

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

El Absentismo laboral de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana  
en la ciudad Lima, periodo 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Bachiller Yoselyn Nicoll Sotelo Carhuapoma

Lima – Perú

2019

***Dedicatoria:***

Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados de mi corazón y le doy gracias por a ver mando un ángel que es la luz de mis ojos, mi motivación, cuando me caigo en el camino de mi éxito me ayuda a levantarme y sacar fuerzas para enfrentar todo es una excelente mujer y una buena amiga me orgullece decir que es mi madre.

### **Agradecimiento:**

Agradezco a Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor en mi vida.

Agradezco a todos mis seres queridos por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

## **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 Absentismo laboral de los colaboradores administrativos de la Clínica Angloamericana en la ciudad de Lima, 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,

Yoselyn Nicoll Sotelo Carhuapoma

## ÍNDICE

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

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

1.1. Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Justificación e importancia	20

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

2.1. Antecedentes	22
2.1.1. Antecedentes internacionales	22
2.1.2. Antecedentes nacionales	26
2.2. Base teórica	29
2.2.1. Conceptualización de absentismo laboral	29
2.2.2. Efectos del absentismo laboral	33
2.2.3. Estrategias para reducir el absentismo laboral	34
2.2.4. Las características del absentismo laboral	35
2.2.5. Causas de ausentismo laboral	38
2.2.6. Dimensiones del absentismo laboral	43

2.2.7. Normatividad del absentismo laboral	45
2.3. Definiciones conceptuales	48
<b>CAPÍTULO III: Metodología</b>	
3.1. Tipo de investigación	50
3.2. Diseño de investigación	51
3.3. Población y muestra	51
3.4. Identificación de las variables y Operacionalización	54
3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación	57
<b>CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de resultados</b>	
4.1. Presentación de resultados generales	60
4.2. Presentación de resultados específicos	65
4.3. Procesamiento de los resultados	73
4.4. Discusión de los resultados	73
4.5. Conclusiones	76
4.6 Recomendaciones	78
<b>CAPÍTULO V: Programa de intervención</b>	
5.1. Denominación del programa	80
5.2. Justificación del programa	80
5.3. Objetivos del programa	81
5.3.1 Objetivo general	82
5.3.2 Objetivos específicos	82
5.4. Sector al que se dirige	82
5.5. Metodología de la intervención	83
5.6. Cronograma	93
Referencias bibliográficas	94

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de Operacionalización	54
Tabla 2: Baremo de interpretación de la variable	56
Tabla 3: Criterios de estimación del coeficiente de confiabilidad	58
Tabla 4: Datos sociodemográficos de los colaboradores administrativos del de la Clínica Anglo Americana, según el sexo	59
Tabla 5: Datos sociodemográficos de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según grado de instrucción.	60
Tabla 6: Datos sociodemográficos de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según el estado civil	61
Tabla 7: Datos sociodemográficos de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según tiempo de servicio	62
Tabla 8: Datos sociodemográficos de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según número de hijos	63
Tabla 9: Nivel de absentismo de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018	64
Tabla 10: Nivel de absentismo laboral de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según la dimensión factores personales	65
Tabla 11: Nivel de absentismo laboral de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según la dimensión factores empresariales	66

Tabla 12: Nivel de absentismo de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según la dimensión riesgo laboral	67
Tabla 13: Nivel de absentismo de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según la dimensión absentismo legal	68
Tabla 14: Nivel de absentismo de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según la dimensión absentismo voluntario	69
Tabla 15: Nivel de absentismo de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según la dimensión absentismo presencial	70
Tabla 16: Nivel de absentismo de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según la dimensión absentismo por razones conocidas e ignoradas	71



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diseño de la investigación	50
Figura 2: Fórmula para determinar la muestra (MAS)	51
Figura 3: Factor de corrección por finitud	51
Figura 4: Prueba de confiabilidad Kuder Richardson 20	57
Figura 5: Datos sociodemográficos de los colaboradores administrativos del de la Clínica Anglo Americana, según el sexo	59
Figura 6: Datos sociodemográficos de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según grado de instrucción	60
Figura 7: Datos sociodemográficos de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según el estado civil	61
Figura 8: Datos sociodemográficos de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según tiempo de servicio	62
Figura 9: Datos sociodemográficos de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según número de hijos	63
Figura 10: Nivel de absentismo de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018	64
Figura 11: Nivel de absentismo laboral de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según la dimensión factores personales	65

Figura 12: Nivel de absentismo laboral de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo American, según la dimensión factores empresariales	66
Figura 13: Nivel de absentismo de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según la dimensión riesgo laboral	67
Figura 14: Nivel de absentismo de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según la dimensión absentismo legal	68
Figura 15: Nivel de absentismo de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según la dimensión absentismo voluntario	69
Figura 16: Nivel de absentismo de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según la dimensión absentismo presencial	70
Figura 17: Nivel de absentismo de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según la dimensión absentismo por razones conocidas e ignoradas	71

## RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar el nivel de absentismo laboral de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad Lima, 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.

El universo de la población se conforma 350 trabajadores administrativos de la Clínica Anglo Americana y la muestra fue conformada por 120 trabajadores. La técnica empleada para la recolección de la información fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el Cuestionario de Factores de Opinión de Ausentismo Laboral.

Los resultados de la investigación determinaron que de acuerdo el nivel predominante presentado en cada una de las dimensiones fue: 59% alto en el factor personal, 49% moderado en el factor empresarial, 35% bajo en el factor riesgo laboral, 73% moderado en absentismo legal, 54% moderado en absentismo voluntario, 57% moderado en absentismo voluntario, 99% moderado en absentismo por razones conocidas e ignoradas. La conclusión a la que se llegó fue que el absentismo laboral que presentan los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana es de nivel moderado en un 88%, debido a los diferentes factores y tipos de absentismo laboral, con tendencia predominante en los factores personales.

**Palabras claves:** absentismo laboral, enfermedades, riesgo laboral, insatisfacción laboral, clínica.

## ABSTRACT

The objective of this research is to determine the level of work absenteeism of the administrative staff of the Anglo American Clinic in the city of Lima, 2018. The study corresponds to a descriptive, basic level research with a quantitative approach according to the management of the data. The research design is non-experimental, cross-sectional.

The universe of the population is made up of 350 administrative workers of the Anglo American Clinic and the sample consisted of 120 workers. The technique used for the collection of the information was the survey and the instrument used was the Opinion Factor Questionnaire on Labor Absenteeism.

The results of the investigation determined that according to the predominant level presented in each of the dimensions was: 59% high in the personal factor, 49% moderate in the business factor, 35% low in the occupational risk factor, 73% moderate in the legal absenteeism, 54% moderate in voluntary absenteeism, 57% moderate in voluntary absenteeism, 99% moderate in absenteeism for known and ignored reasons. The conclusion reached was that the work absenteeism presented by the administrative collaborators of the Anglo American Clinic is of a moderate level by 88%, due to the different factors and types of work absenteeism, with a predominant tendency in personal factors.

**Keywords:** absenteeism, diseases, occupational risk, work dissatisfaction, clinical.

## INTRODUCCIÓN

Para las organizaciones privadas o públicas el talento humano representa un elemento indispensable, sin él no podrían operar y llevar a cabo el cumplimiento de proyectos establecidos; destinados a producir bienes y servicios. Por lo tanto, es necesario crear que el trabajador se sienta satisfecho e identificado con los objetivos organizacionales y a nivel individual, a fin que se mantenga el vínculo entre la empresa y el trabajador.

Es responsabilidad de todos los integrantes de la institución, principalmente de los gerentes; organizar, capacitar y orientar las actividades que desarrollan los trabajadores que están a su cargo. Por otro lado, estos deben descubrir las necesidades del personal y proponer estrategias que mantengan una actitud positiva en su trabajo.

En la actualidad, las empresas del sector privado como las públicas están siendo afectadas por un alto nivel de absentismo laboral, lo que origina costos elevados, baja productividad, mal clima organizacional, desmotivación, etc. Podemos decir que el absentismo laboral es un fenómeno complejo con múltiples causas y factores asociados al grado de bienestar que perciben los colaboradores.

La organización de puede ver afectada en muchas ocasiones por no contar con personal disponible para cubrir el absentismo inesperado, además, se necesita tiempo correspondiente para buscar al personal que cubra el puesto laboral, que se adapte al área de trabajo y que siga el ritmo de sus compañeros de trabajo; esto genera estrés, sobrecarga de trabajo, eventos adversos, disminución en la calidad de atención, afecta las metas a nivel productivo e incrementan los costos.

En el Perú, el 13% de peruanos faltó al trabajo y utilizó un falso pretexto, según Adecco durante los últimos seis meses, los peruanos faltan a su centro laboral un 13.09% usando falsos pretextos sus principales motivos por los que mintieron fueron para acudir a una entrevista laboral y porque se sintieron desmotivados con su trabajo. El tercer motivo fue tener un jefe poco flexible. El promedio entre Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Uruguay y Perú es de 9.18% para faltas injustificadas. En el último semestre, el 32.01% de peruanos se ausentó entre uno y tres días en su centro de labores por problemas de salud en 56.35%, luego se dio por trámites personales en 45.77% y por problemas privados en 15.8%. (El Comercio, 2018)

La Clínica Anglo Americana está conformada por colaboradores administrativos y asistenciales, que está siendo afectada por el absentismo laboral a pesar que a sus trabajadores le brindan facilidades de atención de su salud, permisos, capacitaciones, full day anual y celebración de su día profesional, entre otras actividades. De dicha manera cuentan con varios beneficios donde deberían sentirse comprometidos, motivados y con un buen ambiente de trabajo. Sin embargo, se incurre frecuentemente en este problema, registrando faltas a su centro laboral que perjudica a la atención a los pacientes en los diferentes servicios.

En razón de lo descrito, se estudia el fenómeno del absentismo laboral y se espera manera contribuir con la disminución de esta problemática que tienen muchas empresas en común.

La tesista

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

En el mundo laboral una de las principales preocupaciones del área de recursos humanos sea en las organizaciones del sector privado o público es el “absentismo laboral” por representar un importante costo no productivo y una posible pérdida de calidad y potencial de las empresas.

El colaborador es un factor importante que constituye un recurso esencial para las organizaciones o instituciones, ya que todas las actividades de la empresa se desarrollan con personas y su término se refiere a toda persona física que presta un servicio.

Mallada (2004) El absentismo o ausentismo laboral es el incumplimiento por parte del trabajador de la jornada de trabajo, por retrasar su incorporación o adelantar su horario de salida diaria, por no acudir al trabajo en una jornada completa o en varias. Pero no todos estos incumplimientos tienen el mismo tratamiento legal.

Podemos decir que el absentismo laboral implica necesariamente ausencia del trabajador a su jornada laboral, causando desestabilización en las actividades y organización de la empresa.

Mallada (2004) menciona el análisis de las causas que dan lugar al absentismo laboral es de gran importancia según su clasificación, sea por maternidad, adopción de menores,

enfermedad normal, accidente laboral, licencias legales, permisos particulares, ausencias no autorizadas, conflictos laborales, enfermedad profesional, otros. De acuerdo a esto, la empresa deberá hacer un análisis y tomar las medidas correspondientes para reducir y controlar el índice de ausencias laborales por parte de los colaboradores.

Según la Organización Mundial de la Salud (citado en Gestión, 2015) la influenza provoca hasta el 12% de causas médicas para incidir en el ausentismo laboral. Las horas de trabajo o perjuicio en el rubro de la cantidad de fabricación y elaboración en el trabajo por problemas de salud, reduce en un 50% del cumplimiento de los trabajadores. De acuerdo a las estadísticas este microorganismo del virus de la influenza es causante del deterioro de la salud en los trabajadores en consecuencia provocar el ausentismo en el centro laboral, provocando entre el 10% y el 12% de las bajas por motivos de enfermedad.

Al respecto, sobresale que existen muchas otras enfermedades que afectan a un sector considerable de personas, impidiéndoles ir a centro laboral, las empresas deben tomar medidas al respecto, de manera preventiva desarrollando chequeos médicos periódicamente a sus colaboradores para diagnosticar otras enfermedades crónicas o prevalentes que conlleven al absentismo laboral.

En el contexto de la Clínica Anglo Americana se enfrenta una situación problemática, como es el absentismo laboral, evidenciada a través de los registros de asistencia de los empleados que lleva el área de recursos humanos y el registro de las diferentes contingencias de descansos médicos, en el cual se ve reflejada por un incremento en el porcentaje de ausencia de los empleados, independientemente del cargo que ocupan, casos que se han



observado con mayor acentuación en los últimos años. Surgiendo la imperante necesidad de investigar este problema y establecer mecanismos de reducción frente a este.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cuál es el nivel de absentismo laboral de los colaboradores administrativos en la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cuál es el nivel de absentismo laboral, según la dimensión factores personales, que presentan los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018?
- ¿Cuál es el nivel de absentismo laboral, según la dimensión factores empresariales, que presentan los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018?
- ¿Cuál es el nivel de absentismo laboral, según la dimensión factores de riesgo laboral, que presentan los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018?
- ¿Cuál es el nivel de absentismo laboral, según la dimensión absentismo legal, que presentan los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018?

- ¿Cuál es el nivel de absentismo laboral, según la dimensión absentismo voluntario, que presentan los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018?
- ¿Cuál es el nivel de absentismo laboral, según la dimensión absentismo presencial, que presentan los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018?
- ¿Cuál es el nivel de absentismo laboral, según la dimensión absentismo por razones conocidas e ignoradas, que presentan los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018?

### **1.3. Objetivos**

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

- Determinar el nivel de absentismo laboral de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de absentismo laboral, según la dimensión factores personales, que presentan los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018.

- Identificar el nivel de absentismo laboral, según la dimensión factores empresariales, que presentan los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018.
  
- Identificar el nivel de absentismo laboral, según la dimensión factores de riesgo laboral, que presentan los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018.
  
- Identificar el nivel de absentismo laboral, según la dimensión absentismo legal, que presentan los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018.
  
- Identificar el nivel de absentismo laboral, según la dimensión absentismo voluntario, que presentan los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018.
  
- Identificar el nivel de absentismo laboral, según la dimensión absentismo presencial, que presentan los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018.
  
- Identificar el nivel de absentismo laboral, según la dimensión absentismo por razones conocidas e ignoradas, que presentan los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018.

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

La presente investigación tiene un alto grado de importancia debido al impacto que tienen para la organización el absentismo laboral en función de las metas, objetivos e imagen que se ven perjudicadas por la falta de responsabilidad de los colaboradores, solo en algunos casos se justifica su ausencia en el trabajo.

Además, debido al servicio de salud que se presta, no puede dejarse sin una atención adecuada y de calidad a los pacientes, quienes son los primeros en percibir los percances, falta de personal, retrasos en la atención y otras consecuencias que se desprende de la falta de personal, cuando no asisten a sus labores.

En dicho sentido, es importante abordar esta problemática por este fenómeno que está padeciendo la Clínica Anglo Americana, para poder encontrar soluciones adecuadas para poder cambiar la situación y brindar una información confiable que permita adoptar decisiones importantes al respecto.

Recordemos que todo crecimiento de una empresa, se da por el grado de compromiso y responsabilidad de quienes la conforman, pues a pesar de contar con tecnología de punta, adecuada infraestructura e impacto en la publicidad, nada de esto determina el éxito de la organización si no existe unidad en los integrantes que la conforman. Esto implica sentirse parte de una familia y buscar el progreso y bien común, sin afectarla por el abandono o incumplimiento de las funciones asignadas.

Además, la investigación se justifica según los siguientes criterios:

Desde el punto de vista teórico, aportara información relevante sobre el tema de absentismo laboral, reuniendo teorías, enfoques, descripción de factores, entre otros; que nutren el conocimiento humano y completan el vacío de información existente.

En el aspecto práctico, los resultados de la investigación permitirán adoptar decisiones oportunas plasmadas en el desarrollo de un programa de intervención social, que mejore la situación encontrada. Todo en aras de una mejor organización y el éxito de la organización de manera conjunta.

En el aspecto metodológico, las técnica e instrumento de recolección empleado, la estructura del trabajo, los procesos para la reducción de la muestra y otros aspectos técnicos del trabajo constituyen una guía para el desarrollo de otras investigaciones.

Por otra parte, se espera que la presente investigación sirva de base para futuras investigaciones relacionadas con la problemática planteada y los aportes brindados sean tomados en cuenta por otras instituciones que presentan el mismo fenómeno social.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO CONCEPTUAL

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.2.1. Antecedentes Internacionales

- Mazo, D. y Barrera, L. (2016) en su investigación titulada “*Factores relacionados con el absentismo laboral por causa médica en el personal de enfermería, fundación clínica del norte, 2013 – 2014*”, tuvo por objetivo explorar los factores sociodemográficos, ocupacionales y biopsicológicos relacionados con el ausentismo laboral por causa médica del personal de enfermería de la Fundación Clínica del Norte.

El diseño de investigación tuvo un enfoque metodológico empírico-analítico, mediante un estudio observacional, analítico, de corte transversal. La población estuvo conformada por 125 empleados del área de enfermería, tanto profesional como auxiliar. La muestra estuvo conformada por 45 empleados que respondieron voluntariamente la encuesta. El instrumento que se utilizó para recolectar la información fue a través de una encuesta con datos sociodemográficos, ocupacionales, y biosociológicos mediante el autodilenciamiento de un cuestionario virtual.

Se encontró una prevalencia de absentismo laboral por causa médica del 78%; y una relación entre el estrato socioeconómico 1 y 2 y el aumento en el absentismo laboral (valor  $p=0,031$ ); además se observó mayor ausencia entre el personal auxiliar (80 %) comparado con las enfermeras (50 %); en lo correspondiente al sexo las mujeres se

incapacitaban en más alto porcentaje (81 %) que los hombres (63 %). Concluyendo que: existe un alto porcentaje de absentismo laboral en el personal de enfermería y aunque no se pudo establecer asociación estadísticamente significativa entre muchas de las variables estudiadas, si se observó relación entre algunas de éstas y el aumento del absentismo laboral por causa médica.

- Peña, L. (2016) en su estudio titulado *“Factores y efectos del ausentismo laboral en la Empresa Acerías Paz Del Rio S.A: propuesta de mejoramiento”*, tuvo como objetivo determinar las causas que originan el ausentismo laboral en la empresa Acerías Paz del Río S.A, de tal manera que se identifique su afectación en el proceso productivo de la misma, con el fin de plantear algunas acciones individuales y colectivas para reducir este impacto.

El tipo del estudio estuvo compuesto por dos enfoques cuantitativo y cualitativo, el diseño fue nivel mixto de forma exploratoria y descriptiva. La población fue de 1205 trabajadores y 77 supervisores en las áreas seleccionadas. La técnica de la recolección de datos fue una encuesta.

Concluyendo que las causas del ausentismo de la empresa son principalmente los permisos, incapacidad por enfermedad general y accidentes de trabajo y se identificó que el incremento de las ausencias al transcurrir los tres años, es paralelo a la disminución del personal. Es probable que el ajuste de procesos de la empresa para el rendimiento del trabajo, desencadene en un hecho laboral no productivo, como lo es el ausentismo.

- Aular, M. (2016) en su estudio titulado “*Factores asociados al ausentismo laboral del personal de enfermería en el área de quirófano de un hospital materno infantil ubicado en Guacara- estado Carabobo*”. El objetivo general fue analizar los factores asociados al ausentismo laboral del personal de enfermería en el área de quirófano de un hospital materno infantil ubicado en Guacara- Estado Carabobo. El tipo de investigación fue descriptivo, con un diseño no experimental.

La población está constituida por quince 15 enfermeras (5 enfermeras instrumentistas, 5 enfermeras circulantes, 5 enfermeras de recuperación). El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, diseñado bajo la escala Likert.

Concluyendo los empleados de enfermería en el área de quirófano del hospital materno infantil Julia Benítez, que faltan a su puesto de trabajo por no sentirse motivados con relación a las diversas funciones que ejecutan dentro de su área laboral. De igual manera otros expresan que su ausentismo laboral es por factores externos como el transporte, permisos siendo estos justificados.

- Bonilla, E. (2014) desarrollo la investigación “*Ausentismo laboral en el centro de atención médica inmediata Vista Hermosa I nivel, empresa social del Estado*”, cuyo objetivo fue establecer los motivos del personal asistencial de los servicios ambulatorios y hospitalarios para ausentarse a los turnos programados.

El estudio fue cualitativo y cuantitativo, es decir mixta. La población fue de 110 empleados asistenciales. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario.



Concluyeron que las principales causas de ausentismo fue la incapacidad por enfermedad, retraso o ausencia por trabajo adicional y calamidad doméstica, lo que se asocia directamente con el hecho de que la empresa pertenece al sector salud, donde existe una carga laboral alta y una cultura de tener uno o más trabajos simultáneamente.

- Rojas, L. (2014) en su estudio titulado *“Estudio descriptivo del ausentismo laboral en trabajadores del sistema público de salud en Chile”*, tuvo como objetivo describir el ausentismo por incapacidad laboral, mediante el análisis de las principales características de tipo sociodemográficas, de condiciones de empleo y condiciones de trabajo de los trabajadores pertenecientes a los establecimientos autogestionados en red del Sistema Público de Atención en salud Chile, durante el año 2012. El estudio fue de tipo transversal con carácter descriptivo.

La población fueron todos los trabajadores ausentados por incapacidad laboral de los establecimientos autogestionados en red. Estos corresponden a 41.462 trabajadores que generaron un total de 182.584 registros de licencias médicas, presentadas entre el 01 de enero al 31 de diciembre 2012. La información se recolecto por el sistema de Información de Recursos Humanos (SIRH) a través de su herramienta inteligente llamada QlikView v.9, que le brinda la información sobre ausentismo laboral.

Concluyendo que los trabajadores pertenecientes a los establecimientos autogestionados en red se ausentaron por incapacidad laboral por la causa de enfermedad común en 67,4%, los altos índices de ausentismo, con una tasa promedio de incapacidad anual de 17 días de ausencia por trabajador, una tasa de frecuencia de 3 licencias médicas al año y una tasa de gravedad de 6 días de duración por cada licencia médica presentada.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

- Ñañez, P. (2018) en su estudio titulado “*Ausentismo Laboral en Trabajadores de un Hospital Nacional del distrito de la Victoria - 2018*”. Su objetivo fue determinar los factores del ausentismo laboral en trabajadores de Recursos Humanos de un centro Hospital Nacional del distrito de la Victoria.

Su investigación fue de tipo descriptivo; así mismo de diseño no experimental y de corte transversal. La población del estudio estuvo conformada por 46 personas de ambos sexos, hombres y mujeres, en los rangos de edades de 25 a 50 años de edad en los diversos puestos de trabajo de un Hospital Nacional del Distrito de la Victoria. El instrumento utilizado fue el cuestionario estructurado.

Concluyendo que la dimensión predominante de ausentismo laboral en trabajadores de la Oficina de recursos humanos de un Hospital nacional del distrito de la victoria es la falta de motivación con un 41.9 % de aceptación.

- Talledo, S. (2018) en su estudio titulado “*Factores de absentismo laboral en el personal de enfermería en un instituto especializado de enfermedades neurológicas 2015 - 2017*”, su objetivo fue determinar los factores del absentismo en el personal de enfermería en un Instituto especializado de enfermedades neurológicas en Lima 2015 - 2017.

El tipo de investigación fue básica, nivel exploratorio, descriptiva de corte longitudinal. La muestra fue 1035 reportes de las licencias y permisos del personal en un instituto especializado de enfermedades neurológicas desde 2015 al 2017 y la técnica fue

el análisis documental por observación directa de evidencia, plasmada en los reportes de la oficina de recursos humanos de la institución.

Estableciendo como conclusión que los principales factores de ausentismo laboral fueron de tipo legal e involuntario y se dieron por incapacidad por enfermedad en 45%, incapacidad por maternidad en 5,92% y otros motivos igual a 12,7%.

- Castillo, C. y Chávez, R. (2016) realizaron un estudio titulado “Impacto económico y características del absentismo laboral en el Departamento de Enfermería, del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, período 2014 -2015”, proponiendo como uno de los objetivos identificar los motivos del absentismo de personal en el Departamento de Enfermería del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

La investigación fue de tipo no experimental, descriptivo y para la recolección de datos se aplicó un cuestionario, así como se tuvo en cuenta los certificados de incapacidad temporal para el trabajo (CITT) que emite el hospital. La población fue de 312 trabajadores y una muestra de 153 distribuida entre 91 Enfermeras y 62 Técnicos de enfermería.

Estableciendo como conclusión que el motivo más representativo de absentismo laboral es el de enfermedad con un 88 % de casos reportados, seguido de fallecimiento de un familiar con 46 %, licencia sin goce de haber con 31 % y enfermedad grave con 20 %. Confirmándose el altísimo reporte de enfermedad como causa de absentismo laboral pues está muy lejos de las otras causales, representa el doble de los otros motivos de absentismo.

- Baltazar, L. (2015) en su estudio titulado “*Ausentismo laboral del personal del área de producción y su incidencia en la rentabilidad de la empresa sociedad minera de responsabilidad limitada Condornegro de Chamana – Huamachuco*”, teniendo como objetivo determinar de qué manera el ausentismo laboral del personal del área de producción incide en la rentabilidad de la empresa SMRL Condornegro de Chamana, Huamachuco.

El diseño de investigación fue No experimental, de tipo descriptivo longitudinal (se refiere a dos períodos de estudio: 2013 y 2014) de tipo Correlacional (no causal) entre las dos variables de estudio. La Población estuvo conformada por un total de 29 trabajadores del Área de Producción (24 operarios, 3 supervisores, 2 gerentes) de la Empresa SMRL. Las técnicas empleadas fueron la encuesta, la entrevista y la observación.

Concluyendo que existe un alto ausentismo laboral que repercute negativamente tanto en la productividad individual, productividad de equipo y de toda la organización en la empresa SMRL Condornegro de Chamana.

Tejada, E. (2015) en su estudio titulado “*Ausentismo laboral relacionado a lumbalgia y su caracterización clínica en personal policial atendido en el Hospital Cívico Policial Julio Pinto Manrique, Arequipa 2014*”. Tuvo como objetivo conocer la frecuencia de ausentismo laboral relacionado a lumbalgia y las características clínicas de esta patología en personal policial atendido en el Hospital Cívico Policial Julio Pinto Manrique, Arequipa durante el 2014.

El tipo de investigación fue observacional, retrospectivo y transversal. La técnica fue el análisis documental de todas las historias clínicas del personal policial en actividad con diagnóstico de lumbalgia atendidos en el Hospital Cívico Policial Julio Pinto Manrique, Arequipa durante el periodo de estudio.

Concluyendo que se prescribió descanso médico con un promedio de 6.43 días de ausentismo laboral relacionado a lumbalgia en personal policial atendido en el Hospital Cívico Policial Julio Pinto Manrique, durante el 2014, perdiéndose en total 2471 días de trabajo en los 312 policías con el diagnóstico de Lumbalgia que requirieron descanso médico.

## **2.1. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Conceptualización de absentismo laboral**

La OMS (2016) define el absentismo laboral es la inasistencia del trabajador en su centro laboral, por causas o razones justificadas reconocidas legalmente (incapacidad temporal, permisos relacionados con la actividad sindical) o injustificadas (retrasos, salir a fumar, recados, cuidado de los hijos o de personas mayores, etc.). Existe un tercer tipo de absentismo, el presencial, que se da cuando el empleado asiste al lugar de trabajo, pero dedica su tiempo a otras tareas no relacionadas con la actividad profesional.

Las consecuencias del absentismo están relacionadas con la reducción de la productividad de la empresa, así como problemas organizativos, y un aumento de los costes.

Chiavenato, I. (1999) manifiesta que el absentismo son las faltas o inasistencias de los trabajadores a su centro laboral. En sentido más amplio, es la suma de los periodos en que por cualquier motivo, los empleados se retardan o no asisten a su centro laboral.

Según Benavides G., Ruiz F. y García A. (1997) existen divergencias sobre la definición del absentismo laboral, mientras la prioridad para de los empresario es asegurar y aumentar la presencia de los colaboradores a su puesto laboral, para los sindicatos es garantizar y asegurar la protección de la salud de los trabajadores, esto hace que existan intereses contrapuestos y la visión del problema sea distinta entre unos y otros, lo que trae como consecuencia que resulte difícil encontrar una definición del absentismo que sea comúnmente aceptada por todas las partes involucradas en el problema.

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

El autor también menciona que el absentismo no sólo se da con el indicador de enfermedad, sino por insatisfacción laboral; por lo tanto, esta problemática debe ser abordada por los servicios de salud en el trabajo, las áreas de administración de personal y los empleados adoptando una metodología de trabajo interdisciplinaria, orientada hacia la investigación y el diseño de mejores condiciones y puestos de trabajo

La definición del absentismo brindada por Gillies (1994) menciona las ausencias o también llamado absentismo pueden tener su origen en situaciones previstas, como los días laborales anuales que deben descontarse del total de días naturales del calendario (domingos, feriados, días laborables de vacaciones, otros días de descanso previstos en convenios) y las huelgas. En su definición quiere decir que en cualquier momento el colaborador puede ausentarse del trabajo por muchas razones.

La Organización Internacional del Trabajo (1991) define el absentismo como “ la inasistencia al trabajo por parte de un empleado del que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas; y el absentismo laboral por causa médica como el período de baja laboral atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo normal o prisión”, entendiéndose por baja laboral al período interrumpido de ausencia al trabajo contabilizado desde su comienzo y al margen de su duración.

Para Behrend, H. (1959) considera que el absentismo es sinónimo de ausencia voluntaria a la institución laboral, dando excusas o pretextos baladíes o sin alegar razón alguna, este autor, señala, además, que el absentismo no constituye un síntoma de inquietud social tan impactante como las huelgas, pero el nivel de trabajo perdido como consecuencia de este fenómeno es muy superior al del tiempo perdido por causa de los conflictos de trabajo

El concepto de absentismo no incluye cualquier ausencia al trabajo; según Taylor (1983) sólo se considera absentismo las ausencias que determinan pérdidas para el empleador derivadas de la no asistencia al trabajo por parte de un trabajador del que se

pensaba que iba a asistir. Esta definición enfoca el absentismo de una sola dimensión, sin incorporar elementos sociológicos que faciliten la explicación.

Para Chiavenato, A. (1988) El absentismo laboral se define entonces como “la ausencia del trabajador o colaborador a su empresa donde trabaja no existiendo por una causa producida por una enfermedad o permiso legal”. Como se menciona el autor las indisposiciones y otras inasistencias, son justificadas, así como también aquellos que solicitan permisos por razones diferentes a sus vacaciones tales como: (las licencias por maternidad, paternidad, sindical, duelo, compensatorios o permisos). Sin embargo, el absentismo laboral simboliza la ausencia por parte de los trabajadores a su centro laboral, estas pueden ser justificadas o no. Debido al gasto que ocasionó en la remuneración que genero el pago de un suplente para ese puesto, pérdida de tiempo, retraso en las tareas, desmejoras en la calidad de la prestación, obstaculización en el desempeño de las labores, y un patrón de inasistencias o permisos que hacen suponer una insatisfacción del trabajador en su lugar de trabajo, el cual lo oculta bajo esta modalidad.



### **2.2.2. Efectos del absentismo laboral**

El absentismo laboral trae efectos negativos para el trabajador, compañeros trabajo y en el centro laboral, sin embargo, también hay efectos positivos donde lleva a sus compañeros de trabajo la oportunidad de realizar otras funciones y actividades en las tareas establecidas. Asimismo, podrá demostrar sus habilidades en su puesto de trabajo. (Cardoso, 1994, p. 32).

#### **a) Para la Organización**

En la organización el absentismo laboral impide proceder con efectividad y eficacia, su efecto ocasiona problemas en la organización ya que se tiene que sustituir al personal ausente requiere capacitar a nuevo personal o hacer horas extras para que realice el trabajo que no se realizó.

Tenemos que tener en cuenta que la sustitución del trabajador por otro no resuelve las consecuencias negativas que el absentismo laboral ocasiona debido a la familiaridad, conocimientos y prácticas con su experiencia del trabajador cuando ejecutan su trabajo. (Rodríguez, A., 1976, p. 56).

Los principales efectos que ocasiona el absentismo laboral se añaden:

- Accidentes laborales.
- Baja productividad y la calidad que el absentismo recurrente genera.
- Baja competitividad de la empresa.

- Protestas e insatisfacción de quienes sustituyen al absentista.
- Pérdida de tiempo para que el empleado sustituto conozca, se adapte y se familiarice con la nueva tarea, siendo la mayoría de los casos para ausencias concretas.

#### **b) Para el trabajador**

Menciona Romero (1998) desde el punto de vista del individuo absentista, se entramos lo siguiente:

- Reducción de sus ingresos económicos cuando la ausencia es injustificada.
- Falta de reconocimiento individual por parte del empleador.
- Disminución de las posibilidades del desarrollo profesional.
- Desprestigio ante sus compañeros.
- Pérdida o término de su puesto de trabajo.

#### **2.2.3. Estrategias para reducir el absentismo laboral**

Por otra parte, Jiménez (2014) menciona que la motivación, es una estrategia y herramienta fundamental para el éxito de las empresas, mejorar el clima laboral, disminuye la tasa de ausentismo e incrementa la productividad. Por ello, el Área de Recurso Humanos debe:

- Desarrollar políticas de responsabilidad social.
- Incentivar a las personas.
- Satisfacer las necesidades individuales más sentidas.

- Capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal.
- Permitir el desarrollo del potencial intelectual.
- La autorrealización.
- La satisfacción de los empleados en el trabajo.
- Dar autonomía para tomar decisiones; ambiente de trabajo agradable.
- Remuneración adecuada.
- Seguridad en el empleo.
- Buenas relaciones interpersonal.
- Los procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados.

Las técnicas y estrategias descritas posibilitan reducir el índice de ausentismo laboral dado que se trabaja en función de las expectativas que tienen los trabajadores para permanecer en la organización.

#### **2.2.4. Las características del absentismo laboral**

El absentismo laboral es un hecho muy importante para las empresas o instituciones, dedicándole una atención especial de investigación desde cuatro puntos según Burrola (2008)

**a) Empresarial/Directivo y Económico:** Se da por la adaptación del individuo a la empresa, a los beneficios y condición salarial que le ofrece la empresa al trabajador. De existir conformidad al respecto, se da un desempeño recíproco.

**b) Psicológico:** Se centra en la motivación, la satisfacción y las actitudes en el puesto que desempeña el trabajador. Es clara la importancia que tienen las normas del grupo a descubrir la existencia de una cultura de la ausencia en el trabajo como la enfermedad, los motivos de los certificados o no y es comprendida como un acto individual y grupal hacia el sistema inflexible. A partir de ahora, los grandes enfoques van a concluir en sus explicaciones el “contexto social”, con las presencias y el resto de los demás factores, ya sean formales o informales.

**c) Sociológico:** En este enfoque se incluyen los factores individuales y hacen referencia a la edad, sexo, estado civil, formación, etc. También tienen en cuenta los factores externos de los trabajadores, como la distancia del domicilio al lugar de su centro laboral, las presiones familiares y los factores de organización del trabajo como el tamaño de la unidad de trabajo o la repetitividad de la tarea.

El absentismo es un síntoma organizacional se representa a través de una acción colectiva, los comportamientos o la estrategia racional dentro de una lógica de acciones en cadena que forman parte del sistema de interacción de las organizaciones modernas.

**d) Pedagógico:** El absentismo constituye una de las respuestas más alta tensión, la baja moral del centro laboral, la imposibilidad de promoción, etc. En este caso el absentismo opera como ruptura y escape momentáneos para amortiguar las tensiones acumuladas en el trabajo.

Es importante conocer cada una de las circunstancias que conlleva al aumento del absentismo en el centro laboral, pues las personas que se ven envueltas en este tipo de trastorno se les hacen difícil tener un buen desempeño en su área de trabajo.

Según Martínez y Marín (2001, p. 96,97), señala dos rasgos que presenta el absentismo:

- En primer lugar, se sitúa el de la permanencia, al figurar en todos los sistemas productivos y a través de todas las épocas.
- En segundo lugar, el de la regularidad, ya que se repite de un modo más o menos similar, siempre y cuando las condiciones que los rodean no ofrezcan alteraciones apreciables.

Martínez y Marín (2001) sostienen que para el análisis que efectúa de la evolución y dimensión que adquiere en la sociedad, se distinguen cuatro tipos de absentismo, el histórico, el estructural y el coyuntural.

*a) El absentismo histórico:* es el que se manifiesta como regular. Se considera este tipo de absentismo que es la tasa de ausentismo que históricamente se ha mantenido constante a través del tiempo en una sociedad, en una rama de la industria, o en una organización determinada. Podemos decir, cuando no ha presentado oscilaciones notorias en un periodo largo de muchos años.

*b) El absentismo estructural:* es aquel que depende del grado de industrialización de la sociedad. Podemos decir, cuando una economía se industrializa, el absentismo de todos los sectores, incluidos los que nos son industriales tiende a aumentar progresivamente hasta llegar a los nuevos niveles de estabilidad en los que permanecerá. Cuando esto ocurre, y pasa un tiempo considerable, el absentismo estructural se convierte en histórico, para la nueva estructura económica que ha surgido.

*c) El absentismo estructural:* es caracterizado por un aumento constante y sin variaciones en el proceso de cambio.

*d) El absentismo coyuntural:* Son los periodos de rápido cambio social, político, económico, etc. Aunque suele tener magnitudes superiores a las de absentismo estructural. Si se define al estructural como aumento a largo plazo, al coyuntural sufre variaciones a corto plazo de pocos años o aún meses. El estructural tiende a aumentar siempre, mientras que el coyuntural puede aumentar o disminuir

#### **2.2.5. Causas de ausentismo laboral**

La teoría Chiavenato (1999) el diagnóstico de las causas del ausentismo no siempre ocurre por causa del empleador; si no también puede ser causado por la organización, por la deficiente supervisión, la super especialización de las tareas, la falta de motivación y el estímulo, las desagradables condiciones trabajo, la escasa integración del empleado en la organización y el impacto psicológico.

Menciona que las principales causas del ausentismo son:

- Enfermedad comprobada
- Enfermedad no comprobada
- Razones familiares
- Retardos involuntarios por fuerza mayor
- Faltas voluntarias por motivos personales
- Dificultades y problemas financieros
- Problemas de transporte
- Baja motivación para trabajar
- Escasa supervisión de la jefatura
- Política inadecuada de la organización

Según el autor Molinera (2006) las causas del absentismo laboral son:

**a) Incapacidad Temporal:** menciona que la incapacidad temporal es cuando el trabajador no puede integrarse a sus labores debido a una enfermedad común o profesional o por accidente.

Para el autor la principal causa del absentismo laboral es la incapacidad temporal y sus principales causas son las siguientes:

- Enfermedad común o profesional
- Accidente sea o no de trabajo
- Periodo de observación de enfermedades profesionales, cuando sea necesaria la baja médica.

**b) Accidente de Trabajo:** indica que el accidente laboral es causado por una lesión corporal, daños, patologías que el trabajador sufre con motivo u ocupación de su trabajo. Sus modalidades de accidente laboral:

- Accidente in itinere: Se considera cuando el trabajador sufre al ir lugar de trabajo o al volver de este siempre que ocurra en el camino de ida y vuelta, que no se produzca interrupciones entre el trabajo y el accidente.
- Accidente en misión: Es cuando en el trayecto a realizar el trabajador sufre en su misión, así como producirse un hecho en el desempeño en la jornada laboral.
- Enfermedad común asimilada a accidente: es cuando el trabajador por realizar su trabajo contraiga enfermedades comunes
- Enfermedad y defectos anterior: las enfermedades o defectos parecidos con anterioridad, que se manifiestan o agravan como consecuencia a un accidente trabajo
- Enfermedades intercurrentes: Es imprescindible que exista una relación de causalidad inmediata entre el accidente de trabajo inicial y la enfermedad derivada un proceso patológico.
- Cargos electivos de carácter sindical: Son accidentes de trabajo sufridos con ocasión o por consecuencia del desempeño de cargo electivo de carácter sindical o de gobierno de las entidades gestoras de la seguridad social.

**c) Enfermedad:** son aquellas dolencias que se presenta en el trabajador de manera que le impide cumplir con sus funciones de trabajo y asistir a la organización a trabajar.



- **Enfermedad profesional:** Esta constituida como un accidente laboral y es la que se contrae con ocasión al trabajo realizado por determinados elementos y sustancia, sin embargo, para ser considerada como enfermedad profesional debe estar dentro del listado de enfermedad profesional.
- **Enfermedad común:** Es alteración de salud del trabajador que no permita ejecutar sus actividades laborales.

**d) Maternidad:** son las ausencias que tiene la trabajadora por su condición de madre gestante.

La teoría Ribaya (1999) menciona las siguientes causas del absentismo laboral:

**a) Maternidad y adopción de menores de 5 años:** Por la duración del embarazo o si se amplía por ser parto múltiple. Por adopción la duración es de 8 semanas, si el adoptado es menor de 9 meses y de 6 semanas si es mayor de 9 meses y menor de 5 años.

**b) Enfermedad normal:** Son las ausencias debidas a enfermedad común o accidente no laboral.

**c) Accidente laboral:** Son las ausencias ocasionadas por accidente de trabajo.

**d) Licencias legales:** Son las ausencias recogidas por los trabajadores a través de las políticas y leyes (fallecimiento o enfermedad grave de familiares, licencias por

matrimonio, consultas médicas, embarazo, natalidad). Además, las que figuran recogidas en el Convenio Colectivo (formación durante la jornada laboral, reuniones de miembros del comité de empresa y secciones sindicales, asambleas previamente autorizadas por la dirección). Finalmente, las debidas de forma esporádica por motivos de referéndum constitucional, elecciones generales y elecciones municipales.

- e) **Permisos particulares:** Son las ausencias injustificadas y faltas de puntualidad.
  
- f) **Ausencias no autorizadas:** Son las ausencias por motivo de sanción al trabajador, cuando conlleva a una suspensión de empleo y sueldo.
  
- g) **Conflictos laborales:** Son las ausencias que se dan por los paros, huelgas, asambleas no autorizadas, ocasionadas por motivos de carácter laboral.
  
- h) **Enfermedad profesional:** Es contraída a consecuencia de trabajo ejecutado por cuenta ajena en las actividades, elementos o sustancias que este en el cuadro de indiquen para que es una enfermedad profesional.
  
- i) **Otros:** Las ausencias son debidas a inclemencias del tiempo, catástrofes, etc.

## 2.2.6. Dimensiones del absentismo laboral

De acuerdo a Rengifo (2017) el absentismo laboral se mide teniendo en cuenta las siguientes dimensiones.

### a) Factores del absentismo laboral

Según Arias (2006), los factores condicionantes del ausentismo laboral en los empleados de una determinada organización, los siguientes:

- **Factores Personales:** Es la cultura, la organización familiar, social, económica y política, el comportamiento del individuo se encuentra bajo la influencia de todos ellos.
- **Factores Empresariales:** Es la conducta de los trabajadores en su puesto trabajo, el autor refiere a la ausencia ergonomía, malas políticas salariales, exceso o escasez de actividades, así como también de personal.
- **Factores de riesgo laboral:** Esta dentro del factor la seguridad e higiene en el trabajo, genera el absentismo laboral se encuentran las condiciones físicas en el ambiente de trabajo.

Según Medina (2007), menciona que los principales agentes físicos son los traumáticos y el ruido. Los traumáticos son ocurridos en el centro laboral y se puede evitar en la mayoría de los casos, sin embargo, el ruido en el centro laboral es la principal causa de incapacidad ocupacional, entonces surge ausentismo laboral ya que provoca la pérdida de audición o la sordera permanente.

Otros factores que están en el proceso de factores de riesgo laboral: factor de la ventilación, factor ambiental, factor la iluminación eléctrica, factor ergonómico

## b) Tipos de absentismo laboral

Según el autor Lazaro, A. (2014) clasifica cinco tipos absentismo laboral por las causas establecidas:

- **Absentismo legal:** Es caracterizada por ser un costo que asume la empresa porque el trabajador sigue recibiendo intacta su remuneración mensual, es lo que se puede considerar un ausentismo retribuido y puede presentarse cuando aparecen los siguientes factores: enfermedad normal, accidente laboral, licencias legales, maternidad y enfermedad profesional.
  
- **Absentismo voluntario:** Es caracterizada por ser coste para el trabajador por que no sigue percibiendo su remuneración. Es lo que se denomina absentismo no retribuido y puede presentarse cuando aparecen los siguientes factores: permisos particulares, ausencias no autorizadas, conflictos laborales, cuidado de los hijos, retrasos.
  
- **Absentismo presencial:** Se caracteriza cuando el trabajador está realizando funciones o actividades que no están asignadas a su puesto laboral. Se denomina cuando el trabajador se distrae de sus labores para realizar actividades como: consultar páginas web, usar correo electrónico con fines personales, leer el periódico, llamadas a amigos y familiares, pasear por los pasillos.
  
- **Absentismo por razones conocidas:** Se caracteriza cuando el trabajador se comunica con su jefe inmediato, indicándole las circunstancias que le obligan ausentarse en trabajo. Se denomina cuando las circunstancias están sujetas por leyes o convenios colectivos de trabajo, aquí se ubican factores como: vacaciones,

matrimonio, cambio de domicilio.

- **Absentismo por razones ignoradas:** Se caracteriza cuando las razones que no pueden ser notificada con anterioridad jefe inmediato sino posteriormente. Estas pueden ser de cualquier motivo fortuito.

### 2.2.7. Normatividad del absentismo laboral

En nuestro país rige una serie de leyes que regulan la permanencia o absentismo laboral del colaborador bajo situaciones especiales, estas leyes fueron creados por el Congreso de la Republica que delega al Poder Ejecutivo para su aprobación que tiene que estar constituido por la Constitución Política del Perú .

- **Decreto Legislativo N° 1405 - Artículo 2: Descanso Vacacional:** El trabajador tiene derecho a gozar descanso vacacional de 30 días calendarios por cada año de servicio trabajado.
- **Ley N° 26644 por Descanso por maternidad:** La trabajadora gestante tiene derecho a 98 días de descanso medico por maternidad partido en 45 días de descanso prenatal y 45 días de descanso posnatal.
- **Ley N° 27606 por Parto Múltiple:** si la trabajadora va tener parto múltiple tendría 30 días adicionales de descanso.

- **Ley N° 27409 por descanso por adopción de menor:** El trabajador tiene derecho a descanso pagado durante 30 días si adopta a un menor de 12 años.
- **Ley N° 27240 por ley que otorga permiso por Lactancia Materna:** Terminando su periodo postnatal la trabajadora tiene derecho a una hora diaria por lactancia materna que es pagada por el empleador este beneficio es hasta que su hijo tenga un año edad.
- **Ley N° 28731 por Ampliación de horas de lactancia materna:** La trabajadora tuvo parto múltiple, el permiso por lactancia materna se suma una hora más a su jornada de trabajo.
- **Ley N° 29409 da el derecho por licencia por paternidad trabajadores de la actividad privada o pública:** El trabajador tiene derecho a tomar su licencia por paternidad que está constituido por 10 días consecutivos ,sin embargo puede gozar de más días de licencia por paternidad por nacimiento su hijo prematuro o parto múltiple tendría su licencia el trabajador 20 días calendarios consecutivos y en los casos del nacimiento de su hijo por enfermedad congénita terminal ,discapacidad severa o complicaciones graves en la salud de la madre su licencia seria 30 días calendario consecutivos.
- **Ley N° 30012 por licencia por 7 días a trabajadores con familiares graves:** El trabajador tiene derecho a este beneficio cuando sus familiares directos como su hijo, padre, madre, conyugue o conviviente se encuentren con enfermedad en estado grave o terminal o sufran accidente grave.

- **Directiva de gerencia general N°015 -GG-ESSALUD -2014:** menciona las normas y procedimientos para la emisión, registro y control de las certificaciones médicas por incapacidad y maternidad en Essalud. Su objetivo fue el desarrollo normas y procedimientos para la emisión, registro y control de los certificados medico por la contingencia de enfermedad común, accidente común, accidente tránsito, accidente de trabajo y maternidad y su finalidad es disponer de un documento normativo que uniforme sus normas y procedimientos a seguir en los servicios asistenciales y administrativos de la institución de Essalud.

### 2.3. Definiciones conceptuales

- **Absentismo:** es también conocido como ausentismo es la forma voluntaria e intencionada de no acudir al trabajo o no cumplir una obligación.
- **Absentismo laboral:** Es donde el trabajador no cumple sus horas o días programado por su empresa de acuerdo a la legislación laboral
- **Accidente laboral:** El Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo (MTPE), define un accidente de trabajo es un acontecimiento que le sucede al trabajador por causas físicas en su puesto laboral que puede partir desde invalidez hasta algunos casos la muerte.
- **Adopción:** Tomar legalmente en condición de hijo al que no lo es biológicamente.
- **Ausentismo:** la inasistencia de una persona en el sitio donde debe cumplir una obligación o desarrollar una función, es también conocido como el sinónimo de absentismo.
- **Ausencia no justificada:** Es la acción de faltar sin ninguna justificación a su centro donde debió acudir la persona.
- **Ausencia con permiso:** Este tipo de ausencias o licencias se presentan cuando el trabajador dentro de sus horas de trabajo, requiere ausentarse justificadamente de su trabajo, solicitando este tipo de licencia a su empleador y/o Supervisores de la empresa.
- **Colaborador/Trabajador:** Es la persona que cuenta con una edad legal mínima que presta sus servicios retribuidos subordinados a otra persona, empresa o institución.
- **Cambio de domicilio:** Es cambiar la dirección de vivienda.
- **Conflicto laborales:** Es la disputa de derecho o de interés que se suscita entre empleadores y empleados.
- **Cuidado de los hijos:** Es la acción de cuidado y supervisión de su sucesor.



- **Enfermedad:** Es el proceso y la fase que atraviesa todo ser viviente cuando padecen de una afección que afecte a nuestro estado de salud.
- **Enfermedad profesional:** Es en consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena o por cuenta propia en las actividades que se especifiquen en el cuadro de Enfermedades Profesionales.
- **Incapacidad Medica:** Es por causa de una enfermedad común o profesional o por un accidente está temporal o totalmente incapacitado para trabajar por indicación médica, y precisa asistencia sanitaria y no pueda ejecutar sus actividades laborales.
- **Periódico:** Es un documento que esta presentada en un orden cronológico o temático de información y comentarios sobre los sucesos ocurridos o que van ocurrir.
- **Laboral:** Son todas las situaciones o elementos vinculados a l centro laboral, es la actividad física o intelectual que recibes una remuneración por la actividad realizada.
- **Licencias legales:** Es el permiso que obtiene el trabajador y no afecta a su pago mensual.
- **Maternidad:** Es la experiencia personal que protagonizan algunas mujeres en algún momento de su vida al dar a luz a su hijo.
- **Matrimonio:** Es la unión de dos personas establecida por la ley , también conocida como La unión matrimonial establece entre los cónyuges
- **Retrasos:** Atrasar la realización de una cosa o actividad de una persona
- **Vacaciones laborables:** Es descanso remunerado es obligatorio e inamovible por lo que todos los trabajadores tendrán derecho a unas vacaciones laborables por ley.

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

#### 3.1. Tipo de la investigación

La presente investigación es de tipo básica simple porque su principal propósito es recoger información de la realidad y genera resultados. Según Behar (2008) la investigación básica es conocida también como investigación pura, teórica, dogmática y fundamental; su finalidad es formular nuevas teorías o modificar las actuales. (p. 19)

Es de tipo descriptivo, porque busca detallar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. 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)

Es de enfoque cuantitativo porque permite generalizar los resultados, permite medir los fenómenos, realizando la cuantificación de las magnitudes de éstos.

### 3.2. Diseño de la investigación

El diseño de investigación es no experimental y corte transversal, porque se recopilan datos en un momento 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)



Figura 1. Diseño de la investigación

Dónde:

O = Observación de la muestra

G = Grupo de estudio o muestra (colaboradores administrativos de la Clínica)

### 3.3. Población y muestra

#### 3.3.1. Población

La población de estudio está comprendida por 350 colaboradores que trabajan en el área administrativa de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima.

### 3.3.2. Muestra

La muestra está constituida por 120 colaboradores administrativo de la Clínica Anglo Americana de Lima. Se realizó el diseño del Muestreo aleatorio simple (MAS) y para realizar un mejor manejo de la cantidad de los datos se aplicó la técnica de corrección por finitud

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

Figura 2. Fórmula para determinar la muestra (MAS)

$$n = \frac{350 (0.5)^2 (1.96)^2}{(350-1)(0.05)^2 + (0.5)^2 (1.96)^2}$$

$$n = \frac{350(0.25) (3.84)}{349(0.0025) + (0.25) (3.84)}$$

$$n = \frac{336}{0.8725 + 0.96}$$

$$n = \frac{336}{1.8325}$$

$$n = 183$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza 1.96 debido a que el nivel de confianza es 95%.

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

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

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

Figura 3. Factor de corrección por finitud

$$fh = \frac{183}{350}$$

$$fh = 0.52$$

$$na = \frac{n}{1+fh}$$

$$na = \frac{183}{1.52}$$

$$na = 120$$

**Criterios de inclusión de los participantes:**

- Personal administrativo
- Personal administrativo de ambos sexos
- Trabajadores de la Clínica Anglo Americana

**Criterios de exclusión de los participantes:**

- No se tuvo en cuenta las ausencias por vacaciones y licencias de maternidad.
- Personal asistencial

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

La variable del presente estudio es absentismo laboral y los factores sociodemográficos que se caracterizó en la muestra: genero, estado civil, grado instrucción, tiempo de servicio y número de hijos.

Por otra parte, las dimensiones del absentismo laboral están: los factores personales, factores empresariales, los factores de riesgo laboral, absentismo legales e involuntarios, absentismo personales o voluntarios, absentismo ausencia presencial, absentismo razones conocidas e ignoradas.

A continuación, damos a conocer de manera más detallada los indicadores correspondientes a cada dimensión, a través de la matriz de Operacionalización:

Tabla 1. Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICE	INSTRUMENTO
<b>ABSENTISMO LABORAL</b>	Gillies (1994) El trabajador puede ausentarse del trabajo por muchas razones. Estas ausencias pueden tener su origen en situaciones previstas, como los días laborales anuales que deben descontarse del total de días naturales del calendario (domingos, fiestas oficiales, días laborables de vacaciones, otros días de descanso previstos en convenios) y las huelgas. Gillies define el absentismo como	Rengifo, (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, absentismo legal, absentismo voluntario, absentismo presencial, absentismo por	Factores Personales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enfermedad comprobada</li> <li>- Razones de carácter familiar</li> <li>- Tardanzas involuntarias</li> <li>- Deber público</li> <li>- Problemas financieros</li> <li>- Problemas de transporte</li> <li>- Sobrecargada de tareas y responsabilidades</li> <li>- Expectativas individuales</li> </ul>	1,2,3,4, 5,6,7,8, 9,10,11, 12	Sí  No	Cuestionario de Opinión de Ausentismo laboral
			Factores Empresariales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clima organizacional</li> <li>- La falta de liderazgo</li> <li>- La falta de supervisión</li> <li>- La falta de control interno</li> <li>- El exceso o exigencia de trabajo</li> <li>- Las políticas internas</li> <li>- Expectativas insatisfechas</li> </ul>	13,14, 15,16, 17,18, 19,20, 21,22		
			Factores Riesgo laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Condiciones inadecuadas</li> <li>- Cansancio o estrés laboral</li> <li>- Probabilidad de accidentes de trabajo</li> </ul>	23,24,2 5,26, 27,28,2 9,30, 31		

	cualquier periodo de tiempo durante el cual deliberadamente se deja de acudir al trabajo.	razones conocidas e ignoradas	Absentismo legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enfermedad normal</li> <li>- Accidente laboral</li> <li>- Licencias legales</li> <li>- Maternidad o adopción</li> <li>- Enfermedad profesional</li> </ul>	32,33,3 4,35, 36	Sí  No	
			Absentismo voluntario	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permisos particulares</li> <li>- Ausencias no autorizadas</li> <li>- Conflictos laborales</li> <li>- Cuidado de los hijos</li> <li>- Salir a fumar</li> <li>- Retrasos</li> </ul>	37,38,3 9,40, 41,42		
			Absentismo presencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultar páginas Web</li> <li>- Usar correo electrónico con fines personales</li> <li>- Leer el periódico</li> <li>- Llamadas en horas de trabajo</li> <li>- Pasear por los pasillos</li> </ul>	43,44,4 5,46, 47		
			Absentismo por razones conocidas e ignoradas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vacaciones.</li> <li>- Matrimonio.</li> <li>- Cambio de domicilio</li> <li>- Por razones que no fueron notificadas</li> </ul>	48,49,5 0,51		



### 3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado en la investigación fue un cuestionario que sirvió para medir el nivel de absentismo laboral de los colaboradores administrativos. A continuación, pasamos a detallar el instrumento aplicado:

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

- **Autor:** Rengifo, I. (2017)
- **Forma de Administración:** Individual
- **Ámbito de Aplicación:** Para el personal docente, administrativo y obrero del núcleo académico Miranda del Instituto de Mejoramiento Profesional del Magisterio.
- **Duración:** 20 minutos (aprox.)
- **Descripción del cuestionario:** El instrumento está constituido por 51 ítems que evalúa el nivel de absentismo laboral en sus 7 dimensiones:
- **Calificación:** Las respuestas se califican en valores dicotómicos que son: Sí (2) o 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

Escalas	I	II	III	IV	V	VI	VII	TOTAL
Bajo	12-15	10-12	9-11	5-6	6-7	5-6	4-5	51-68
Mediano	16-20	13-16	12-14	7-8	8-9	7-8	6-7	69-87
Alto	20-24	17-20	15-18	9-10	10-12	9-10	8	88-102

### 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 4. Prueba de confiabilidad Kuder Richardson 20

Donde:

KR-20 = Coeficiente de confiabilidad

K = Numero de ítems

P = proporción de respuestas correctas

q = proporción de respuestas incorrectas

S<sub>2t</sub> = varianza de los porcentajes de la prueba

$$KR-20 = \frac{51}{50} \left[ \frac{1 - 2.60}{9.85} \right]$$

KR = 0.75
-----------

El resultado obtenido fue un coeficiente de confiabilidad KR<sub>20</sub>, de 0.75, 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

<b>Rango</b>	<b>Magnitud</b>
0,81 a 1,00	Muy alto
0,61 a 0,80	Alto
0,41 a 0,60	Moderado
0,21 a 0,40	Bajo
0,01 a 0,20	Muy bajo

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.

## CAPITULO IV

### PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 4.1. Presentación de resultados de datos generales

Tabla 4. Datos sociodemográficos de los colaboradores administrativos del de la Clínica Anglo Americana, según el sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Mujer	85	71
Hombre	35	29
Total	120	100

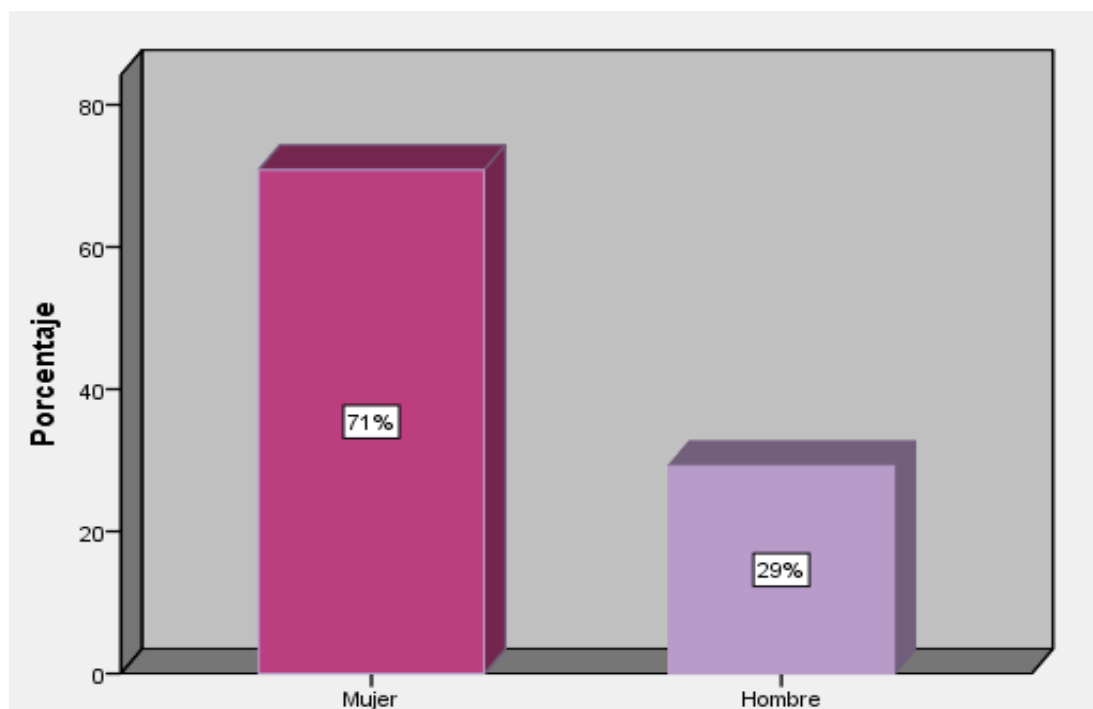


Figura 5. Datos sociodemográficos de los colaboradores administrativos del de la Clínica Anglo Americana, según el sexo

**Interpretación:** Los resultados obtenidos en la investigación determinaron que el mayor porcentaje del personal administrativo que participo en el estudio son del sexo femenino igual al 71% (85) y el 29% (35) son de sexo masculino.

Tabla 5. Datos sociodemográficos de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según grado de instrucción.

Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Técnico Superior	71	59
Superior Universitario	49	41
Total	120	100

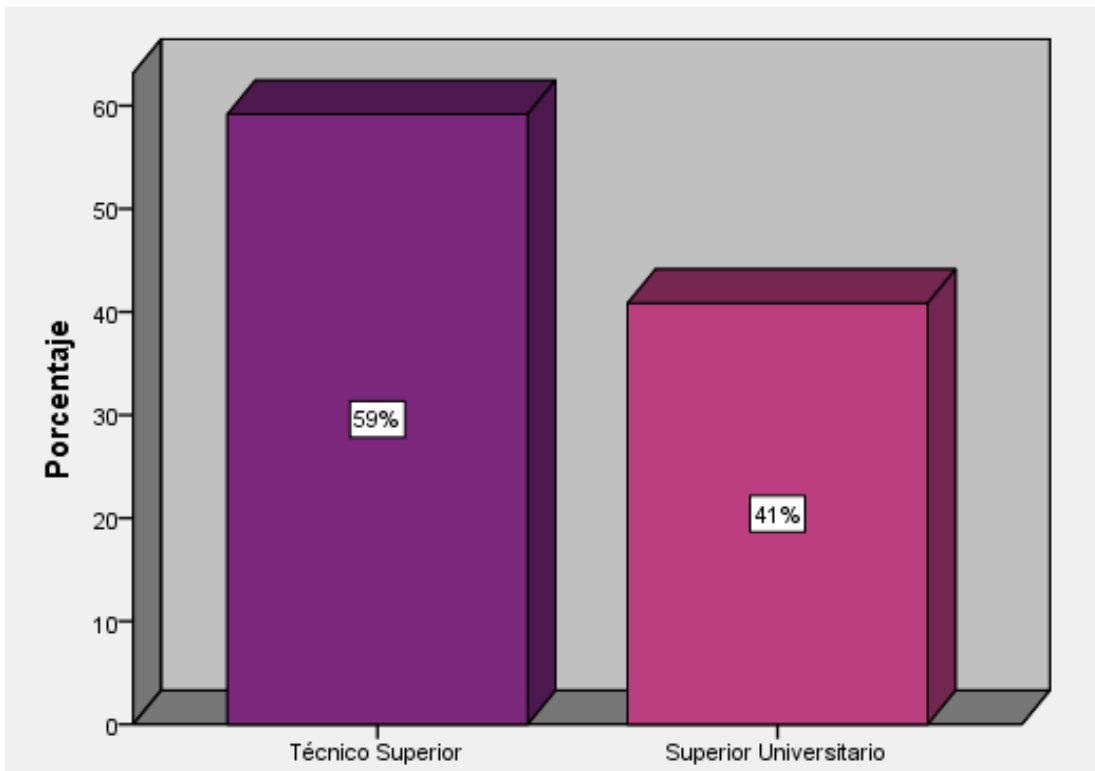


Figura 6. Datos sociodemográficos de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según grado de instrucción

**Interpretación:** Los resultados obtenidos permiten evidenciar que un 59% de los integrantes de la muestra en estudio tienen grado de instrucción técnico superior y el 41% tiene estudios superior universitario.

Tabla 6. Datos sociodemográficos de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según el estado civil

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltera(o)	69	58
Concubina(o)	15	13
Casada(o)	30	25
Divorciada(o)	6	5
Total	120	100

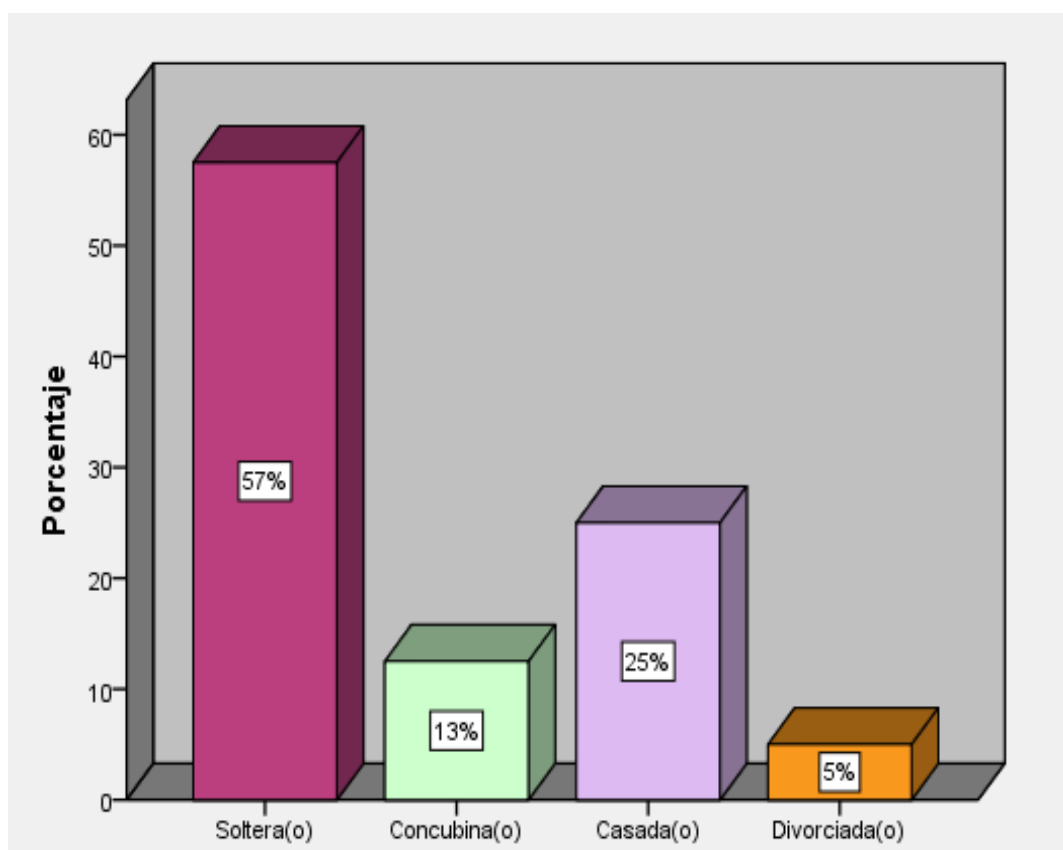


Figura 7. Datos sociodemográficos de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según el estado civil

**Interpretación:** Los resultados obtenidos demuestran que la mayor proporción de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana igual a 57% son solteras (os), seguido por las casadas (os) en 25%, el 13% son concubinas (os) y solo el 5% son divorciadas (os).

Tabla 7. Datos sociodemográficos de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según tiempo de servicio

Tiempo de servicio	Frecuencia	Porcentaje
De 0 a 1 años	41	34
De 2 a 3 años	30	25
De 4 a 5 años	10	8
De 6 a 7 años	10	8
De 8 años o más	29	24
Total	120	100

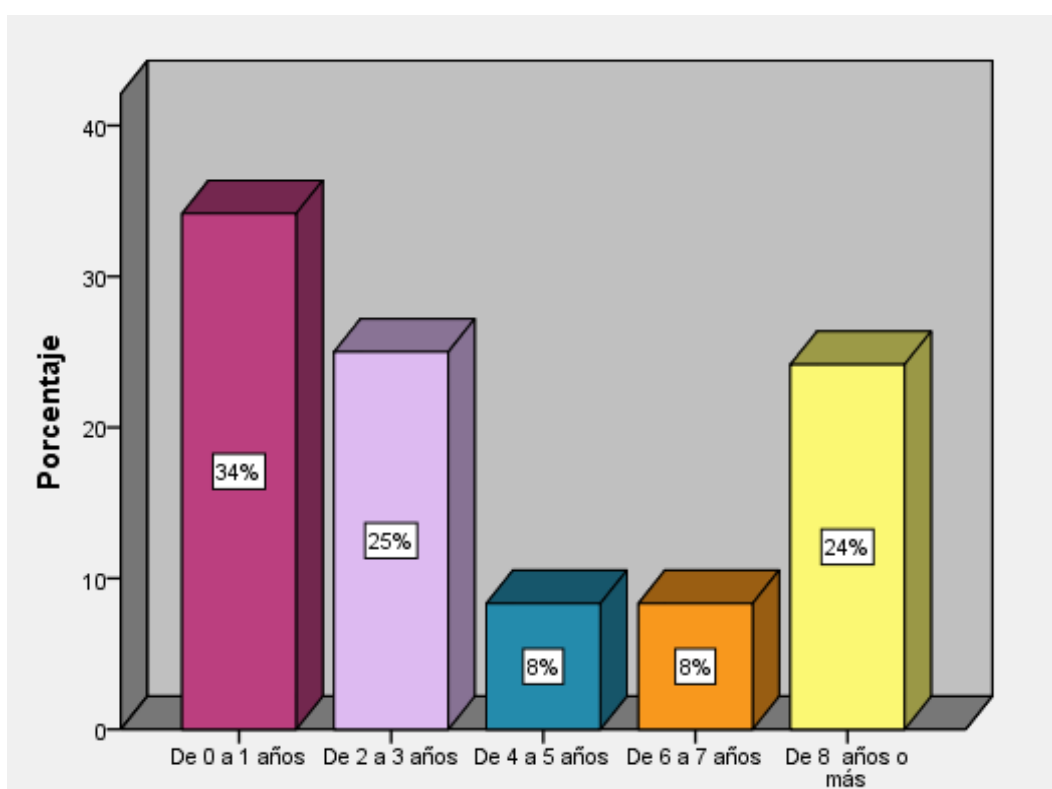


Figura 8. Datos sociodemográficos de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según tiempo de servicio

**Interpretación:** Los resultados obtenidos demuestran que el tiempo de servicio que prevalece en los colaboradores administrativos es de 0 a 1 año con el 34 %, seguido con el 25% de 2 a 3 años, el 24% tiene de 8 años o más, el 8 % tiene de 4 a 5 años y el otro 8% tiene de 6 a 7 años en la Clínica Anglo Americana.

Tabla 8. Datos sociodemográficos de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según número de hijos

Número de hijos	Frecuencia	Porcentaje
Ningún hijo	56	47
De 1 a 2 hijos	55	46
De 3 a 4 hijos	9	8
Total	120	100

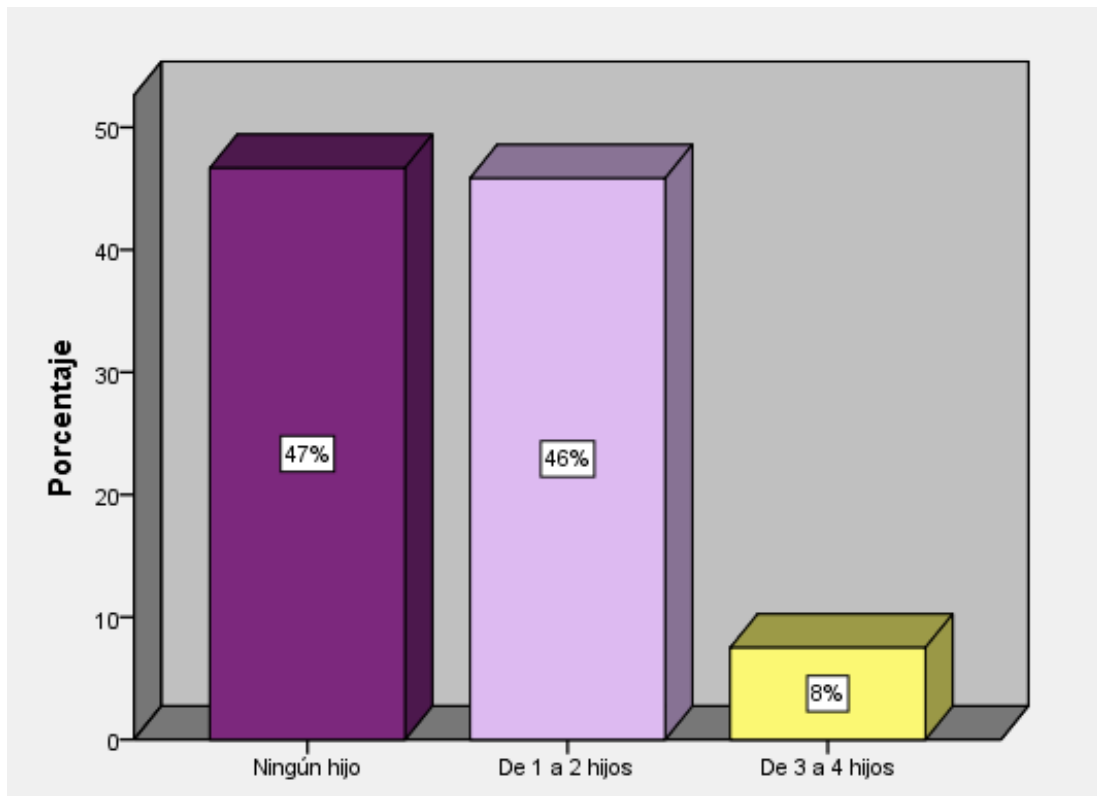


Figura 9. Datos sociodemográficos de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según número de hijos

**Interpretación:** Los resultados obtenidos demuestran que los colaboradores administrativos en mayor proporción no tienen hijos en un 47%, el 46% tienen de 1 a 2 hijos y el 8% tienen entre 3 a 4 hijos.



## 4.2. Presentación de resultados de datos específicos

Tabla 9. Nivel de absentismo de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018

Absentismo laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	8
Moderado	106	88
Alto	4	3
Total	120	100



Figura 10. Nivel de absentismo de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que el nivel de absentismo laboral de los colaboradores administrativos es de nivel moderado con un 88%, en un 8% es de nivel bajo y en un 3% resulta tener nivel alto.

Tabla 10. Nivel de absentismo laboral de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según la dimensión factores personales

Factores personales	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	49	41
Alto	71	59
Total	120	100

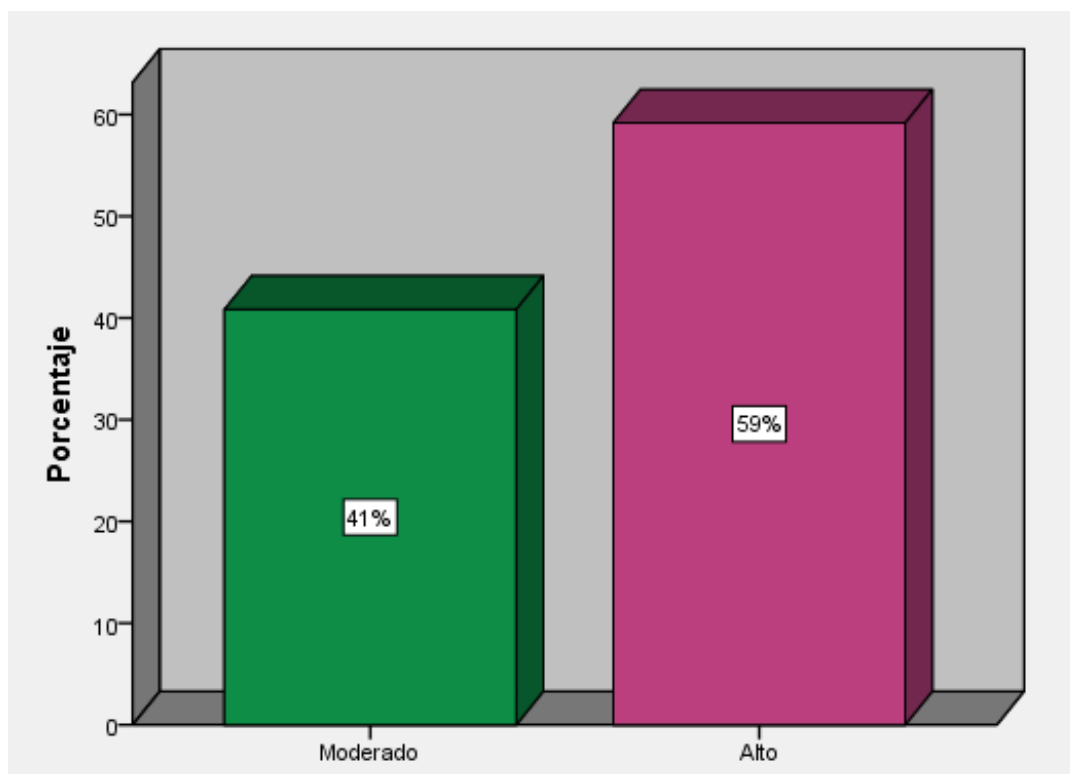


Figura 11. Nivel de absentismo laboral de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según la dimensión factores personales

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el absentismo laboral según la dimensión factores personales se determina que en un 59% es alto, lo cual representa la mayor proporción. En menor proporción se establece que es moderado en un 41%.

Tabla 11. Nivel de absentismo laboral de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según la dimensión factores empresariales

Factores empresariales	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	42	35
Moderado	59	49
Alto	19	16
Total	120	100

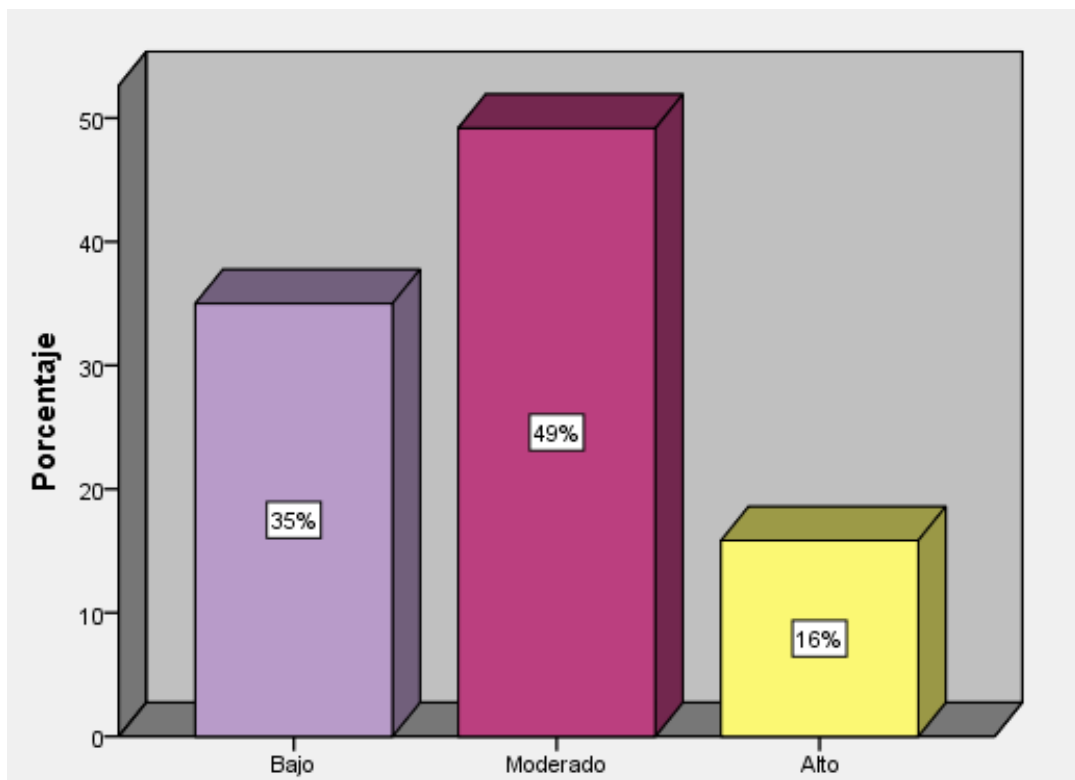


Figura 12. Nivel de absentismo laboral de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo American, según la dimensión factores empresariales

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el absentismo laboral según la dimensión factores empresariales se determina que en mayor proporción igual al 49% es moderado, en el 16% es alto, mientras que en menor proporción es bajo igual al 35%.

Tabla 12. Nivel de absentismo de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según la dimensión riesgo laboral

Factores riesgo laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	42	35
Moderado	38	32
Alto	40	33
Total	120	100

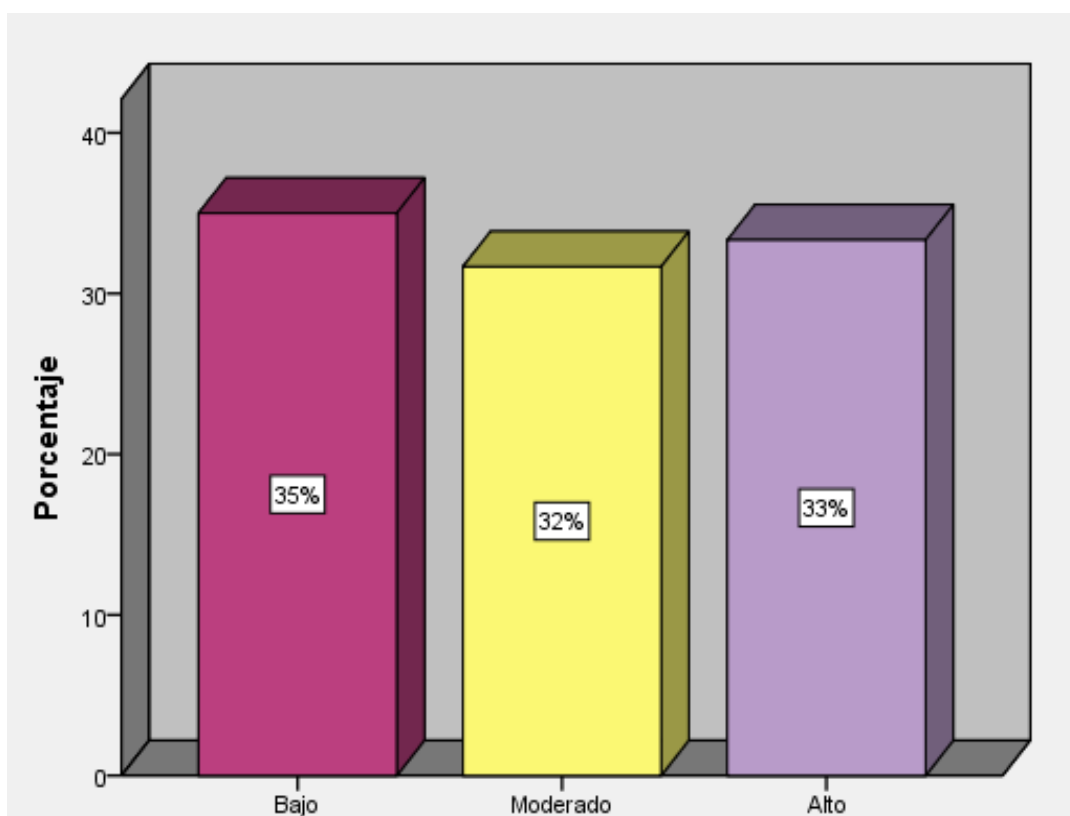


Figura 13. Nivel de absentismo de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según la dimensión riesgo laboral

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el absentismo laboral según la dimensión riesgo laboral se determina que en mayor proporción igual al 35% es bajo, en un 33% es alto y en menor proporción es moderado igual al 32%.

Tabla 13. Nivel de absentismo de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según la dimensión absentismo legal

Absentismo legales	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	88	73
Alto	32	27
Total	120	100

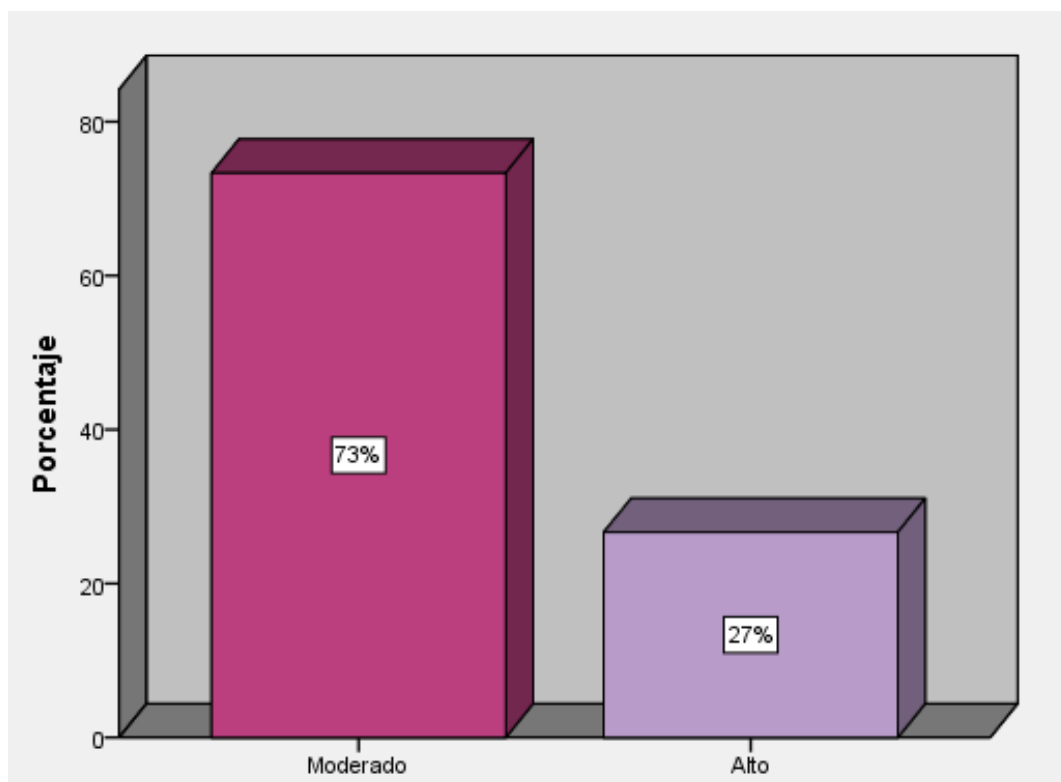


Figura 14. Nivel de absentismo de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según la dimensión absentismo legal

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el absentismo laboral según la dimensión absentismo legal se determina que en mayor proporción igual al 73% es moderado, es decir de manera regular se respetan. En menor proporción resulta alto igual al 27%.

Tabla 14. Nivel de absentismo de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según la dimensión absentismo voluntario

Absentismo voluntario	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	42	35
Moderado	65	54
Alto	13	11
Total	120	100

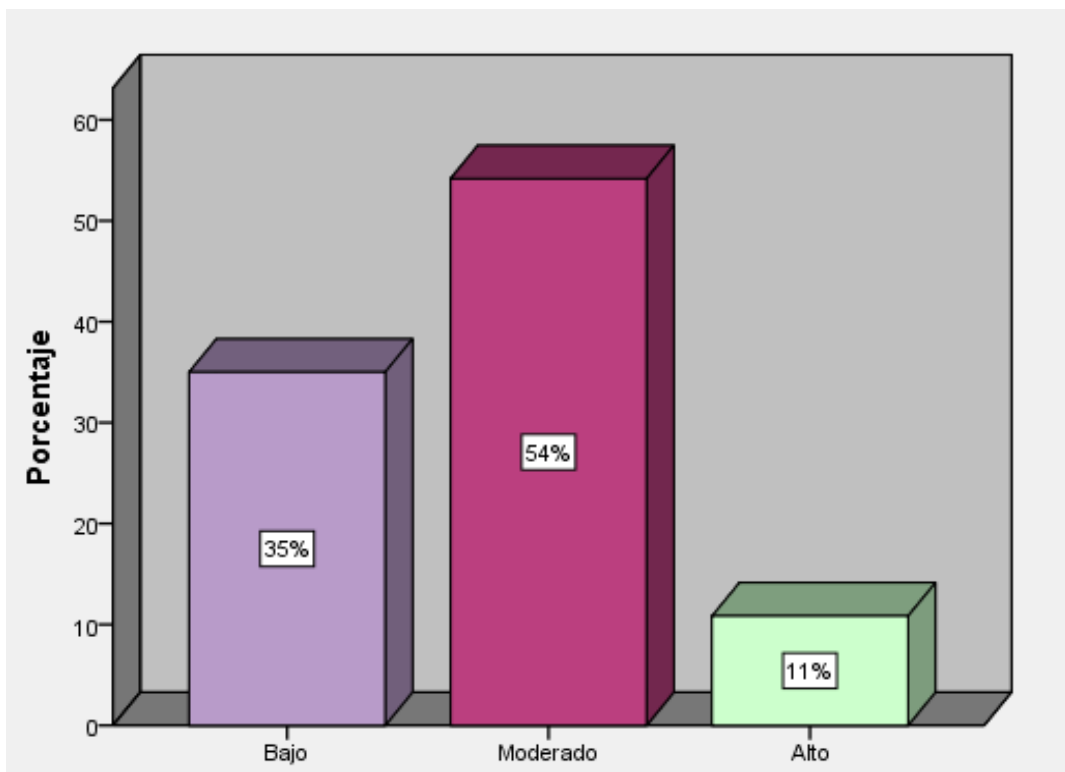


Figura 15. Nivel de absentismo de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según la dimensión absentismo voluntario

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el absentismo laboral según la dimensión absentismo voluntario se determina que en mayor proporción igual al 54% es moderado, seguido del 35% a nivel bajo, mientras que en un 11% es alto.

Tabla 15. Nivel de absentismo de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según la dimensión absentismo presencial

Ausencia presencial	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	23
Moderado	68	57
Alto	25	21
Total	120	100

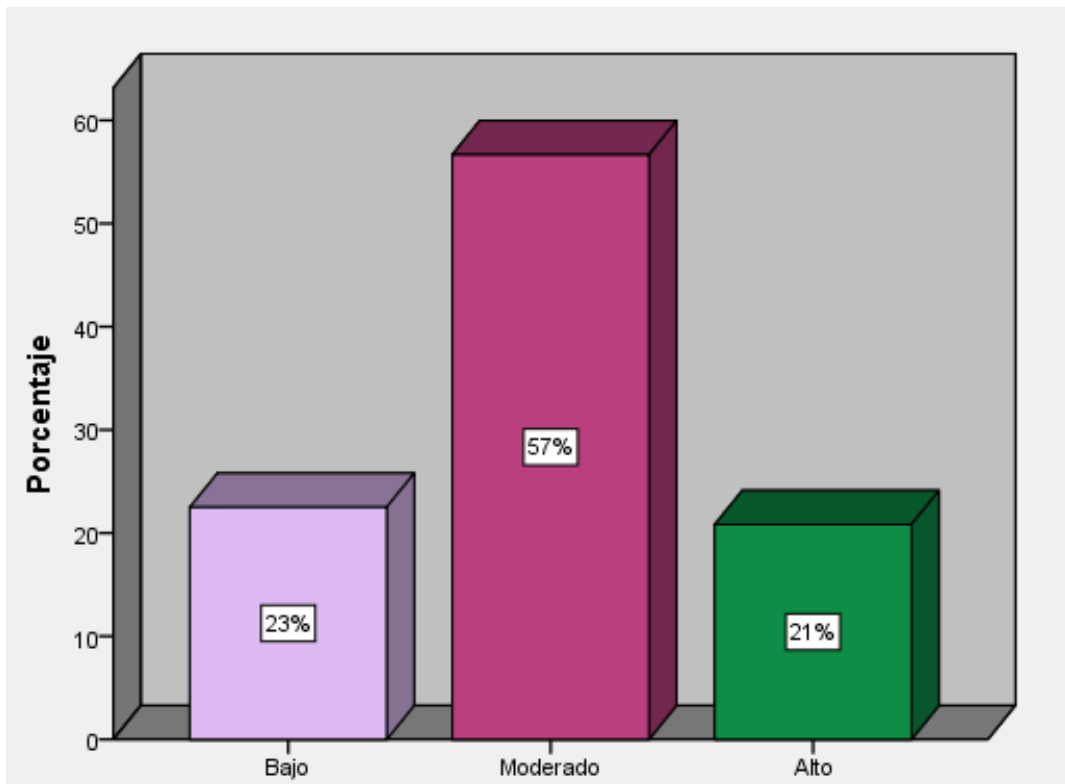


Figura 16. Nivel de absentismo de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según la dimensión absentismo presencial

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el absentismo laboral según la dimensión absentismo presencial se determina que en mayor proporción igual al 57% es moderado, seguido por el 23% que es bajo y en menor proporción igual 21% es alto.

Tabla 16. Nivel de absentismo de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según la dimensión absentismo por razones conocidas e ignoradas

Razones conocidas e ignoradas	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	119	99
Alto	1	1
Total	120	100

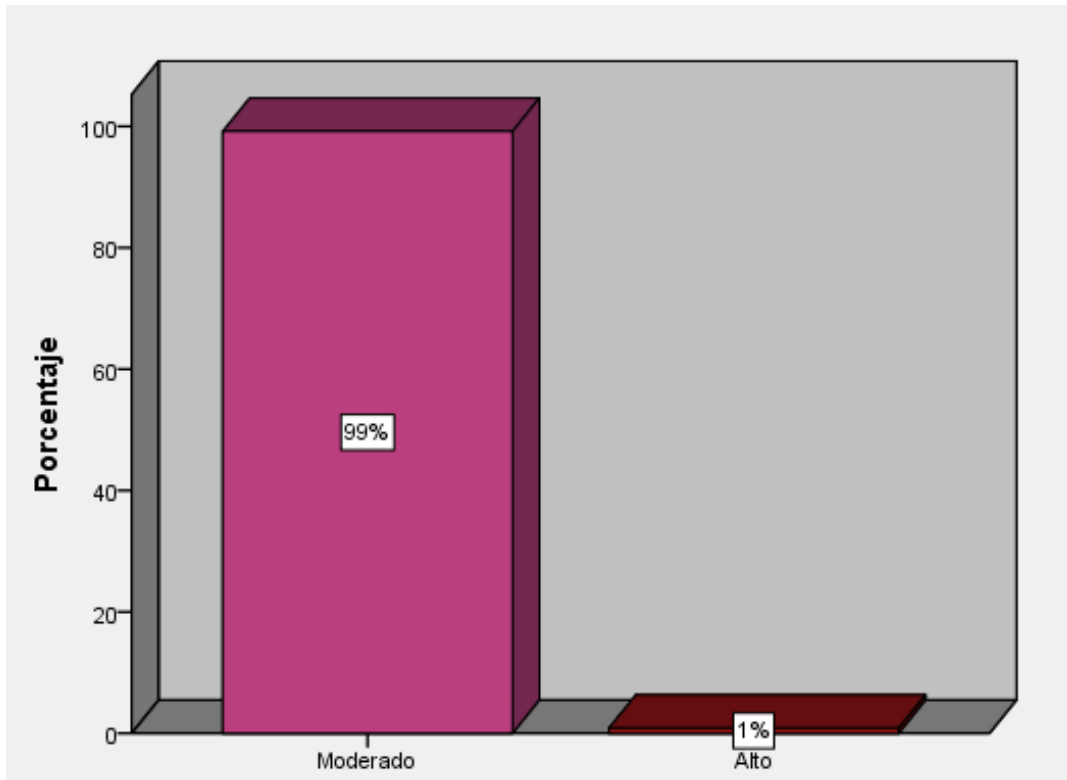


Figura 17. Nivel de absentismo de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana, según la dimensión absentismo por razones conocidas e ignoradas

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el absentismo laboral, según la dimensión absentismo por razones conocidas e ignoradas, se determina que en mayor proporción igual al 99% es moderado, y en menor proporción igual 1% es alto.



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

Para fines del procesamiento de la información recogida, se realizó una base de datos en una tabla de Excel, ordenando los ítems por dimensiones, seguidamente se realizó la sumatoria de los ítems correspondientes a cada dimensión y de la variable total, 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 escala del baremo. Que permitió tener 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.

En el presente estudio se determinó que el absentismo laboral de los colaboradores administrativos responde a un nivel moderado en un 88% y en 3% es alto, encontrándose cierta relación con la investigación hecha por Mazo y Barrera (2016) en su estudio titulado “Factores relacionados con el absentismo laboral por causa médica en el personal de enfermería, fundación clínica del norte, 2013 – 2014” donde concluye que existe un

alto porcentaje de absentismo laboral en el personal de enfermería, identificando el aumento del absentismo laboral por causa médica. En dicho sentido se establece una relación parcial con la presente investigación debido a que el resultado obtenido no es favorable y tiene tendencia a agudizarse convirtiéndose en un absentismo alto, lo cual representa un factor perjudicial para la clínica.

Se determinó que los colaboradores administrativos de la clínica Angloamericana presentan un nivel de absentismo legal moderado en un 73%, justificado por motivos de enfermedad normal o profesional, accidente laboral o por maternidad/adopción. En dicho sentido guarda relación y coincidencia con el resultado de Peña (2016) en su estudio titulado *“Factores y efectos del ausentismo laboral en la Empresa Acerías Paz Del Rio S.A: propuesta de mejoramiento”*, donde concluye que las causas del ausentismo en la empresa son principalmente los permisos, incapacidad por enfermedad general y accidentes de trabajo y se identificó que el incremento de las ausencias al transcurrir los tres años, es paralelo a la disminución del personal. Al respecto, dicha relación se debe a que la mayoría de trabajadores se ausenta de su centro laboral por motivos justificables que le impiden ir a cumplir sus funciones; estas causas, aunque se presenta esporádicamente son las más recurrentes en las organizaciones.

Del mismo modo el resultado obtenido en la dimensión absentismo legal se relaciona con la investigación de Talledo (2018) en su estudio titulado *“Factores de absentismo laboral en el personal de enfermería en un instituto especializado de enfermedades neurológicas 2015 - 2017”*, donde concluye que los principales factores de ausentismo laboral fueron de tipo legal e involuntario y se dieron por incapacidad por enfermedad en 45%, incapacidad por maternidad en 5,92% y otros motivos igual a 12,7%.

Por lo antedicho en el párrafo anterior se confirma que los trabajadores se ausentan de su trabajo por motivos legales que tienen una normatividad que los ampara y justifica de manera que la organización debe aceptar este hecho y ver otras formas de suplir estas ausencias para no perjudicar la atención en los servicios que brindan a los pacientes.

Así mismo, se determino que los colaboradores administrativos de la clínica Angloamericana presentan un nivel de absentismo laboral, preponderantemente alto en la dimensión factores personales y moderado según los factores empresariales. Este hallazgo guarda relación con lo obtenido por Aular (2016) en su estudio titulado *“Factores asociados al ausentismo laboral del personal de enfermería en el área de quirófano de un hospital materno infantil ubicado en Guacara- estado Carabobo”*, donde concluye que los empleados de enfermería del área de quirófano del hospital materno infantil Julia Benítez, faltan a su puesto de trabajo por no sentirse motivados en las funciones que ejecutan y de otro lado se debe a factores externos como el transporte. Analizando con los resultados obtenidos en la presente investigación se encuentra relación puesto que el indicador falta de motivación engloba en la dimensión factores empresariales y el indicador problemas de transporte se inserta en la dimensión factores personales. Por tanto, la relación es directa y estrecha dado que siempre habrá trabajadores que perciben bajos niveles de motivación en el puesto por desarrollar tareas monótonas, así como la falta de previsión hace que lleguen tarde al centro laboral por no prever el tiempo que demora el transporte en llevarlos al trabajo.

En resumen, existe mucha similitud más que diferencias en las comparaciones establecidas lo cual fortalece la base científica sobre el absentismo laboral.

#### **4.5. Conclusiones**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se establece las siguientes conclusiones:

- El absentismo laboral que presentan los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana es de nivel moderado en un 88%, debido a los diferentes factores y tipos de absentismo laboral, con tendencia predominante en los factores personales.

- El nivel de absentismo laboral en la dimensión factores personales se presenta en un 59% a nivel alto, predominando esta escala por encima de otras categorías debido que los colaboradores administrativos suelen faltar por motivo de enfermedad, razones familiares, tardanzas involuntarias debido a problemas de transporte.

- El nivel de absentismo laboral en la dimensión factores empresariales presenta un predominante nivel moderado con un 49% debido que los trabajadores administrativos de la clínica perciben que el clima organizacional debería mejorar, el exceso de trabajo, políticas internas poco favorables y algunas expectativas insatisfechas.

- El nivel de absentismo laboral en la dimensión factores de riesgo laboral presenta un nivel casi uniforme entre los niveles bajo, moderado y alto un tanto superior al 30% lo cual evidencia que el riesgo en sus puestos es percibido de modo distinto y muy subjetivo por cada uno de los colaboradores de la clínica.

- El nivel de absentismo laboral en la dimensión absentismo legal presenta un nivel preponderadamente moderado igual a 73%, debido a que los colaboradores administrativos de la clínica suelen pedir licencias por motivos justificados y amparados por ley, pudiendo ser estos temporales.

- El nivel de absentismo laboral en la dimensión absentismo voluntario presenta un nivel moderado con un 54% debido que los colaboradores administrativos de la clínica suelen pedir permisos particulares por atender asuntos de índole personal. Siendo este tipo de ausencia un factor que depende exclusivamente del colaborador y que podría minimizarse si lo desea.

- El nivel de absentismo laboral en la dimensión absentismo presencial, esta relacionadas a las distracciones que tienen los colaboradores en su puesto de trabajo el cual responde al nivel moderado en un 57%, debido a una falta de responsabilidad y concientización de los colaboradores administrativos de la clínica.

- El nivel de absentismo laboral según la dimensión razones conocidas e ignoradas se presenta en un 99% a nivel moderado que equivale casi a la totalidad de los colaboradores administrativos que participaron, debido a que no suelen notificar con anticipación al jefe inmediato su inasistencia.

#### **4.6. Recomendaciones**

En base a las conclusiones establecidas, se brinda ciertas recomendaciones para bajar el absentismo laboral de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana.

- El área de bienestar social en coordinación con el área de recursos humanos de la clínica Angloamericana debe ejecutar un programa de intervención social, con la finalidad de reducir el índice de ausentismo laboral y fortalecer el compromiso e identidad de los colaboradores para con la organización.

- Los colaboradores administrativos deben ser más responsables con las funciones asignadas y no faltar al trabajo para así evitar la recarga laboral en sus demás compañeros, así como los descuentos; salvo sea por motivos de fuerza mayor.

- El área de recursos humanos debe coordinar con la gerencia de la clínica para mejorar las condiciones de trabajo, los beneficios laborales de los colaboradores y deben capacitar al personal con cargo jerárquico para ejercer con profesionalidad el liderazgo dentro de la institución de manera que se perciba una favorable gestión organizacional.

- El área de bienestar social debe desarrollar charlas sobre salud ocupacional de manera que se prevenga accidentes y enfermedades laborales que impidan cumplir con su trabajo a los colaboradores. Así mismo el área correspondiente debe brindar la inducción del caso para el personal nuevo que entra a trabajar.

- El área de recursos humanos de la clínica Angloamericana debe prevenir y adoptar las medidas necesarias para cubrir el vacío que deja los colaboradores por licencias legales que se le atribuyen de manera que el funcionamiento de la organización no se vea alterado.

- El área de recursos humanos de la clínica Angloamericana debe administrar los descuentos y sanciones respectivas hacia aquellos colaboradores que faltan sin motivo justificable y de forma reincidente, para evitar que esto se repita en los demás colaboradores.

- El área de bienestar social debe sensibilizar a los colaboradores de la clínica Angloamericana para que valoren el trabajo que poseen y se comprometan a dar lo mejor de si mismos, evitando cualquier tipo de distracción.

- Los colaboradores de la clínica Angloamericana deben solicitar con antelación permiso para faltar a la institución y tomar las medidas respectivas para recuperar el tiempo en el desarrollo de sus actividades.

## **CAPÍTULO V**

### **PLAN DE INTERVENCIÓN**

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

Sensibilización de los trabajadores de la Clínica Anglo Americana en su cultura organizacional, gestión del cambio y el compromiso

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

El presente programa “Sensibilización de los trabajadores de la Clínica Anglo Americana en su cultura organizacional, gestión del cambio y el compromiso”, está elaborado por los resultados que se obtuvo por la muestra con un nivel alto de 59% en la dimensión factores personales, es alto el porcentaje establecido por esa dimensión, por ello se realiza alternativas de solución lo que reducirá el absentismo laboral en los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana.

Son importantes las capacitaciones que se les brinda a los trabajadores por que juegan un papel fundamental e importante para el logro de las metas de la institución laboral privada o estatal, teniendo en cuenta que dichas prácticas tienen un impacto significativo en el desempeño organizacional.

Según informe sobre: Las Causas Más Comunes De Ausentismo Laboral - MAPFRE (enero del 2018) En el cual indica que el ausentismo o absentismo laboral no solo genera pérdidas económicas si no también impacta y afecta la cultura organizacional. En la investigación indica Patricia Arias Soto, encargada del área de Recursos Humanos en la empresa TR que las causas más frecuentes del ausentismo laboral son los problemas familiares, el estrés crónico y la falta de solidaridad que tiene el trabajador bajo su cargo



tiene para ellos. Así mismo hay muchos jefes que se sienten aislados de cualquier grupo, conversación y actividades. Si bien algunos lo prefieren así, hay un gran porcentaje que se ve perjudicado anímicamente por ello y otras causas son más comunes, como los problemas con el transporte y la falta de facilidades (como la movilidad que brinda la empresa) a través de su inasistencia muestran su insatisfacción manifiestan su insatisfacción laboral.

Por ello el programa de intervención está orientado para crear una herramienta que nos ayuda a bajar el índice de absentismo laboral en la Clínica Anglo Americana, y así podemos tener mayor productividad en la organización, a través del incremento de la motivación, responsabilidad, compromiso y sentido de pertenencia de sus trabajadores.

Según Sáenz, J. (2006) menciona que el Trabajo Social ubicado en el área de recursos humanos, su propósito fundamental es aportar el desarrollo de un ambiente laboral más humano en la organización sea en el sector privado como estatal. Es el profesional que está en capacidad de palpar las necesidades humanas, las aspiraciones de los colaboradores, que son comprendidas por el enfoque sistémico, están sujetas a cambios del entorno y a respuestas oportunas de parte de quien contrata.

Sánchez, M. (2005) menciona que el trabajador social en empresas identifica, diagnostica y contextualiza los problemas y necesidades que tiene la empresa y del talento humano, integrando los aspectos psicológicos, sociales y económicos. A través de estos aspectos le permite conocer las relaciones productivas y humanas, tendiendo como objetivo el aumento de la productividad.

### **5.3. Objetivos del Programa**

#### **5.3.1. Objetivo general**

Generar la mejora continua del compromiso, valores, cultura organizacional para que los trabajadores se sientan identificaos con la institución para que baje el absentismo laboral en la clínica anglo americana

#### **5.3.2 Objetivo específicos**

- Promover actividades que ayuden a mejorar la salud, relaciones interpersonales e integración grupal.
- Sensibilizar, promover a los colaboradores con la identificación con los valores de la institución y tener información del impacto negativo del absentismo para la empresa y para ellos.
- El trabajador se sienta identificados con la institución con los trabajadores, motivación surgimiento profesional y la integración familiar.

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

El programa de intervención en mención está dirigido a todo personal administrativo de la Clínica Anglo Americana

## **5.5. Metodología de intervención**

El presente programa de “Sensibilización de los trabajadores de la Clínica Anglo Americana en su cultura organizacional, gestión del cambio y el compromiso”.

Para desarrollar el programa, se utilizara el “Modelo de Gestión de Casos”, es un método que provee servicios en el cual el profesional de Trabajo Social valora las necesidades del cliente, de la familia, organiza ,coordina, monitorea y evalúa. Así mismo, apoya un grupo de múltiples servicios para satisfacer las necesidades complejas de un cliente.

Podemos decir que el modelo de Gestión Casos en Trabajo Social se puede trabajar de los niveles micro como macro y la intervención lugar tanto a escala del cliente como de su sistema.

Según Austin (2001), Rose (1992) u O'Connor (1988) "el modelo de Gestión de Casos” tiene dos niveles de impacto: Sistema del usuario y Sistema de la organización. Por otra parte, el Trabajador Social es un gestor de los casos que debe utilizar sus habilidades, capacidades y competencias profesionales para asistir al usuario para poder apoyar en sus problemas.

El programa se desarrolla en un periodo de tres meses de enero a marzo del 2019, las sesiones de las actividades se realizarán en la programación mensual escriturada bajo el cargo del área de bienestar social de la Clínica Anglo Americana.

<b>SESION 1</b>	PAUSAS ACTIVAS PARA MOTIVAR Y MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES, PROMUEVE LA INTEGRACION PERSONAL Y MEJORA LA SALUD
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	Promover actividades que ayuden a mejorar la salud, relaciones interpersonales e integración grupal.
<b>DURACION</b>	DIA: lunes y miércoles Duración: 15 minutos Lugar: en la azotea
<b>ACTIVIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Palabras de bienvenida del área bienestar social y salud ocupacional.</li> <li>- Explicación de los ejercicios y su funcionalidad.</li> <li>- Entrega del tríptico que describe la importancia de la sesión.</li> <li>- Ejecución del taller con los 16 ejercicios</li> <li>- Entrega del snack de fruta</li> </ul>
<b>TAREA</b>	Coordinar con cada jefatura para la programación de su personal a cargo para la participación de la sección.
<b>FINALIDAD</b>	Que todo el personal administrativo de la clínica participe a un 100% de la sesión.
<b>META</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Logar la disminución del estrés.</li> <li>- Estimula y favorece la circulación para la salud del personal.</li> <li>- Mejorar la postura del personal.</li> <li>- Favorecer en la autoestima y capacidad de concentración.</li> <li>- Logara una mayor motiva y mejora con las relaciones interpersonales y promover la integración social.</li> <li>- Disminuir el riesgo de las enfermedades</li> <li>- Mejorar el desempeño laboral.</li> </ul>
<b>RESPONSABLE</b>	Área Bienestar Social: Trabajadora social y asistente de bienestar social. Área Seguridad Ocupacional: Jefe Seguridad Ocupacional, asistente de Seguridad Ocupacional y el Doctor Ocupacional.
<b>RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Azotea</li> <li>- Trípticos</li> <li>- Parlante</li> <li>- USB</li> <li>- Micrófono</li> <li>- Snack de fruta</li> </ul>

<b>SESION 2</b>	LÁVATE LAS MANOS Y GANA UNA SONRISA
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	Promover actividades que ayuden a mejorar la salud, relaciones interpersonales e integración grupal.
<b>DURACION</b>	DIA: lunes, miércoles y viernes Duración: 15 minutos Lugar: en la azotea
<b>ACTIVIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Palabras de bienvenida del área bienestar social y epidemiología.</li> <li>- Enseñanza de los 8 pasos a seguir para obtener un buen lavado de manos de manos con alcohol gel</li> <li>- Enseñanza de los 12 pasos a seguir para obtener un buen lavado de manos de manos con agua y jabón</li> <li>- Entrega de afiche con los pasos a seguir para lavados de manos con agua y jabón y alcohol gel.</li> </ul>
<b>TAREA</b>	Coordinar con cada jefatura para la programación de su personal a cargo para la participación de la sesión lávate las manos y gana una sonrisa.
<b>FINALIDAD</b>	Que todo el personal administrativo de la clínica participe a un 100% de la sesión
<b>META</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bajar el nivel de desconocimiento y la difusión acerca de los microorganismos patógenos que producen diferentes enfermedades e infecciones</li> <li>- Reconocer que la medida preventiva para evitar contaminaciones por los microorganismos patógenos es el correcto lavado de manos.</li> <li>- Identificar los factores de riesgo que pueda llegar al no lavarse las manos</li> <li>- Lograr que todo el personal administrativo de la institución se sienta comprometido a lavarse las manos constantemente al inicio y termino de cada actividad que realizan.</li> <li>- Entrega de pequeño frasco de alcohol gel.</li> </ul>
<b>RESPONSABLE</b>	Área Bienestar Social: Trabajadora social y asistente de bienestar social Área Epidemiología: Jefe epidemiología , 2 asistentes epidemiología
<b>RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Azotea</li> <li>- Afiches</li> <li>- Parlante</li> <li>- USB</li> <li>- Micrófono</li> <li>- Jabón</li> <li>- Balde con caño</li> <li>- Alcohol gel</li> <li>- Agua</li> </ul>

<b>SESION 3</b>	TU SALUD ES PRIMERO Y NOS IMPORTA ANGLOAMERICANO
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	Promover actividades que ayuden a mejorar la salud, relaciones interpersonales e integración grupal.
<b>DURACION</b>	Día: 1 vez cada 6 meses Duración: 1:30 minutos Lugar: en la azotea
<b>ACTIVIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Palabras de bienvenida del área bienestar social, salud ocupacional y la institución invitada de salud convocada con la empresa seguros Rímac.</li> <li>- Entrega del tríptico donde indica las secuencias de los servicios de salud que van pasar los colaboradores y la importancia de los exámenes que se están realizando.</li> <li>- Dirigir a los colaboradores con sus fichas donde indica que servicios de salud que deberían pasar: Medicina general, laboratorio, nutrición, oftalmológica, odontología y psicología.</li> <li>- El doctor de salud ocupacional evaluará los resultados y dará las recomendaciones a los colaboradores.</li> <li>- Se le deriva a los colaboradores a pasar al coffee break.</li> </ul>
<b>TAREA</b>	Coordinar con cada jefatura para la programación de su personal para la participación y programación de la sesión Tu salud es primero y nos importa Angloamericano
<b>FINALIDAD</b>	Que todo el personal administrativo de la clínica participe a un 100% de la sesión.
<b>META</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bajar el índice de enfermedades.</li> <li>- Aumento de la productividad de los colaboradores.</li> <li>- Sensibilizar al personal y que estén informados por que es importante de la prevención de salud.</li> <li>- Se sientan identificados y la importancia que son ellos para la institución.</li> </ul>
<b>RESPONSABLE</b>	Área Bienestar Social: Trabajadora social y asistente de bienestar social Área Seguridad Ocupacional: Jefe Seguridad Ocupacional , asistente de Seguridad Ocupacional y el Doctor Ocupacional
<b>RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fichas de atención de los servicios</li> <li>- Azotea</li> <li>- Tríptico</li> <li>- Lapiceros</li> <li>- Micrófono</li> <li>- Mesas</li> <li>- Sillas</li> <li>- Parlante</li> <li>- USB</li> </ul>

<b>SESION 4</b>	<b>PROGRAMA CONOCIENDO PROFESIONES Y OFICIOS</b>
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	Sensibilizar, promover a los colaboradores con la identificación con los valores de la institución y tener información del impacto negativo del absentismo para la empresa y para ellos.
<b>DURACION</b>	Día: jueves Duración: 1 hora y media Lugar: en la azotea
<b>ACTIVIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Palabras de bienvenida del área bienestar social</li> <li>- Se le separa en 4 grupos conformado por distintitos profesionales o técnicos de diferentes áreas y se le brinda 2 papelote y 2 plumón.</li> <li>- Presentación de cada uno de los integrantes y mencionar en que área están asignados y sus funciones que realizan.</li> <li>- El intercambio ideas acerca del tema absentismo laboral como afecta a la institución y a los colaboradores.</li> <li>- El primer grupo le brinda el tema Motivos o causas que se da absentismo laboral.</li> <li>- El segundo grupo se le brinda el tema consecuencias del absentismo laboral</li> <li>- El tercer grupo dará algunas ideas para modificar las causas que ocasionan el absentismo laboral, disminuir y prevenir las consecuencias.</li> <li>- El cuarto grupo dará la conclusión del tema y reforzar el tema de los valores de la institución: empatía, trabajo en equipo, comunicación, atención centrada en el paciente, vocación de servicio y compromiso.</li> <li>- Se le hace entrega de un certificado por asistir al taller.</li> </ul>
<b>TAREA</b>	Coordinar con cada jefatura para la programación de su personal para la participación y programación de la sesión del programa conociendo profesiones y oficios
<b>FINALIDAD</b>	Que todo el personal administrativo de la clínica participe a un 100% de la sesión.
<b>META</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los colaboradores tengan información de las causas, consecuencias del absentismo laboral para ellos y para la institución.</li> <li>- Integración y conocimientos de sus funciones que destaca cada uno.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilizar al personal ante el absentismo laboral.</li> <li>- Que se sientan comprometidos con los valores de la empresa: empatía, trabajo en equipo, comunicación, atención centrada en el paciente, vocación de servicio y compromiso.</li> </ul>
<b>RESPONSABLE</b>	Área Bienestar Social: Trabajadora social y asistente de bienestar social
<b>RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Azotea</li> <li>- Parlante</li> <li>- USB</li> <li>- Micrófono</li> <li>- Mesas</li> <li>- Sillas</li> <li>- Plumones</li> <li>- Papelotes</li> <li>- Certificados de asistencia al programa</li> </ul>



<b>SESION 5</b>	TALLER DE ACTUACIÓN ANGLOAMERICANO
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	Promover actividades que ayuden a mejorar la salud, relaciones interpersonales e integración grupal.
<b>DURACION</b>	Día: martes Duración: 40:00 minutos Lugar: en la azotea
<b>ACTIVIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Palabras de bienvenida del área bienestar social</li> <li>- Se le separa en 12 grupos los colaboradores y se le brinda cartulina y pulmones.</li> <li>- Presentación de cada uno de los integrantes, mencionan que valores se sienten más identificado con la institución.</li> <li>- Se les asigna valores a los seis primeros grupos: Primer grupo valor empatía, segundo grupo el valor de trabajo en equipo, tercer grupo se le asigna valor comunicación, cuarto grupo se le asigna el valor de atención centrada en el paciente, quinto grupo se le asigna vocación de servicio y al sexto grupo se le asigna valor compromiso.</li> <li>- Realizaran dinámica como se aplica en su trabajo el valor que se le fue asignado y harán carteles con mensajes de cada valor.</li> <li>- Los otros seis grupos restantes harán una dinámica de actuación grupal y carteles de la conciencia de cada valor que se le asignara.</li> <li>- Intercambiamos de ideas como los valores de la institución nos hace un mejor trabajador.</li> <li>- Se le hace entrega de un certificado por asistir al sesión.</li> </ul>
<b>TAREA</b>	Coordinar con cada jefatura para la programación de su personal para la participación y programación de la sesión del taller actuación Angloamericano
<b>FINALIDAD</b>	Que todo el personal administrativo de la clínica participe a un 100% de la sesión.
<b>META</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los trabajadores se sientan identificados con los valores de la institución.</li> <li>- Crear el compromiso y lealtad a la institución.</li> </ul>
<b>RESPONSABLE</b>	Área Bienestar Social: Trabajadora social y asistente de bienestar social
<b>RECURSOS</b>	Azotea ,parlante ,usb ,micrófono ,mesas ,sillas ,plumones ,cartulina y certificados de asistencia
<b>SESION 6</b>	SONRÍE HOY ES TU DÍA RECONOCIMIENTO

<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	El trabajador se sienta identificados con la institución con los trabajadores, motivación surgimiento profesional y la integración familiar.
<b>DURACION</b>	Día: 1 vez al mes Duración: 1:00 hora Lugar: en el auditorio
<b>ACTIVIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Palabras de bienvenida del área bienestar social</li> <li>- Se le sito al personal que será homenajeado y juntos a sus familiares</li> <li>- Se le entrega al personal un diploma por tener 5, 10, 15,20 a más años de servicio en la institución.</li> <li>- Se hace entrega al personal de medallas por ser el mejor trabajador del mes.</li> <li>- Unas palabras de agradecimiento por el tiempo de servicio y destacar por sus funciones por parte del gerente gerentes.</li> <li>- Se le brinda a cada uno de los homenajeados un presente</li> </ul>
<b>TAREA</b>	Coordinar con cada jefatura para la programación de su personal para la participación y programación de la sesión de Sonríe hoy es tu día reconocimiento
<b>FINALIDAD</b>	Que todo el personal administrativo de la clínica participe a un 100% de la sesión.
<b>META</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los colaboradores se sientan identificados por la institución.</li> <li>- Una mejor integración familiar y puedan sensibilizarse por el desempeño de su familiar</li> </ul>
<b>RESPONSABLE</b>	Área Bienestar Social: Trabajadora social y asistente de bienestar social
<b>RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Auditorio</li> <li>- Parlante</li> <li>- USB</li> <li>- Micrófono</li> <li>- Mesas</li> <li>- Sillas</li> <li>- Diplomas de tiempo de servicio</li> <li>- Medallas mejor colaborador</li> <li>- detalles</li> </ul>

<b>SESION 7</b>	<b>COMPARTIENDO UN DIA CON NUESTRAS FAMILIAS ANGLOAMERICANO</b>
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	El trabajador pueda gozar un Full Day con sus familias donde podrán pasar unos momentos agradables, así mismo, se realizará dinámicas grupales donde podrán cambiar de roles y saber que es un día en el puesto donde se desempeña el trabajador. Este Full Day podrán tener reflexiones ,interiorizaciones y aprendizaje que permitirá el cambios e actitudes en el entorno familiar
<b>DURACION</b>	Día: 1 día al año Duración: 10 hora Lugar: locales recreativos
<b>ACTIVIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Palabras de bienvenida del área bienestar social</li> <li>- Se le sito al personal y sus familiares en el punto de encuentro donde estarán los buses para ir al Full Day</li> <li>- Se le brinda a cada uno un Snap de frutas con jugos.</li> <li>- Se realiza las dinámicas “Parejas Famosas” se trata se reparte tarjetas al azar a cada familia donde en la tarjeta tiene que detallas su nombre, características comunes de los integrantes familiares y luego se presentan ante el público en general.</li> <li>- Se realizará la dinámica “Sonríe si me quieres”, se trata de una dinámica que es seria donde nadie puede sonreír, si una persona dentro del ruedo trata de hacerlo sonreír diciendo: sonríe si me quieres. los del ruedo deben responder muy seriamente: te quiero, pero no puedo sonreír si un integrante llega a sonreír cambiara de lugar en el ruedo y así sucesivamente.</li> <li>- Se realizará la dinámica “Telaraña”, Se trata que los participantes puedan pasar por una telaraña sin tocarla, tendrán que pensar en grupo familia como poder salir sin tocar la telaraña y las trampas que conlleva</li> <li>- Se dará un paseo en las instalaciones recreativas donde podrán gozar de los entretenimientos individuales y familiares</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se hará karaoke en el retorno del punto de encuentro y se da las palabras de despedida del “Taller compartiendo un día con nuestras Familias Angloamericano”</li> </ul>
<b>TAREA</b>	<p>Coordinar con cada jefatura para la programación de su personal para taller “Compartiendo un día con nuestras familias angloamericano”</p> <p>A todo personal programado se le mandara una invitación a su familia para que puedan asistir al Full Day familiar.</p>
<b>FINALIDAD</b>	Que todo el personal administrativo de la clínica participe a un 100% de la sesión.
<b>META</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los colaboradores se sientan identificados por la institución.</li> <li>- Una mejor integración familiar y puedan sensibilizarse por el desempeño de su familiar</li> </ul>
<b>RESPONSABLE</b>	Área Bienestar Social: Trabajadora social y asistente de bienestar social
<b>RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- transporte</li> <li>- Parlante</li> <li>- USB</li> <li>- Micrófono</li> <li>- Tarjetas</li> <li>- lapiceros</li> <li>- detalles</li> </ul>

## 5.6 Cronograma de sesiones

SESIONES	CRONOGRAMA											
	ENERO				FEBRERO				MARZO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
PAUSAS ACTIVAS PARA MOTIVAR Y MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES, PROMUEVE LA INTEGRACIÓN PERSONAL Y MEJORA LA SALUD												
LÁVATE LAS MANOS Y GANA UNA SONRISA												
TU SALUD ES PRIMERO Y NOS IMPORTA ANGLOAMERICANO												
PROGRAMA CONOCIENDO PROFESIONES Y OFICIOS												
TALLER DE ACTUACIÓN ANGLOAMERICANO												
SONRÍE HOY ES TU DÍA RECONOCIMIENTO												
COMPARTIENDO UN DÍA CON NUESTRAS FAMILIAS ANGLOAMERICANO												

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Adecco: El 13% de peruanos que faltó al trabajo usó un falso pretexto. (14 de agosto 2018). El Comercio. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/personal/13-peruanos-falto-falso-pretexto-adecco-noticia-nndc-546760>
- Amaya, C. (12 de septiembre del 2018).Decreto Legislativo N° 1405.Diario Oficial del Bicentenario El Peruano. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/download/full/C9UMz5SJ4qh8sypHpy5Tzn>
- Amaya, C. (05 de julio del 2018).Ley que modifica la ley 29409, ley que concede el derecho de licencia por paternidad a los trabajadores de la actividad pública y privada .Diario Oficial del Bicentenario El Peruano. Recuperado de [https://busquedas.elperuano.pe/download/full/776sDBWGaWW9aygaan\\_G4E](https://busquedas.elperuano.pe/download/full/776sDBWGaWW9aygaan_G4E)
- Amaya, C. (05 de julio del 2018).Ley N° 30807 .Diario Oficial del Bicentenario El Peruano. Recuperado de [https://busquedas.elperuano.pe/download/full/776sDBWGaWW9aygaan\\_G4E](https://busquedas.elperuano.pe/download/full/776sDBWGaWW9aygaan_G4E)
- Aular, M. (2016). *Factores asociados al ausentismo laboral del personal de enfermería en el área de quirófano de un hospital materno infantil ubicado en Guacara- estado Carabobo* (tesis de pregrado). Universidad de Carabobo, Carabobo, Venezuela. Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4277/aularm.pdf?sequence=1>
- 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/handle/UNITRU/2018>

Alava, L.M.,Rodriguez,L.A. y Parraga,G.A.(2017). El perfil profesional de los trabajadores sociales del siglo XXI. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1 (1),1-15 . Recuperado de

<http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/1271/1/EL%20PERFIL%20PROFESIONAL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20SOCIALES%20DEL%20XXI%20-%20ensayo.pdf>

Benavides, G., Ruiz F. y García, A. (1997). *Salud Laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. España: Editorial Masson.

Behrend H. (1959). La ausencia voluntaria al trabajo. *Revista Internacional del trabajo*, 2 (1), 159-70.

Bonilla, E. et al. (2014). Ausentismo laboral en el centro de atención médica inmediata Vista Hermosa I nivel, empresa social del Estado. *Ciencia & tecnología para la salud visual y ocular*, 12(1), 21-32. Recuperado de <file:///C:/Users/Alumno/Downloads/Dialnet-AusentismoLaboralEnElCentroDeAtencionMedicaInmedia-5599375.pdf>

Burrola Sánchez, R. I. (2008). Factores que influyen en el problema de ausentismo. Caso: maquilas Tetakawi, SA de CV. México D.F

Castillo, C. y Chávez, R. (2016). *Impacto económico y características del absentismo laboral en el Departamento de Enfermería, del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, período 2014 -2015* (tesis de pregrado).Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú  
Recuperado de [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3078/Chavez\\_Martos\\_Roger\\_Eduardo.pdf?sequence=5&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3078/Chavez_Martos_Roger_Eduardo.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta Ed. México: McGraw Hill.

- Danatro, D. (1997). Ausentismo Laboral de causa Médica en una Institución Pública  
Montevideo: 1994-1995. Publicaciones del Sindicato Médico de Uruguay.
- Gillies, D. (1994). Absentismo, gestión en enfermería. Barcelona: Masson-Salvat
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. 5ta Edición. México: Mc Graw Hill.
- Jiménez, F. (2014). Condiciones que fomentan el ausentismo laboral en el personal de enfermería y su impacto financiero en una institución de salud de alta complejidad (tesis de maestría). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia. Recuperado <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/12062/JimenezBeltranFlorMariela2014.pdf;sequence=1>
- 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.(29 enero 2018).Las causas más comunes de ausentismo laboral[El ausentismo laboral causa pérdidas económicas e impacta en la cultura de la empresa].Recuperado de <https://www.mapfre.com.pe/viviendo-en-confianza/empresarial/las-causas-mas-comunes-de-ausentismo-laboral/>
- Mazo, D. y Barrera, L. (2016). Factores relacionados con el absentismo laboral por causa médica en el personal de enfermería, fundación clínica del norte, 2013 – 2014. CES Salud Pública, 7(1), 3-16. Recuperado de [http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces\\_salud\\_publica/article/view/3280](http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/3280)
- Molinera, F. (2006). Absentismo laboral: causas control y análisis nuevas técnicas para su educación. España: Confemetal.



Montero, R. (31 de mayo del 2017).Aprueban reglamento de la ley n° 30012, ley que concede el derecho de licencia a trabajadores con familiares directos que se encuentran con enfermedades en estado grave o terminal o sufran accidente grave .Diario Oficial del Bicentenario El Peruano. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/download/full/EVpbIWRO4MXBUP2FeC0rGD>

Nieto, C. (2019). El trabajador social desde académico a la intervención social una mirada desde la perspectiva de la práctica profesional y experiencia laboral. Madrid, España: Editorial Dykinson

Ñañez, P. (2018). *Ausentismo Laboral en Trabajadores de un Hospital Nacional del distrito de la Victoria – 2018* (tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3009?show=full>

Oficina Internacional del Trabajo (1991). Enciclopedia de Salud. Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid: Centro de Publicaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Orbegozo, M. (23 de diciembre del 1999).Ley que otorga permiso por lactancia materna .Diario Oficial del Bicentenario El Peruano. Recuperado de <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27240.pdf>

Paz, F. (09 de marzo del 2016).Decreto Supremo N° 002-2016-TR. Diario Oficial del Bicentenario El Peruano. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/download/full/0zubN3zEKY1AtvyDqroFGt>

Peña, L. (2016). Factores y efectos del ausentismo laboral en la Empresa Acerías Paz Del Rio S.A: Propuesta de mejoramiento (tesis de pregrado). Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Boyacá, Colombia. Recuperado de <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1705/1/TGT-388.pdf>

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?sequence=1>

Ribaya, F. (1999). Costes. Madrid: Ediciones Encuentro.

Rodríguez, A. (1976). Measuring quality of work And Organizational effectiveness Behavioral . Economic tens, 23.

Rojas, L. (2014). *Estudio descriptivo del ausentismo laboral en trabajadores del sistema público de salud en Chile* (tesis de maestría). Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile. Recuperado de <http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/handle/123456789/440>

Romero, A. (1998). Gestión Integrada, Comportamiento Organizacional. Madrid España: Pirámide.

Sáenz, J. (2006). Trabajo Social en Recursos Humanos. *Revista de Trabajo Social. CCSS Costa Rica* (1), 715-722.

- Talledo, S. (2018). *Factores de absentismo laboral en el personal de enfermería en un instituto especializado de enfermedades neurológicas 2015 – 2017* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12792>
- Taylor, P. (1983). Causes and control of absenteeism. EN: Enciclopedia of occupational health and safety. Geneve: International Labour Office, 4-8.
- Tejada, E. (2015). *Ausentismo laboral relacionado a lumbalgia y su caracterización clínica en personal policial atendido en el Hospital Cívico Policial Julio Pinto Manrique, Arequipa 2014* (tesis de pregrado). Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú. Recuperado de <file:///C:/Users/User/Downloads/Documents/70.1982.M.pdf>

# **ANEXOS**

### ANEXO 1: Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Metodología
¿Cuál es el nivel de absentismo laboral de los colaboradores administrativos en la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018?	Determinar el nivel de absentismo laboral de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018.	La investigación es de tipo descriptivo, transversal, con un diseño No experimental y con un enfoque cuantitativo.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Población y muestra
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es el nivel de absentismo laboral, según la dimensión factores personales, que presentan los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de absentismo laboral, según la dimensión factores empresariales, que presentan los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de absentismo laboral, según la dimensión factores de riesgo laboral, que presentan los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de absentismo laboral, según la dimensión absentismo legal, que presentan los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de absentismo laboral, según la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el nivel de absentismo laboral, según la dimensión factores personales, que presentan los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018.</li> <li>- Identificar el nivel de absentismo laboral, según la dimensión factores empresariales, que presentan los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018.</li> <li>- Identificar el nivel de absentismo laboral, según la dimensión factores de riesgo laboral, que presentan los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018.</li> <li>- Identificar el nivel de absentismo laboral, según la dimensión absentismo legal, que presentan los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo</li> </ul>	<p>La población de estudio está conformada por 350 colaboradores administrativos que trabajan en la Clínica Anglo americana, durante el periodo 2018.</p> <p>La muestra está constituida por 120 colaboradores administrativo</p>

<p>dimensión absentismo voluntario, que presentan los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es el nivel de absentismo laboral, según la dimensión absentismo presencial, que presentan los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de absentismo laboral, según la dimensión absentismo por razones conocidas e ignoradas, que presentan los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018?</li> </ul>	<p>Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el nivel de absentismo laboral, según la dimensión absentismo voluntario, que presentan los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018.</li> <li>- Identificar el nivel de absentismo laboral, según la dimensión absentismo presencial, que presentan los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018.</li> <li>- Identificar el nivel de absentismo laboral, según la dimensión absentismo por razones conocidas e ignoradas, que presentan los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad de Lima, periodo 2018.</li> </ul>	
---	---	--

## CUESTIONARIO DE FACTORES DEL AUSENTISMO LABORAL

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

### PARTE I: Rasgos Socioeconómicos

#### GÉNERO

Mujer	
Hombre	

#### ESTADO CIVIL

Soltera(o)	
Concubina(o)	
Casada(o)	
Divorciada(o)	

#### TIEMPO DE SERVICIO

De 0 a 1 Año	
De 2 a 3 Años	
De 4 a 5 Años	
De 6 a 7 Años	
De 8 años o más	

#### GRADO DE INSTRUCCIÓN

Primaria	
Secundaria	
Técnico Superior	
Superior Universitario	

#### No. de Hijos

Ningún hijo	
De 1 a 2 hijos	
De 3 a 4 hijos	
5 o más hijos	

### PARTE II. Variable Factores del Ausentismo laboral

#### Dimensión: Factores Personales

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

Ítem	Enunciado	SI	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 financieros.		

Ítem	Enunciado	SI	NO
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 está enfermo.		
8	Te ausentas o no asistes al trabajo cuando te sientes desadaptada(o) a tu puesto de trabajo.		
9	El que te asignen tareas súper especializadas te llevan a faltar a tu puesto de trabajo.		
10	Consideras que el no sentirte integrada a la institución te puede llevar a ausentarte de tu trabajo.		
11	Cuando estas sobrecargada(o) de tareas y responsabilidades has faltado a tu trabajo.		
12	Te ausentas de tu trabajo debido a que en la institución inciden en tus expectativas individuales.		

**Dimensión: Factores Empresariales.**

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

Ítem	Consideras que son factores de ausentismo laboral atribuible a la institución:	SI	NO
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 la institución.		
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. 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 musculo esquelética.		
31	Accidentes de trabajo.		

### PARTE III. Variable: Tipos de Absentismo Laboral

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

#### Dimensión: Legales

Ítem	Consideras que has faltado a la institución por factores Legales e involuntarios, tales como:	SI	NO
32	Enfermedad normal.		
33	Accidente laboral.		
34	Licencias legales.		
35	Maternidad o adopción de 5 años.		
36	Enfermedad profesional.		

**Dimensión: Absentismo Voluntarios**

<b>Ítem</b>	<b>Consideras que has faltado a la institución por factores Personales o Voluntarios, tales como:</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
37	Permisos particulares		
38	Ausencias no autorizadas		
39	Conflicto laborales.		
40	Cuidado de los hijos		
41	Salir a fumar.		
42	Retrasos		

**Dimensión: Absentismo de Ausencia presencial**

<b>Ítem</b>	<b>Consideras que en tu trabajo tienes ausencia presencial porque tiendes a dedicar el tiempo de trabajo para realizar actividades, tales como:</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
43	Consultar páginas Web.		
44	Usar correo electrónico con fines personales		
45	Leer el periódico.		
46	Llamadas a amigos y familiares.		
47	Pasear por los pasillos		

**Dimensión: Absentismo Razones conocidas e ignoradas**

<b>Ítem</b>	<b>Consideras que has faltado a la institución por razones conocidas e ignoradas, tales como:</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
48	Vacaciones.		
49	Matrimonio.		
50	Cambio de domicilio		
51	Por razones que no pueden ser notificada con anterioridad al supervisor inmediato sino posteriormente.		



# Universidad Inca Garcilaso de la Vega

**Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas**

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 23 de noviembre del 2018

Carta N° 2714-2018-DFPTS

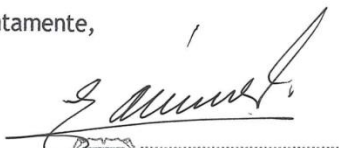

Señor  
**RENATO CASTAÑEDA TENORIO**  
**GERENTE DE RECURSOS HUMANOS**  
**CLINICA ANGLO AMERICANA**  
Presente.-



Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Yoselyn Nicoll SOTELO CARHUAPOMA**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 48-0410990, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

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

Atentamente,

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

RGS/erh  
Id. 990932