conformada por el total de colaboradores del Parque Industrial de Villa El Salvador, igual a 20.000 trabajadores, aproximadamente. La muestra utilizada estuvo conformada por 150 trabajadores del emporio empresarial. El instrumento utilizado fue un cuestionario. Se concluyó que existe un alto grado de ausentismo que se acerca al 30% del total de la muestra, manifestando que esto se debe principalmente a problemas familiares y a temas de salud representados por el 29,41% y

28,48% respectivamente. El salario y clima laboral son determinantes para que los colaboradores falten a su centro laboral, así como las causas exógenas.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Conceptualización de ausentismo laboral

De acuerdo a Lázaro, A. (2014), el ausentismo laboral es el conjunto de ausencias por parte de los trabajadores en un determinado centro de trabajo, justificadas o no y es un indicador de calidad que pone de manifiesto no solo problemas del trabajador sino también de la empresa. Se considera como uno de los principales problemas de gestión de las relaciones laborales.

En tal sentido el ausentismo laboral, es el puesto de trabajo vacío que deja sin su presencia aquel trabajador que falta, por cualquiera que sea el motivo y que ocasiona retraso en la producción de la empresa.

Según Tito, P. (2013), el ausentismo o absentismo laboral es definido como la ausencia del personal en la organización donde se desempeña. También es considerado como el abandono o ausencia del trabajador y de los deberes que debe cumplir dentro de horario establecido. Pero al ausentismo no solo se considera como la ausencia en el puesto de trabajo sino también como la no realización por parte del trabajador de la contraprestación de sus servicios a cambio de un salario. Es decir, no realiza labores productivas para la empresa donde se desempeña. (p. 84)

Al respecto, de lo afirmado por Tito se desprende que el ausentismo laboral no solo alude a la ausencia del trabajador sino también a que estando en el puesto de trabajo no realiza las funciones que le corresponde, causando retrasos y problemas a la empresa donde labora. En síntesis, toda falta de productividad por parte del trabajador se considera ausentismo de productividad.

“El ausentismo puede definirse 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. (Danatro, D., 1994). Esta posición, refuerza las definiciones anteceditas, donde se establece que el ausentismo es la inasistencia del trabajador durante una jornada completa a su centro de trabajo.

Chiavenato, I. (2007) afirma que el ausentismo es una expresión empleada para designar las faltas o ausencias de los empleados en el trabajo. En un sentido más amplio, es la suma de los períodos en que los empleados se encuentran ausentes en el trabajo ya sea por falta, retardo o algún otro motivo.

En síntesis, todo espacio vacío que deja el trabajador, dejando de desarrollar las funciones propias de su puesto, para lo cual fue contratado representa el ausentismo laboral. Puede darse por no ir a laborar, por llegar tarde, por estar presente pero no realizar sus labores correspondientes. En suma, cualquiera de las acciones de incumplimiento de sus funciones en el trabajo, representa ausentismo laboral.

2.2.2. Tipos de ausentismo laboral

Existen varios autores que han clasificado el ausentismo laboral, dentro de los más importantes tenemos a los siguientes:

a) Tipos de Ausentismo laboral según Chiavenato

Para Chiavenato (2007, p. 243), los tipos de ausentismo laboral que se presentan en las organizaciones son:

- Ausentismo parcial: en este tipo de ausentismo solo se considera el personal en actividad normal y únicamente las faltas y retardos convertidas en horas, pero relacionadas con faltas injustificadas por certificados médicos, faltas por motivos médicos no justificados, retrasos por motivos justificados o no justificados.
- Ausentismo general (mixto): este tipo de ausentismo se refiere todo lo relacionado con el personal ausente durante un periodo prolongado de tiempo, a su vez, incluye ausencias amparadas legalmente, tales como vacaciones, licencias de toda clase, ausencias por enfermedad, maternidad y accidentes de trabajo.

b) Tipos de Ausentismo laboral según Reyes

Para Reyes Ponce (2000, p. 252), el ausentismo se clasifica en ausentismo mental y ausentismo físico, este último se divide en justificado e injustificado y cada uno de ellos en parcial o total, según se prolongue la ausencia a lo largo de toda la jornada o solo parte de lo que dure la misma.

- Ausentismo mental: puede conceptualizarse como la asistencia física del trabajador, pero su pensamiento se encuentra distante, por lo que se presume que dicho comportamiento influye en la fluctuación de los índices de productividad en forma negativa. Sin embargo, existe la salvedad de que no toda fluctuación de los índices mencionados podría ser atribuida a este fenómeno.

Para Romo y Rodríguez (2010), este tipo de ausentismo también se le conoce como ausentismo emocional y ausentismo presencial. El ausentismo emocional implica que los trabajadores están físicamente pero no emocionalmente. Parece que trabajan, pero no rinden, no liberan todo su potencial. En tanto el ausentismo presencial está referido a aquellos trabajadores que estando en su puesto de trabajo, hacen otro tipo de tareas diferentes para las que fueron contratados. (p. 144)

- Ausentismo físico: es toda inasistencia personal a las labores cotidianas pactadas contractualmente con la empresa; ese tipo de ausentismo se divide en físico justificado y en físico no justificado. El físico justificado es la inasistencia a las labores cotidianas que derivan de una incapacidad o imposibilidad real de acudir al centro de trabajo. Esta inasistencia puede obedecer a factores educativos, como por ejemplo: estar disfrutando de una beca oficial, o factores médicos tales como sufrir incapacidad maternal o post operatoria, así como estar atravesando por una enfermedad grave o por haber sufrido un accidente de trabajo, u otros. Obedece también a factores de tipo laboral como encontrarse en el cumplimiento de una comisión oficial que obligue a ausentarse al trabajador y finalmente a condiciones jurídicamente reglamentada, como el disfrute de vacaciones y descansos

semanales o días festivos.

El ausentismo físico no justificado o injustificado se define como la inasistencia no esperada de un empleado a su centro laboral, explicando motivos ficticios o no justificados. Este a su vez se clasifica en total o parcial. El ausentismo físico injustificado es total, cuando la ausencia se prolonga a lo largo de toda la jornada, como el caso de faltas, licencias e 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 llega tarde, retirado temprano, o ha solicitado permiso para resolver un asunto en particular.

c) Tipos de Ausentismo laboral según Lázaro

Para Lázaro, A. (2014), la clasificación definitiva por la que se ha optado en función de las causas son las siguientes:

- Ausentismo legal e involuntario: se caracteriza por ser un costo para la empresa porque el trabajador en tales circunstancias sigue percibiendo su remuneración, es lo que se puede considerar ausentismo retribuido y comprende los siguientes apartados: Enfermedad normal, Accidente laboral, Licencias legales, Maternidad, Enfermedad profesional, etc.

- Ausentismo personal o voluntario: se caracteriza por ser un coste de oportunidad para la empresa porque el trabajador, en tales circunstancias, no sigue percibiendo su remuneración. Es lo que se denomina ausentismo no retribuido y comprende los siguientes apartados: Permisos particulares, Ausencias no autorizadas,

Conflictos laborales, Cuidado de los hijos, Retrasos, etc.

- Ausentismo presencial: consiste en acudir al trabajo, pero dedicando una parte de la jornada a actividades que no guardan relación con las tareas propias del puesto que se cumple, como por ejemplo: Consultar páginas Web, Usar correo electrónico con fines personales, Leer el periódico, Llamadas a amigos y familiares, Pasear por los pasillos, etc.
- Ausentismo por razones conocidas: es aquella que se presenta cuando el trabajador le comunica a su supervisor inmediato cuándo y por qué razones se ausenta de su puesto de trabajo. Estas razones tienen que estar enmarcadas en las leyes o convenios colectivos de trabajo, como son: Vacaciones, Matrimonio, Cambio de domicilio, etc.
- Ausentismo por razones ignoradas: son todas aquellas que no pueden ser notificadas con anterioridad al supervisor inmediato sino posteriormente. Estas pueden ser de cualquier motivo inesperado.

2.2.3. Causas del ausentismo laboral

Existen muchas condicionantes o causas que provocan el ausentismo laboral, las cuales son variables en tiempo de duración, es decir, que se desconoce el espacio de tiempo que mantendrá alejado al trabajador de la organización.

No siempre las causas del absentismo se deben al propio empleado, muchas veces

se deben a la organización, a una supervisión deficiente, al empobrecimiento de las tareas, a la falta de motivación y estímulo, a las condiciones desagradables de trabajo, a la precaria integración del empleado en la organización y a los impactos psicológicos de una dirección deficiente. (Chiavenato, 2007)

Al respecto, las causantes descritas con anterioridad, tienen origen en la gestión organizacional de la empresa, puesto que los dueños o gestores encargados no muestran interés en el factor humano lo cual es primordial para asegurar el buen funcionamiento de la empresa. En tal sentido se requiere mejorar las condiciones de trabajo y mostrar cambios radicales en la conducción organizacional.

Por otra parte, Molinera (2006), señala que entre las causas del ausentismo laboral se encuentran los siguientes condicionantes:

- Incapacidad temporal: esta se produce cuando el trabajador se encuentra afectado por una enfermedad común o profesional o por accidente, sea o no de trabajo. En este caso la organización se ve afectada por contar con un colaborador menos, recargando el trabajo de este a los demás trabajadores o viéndose en la necesidad de contratar un reemplazo, que viene muchas veces sin el conocimiento orientado al puesto.

- Maternidad: periodo de descanso legal al que tiene derecho la trabajadora, gozando del permiso contemplado en la ley por motivo de maternidad, debiendo reincorporarse una vez que esta licencia haya culminado. En nuestro país, la licencia por maternidad es de 98 días, el cual se toma 49 días en el período prenatal y la otra

mitad en el periodo postnatal, aunque también puede transferir los días de licencia del periodo prenatal hacia el periodo postnatal.

- Causas legales: estas consisten en permitir al trabajador no acudir al trabajo cuando se den ciertas circunstancias que estén contempladas en las leyes vigentes aprobadas por el Estado. Entre estas circunstancias amparadas por la ley se encuentran: el matrimonio, nacimiento de hijos, enfermedades graves o accidente o muerte de padres, hijos, hermanos, así como por el cumplimiento de deber público de carácter inexcusable y personal.

Dentro del cumplimiento de deberes públicos inexcusables consta asistir a las comparecencias o citaciones judiciales o policiales, por representar un deber como ciudadano que se ajusta al cumplimiento de la ley del estado.

- Causas psicológicas y voluntarias: estas causas están condicionadas por el ritmo de vida o por un conjunto de sobrecargas físicas, mentales y sociales, pero también se deben a la naturaleza del trabajo que se realiza, sobre todo cuando éste presenta altos niveles de exigencia que inciden en las expectativas individuales, las cuales pueden o no alcanzarse en el tiempo previsto según las exigencias sociales.

La descripción de las causantes citadas alude al desarrollo del denominado estrés laboral o síndrome de burnout, el cual hace que el trabajador sufra cuadros de ansiedad, depresión, cansancio o fatiga laboral, desentendiéndose de su deber de asistir al centro laboral. Este síndrome de carácter psicológico puede durar por tiempo prolongado volviéndose un estrés crónico, que genera factores de riesgo para

el trabajador pues podría estar en su centro de trabajo y sufrir accidentes laborales por descuido o también puede darse el caso de registrar constantes ausencias laborales costándole la pérdida de su puesto de trabajo.

2.2.4. Dimensiones del ausentismo laboral

Rengifo, I. (2017) plantea como modelo de evaluación del ausentismo laboral un instrumento que recoge información de los principales factores que inciden en la ausencia del trabajador a su centro laboral, los cuales son:

a) Factores Personales: estos factores son de índole individual, que atañen al mismo trabajador o a su entorno cercano, razón por la cual las antepone al trabajo y deja de asistir. Considera el trabajador que en su jerarquía de importancia sus cuestiones personales son más importantes de atender que otra cosa. Entre las razones que prevalecen consta:

- Enfermedad Comprobada
- Problemas Familiares
- Fuerza Mayor
- Problemas Financieros
- Problemas de Transporte
- Familiar Enfermo

Molinera (2006) coincide con uno de los indicadores descritos, al determinar que existen un conjunto de causas personales del ausentismo laboral entre las que se

encuentran básicamente “los problemas financieros que no los motiva para ir a trabajar” (p.18). Al respecto, este indicador suele ser muy influyente para ausentarse del trabajo, pues cuando el trabajador se encuentra insatisfecho con la remuneración que percibe surge la desmotivación laboral, tratando más bien de utilizar su tiempo en buscar otras oportunidades laborales.

b) Factores Empresariales u Organizativos: representados por todos aquellos factores dependientes de la gestión organizacional, donde no existe un buen control ni manejo adecuado de las condiciones de trabajo, políticas institucionales, empatía hacia los trabajadores. Entre los indicadores resaltantes constan:

- Inadecuado clima institucional
- Falta de liderazgo
- Exceso de trabajo y exigencia en el puesto
- Políticas institucionales desfavorables
- Falta de reconocimiento
- Expectativas insatisfechas

c) Factores de Riesgo laboral: son todas aquellas condiciones de inseguridad a las que está expuesto el trabajador, lo cual puede producirle desde enfermedades, accidentes y otros perjuicios directos sobre la salud provocando el alejamiento de su centro laboral. Entre los principales indicadores consta:

- Iluminación Inapropiada
- Poca Ventilación

- Ruido en el Medio Laboral
- Inseguridad Ocupacional
- Tensiones por el Trabajo
- Fatiga por Factores Personales
- Condiciones ergonómicas inadecuadas

2.2.5. Modelos de ausentismo laboral

Mesa y Kaempffer (2004) proponen tres modelos que explican las causas de ausentismo:

a) Modelo económico del ausentismo laboral: el eje central se basa en que el comportamiento del ausentista es la motivación individual de ausencia de los trabajadores y cuantas ausencias pueden ser toleradas por los empleadores, de acuerdo a la tecnología de producción que se utilice. Según este modelo son los trabajadores quienes eligen la cantidad de ausencias que maximizan sus utilidades, calculando los beneficios y costos marginales de las oportunidades de ausencias que enfrentan. Los empleadores calculan los beneficios y costos del ausentismo que perciben y determinan la magnitud de ausencia que minimizan los costos en la empresa y maximizan sus utilidades.

Lo referido alude a la evaluación del costo económico que representa para la empresa las ausencias de sus trabajadores, ya sea como un beneficio en la deducción de gastos por pagar en la planilla, así como también como pérdidas para la empresa, por la disminución de la producción debido al trabajo que se dejó realizar por la inasistencia del trabajador.

b) Modelo psicosocial del ausentismo laboral: para entender este modelo es necesario tener presente el concepto de salud de la OMS que la define no solo como ausencia de enfermedad, sino un estado de bienestar o completa armonía bio-psico-social.

Este modelo alude a que el ausentismo es el resultado de la interacción de los sucesos que acontecen al trabajador en relación con su sentido de bienestar, que en ocasiones alude a las relaciones establecidas entre compañeros y con sus superiores. La decisión de ausentarse del sitio de trabajo puede darse por causas dependientes, morales, fragmentadas o conflictivas.

c) Modelo de ausentismo laboral y retiro organizacional: este modelo se refiere a la relación que existe entre el ausentismo laboral y la voluntad de retiro del trabajo. Es decir, que aquel empleado que no piensa permanecer en la empresa u organización se ausenta más, previo a ese retiro. Se dice que esa actitud es más frecuente en personas jóvenes o de menor jerarquía.

En tal sentido, estos trabajadores no se sienten comprometidos ni identificados hacia la organización y solo buscan algo en que ocuparse provisionalmente hasta encontrar mejores oportunidades donde se sientan más a gusto y gratificados.

A los efectos de este trabajo, asumiremos que estos trabajos se relacionan uno sobre otro, y que las causales del ausentismo responden a un modelo pluricausal y complejo, variable según el contexto en el cual se estudie.

De acuerdo a este modelo, existen varios factores que contribuyen a un patrón de ausentismo laboral, tales como: los factores demográficos (edad, sexo y nivel ocupacional), la satisfacción con el empleo, remuneración percibida, sentido de identidad y pertenencia; características organizacionales (espacio, iluminación, ergonomía, seguridad); contenidos del empleo (niveles de autonomía y responsabilidad), etc.

2.2.6. Consecuencias del ausentismo laboral

Las ausencias de los trabajadores, desorganizan el trabajo en equipo y alteran la calidad y cantidad de la productividad en la organización. Ante esta situación, un número reducido de trabajadores terminan asumiendo una carga excesiva de trabajo, lo cual provoca desequilibrio en su salud, en consecuencia, aumentan las faltas de los trabajadores, siendo éste un ciclo patológico en la vida de la institución (Greice y Carvalho, 2008).

En dicho sentido, las consecuencias derivadas del ausentismo laboral implican desestabilización al interior de la organización, recarga laboral para el resto del personal, afectación en la salud de algunos colaboradores, así como otras consecuencias más que se detallan a continuación:

- Despido de trabajadores con índice frecuente de ausentismo
- Retraso en la producción de la empresa
- Incumplimiento de objetivos organizacionales
- Molestia e incomodidad de trabajadores que asumen la carga del trabajador ausente

- Llamada de atención a los trabajadores que faltan a la organización
- Preocupación y tensión de los directivos de la organización
- Genera malas relaciones interpersonales entre trabajador que suele ausentarse y su empleador
- Reducción de ingresos para el trabajador que falta

2.3. Definiciones conceptuales

- Ausentismo: costumbre o práctica habitual de abandonar el desempeño de las funciones y deberes propios a un cargo. Vacío generado por la falta de la persona a un lugar donde acostumbra estar.
- Ausentismo laboral: es toda aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de los deberes ajenos al mismo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo.
- Carga laboral: es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral.
- Desmotivación laboral: es el desgano o falta de motivación del trabajador hacia su trabajo, debido a la ausencia de estímulos. La desmotivación hace perder de vista los objetivos institucionales en la organización.
- Despido laboral: es la acción a través de la cual un empleador da por finalizado unilateralmente un contrato laboral con su empleado/a, quedando disuelto todo

vínculo entre ambas partes.

- Enfermedades: es considerada como cualquier estado donde haya un deterioro de la salud del organismo humano. Todas las enfermedades implican un debilitamiento del sistema natural de defensa del organismo.

- Insatisfacción laboral: Se entiende como el malestar experimentado por un trabajador en su puesto de trabajo, ya sea por factores personales, ambientales o por las propias labores realizadas.

- Licencias: es un permiso concedido por el empleador a su trabajador, cuyo efecto es la suspensión del contrato de trabajo.

- Productividad laboral: es la cantidad de trabajo útil que un individuo puede sacar adelante en una unidad de tiempo. La productividad laboral es la relación entre el resultado de una actividad y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción.

- Relaciones interpersonales: son asociaciones entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por las actividades sociales, etc.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de la investigación

En razón del propósito que persigue la investigación es de tipo básica simple porque tiene como propósito recoger información de la realidad y generalizar los resultados. La investigación básica o pura tiene como 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. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 80)

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. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de la presente 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 la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes; se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que ya ocurrieron o se dieron sin la intervención directa del investigador. La investigación no experimental también se conoce como investigación ex post-facto (los hechos y variables ya ocurrieron), y observa variables y relaciones entre éstas en su contexto natural. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 151)

De acuerdo a lo afirmado por los autores se infiere que el investigador que utiliza el diseño no experimental resume su labor investigativa a la observación, teniendo un papel pasivo y limitándose a la recolección de la información tal cual se da en un contexto.



Figura 1. Diseño de la investigación

Dónde:

O = Observación de la muestra

G = Grupo de estudio o muestra (trabajadores operativos de empresa panificadora)

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población de estudio está comprendida por 30 trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C., dedicados a la elaboración de productos alimenticios, los cuales fueron estudiados durante el último trimestre del periodo 2018.

3.3.2. Muestra

La muestra de estudio es censal, dado que está constituida por la totalidad de la población, es decir los 30 trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C.

Criterios de inclusión de los participantes:

- Trabajadores con más de tres meses de permanencia en la empresa
- Trabajadores de ambos sexos
- Trabajadores de 20 a 45 años

Criterios de exclusión de los participantes:

- Trabajadores con menos de tres meses de permanencia en la empresa
- Trabajadores que no desean participar en el estudio

3.4. Identificación de la variable y su Operacionalización

La variable de estudio es el ausentismo laboral, la cual se enfoca en analizar los factores que inciden en la ausencia del trabajador en su puesto de trabajo. El ausentismo laboral, sea dado de forma justificada o no, conlleva a un perjuicio para la organización.

La variable ausentismo laboral, presenta dimensiones, tales como: factores personales, factores empresariales u organizacionales y factores de riesgo laboral. De cada dimensión citada se derivan los indicadores, y de estos se deriva los ítems que se formulan para el cuestionario.

En la presente investigación se analiza, además, ciertos factores sociodemográficos que sirven para caracterizar a la muestra como: el sexo, edad, grado de instrucción, tiempo de labores en la empresa e ingreso mensual (remuneración).

A continuación, se presenta de forma detallada la estructura de la matriz de operacionalización.

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de la variable

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice	Instrumento	
AUSENTISMO LABORAL	Lazaro, A. (2014), el ausentismo laboral es el conjunto de ausencias por parte de los trabajadores en un determinado centro de trabajo, justificadas o no y es un indicador de calidad que pone de manifiesto no solo problemas del trabajador sino también de la empresa. Se considera como uno de los principales problemas de gestión de las relaciones laborales.	Rengifo, I. (2017) “es 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”. Los factores que inciden en el ausentismo laboral son: los factores personales, los factores empresariales, los factores de riesgo laboral.	Factores	- Enfermedad comprobada	1.2.3.4.5.6.7.8.9.	Si (2)	Cuestionario Factores d Ausentism Laboral	
			Factores	- Razones Familiares				
			Factores	- Fuerza Mavor				
			Empresariales	- Clima institucional	13,14,15,16,17,			
				- Falta de liderazgo				
			Factores de Riesgo laboral	- Exceso de trabajo y exigencia en el puesto	23,24,25,26,27,			
				- Políticas institucionales				28,29,30,31
				- Falta de reconocimiento				
				- Expectativas insatisfechas				
				- Iluminación inapropiada				
- Poca ventilación								
- Ruido en el medio laboral								
- Inseguridad ocupacional								
- Tensiones por el trabajo								
- Fatiga laboral								
- Condiciones ergonómicas inadecuadas								
						No (1)		

3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue un Cuestionario de Factores del Ausentismo Laboral, que sirvió para medir el nivel de ausencias que registran los trabajadores de acuerdo a sus múltiples dimensiones. A continuación, pasamos a detallar el instrumento aplicado:

FICHA TÉCNICA: Cuestionario de Factores del Ausentismo Laboral

- **Autor:** Rengifo, I. (2017)
- **Forma de Administración:** individual y colectiva

- **Ámbito de Aplicación:** trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos

- **Duración:** 18 minutos (aprox.)
- **Descripción del cuestionario:** El instrumento está constituido por 31 ítems que son de tipo de respuesta dicotómica. Las preguntas son cerradas, están redactadas en un lenguaje claro y sencillo. El cuestionario evalúa 3 dimensiones del ausentismo laboral: factores personales, factores empresariales y factores de riesgo laboral.
- **Calificación:** Las respuestas se califican según los valores Si (2) y No (1).

- **Baremo:** La baremación sirve para efectos de interpretación de los resultados de la variable de investigación, está ordenado por rangos y contempla todos los valores desde el mínimo hasta el máximo que se puede obtener como puntaje de evaluación de las dimensiones y de la variable en general.

Tabla 2. Baremo de interpretación de la variable

Categorías	I	II	III	Total
Bajo	12-15	10-12	9-11	31-40
Moderado	16-19	13-16	12-14	41-51
Alto	20-24	17-20	15-18	52-62

3.6. Confiabilidad del instrumento

El cuestionario de Opinión sobre Ausentismo laboral, es un instrumento que fue empleado por Ideyla Rengifo (2017) en Venezuela, por lo que hace necesario someter a confiabilidad los ítems que lo conforman, para medir su grado de consistencia interna, mediante la prueba de Kuder Richardson 20 (KR-20). La prueba piloto se aplicó en un grupo pequeño de 20 colaboradores asistenciales de la Clínica Angloamericana, por tener características similares a la muestra de estudio por ser de la misma organización.

$$r_{KR-20} = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum (p \cdot q)}{s_{tot}^2} \right)$$

Figura 2. Prueba de confiabilidad Kuder Richardson 20

$$KR-20 = \frac{31}{30} \frac{[1 - 2.60]}{9.85}$$

68.0 = KR

Donde:

KR-20 = Coeficiente de confiabilidad

K = Numero de ítems

P = proporción de respuestas correctas

q = proporción de respuestas incorrectas

S^2_t = varianza de los porcentajes de la prueba

El resultado obtenido fue un coeficiente de confiabilidad KR_{20} , de 0.89, este resultado fue interpretado siguiendo los rangos de confiabilidad expuestos por Ruiz (2002), que se resumen en el siguiente cuadro:

Tabla 3. Criterios de estimación del coeficiente de confiabilidad

Rango	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alto Alto
0,61 a 0,80	Moderad o Bajo
0,41 a 0,60	Muy bajo
0,21 a 0,40	
0,01 a 0,20	

Fuente: Ruiz (2002)

Como el resultado obtenido se ubicó en el rango 0,61 a 0,80 se determina que el cuestionario tiene un coeficiente de confiabilidad alto, por tanto, los resultados obtenidos con el mismo se consideraron válidos y confiables.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados de datos generales

Tabla 4. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos, según el sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	18	60
Masculino	12	40
Total	30	100

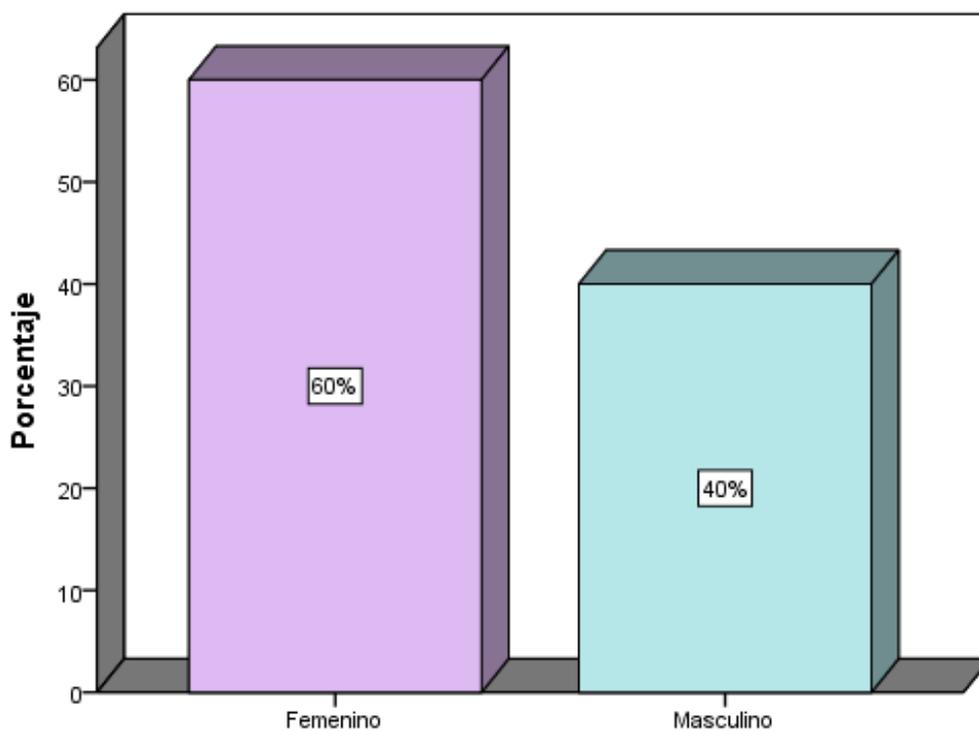


Figura 3. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos, según el sexo

Interpretación: Los resultados obtenidos demuestran que la mayor proporción de trabajadores igual al 60% son del sexo femenino, mientras que el 40% pertenecen al sexo masculino.

Tabla 5. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C., según la edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20-25	4	13
26-31	9	30
32-37	10	33
38-43	6	20
44-50	1	3
Total	30	100

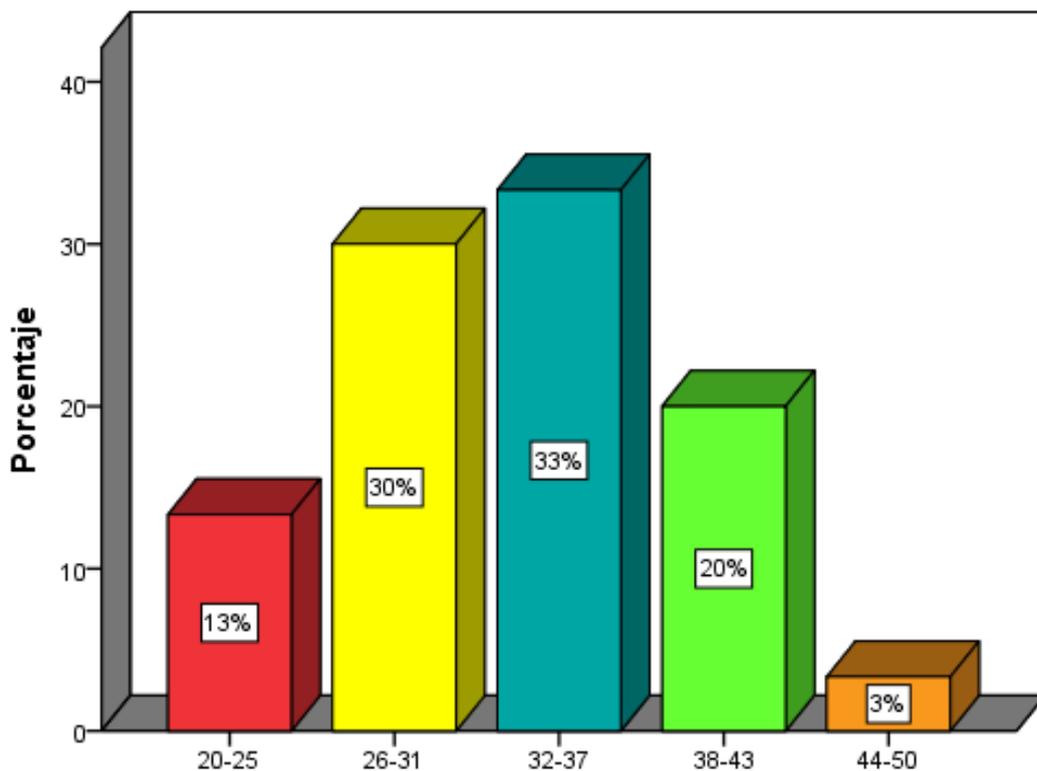


Figura 4. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C., según la edad

Interpretación: Los resultados obtenidos demuestran que la mayor proporción de

trabajadores igual a 33% tiene entre 32 a 37 años, seguido del 30% que tiene entre 26 a 31 años, el 20% tiene entre 38 a 43 años, el 13% tiene entre 20 a 25 años y en menor proporción el 3% tiene entre 44 a 50 años.

Tabla 6. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C., según el estado civil

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	12	40
Casado	9	30
Conviviente	7	23
Separado	2	7
Total	30	100

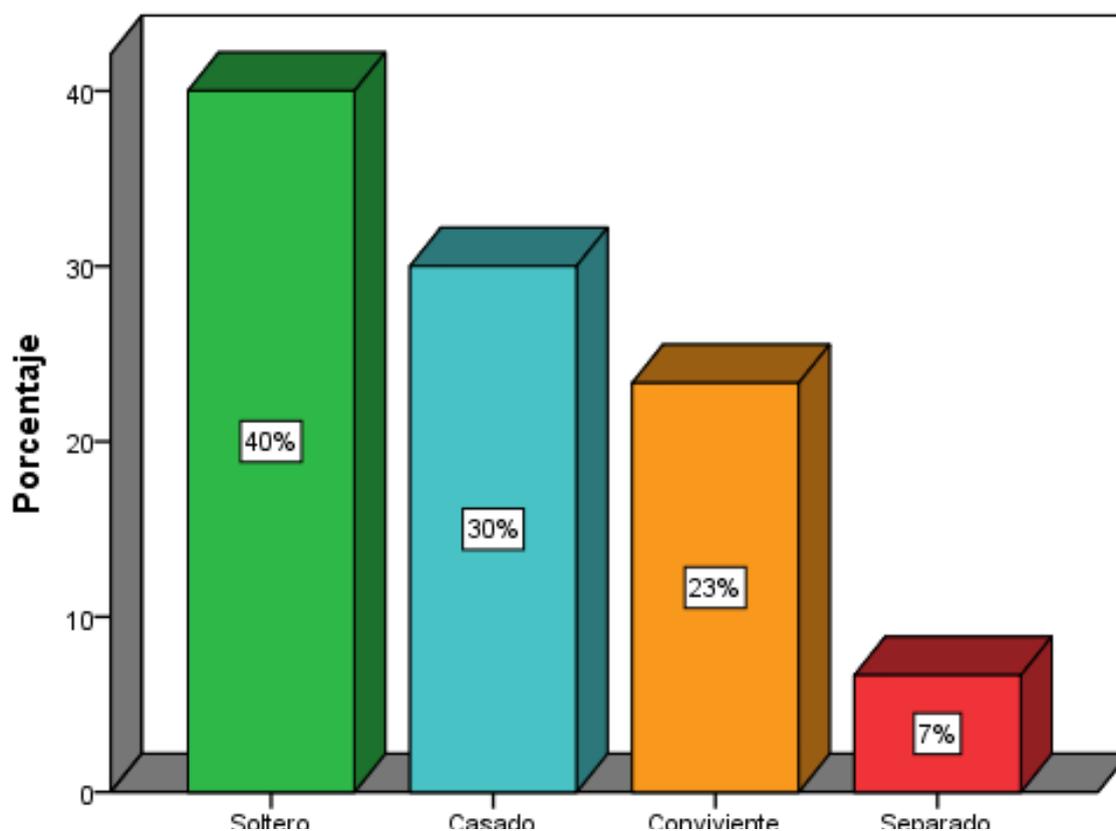


Figura 5. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C., según el estado civil

Interpretación: Los resultados obtenidos determinaron que la mayor proporción de trabajadores en un 40% son solteros, seguido por el 30% que son casados, el 23% son convivientes y en menor proporción un 7% están separados.

Tabla 7. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C., según el grado de instrucción

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	5	17
Secundaria	23	77
Técnico Superior	2	7
Total	30	100

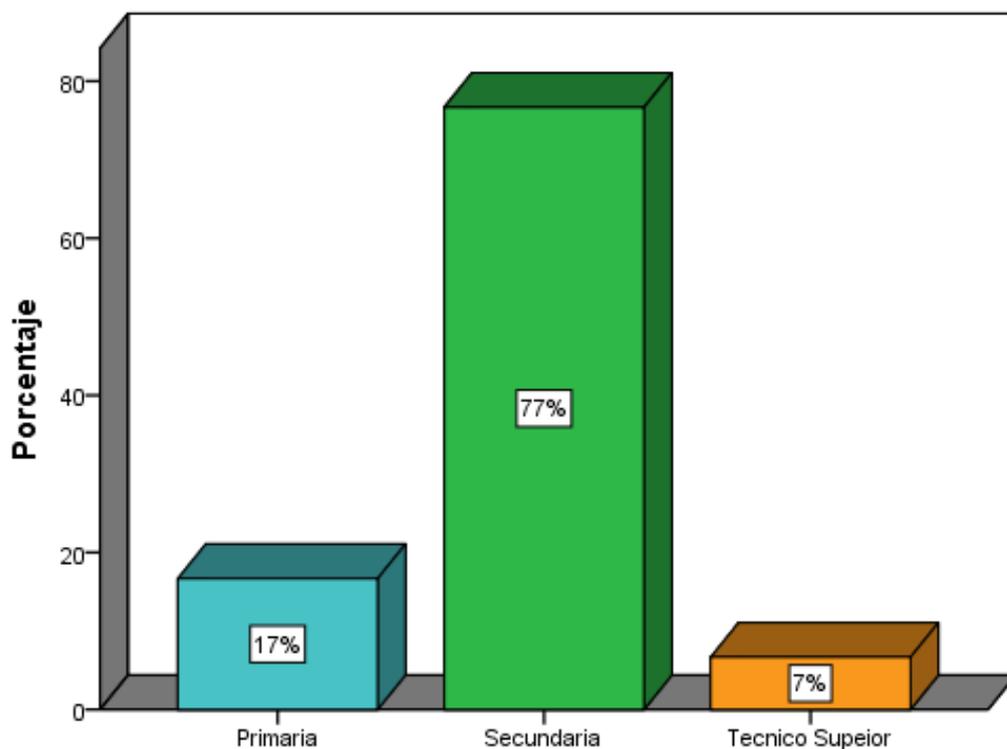


Figura 6. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C., según el grado de instrucción

Interpretación: Los resultados obtenidos determinaron que mayoritariamente la

proporción de trabajadores en un 77% tienen nivel de instrucción secundaria, un 17% poseen solo formación primaria y en menor proporción un 7% poseen formación técnico superior.

Tabla 8. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C., según tiempo laborando en la empresa

Tiempo en la empresa	Frecuencia	Porcentaje
<1	7	23
1-2	18	60
3-4	5	17
Total	30	100

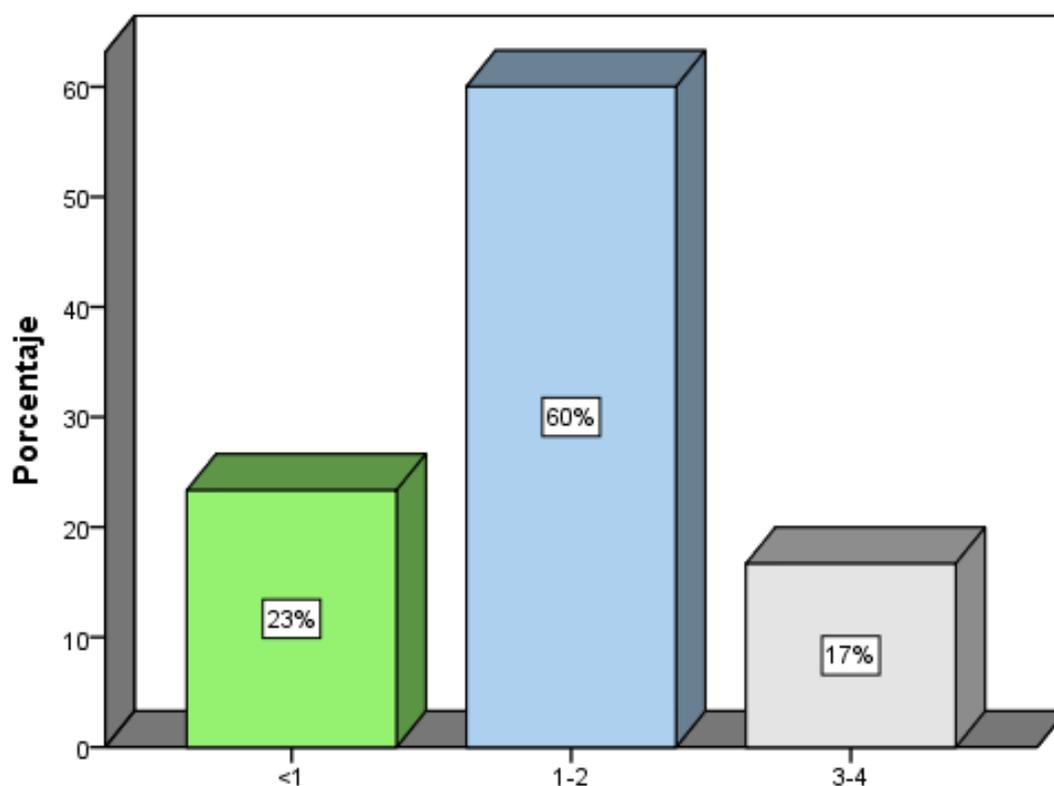


Figura 7. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C., según tiempo laborando en la empresa

Interpretación: Los resultados obtenidos determinaron que la mayor proporción de trabajadores en un 60% laboran entre 1 a 2 años en la empresa, un 23% tiene menos de 1 año laborando en la empresa y minoritariamente un 17% laboran entre 3 a 4 años en la empresa.

Tabla 9. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C., según el ingreso mensual

Ingreso mensual	Frecuencia	Porcentaje
950	21	70
1200	6	20
1700	3	10
Total	30	100

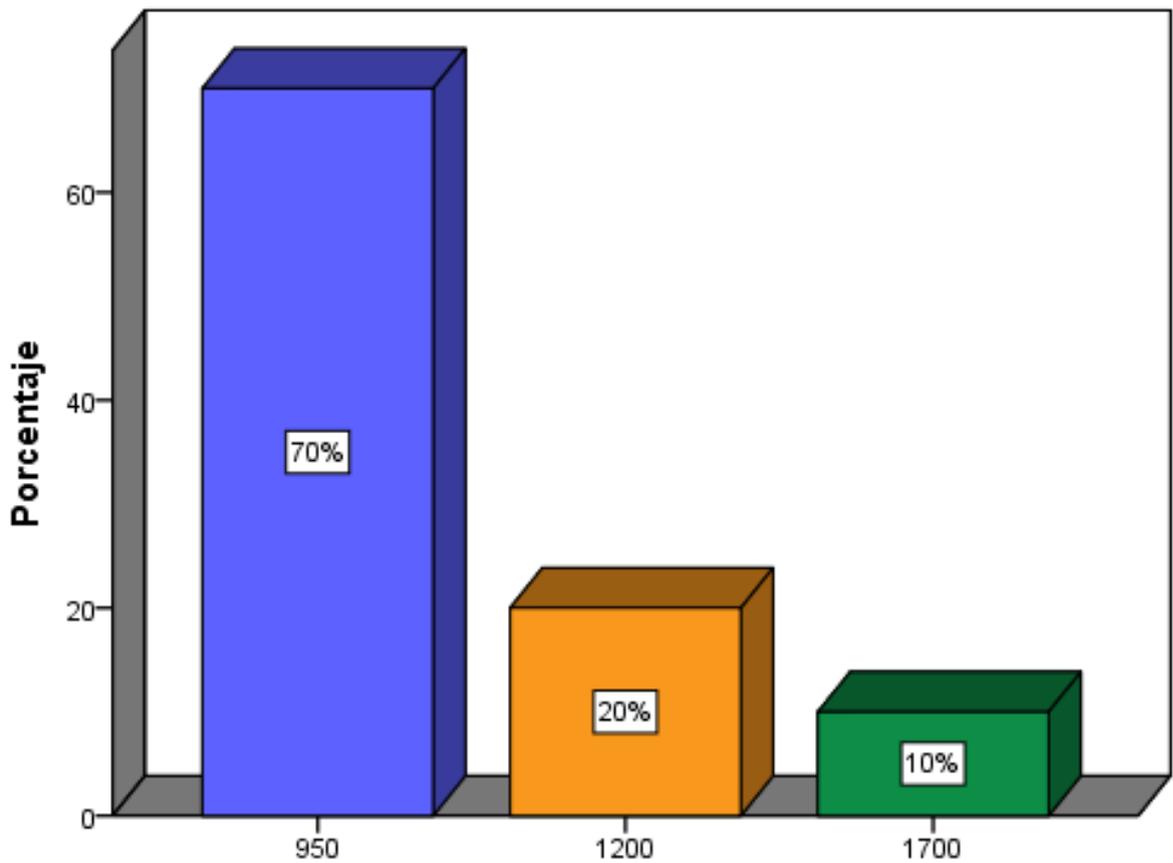


Figura 8. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C., según el ingreso mensual

Interpretación: Los resultados obtenidos determinaron que la mayor proporción de trabajadores en un 70% tienen como ingreso mensual 950 soles, un 20% tienen como ingreso 1200 soles y en menor proporción el 10% percibe 1700 soles de ingreso mensual.

4.2. Presentación de resultados de datos específicos

Tabla 10. Nivel de ausentismo laboral de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C., según la dimensión factores personales

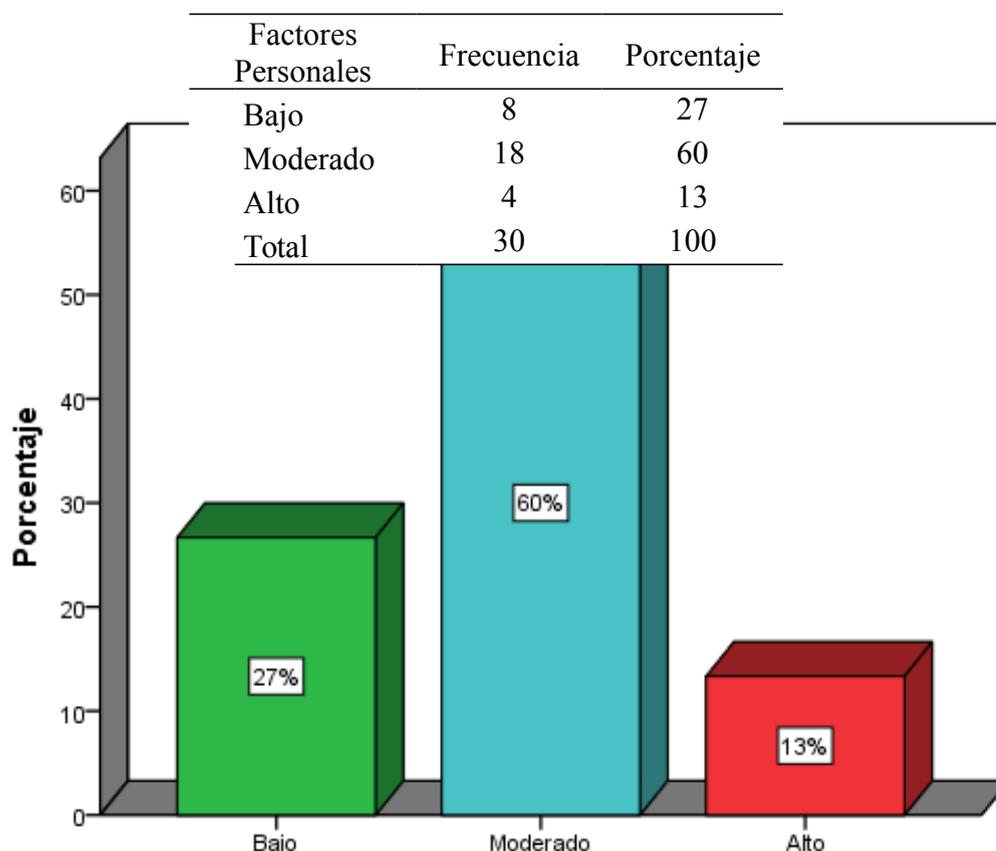


Figura 9. Nivel de ausentismo laboral de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C., según la dimensión factores personales

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión factores personales, se determina que los trabajadores presentan en un 60% un nivel moderado, seguido por el

27% que presenta un nivel bajo y el finalmente 13% presenta un nivel alto.

Tabla 11. Nivel de ausentismo laboral de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C., según la dimensión factores empresariales

Factores Empresariales	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	63
Moderado	11	37
Total	30	100

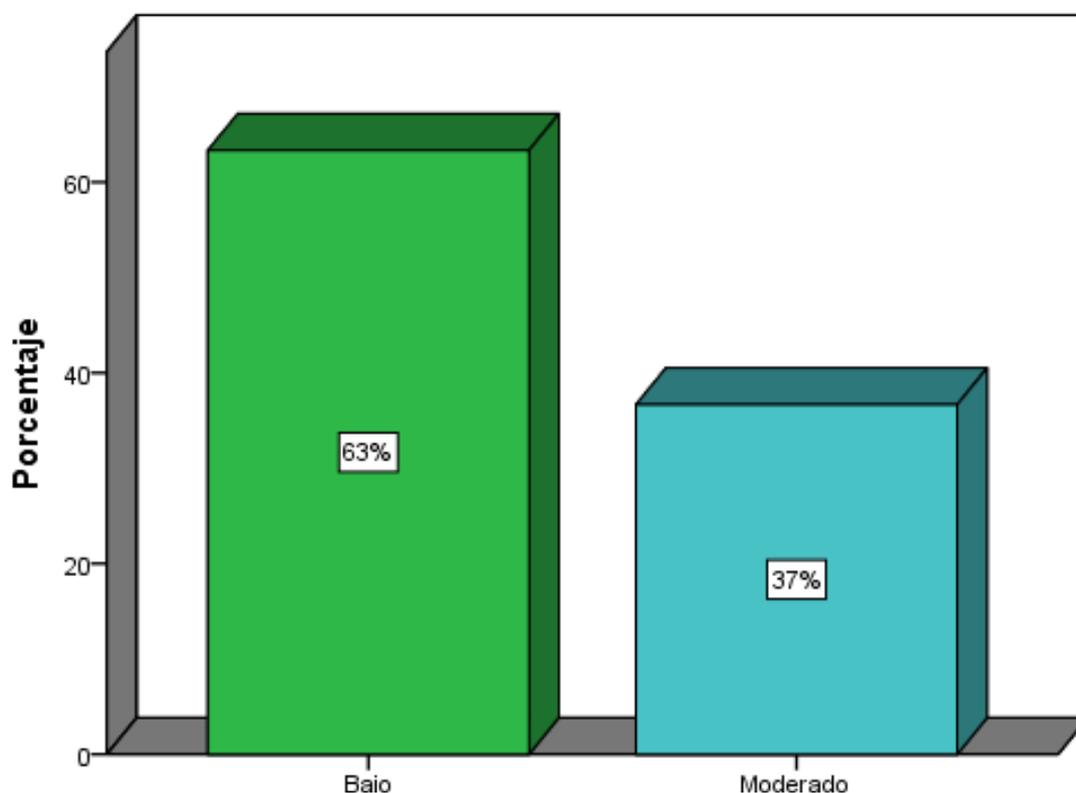


Figura 10. Nivel de ausentismo laboral de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C., según la dimensión factores empresariales

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión factores empresariales, se determina que los trabajadores presentan preponderadamente un nivel

bajo en un 63%, mientras que el 37% presenta un nivel moderado.

Tabla 12. Nivel de ausentismo laboral de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C., según la dimensión factores de riesgo laboral

Factores de Riesgo Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23	77
Moderado	7	23
Total	30	100

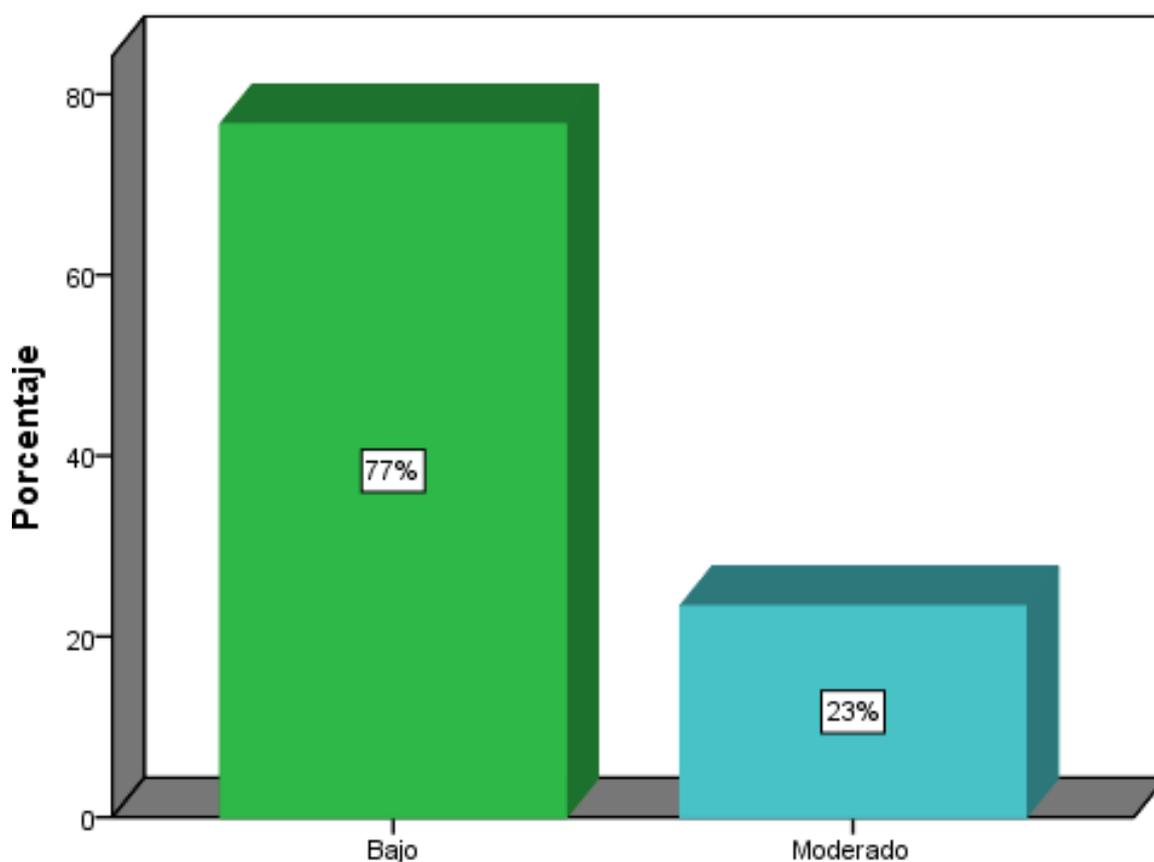


Figura 11. Nivel de ausentismo laboral de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C., según la dimensión factores de riesgo laboral

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión factores de riesgo

laboral, se determina que los trabajadores presentan mayoritariamente un nivel bajo igual a 77%, mientras que el 23% presenta un nivel moderado.

Tabla 13. Ausentismo laboral de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C. durante el periodo 2018

Ausentismo Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	57
Moderado	13	43
Total	30	100

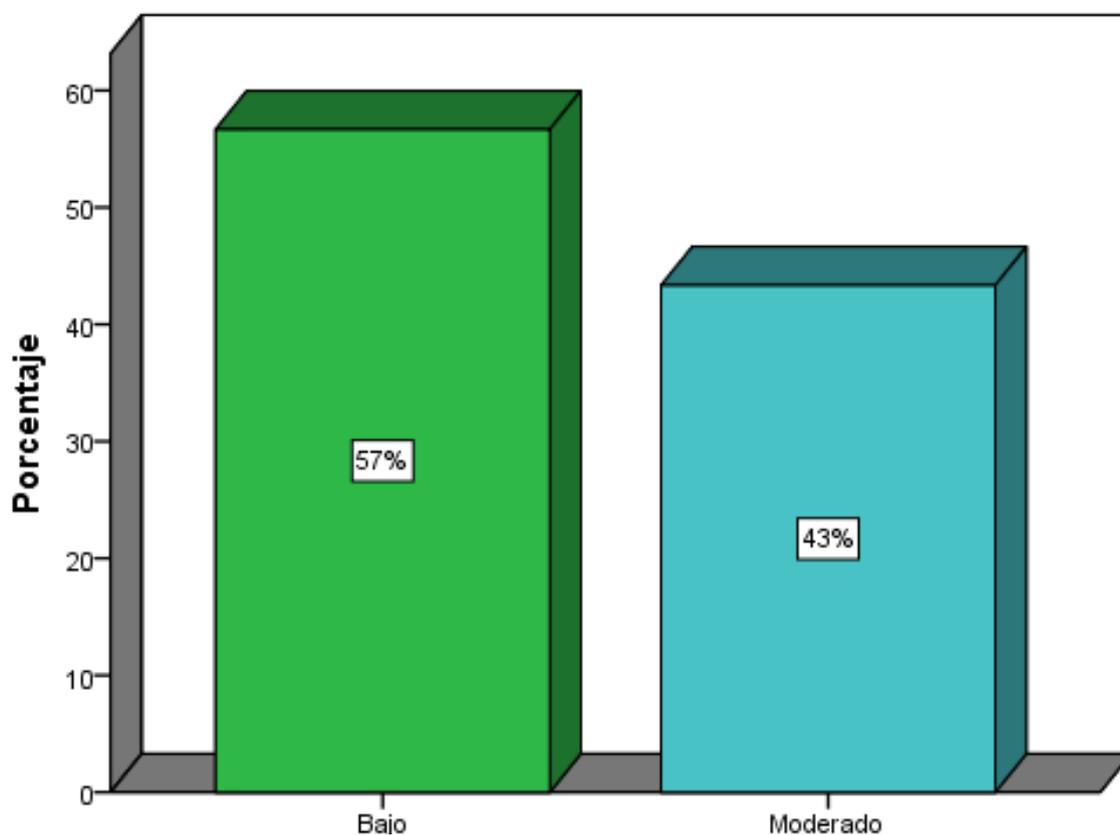


Figura 12. Ausentismo laboral de los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C. durante el periodo 2018

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la variable ausentismo laboral, se

determina que los trabajadores presentan preponderadamente un nivel bajo igual a 57%, seguido por 43% que representa un nivel moderado de ausentismo durante la jornada laboral

4.3. Procesamiento de los resultados

Para fines del procesamiento de la información recogida, se elaboró una base de datos en una tabla de Excel, ordenado por dimensiones con sus respectivos ítems donde se fue consignando el valor de la respuesta elegida. Luego se realizó la sumatoria de los ítems correspondientes a cada dimensión y de la variable en general, para establecer el rango del baremo al que pertenece.

Luego se seleccionó la escala del baremo alcanzada por cada dimensión y por la variable misma, para traspasar dichos valores al Programa SPSS 22, donde a través de la función análisis de los estadísticos descriptivos se obtuvieron finalmente las tablas y figuras, que resumen los resultados encontrados.

En las tablas y figuras se aprecian las frecuencias y porcentajes hallados por cada nivel o escala del baremo. Permitiendo un mejor análisis y comprensión de la realidad encontrada.

4.4. Discusión de los resultados

En este apartado, analizamos los resultados encontrados en la muestra de estudio, estableciendo la coincidencia o diferencia con las teorías y determinaciones brindadas por otros autores sobre la misma temática de investigación.

Los resultados obtenidos sobre la variable de la presente investigación, determina que el nivel de ausentismo laboral que presentan los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos, está orientado hacia un nivel bajo igual a 57% y a un 43% se presenta en nivel moderado. Evidenciándose con este diagnostico que los trabajadores de la empresa se sienten identificados, cumplen con los horarios y funciones establecidas, distanciándose de la posibilidad de abandonar la empresa; guardando cierta relación con la investigación desarrollada por Ferraro, C. (2016) donde establece que la incidencia de ausentismo laboral de los enfermeros del hospital de Oncología es media baja, resultando significativamente mayor en trabajadores de sexo femenino, mayores de 45 años. En dicho sentido se halla coincidencia en los índices alcanzados puestos que en ambos casos giran alrededor de los valores medios y bajos, lo cual es un factor positivo pues asegura la permanencia del trabajador dentro de la organización y por ende, el buen funcionamiento de la empresa.

Sin embargo, en su gran mayoría se encuentra diferencia al comparar los resultados obtenidos en este estudio con el de otros investigadores, tal es el caso de Rosso, V. (2015), quien estudio la influencia de la satisfacción laboral en el nivel de ausentismo presente en el Banco del Estero SA Sucursal Salta; estableciendo como conclusión que el nivel de ausentismo laboral equivalía al 18.37%, el cual es un índice elevado y que supera ampliamente el parámetro establecido por la OIT en 1991, que considera como aceptable un porcentaje del 2.5% para los países industrializados. Al respecto, se considera que el contraste de resultados se debe a que en la empresa Frutos Andinos se desarrolla una cultura y clima organizacional más apropiado de manera que los índices de ausentismo laboral no son representativos, mientras que en el Banco del Estero no se maneja adecuadamente una política interna para satisfacer las necesidades y expectativas de los colaboradores.

Los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos registraron en la dimensión factores empresariales, un nivel bajo en un 63%, mientras que el 37% presento un nivel moderado, este resultado contrasta de lo obtenido por Baltazar, L. (2015) en su investigación titulada “Ausentismo laboral del personal del área de producción y su incidencia en la rentabilidad de la empresa sociedad minera de responsabilidad limitada Condor Negro de Chamana – Huamachuco”, donde concluye que existe un alto nivel de ausentismo laboral que repercute negativamente tanto en la productividad individual, productividad de equipo y de toda la organización. Destacando los factores atribuibles a la propia organización con 67.6 puntos, donde se incluye las políticas de remuneraciones y las condiciones de trabajo. En dicho sentido, la contraposición de resultados se debe tanto a nivel de variable como en relación a la dimensión factores empresariales u organizacionales, evidenciándose que para el caso de la empresa Frutos Andinos existe una mejor gestión al respecto, es por eso que los niveles de ausentismo encontrados tienen tendencia baja, esto debido probablemente a que la organización brinda mejores condiciones para la permanencia de sus empleados.

Por último, el resultado obtenido en esta investigación con relación a la dimensión factores personales, determino que los trabajadores de la panificadora presentan predominantemente en un 60% un nivel moderado, lo cual coincide con el hallazgo de Baquero, Gómez y Velastegui (2013), quienes investigaron las causas y razones del ausentismo laboral en la empresa ABC; concluyendo que una de las mayores causas del ausentismo laboral son los problemas de salud detectados en los empleados, en la cual el mayor porcentaje de diagnósticos está relacionado a síntomas de faríngeos, lumbalgias y gástricos. Al respecto, ambas investigaciones se relacionan puesto que los factores

personales que alcanzaron un nivel mayor en la escala moderado correspondiente a este estudio, considera como uno de los indicadores a las enfermedades o problemas de salud de los trabajadores; siendo una causa común este hecho para incurrir en el ausentismo laboral.

4.5. Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, se establece las siguientes conclusiones.

- El ausentismo laboral en los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos es de nivel bajo en un 57% y de nivel moderado en un 43%, lo cual evidencia una orientación media baja producto de una adecuada gestión organizacional que asegura la permanencia y satisfacción de sus colaboradores.

- Los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos presentan ausentismo laboral según la dimensión factores personales en un 60% a nivel moderado, lo cual determina que las razones particulares que implican la ausencia en el trabajo suelen darse de manera frecuente por los motivos que el trabajador considera convenientes.

- El ausentismo laboral según la dimensión factores empresariales, se presenta en los trabajadores preponderadamente a nivel bajo en un 63% y en un 37% a nivel moderado, lo cual evidencia que la empresa brinda condiciones adecuadas a sus trabajadores para lograr su permanencia.

- Los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos presentan

ausentismo laboral según la dimensión riesgo laboral en un 77% a nivel bajo, determinando así que existe las condiciones de seguridad laboral que cuida el bienestar y salud del trabajador en el desempeño de sus funciones.

4.6. Recomendaciones

En base a las conclusiones establecidas se propone las siguientes recomendaciones con la finalidad de dar nuevos horizontes y perspectivas sobre el ausentismo laboral.

- El dueño de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C. debe buscar implementar un plan de intervención social para fortalecer el compromiso y cultura organizacional en sus colaboradores, para de esta manera contar con un personal fidelizado y responsable que no se ausente y cumpla con las funciones de su trabajo.

- Los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C., deben comunicar oportunamente a su empleador cuando por alguna razón personal de fuerza mayor no vayan a asistir a su centro de trabajo y además esta acción debe ser un hecho aislado que no forme parte de su costumbre porque perjudica a la empresa.

- El dueño de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C. debe realizar una encuesta a sus colaboradores para conocer qué tan satisfechos están con las condiciones de trabajo que les ofrece y tratar de mejorar los aspectos observados, para asegurar la satisfacción y permanencia de estos.

- El dueño de la empresa panificadora en coordinación con los trabajadores

más experimentados, deben brindar orientación al personal nuevo sobre las medidas de cuidado y protección en el trabajo, para evitar cualquier tipo de accidente o daño personal durante el desarrollo de sus funciones.

CAPITULO V

PROGRAMA DE INTERVENCION

5.1. Denominación del programa

“Programa de Prevención del Ausentismo laboral en los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C.”

5.2. Justificación del programa

Este programa está basado de acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación titulada “El ausentismo laboral en los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C. durante el periodo 2018”, donde se determinó niveles bajos en un 57% y niveles moderados en un 43%, lo cual representa un factor positivo pues el índice registrado es manejable y propicio para ejecutar un programa de intervención social orientado a la prevención del ausentismo laboral y se espera en consecuencia, la mitigación de este fenómeno.

El diagnóstico del ausentismo laboral presentado en la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C. si bien es cierto no alcanza niveles aun preocupantes, puede de no darse un tratamiento oportuno llegar a intensificarse a futuro, siendo perjudicial para la organización

que por el hecho de ser una pequeña empresa se condenaría a fracasar y desaparecer del mercado. Por esta razón, se adopta decisiones oportunas, empleando una serie de estrategias que ayuden a mejorar la realidad interna de la empresa, llevando a la reflexión a los colaboradores sobre su participación y grado de responsabilidad en el crecimiento o decaimiento de la organización.

Conociéndose la importancia del factor humano que da vida al funcionamiento de toda organización, se necesita colaboradores comprometidos, responsables e identificados, que no solo busquen ventajosos beneficios inmediatos sino que se proyecten a un crecimiento en común, pues a mayor crecimiento de la empresa mayor oportunidades de desarrollo para ellos.

Sin embargo, existe un pequeño número de colaboradores que aún falta concientizarse y en ocasiones, sin previo aviso suelen faltar a su centro de labores, lo cual recarga de trabajo a los demás colaboradores y también retrasa la producción panificadora del día, resultando un agravante para el incumplimiento en la entrega de pedidos. Frente al temor que esto se generalice o expanda, es necesario dar un tratamiento especial a esta conducta presentada, desde el enfoque del trabajo social.

El trabajador social, desarrolla una actividad inminentemente humana y siendo la empresa (incluyéndose los sectores primarios, secundarios y terciarios de la economía) el lugar de su desarrollo, encuentra en este campo una variada gama de posibilidades de acción profesional que, atendiendo el crecimiento de las personas que conforman la organización, ésta favorezca su desarrollo, crezca y logre sus objetivos y metas. (Arbeláez, 2008)

En dicho sentido, el profesional de trabajo social, está capacitado para intervenir y ayudar a resolver problemas organizacionales que favorezcan tanto al crecimiento y bienestar de las personas, en este caso colaboradores operativos, así como por la satisfacción del dueño o gerente de la organización, que tiene grandes expectativas con relación a la prosperidad de su empresa.

Por otro lado, Peña Flores (2018), trabajadora social, fundamenta su propuesta de intervención denominado “Juntos somos invencibles en SUNARP”, con la finalidad de mitigar el ausentismo laboral presente en el 53,8% de colaboradores nivel moderado. Considerando como estrategias para el cambio, el desarrollo de programas de reconocimiento, talleres de integración, cursos de capacitación, entre otros. El conjunto de actividades propuestas conducen a la reflexión y concientización de los colaboradores sobre su participación en la organización y al cambio de conducta para obtener mejores resultados, aislando toda forma de ausentismo presentado.

Como podemos analizar el trabajador social, se presenta como un emprendedor social, siendo el campo organizacional uno de los nuevos escenarios de su profesión, donde prestara especial atención a aspectos vinculados a la satisfacción laboral, compromiso organizacional, ausentismo laboral, rotación de personal, etc.

En resumen y bajo la realidad que se aborda en este estudio realizado, será de su competencia desarrollar técnicas y estrategias asertivas a fin de que el problema del ausentismo laboral no se convierta en un factor de declive de la organización Frutos Andinos S.A.C., que a la fecha viene asumiendo riesgos menores por la tasa de faltas injustificadas pero que corre el peligro de que generalice con mayor frecuencia entre el personal que labora.

Además, con la formación profesional recibida y las experiencias ganadas en el campo laboral, se irá mejorando los enfoques y formas de tratar esta problemática que está presente en la mayoría de instituciones, ya sea en menor o mayor grado, públicas o privadas, grandes o pequeñas, entre otras características.

5.3. Establecimiento de objetivos

5.3.1. Objetivo General

- Desarrollar un plan de prevención de ausentismo laboral en la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C, mediante el desarrollo de estrategias eficaces para mitigar la conducta presentada en los colaboradores.

5.3.2. Objetivos específicos

- Reforzar el sentido de pertenencia e identificación del operario con su puesto de trabajo y empresa, de manera que prioricen intereses de bien común antes que sus intereses personales.

- Gestionar acciones de mejora para el buen clima laboral y de las condiciones laborales en favor de los operarios, para hallar la satisfacción laboral de los trabajadores dentro de la empresa.

- Capacitar a los operarios en materia de seguridad y salud laboral, para evitar que sufra cualquier daño o riesgo en la integridad de los trabajadores, dentro del centro de

labores.

5.4. Sector al que se dirige

El programa de intervención social está dirigido a todo el personal operativo de la empresa Frutos Andinos S.A.C, dedicada a la producción panificadora y elaboración de otros productos alimenticios, ubicada en la ciudad de Lima.

5.5. Metodología de la intervención

El programa de intervención corresponde al tipo de intervención directa. La intervención directa es aquella que requiere de un contacto directo y personal con los participantes; bien sea en forma de entrevista, de reunión de grupo u otro tipo de contacto frente a frente. Esta intervención directa se traduce en una acción de acompañamiento en la que el trabajador social y los participantes trabajarán juntos hacia la resolución de la demanda.

El programa de intervención se ejecuta bajo el modelo sistémico, el cual proviene de la teoría de sistemas, donde el elemento central de esta teoría son las interacciones de los elementos dentro de un sistema, incluyendo sus relaciones, sus estructuras y su interdependencia. Los componentes de un sistema interaccionan entre ellos y se influyen mutuamente. A través de dicha interacción, los componentes forman parte de un todo, que es superior a la suma de las partes. De tal forma que cualquier acción que produzca cambio

en una de las partes del sistema producirá cambios en el resto de las partes del sistema. (Viscarret, 2007)

Al respecto, este modelo integra a todos los elementos que forman parte de un universo, donde se puede establecer comparación entre los colaboradores (elementos) que se relacionan dentro de la organización (universo) y que el comportamiento y actitud de estos influye en los resultados generales de la empresa.

Por otro lado, basado en el modelo sistémico de intervención, este pone especial énfasis en los procesos vitales de adaptación y de interacción recíproca entre las personas y sus entornos físicos y sociales. Para ello, el Trabajo Social sistémico define como principales propósitos de su intervención mejorar la interacción, la comunicación de las personas con los sistemas que les rodean; mejorar las capacidades de las personas para solucionar los problemas; enlazar a las personas con aquellos sistemas que puedan prestarles servicios, recursos y oportunidades; exigir que estos sistemas funcionen de forma eficaz y humana y contribuir al desarrollo y mejora de la política social. (Viscarret, 2007)

A partir, de la explicación anterior se infiere que el modelo sistémico es articular adecuadamente todos los elementos de una organización para su buen funcionamiento. En dicho sentido el presente programa de intervención busca precisamente prevenir, mitigar y reducir las ausencias laborales de los colaboradores operativos, para que los índices de productividad no se alteren.

Para lograr un crecimiento y éxito organizacional, se requiere contar con un personal estable que cumpla adecuadamente sus actividades durante las horas de trabajo. Más aún, cuando la empresa es pequeña, se requiere el mayor esfuerzo y colaboración de sus integrantes para lograr dicho crecimiento, por esa razón mediante el desarrollo de estrategias eficaces puestas en práctica en esta intervención social se lograra objetivos importantes.

A continuación se detallan las actividades a ejecutar en cada fase del desarrollo del programa de intervención social:

Tabla 14. Descripción de la Primera Fase del programa de intervención

FASE I			
Objetivo	Actividades	Evidencia o producto	Recursos
Reforzar el sentido de pertenencia e identificación del operario con su puesto de trabajo y empresa, de manera que prioricen intereses de bien común antes que sus intereses personales.	Charla sobre la importancia del Talento humano en el crecimiento de la organización	Elaboración de compromisos personales, pegados en esquema del árbol de la gigantografía.	Equipo multimedia Ficha de lectura Gigantografía Hojas de colores Videos motivadores
	Coaching motivacional sobre el cumplimiento de las metas organizacionales en congruencia con las metas personales	Elaboración de esquema grafico titulado: “Mi proyecto de vida es.....”	Equipo multimedia Papelotes Hojas de colores Revistas Periódico Goma Plumones Limpiatipo
	Charla informativa sobre el nuevo sistema de control y monitoreo laboral	Sociodrama sobre casos de impuntualidad que se presentan	Equipo multimedia Ficha informativa
	Charla informativa sobre programa de estímulos por puntualidad	Cuestionario breve para conocer opinión del programa de estímulos	Equipo multimedia Tríptico Ficha de encuesta

Tabla 15. Descripción de la Segunda Fase del programa de intervención

FASE II			
Objetivo	Actividades	Evidencia o producto	Recursos
Gestionar acciones de mejora para el buen clima laboral y de las condiciones laborales en favor de los	Taller de Manejo asertivo de relaciones interpersonales	Sociodrama de casos problemáticos en una organización	Equipo multimedia Videos motivadores Ficha de observación
	Taller de Fortalecimiento de las	Elaboración de perfil del	Equipo multimedia Papelotes

operarios, para hallar la satisfacción laboral de los trabajadores dentro de la empresa.	habilidades comunicativas	colaborador socialmente hábil	Plumones Limpiatipo
	Charla informativa sobre propuesta de mejora de los beneficios laborales	Cuestionario breve para conocer opinión sobre las reformas en las condiciones laborales planteadas	Equipo multimedia Ficha de encuesta Ficha informativa
	Taller de Sensibilización sobre el compromiso laboral	Elaboración de compromisos personales hacia la organización, pegados en el mural	Equipo multimedia Video institucional Mural en papelote Hojas de colores

Tabla 16. Descripción de la Tercera Fase del programa de intervención

FASE III			
Objetivo	Actividades	Evidencia o producto	Recursos
Capacitar a los operarios en materia de seguridad y salud laboral, para evitar que sufra cualquier daño o riesgo en la integridad de los trabajadores, dentro del centro de labores.	Capacitación sobre Riesgos laborales	Elaboración de organizador visual sobre los Riesgos laborales	Equipo multimedia Videos motivadores Papelotes Plumones Limpiatipo
	Taller de Inteligencia emocional y manejo del estrés	Debate sobre la lectura Desarrollo de ejercicios físicos	Equipo multimedia Videos motivadores Ficha de lectura
	Taller informativo sobre Estilos de vida saludable y pausas activas	Elaboración de cuadro de Hábitos saludables	Equipo multimedia Ficha informativa Papelotes Plumones Limpiatipo
	Capacitación en manejo de técnicas de producción alimentaria	Manejo programado de equipos y maquinas panificadoras.	Equipo multimedia Maquinarias Manual de manejo de equipos Ficha de observación

5.6. Cronograma

El programa está constituido por un total de 12 sesiones realizadas de forma semanal, lo cual se desarrollara durante los meses de marzo, abril y mayo del 2019.

Las temáticas tienen el propósito esencial de concientizar a los colaboradores operativos de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C., sobre la importancia de su participación permanente en la organización, a fin de logra un crecimiento común.

ACTIVIDADES	MARZO				ABRIL				MAYO	
	Semana				Semana				Semana	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Charla sobre importancia del Talento humano en el crecimiento de la organización	■									
Coaching motivacional sobre el cumplimiento de metas		■								
Charla informativa sobre el nuevo sistema de control y monitoreo laboral			■							
Charla informativa sobre programa de estímulos por puntualidad				■						
Taller de Manejo asertivo de relaciones interpersonales					■					
Taller de Fortalecimiento de las habilidades comunicativas						■				
Charla informativa sobre propuesta de mejora de los beneficios laborales							■			
Taller de Sensibilización sobre el compromiso laboral								■		
Capacitación sobre Riesgos laborales									■	
Taller de Inteligencia emocional y manejo del estrés										■
Taller informativo sobre Estilos de vida saludable y pausas activas										
Capacitación en manejo de técnicas de producción alimentaria										

Tabla 17. Cronograma del programa de intervención

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arbeláez, B. (2008). Intervención del trabajador social en el proceso de gestión humana y la medición del clima organizacional. Revista Facultad de Trabajo Social, 24 (24), p. 83-88. Recuperado de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/trabajosocial/article/view/247/209>
- Baltazar, L. (2015). Ausentismo laboral del personal del área de producción y su incidencia en la rentabilidad de la empresa sociedad minera de responsabilidad limitada Condornegro de Chamana – Huamachuco (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, La libertad, Perú. Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2018/baltazarchuqui_lit_a.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baquero, L., Gómez, L. y Velastegui, E. (2013). Análisis del alto índice de ausentismo en la compañía ABC de la ciudad de Guayaquil (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/14695>
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. Octava edición. México: Editorial Mc Graw Hill – Interamericana.
- Caycho, G. (2016). Absentismo laboral y motivación en los trabajadores de la central del 355 de la empresa auto taxi satelital en Maranga – San Miguel (tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1017>

Conde L., García M., Gavilán, D., Martínez L. y Pérez, Y. (2016). *Factores que intervienen en el ausentismo de los operarios de aseo de Interaseo S.A. E.S.P.* (tesis de posgrado). Universidad Piloto de Colombia, Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00003288.pdf>

Danatro, D. (1994). Ausentismo laboral de causa medica en una institución. Primera edición. México: Editorial Montevideo.

Ferraro, C. (2016). Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del Hospital Zonal especializado en oncología Luciano Fortabat de Olavarría (tesis de maestría). Universidad Nacional de Rosario, Bogota, Colombia. Recuperado de <http://capacitasalud.com/biblioteca/wp-content/uploads/2016/07/TESIS-FINAL.pdf>

Greice, S. y Carvalho, M. (2008). Estudio sobre ausentismo en profesionales de enfermería del centro psiquiátrico de Manaus, Brasil. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 16 (1), p. 108-116.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 5ta Edición. México: Mc Graw Hill.

Lazaro, A. (2014). Rotación y Ausentismo en el Perú. Recuperado de <http://actualidadnegocios.blogspot.com/2012/06/rotacion-y-ausentismo-en-el->

[peru.html](#)

MAPFRE. (2018). Las causas más comunes de ausentismo laboral. Recuperado de

<https://www.mapfre.com.pe/viviendo-en-confianza/empresarial/las-causas-mas-comunes-de-ausentismo-laboral/>

Meza, F. y Kaempffer, A. (2004). 30 años de estudio sobre ausentismo laboral en

Chile: Una perspectiva por tipo de empresa. *Revista Médica de Chile*, 132(9),

p. 1100-1108. Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872004000900012)

[script=sci_arttext&pid=S0034-98872004000900012](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872004000900012)

Molinera, J. (2006). Absentismo laboral: causas, control y análisis, nuevas formas,

técnicas para su reducción. México: Fondo de Cultura Editorial.

Núñez, Ll. y Pérez, N. (2017). Absentismo laboral no programado en personal de

enfermería del servicio de medicina interna del hospital Edgardo Rebagliati

Martins 2013-2016. *Aporte Santiaguino*. 10 (2), 315-326.

Peña (2018). Ausentismo laboral en los colaboradores del área registral de la Zona

Registral N° IX – SUNARP, ubicada en el distrito de Jesús María, 2018 (tesis

de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

Pinedo, I. y Rivera, A. (2017). Factores relacionados al ausentismo laboral en el

personal administrativo de un Hospital Nacional. Universidad Peruana

Cayetano Heredia, Lima, Perú (tesis de pregrado). Recuperado de

<http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/642/Factores>

[%20relacionados%20al%20ausentismo%20laboral%20en%20el%20personal%20administrativo%20de%20un%20hospital%20nacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Rengifo, I. (2017). Ausentismo laboral del personal de un núcleo de una institución universitaria pública (tesis de maestría). Universidad de Carabobo, Venezuela.

Recuperado de

[http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/6213/irengifo.pdf?](http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/6213/irengifo.pdf?sequence=1)

[sequence=1](#)

Reyes, A. (2000). Administración de personal. Trigésima edición. México: Editorial Limusa.

Romo, M. y Rodríguez, N. (2010). Traza tu rumbo. Primera edición. Madrid, España: Editorial Lid Empresarial.

Rosso, V. (2015). El ausentismo en la empresa y su relación con la satisfacción laboral (tesis de pregrado). Universidad Empresarial Siglo 21, Córdoba, Argentina.

Recuperado de

<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12879/CABALLE>

[RO%20Natalia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Samaniego, C. (1998). Absentismo, rotación y productividad. En A. Rodríguez (Coords.): *Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid: Pirámide

Tito, P. (2013). Rotación y ausentismo laboral en el Parque Industrial de Villa El Salvador. *Gestión en el Tercer Milenio*, 16 (31), p. 81-98. Recuperado de <file:///C:/Users/HOME/Downloads/8770-36788-1-PB.pdf>

Viscarret, J. (2007). Modelos y métodos de intervención en trabajo social. Madrid, España: Alianza Editorial.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Metodología
<p>¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral que presentan los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C. durante el periodo 2018?</p>	<p>Determinar el nivel de ausentismo laboral que presentan los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C. durante el periodo 2018.</p>	<p>La investigación es de tipo descriptivo, transversal, con un diseño No experimental y con un enfoque cuantitativo.</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Población y muestra
<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral, de acuerdo a la dimensión factores personales, que presentan los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C. durante el periodo 2018? - ¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral, de acuerdo a la dimensión factores empresariales, que presentan los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C. durante el periodo 2018? - ¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral, de acuerdo a la dimensión factores de riesgo laboral, que presentan los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C. durante el periodo 2018? 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar de acuerdo a la dimensión factores personales, el nivel de ausentismo laboral que presentan los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C. durante el periodo 2018. - Identificar de acuerdo a la dimensión factores empresariales, el nivel de ausentismo laboral que presentan los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C. durante el periodo 2018. - Identificar de acuerdo a la dimensión factores de riesgo laboral, el nivel de ausentismo laboral que presentan los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C. durante el periodo 2018. 	<p>La población de estudio está conformada por 30 trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C., encuestados durante el cuarto trimestre del periodo 2018</p> <p style="text-align: center;">N = 30 trabajadores</p> <p>El tamaño de la muestra censal está constituido por la totalidad de la población, es decir los 30 trabajadores de la empresa, dado que, por representar una cantidad reducida, se asume al universo como muestra de estudio.</p>

Anexo 2. CUESTIONARIO DE FACTORES DEL AUSENTISMO LABORAL

I. INTRODUCCIÓN: Estimado participante el siguiente cuestionario tiene el objetivo de conocer los factores que inciden en el ausentismo laboral, de manera que podamos brindarle alternativas de mejora acordes a sus expectativas y que proporcionen el bienestar laboral. Sus respuestas serán completamente anónimas y toda la información que usted suministre será estrictamente confidencial y empleada sólo con fines de investigación.

II. DATOS GENERALES SOCIODEMOGRAFICOS

Sexo: F () M () Edad: años
Estado civil: Tiempo laborando en la empresa:
Grado de instrucción: Primaria () Secundaria () Técnico Superior: ()
Ingreso mensual: S/.

III. NIVEL DE AUSENTISMO LABORAL

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: Factores Personales

Ítem	Enunciado	S	NO
1	Cuando te ausentas de tu trabajo lo haces por una enfermedad comprobada.		
2	Te ausentas de tu trabajo por razones de carácter familiar.		
3	Has tenido tardanzas involuntarias a tu trabajo por motivos de fuerza mayor.		
4	Has tenido faltas a tu trabajo por el cumplimiento de deber público de carácter inexcusable y personal.		
5	Has faltado a tu trabajo por presentar problemas económicos.		
6	Has llegado tarde o faltado a tu trabajo por problemas de transporte.		
7	Te has ausentado del trabajo porque tu hijo o un familiar se enfermó		
8	Te ausentas o no asistes a la organización cuando te sientes estresada(o) a tu puesto de trabajo.		
9	El que te asignen tareas super especializadas o difíciles te llevan a faltar a tu puesto de trabajo.		

Ítem	Consideras que son factores de ausentismo laboral atribuible a la organización:	SI	NO
10	Consideras que el no sentirte integrada(o) a la		
13	Clima organizacional insostenible.		
14	La falta de liderazgo		
15	La falta de supervisión		
16	La falta de control interno		
17	El exceso de trabajo		
18	La poca motivación e incentivos al trabajador (a) que brinda el instituto.		
19	Las políticas que se aplican en la institución que no son equitativas.		
20	La ausencia de reconocimiento al trabajo desempeñado por el trabajador		
21	Los altos niveles de exigencia al trabajador no acordes al cargo		
22	Su incidencia en las expectativas individuales del trabajador.		

Dimensión: Factores Empresariales

Dimensión: Los Factores de Riesgo laboral

Ítem	Consideras que los siguientes factores de riesgo laboral puede producir ausentismo laboral:	SI	NO
23	Un ambiente físico inapropiado en cuanto a iluminación		
24	Un ambiente de trabajo con poca ventilación		
25	El ruido en el medio laboral		
26	Factores ambientales o tensiones emanados o provocados por o con motivo del trabajo.		
27	La existencia de inseguridad ocupacional en cuanto al bienestar físico, mental y social de los trabajadores.		
28	Tensiones emanados o provocados por o con motivo del trabajo.		
29	La fatiga producida por factores personales o ambientales		
30	Condiciones ergonómicas inadecuadas que afectan tu estructura musculoesquelética.		
31	Accidentes de trabajo		

Anexo 3. Carta de Aceptación



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 12 de Diciembre del 2018

Carta N° 2823-2018-DEPTS

Señor

DAVID ORTIZ CARDENAS

GERENTE GENERAL

EMPRESA "FRUTOS ANDINOS" S.A.C.

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento al señor **Luis Jhonathan CHEVEZ MARAÑON**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificado con código 09-0009178, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

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

Atentamente,



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

FRUTOS ANDINOS SAC

FRUTOS ANDINOS SAC.
RECIBIDO

14-12-18

Anexo 4. Fotografías del contexto encuestado





