

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Ausentismo Laboral en el personal operativo de Base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019.

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por

Autora: Vanessa Chirley Loza Villasis

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

Dedico a todos los profesores que me han brindado su conocimiento a lo largo de mi vida como estudiante, al igual que a mis padres y hermanos que siempre me apoyan en todo y Dios que es la fuerza maravillosa que me motiva día a día.

Vanessa Chirley Loza Villasis

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios por hacer posible lograr mis metas a mis padres por los sabios consejos y apoyo en todo el transcurso de mi vida. A mis hermanos Donny y Sandy por todo el apoyo en estos 5 años desde lejos. al igual que David y Denisse que siempre han estado conmigo y a todas las personas que han participado en el transcurso de mi carrera y muchas Gracias Trabajo Social.

Vanessa Chirley Loza Villasis

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.-2019, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado “Ausentismo Laboral en el personal operativo de Base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, Periodo 2019”, 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.

Vanessa Chirley Loza Villasis

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Presentación.....	iv
Índice	v
Resumen	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	xiii
CAPÍTULO I.....	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
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 de Investigación.....	17
1.3.1. Objetivo General.....	17
1.3.2. Objetivos Específicos.	18
1.4. Justificación e Importancia	18
CAPÍTULO II.....	21
MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de Investigación.....	21
2.1.1. Antecedentes internacionales	21
2.1.2. Antecedentes Nacionales	24
2.2. Bases teóricas.....	29
2.2.1. Conceptualización del Ausentismo laboral	29

2.2.2.	Características del Ausentismo.....	31
2.2.3.	Clasificación de Ausentismo	32
2.2.4.	Factores determinantes asociados al ausentismo laboral.....	33
2.2.5.	Consecuencias del Ausentismo	35
2.3.	Definiciones Conceptuales.....	41
Capítulo III	43
METODOLOGÍA.....		43
3.1.	Tipo de investigación.....	43
3.2.	Diseño de la investigación	43
3.3.	Población y muestra.....	44
3.3.1.	Población	44
3.3.2.	Muestra	44
3.4.	Identificación de la variable y su Operacionalización	45
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
CAPÍTULO IV	49
PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS		49
4.1.	Procesamiento de resultados de datos sociodemográficos de los encuestados.....	49
4.2.	Procesamiento de resultados de la variable Ausentismo Laboral.....	55
4.3.	Procesamiento de los datos	62
4.4.	Discusión de resultados	62
4.5.	Conclusiones	64
4.6.	Recomendaciones	65
CAPÍTULO V	67
5.1.	Denominación del programa.....	67
5.2.	Justificación del programa	67
5.3.	Establecimientos de objetivos.....	69
5.3.1.	Objetivo general del programa	69

5.3.2. Objetivos específicos del programa.....	69
5.4. Sector al que se dirige	69
5.5. Metodología de la intervención	69
5.5.1. Recursos Materiales.....	70
5.6. CRONOGRAMA.....	77
REFERENCIAS BIBIOGRAFICAS.....	78
ANEXOS	85
Anexo N°1	86
Anexo N°2 Cuestionario de Ausentismo laboral.....	87

Índice de Tablas

Tabla 1. Escala de Calificación del Cuestionario.....	47
Tabla 2. Baremo de interpretación de la variable.....	48
Tabla 4. . Datos sociodemográficos personal operativo de base sur de la de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según edad.	50
Tabla 5. Datos sociodemográficos personal operativo de base sur de la de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según estado civil.....	51
Tabla 6. Datos sociodemográficos personal operativo de base sur de la de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según Nivel de Instrucción	52
Tabla 7. Datos sociodemográficos personal operativo de base sur de la de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, s según Número de Hijos.....	53
Tabla 8. Datos sociodemográficos personal operativo de base sur de la de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según tiempo de servicio	54
Tabla 9.Nivel de ausentismo laboral del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019	55
Tabla 10Nivel de ausentismo laboral del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según actitud relacionada al trabajo.....	56
Tabla 11. Nivel de ausentismo laboral del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según el factor económico	57
Tabla 12.Nivel de ausentismo laboral del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019,según factor organizacional.	58
Tabla 13. Nivel de ausentismo laboral del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según medio laboral.....	59
Tabla 14. Nivel de ausentismo laboral del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según satisfacción.....	60
Tabla 15. Nivel de ausentismo laboral del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según factor Personal.....	61

Índice de Figuras

Figura 1. Diseño de la Investigación.....	44
Figura 2. Datos sociodemográficos de los colaboradores operativo de Base sur de.....	49
Figura 3. Datos sociodemográficos personal operativo de base sur de la de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según edad.	50
Figura 4 Datos sociodemográficos personal operativo de base sur de la de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según estado civil.....	51
Figura 5. Datos sociodemográficos personal operativo de base sur de la de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según Nivel de Instrucción.	52
Figura 6. Datos sociodemográficos personal operativo de base sur de la de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según Número de Hijos.	53
Figura 7. Datos sociodemográficos personal operativo de base sur de la de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según tiempo de servicio	54
Figura 8 Nivel de ausentismo laboral del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019	55
Figura 9. Nivel de ausentismo laboral del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según actitud relacionada al trabajo.....	56
Figura 10. Nivel de ausentismo laboral del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según el factor económico	57
Figura 11. Nivel de ausentismo laboral del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según factor organizacional.	58
Figura 12. Nivel de ausentismo laboral del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según medio laboral.....	59
Figura 13. Nivel de ausentismo laboral del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según satisfacción.	60

Figura 14. Nivel de ausentismo laboral del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según factor Personal..... 61

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo determinar los niveles de ausentismo laboral que predominan en el personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019.

El estudio es de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, de corte transversal y con un enfoque cuantitativo de acuerdo al manejo de los datos. La población lo conforman 50 colaboradores operativos de ambos sexos, de la base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019. Cuya muestra fue de tipo censal, intencional y no probabilístico. La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario de ausentismo Laboral de Alaluna (2018).

Los resultados obtenidos sobre el ausentismo laboral en sus dimensiones fueron: en el factor económico y factor personal alcanzo un nivel alto; en el factor medio laboral, factor organizacional, actitud relacionada al trabajo, satisfacción alcanzaron un nivel promedio. De esa manera se concluyó que el nivel de ausentismo laboral presente en los colaboradores de la empresa G4S es de nivel promedio en el 60% debido predominantemente a los factores económico y personal en una escala alta.

Palabras clave: Ausentismo, satisfacción, organizacional, laboral, colaboradores.

Abstract

The objective of this research is to determine the levels of absenteeism that predominate in the operative personnel of the South base of the G4S company in the Chorrillos district, 2019.

The study is of a descriptive type, with a non-experimental, cross-sectional design and with a quantitative approach according to the handling of the data. The population consists of 50 operative collaborators of both sexes, of the south base of the company G4S in the Chorrillos district, period 2019. Whose sample was census type, intentional and not probabilistic. The technique used for data collection was the survey and the instrument used was the Alaluna Labor Absenteeism Questionnaire (2018).

The results obtained on labor absenteeism in its dimensions were: in the economic factor and personal factor reached a high level; in the average labor factor, organizational factor, attitude related to work, satisfaction reached an average level. In this way, it was concluded that the level of absenteeism present in the employees of the G4S company is of average level in 60%, due predominantly to economic and personal factors in a high scale.

Keywords: Absenteeism, satisfaction, organizational, work, collaborators.

Introducción

La presente investigación se centra en el estudio del ausentismo laboral, dado que hoy en día las organizaciones y enfrentan nuevos retos para retener y motivar a sus colaboradores quienes poseen múltiples factores que pueden o no motivarlos hacia el cumplimiento de las metas

La ausencia de los empleados al trabajo representa un problema que en los cuatro últimos decenios se ha incrementado en los países industrializados en más de un tercio de casos. Y ello a pesar de las mejoras laborales y de las condiciones socioeconómicas de los empleados, aunque la mayoría de ausencias son justificadas y de causa médica, un buen porcentaje de ellas son de índole organizativa y personal.

En el Perú durante los últimos seis meses, el 13.09% de peruanos que faltó al trabajo, utilizó un falso pretexto, según un estudio regional de Adecco. El principal motivo de ausentismo laboral es porque fueron para acudir a una entrevista laboral (30.8%) y porque se sintieron desmotivados con su trabajo (30.8%). El tercer motivo fue tener un jefe poco flexible (26.34%). Contrastado con los resultados de la región, los peruanos usamos mentiras con más frecuencia para no trabajar. Podemos encontrar que, en el último semestre, el 32.01% de peruanos se ausentó entre uno y tres días en su centro de labores. La mayoría lo hizo por problemas de salud (56.35%), luego se encuentran los trámites personales (45.77%), y los problemas privados (15.8%). (Diario Gestión, 2018)

En el contexto de la empresa G4s, se ha detectado un nivel elevado de inasistencias y tardanzas generados por diferentes motivos, debido a la naturaleza del trabajo, el riesgo que al que se someten, la ansiedad y estrés laboral, y largos periodos de trabajo

En razón de lo antedicho, se opta por investigar el nivel de ausentismo laboral en el personal operativo de Base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019. Esperando de esta manera contribuir con la mejora y el cumplimiento de los objetivos organizacionales y una mejora de la satisfacción de los colaboradores.

La tesista.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.Descripción de la Realidad Problemática

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

La ausencia de los empleados al trabajo representa un problema que en los cuatro últimos decenios se ha incrementado en los países industrializados en más de un 30%, y ello a pesar de las mejoras laborales y de las condiciones socioeconómicas de los empleados. La mayoría de las jornadas perdidas por absentismo están justificadas con certificados médicos (según algunos estudios hasta el 80 %). Esto no indica, en modo alguno, que tales ausencias se deban siempre a causas médicas, pues existen factores de tipo organizativo que terminan convirtiéndose en un absentismo incontrolable para la organización, que, en el caso de las grandes empresas, en cuanto al número de trabajadores, registran el mayor nivel de absentismo laboral (Gestal y Cejeiro, 2003).

Según el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Popular de Argentina (2012) define como ausentismo a la inasistencia de un trabajador en relación a una jornada de labor en el transcurso de un tiempo predeterminado. Entre las primordiales causas de inasistencia se incluye: patología, maternidad, accidentes de trabajo, inconvenientes familiares o

personales, faltas sin anuncio. Y se excluyen como tales, por supuesto, vacaciones y feriados legales.

Durante los últimos seis meses, el 13.09% de peruanos que faltó al trabajo, utilizó un falso pretexto, según un estudio regional de Adecco. El principal motivo de ausentismo laboral es porque fueron para acudir a una entrevista laboral (30.8%) y porque se sintieron desmotivados con su trabajo (30.8%). El tercer motivo fue tener un jefe poco flexible (26.34%). Contrastado con los resultados de la región, los peruanos usamos mentiras con más frecuencia para no trabajar. Podemos encontrar que, en el último semestre, el 32.01% de peruanos se ausentó entre uno y tres días en su centro de labores. La mayoría lo hizo por problemas de salud (56.35%), luego se encuentran los trámites personales (45.77%), y los problemas privados (15.8%). (Diario Gestión, 2018).

El ausentismo laboral en G4S Perú S.A.C. tiene un nivel muy elevado, ya que se conoce de un alto índice que registra inasistencias o tardanzas al centro laboral, generados por diferentes motivos, pero que en la práctica perjudica a la productividad de la empresa. El trabajo del personal operativo es de riesgo debido a que por el servicio de seguridad que brindan a diferentes instituciones, están expuestos a asaltos, daños personales, ansiedad o estrés laboral, largos periodos de trabajo de pie, etc.

En dicho sentido, algunos de ellos se sienten sobrecargados y por motivos de decisión personal faltan a su trabajo, poniendo en mayor riesgo a los clientes de dichos establecimientos que no se sienten resguardados como debería ser.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General.

¿Cuáles es el nivel de ausentismo laboral que predominan en el personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de ausentismo, según la dimensión actitudes relacionadas al trabajo, del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019?
- ¿Cuál es el nivel de ausentismo, según la dimensión factor económico en el personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019?
- ¿Cuál es el nivel de ausentismo según la dimensión factor organizacional del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019?
- ¿Cuál es el nivel de ausentismo según la dimensión de medio laboral en el personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019?
- ¿Cuál es el nivel de ausentismo según la dimensión satisfacción laboral en el personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019?
- ¿Cuál es el nivel de ausentismo según la dimensión factores personales en el personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019?

1.3. Objetivos de Investigación.

1.3.1. Objetivo General

Determinar el nivel de ausentismo laboral que predominan en el personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos.

- Identificar el nivel de ausentismo, según la dimensión actitudes relacionadas al trabajo, del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019.
- Identificar el nivel de ausentismo según la dimensión factor económico en el personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019.
- Identificar el nivel de ausentismo según la dimensión factor organizacional del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019.
- Identificar el nivel de ausentismo según la dimensión medio laboral en el personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019.
- Identificar el nivel de ausentismo según la dimensión satisfacción laboral en el personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019.
- Identificar el nivel de ausentismo según la dimensión factor personales en el personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019.

1.4. Justificación e Importancia

El ausentismo es un aspecto importante a considerar dentro de las empresas porque con ello se puede evaluar el nivel de ganancias y pérdidas dentro de G4s Peru S.A.C., es por ello que indicamos que hay que planificar y desarrollar estrategias que controlen las causas que lo originan, tomando decisiones que permitan reducir la ausencia de los empleados al trabajo.

Durante el periodo laboral en G4s Perú S.A.C. se puede visualizar detenidamente las ausencias del personal operativo ya sea por descansos médico, temas personales, etc. También se presenta tardanzas consecutivas que retrasa el inicio de las actividades del personal, generando malestar y falta de seguridad para las entidades que los han contratado.

En nuestro país podemos apreciar que en los diferentes trabajos el colaborador se ha ausentado a su centro de trabajo por lo menos una o dos veces al año por diversos motivos, es importante prestarles mayor atención a todas las características del ausentismo, ya que permitirá conocer la realidad de cada colaborador y ver cuál es la causa principal de ausentismo.

Por tales razones, la presente investigación tiene como propósito conocer el índice de ausentismo que existe en la empresa de G4s Perú S.A.C., ya que se puede observar a diario la cantidad de ausencias del personal operativo, ya sea por descanso médico, problemas personales, etc. También aportara recientes conocimientos sobre el tema de ausentismo frente a la motivación laboral de los trabajadores.

La investigación aportara además en varios campos, que beneficiara a diferentes grupos de interés, tales como:

Desde un aspecto práctico esta investigación nos podrá permitir conocer cuánto es el nivel de ausentismo laboral e implementar un programa de intervención social para los colaboradores, de manera que se reduzca el nivel de ausentismo laboral.

Desde la perspectiva teórica, hace alusión que existe variedad de autores y diferentes teorías que podemos ver en las bases teóricas, considerando la variedad de información que aportara para tener mayor conocimiento del tema.

El aspecto metodológico debido a los instrumentos utilizados, así como también los procedimientos, estructura del trabajo, técnicas empleadas podrá significar un medio de orientación metodológica para otras personas que desean desarrollar una investigación.

De manera prioritaria la empresa tendrá resultados donde podrá visualizar los aspectos de mejora en las diferentes áreas, así como también poder reducir la pérdida de ganancias y rotación del personal operativo. Dado que a nivel mundial las diferentes empresas han

mostrado preocupación por el índice de ausentismo laboral que han surgido en los diversos años, ahora es un tema de preocupación y a su vez de mejora como institución, porque se puede prestar más atención a todo el personal del área operativa y sus riesgos laborales, situaciones incómodas, etc.

Si una empresa inicia con preocuparse por la satisfacción y comodidad de un colaborador, esta obtendrá más ganancias y a su vez personal más a gusto con tu centro de trabajo. De esa manera podemos lograr una mejora institucional, ya sea en el ámbito de bienestar como también de motivación del colaborador para con su centro laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Tatamuez, R.; Domínguez, A. y Matabanchoy, S.(2018) en su estudio de Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. buscó identificar factores atribuidos al ausentismo laboral en Países de América Latina en los últimos 20 años. El estudio se llevó a cabo a partir de revisión sistemática de la literatura, el tipo de estudio fue de corte integrativo, observacional y retrospectivo, para ello empleó como metodos la revisión sistemática, se revisó publicaciones e investigaciones sobre los factores o causas que se le atribuyen al ausentismo laboral en países de América Latina en las bases de datos Scielo, Redalyc, Dialnet, Open access Journal, Eric, Wiley Open Access, SSRN electronic Library y Ebsco Host

Los autores lograron identificar que los factores atribuibles al ausentismo laboral se pueden agrupan en tres grupos: factores individuales, relacionados con las condiciones propias del trabajador, factores sociodemográficos y por último los intralaborales, que están conexos con el contexto laboral. Concluyen que la presencia del ausentismo laboral se debe a laconfluencia de factores individuales, sociodemográficos, intralaborales y extralaborales, que se relacionan entre sí, corroborándose con la literatura que la presencia de este fenómeno se debe a una etiología multifactorial con efectos negativos a nivel individual y organizacional.

Ferraro, C. (2016) realizó un estudio titulado “Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del hospital zonal. Especializado en oncología Luciano Fortabat, Olavarría”. El objetivo fue describir el ausentismo e identificar los factores determinantes del ausentismo laboral no programado de los colaboradores de enfermería que trabajan en el Hospital Zonal especializado en oncología “Luciano Fortabat” de la ciudad de Olavarría.

La investigación fue descriptiva, cuantitativa de corte transversal y retrospectiva. Seleccionó a 27 trabajadores del área de enfermería. La técnica utilizada en la investigación fue la encuesta prediseñada, también utilizó la base de datos del ausentismo perteneciente al periodo 1 de enero de 2014 al 31 diciembre de 2014. Concluyó que la incidencia de ausentismo del sexo masculino es media baja, resultando significativamente mayor en trabajadores de sexo femenino, mayores de 45 años. Así mismo el ejercicio profesional continuo a través de los años, puede generar deterioro físico y mental, causando ausencias por descanso médicos, con predominio de enfermedades psiquiátricas.

Santamaría, A. (2016) En su trabajo de investigación titulado “El Ausentismo Laboral y el desempeño de los trabajadores del área de producción de la Empresa Carrocerías IMC del Cantón Ambato, Tungurahua - Ecuador”. El objetivo fue establecer que factores generan ausentismo laboral en el personal del área producción de la empresa carrocerías “IMCE”. La investigación tuvo un enfoque cualitativo, de tipo descriptivo y exploratorio, se utilizó un cuestionario. La muestra fue de 88 colaboradores del área de carrocería.

Como conclusión se estableció que el ausentismo de los colaboradores puede ser de manera voluntaria cuando involucra factores como estrés, desmotivación, ambiente de trabajo poco estimulante e insatisfacción laboral o involuntaria cuando está relacionado con afectaciones de salud y problemas personales, que impiden el cumplimiento de la jornada laboral establecida en el contrato de trabajo.

Mazo, D. y Barrera, L.(2016)En su investigación titulada “Factores relacionados con el absentismo laboral por causa médica del personal de Enfermería de la Fundación Clínica del Norte, 2013 – 2014”. El objetivo de este estudio fue evaluar los factores sociodemográficos, ocupacionales y biopsicológicos relacionados con el absentismo laboral por causa médica del personal de enfermería de la Fundación Clínica del Norte. Para esta investigación se utilizó un enfoque metodológico empírico analítico exploratorio de corte transversal, en una muestra no probabilística por casuística de 45 empleados. Se recolectaron datos sobre factores sociodemográficos, ocupacionales y biopsicológicos a través de una encuesta virtual autodiligenciada y de bases de datos institucionales sobre absentismo laboral del periodo 2013- 2014.

Los resultados obtenidos denotan una prevalencia de absentismo laboral del 78%; se encontró 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%), aunque cabe anotar que estos datos no tuvieron una asociación estadísticamente significativa.

Bautista, I. y Valencia, S. (2015)en su investigación titulada “Causas de ausentismo laboral en los trabajadores del Área Administrativa del HospitalSan Andrés - E.S.E - de Tumaco, durante el primer semestre de 2015”. El objetivo fue Describir las causas de ausentismo laboral en los trabajadores del área administrativa del Hospital San Andrés - E.S.E - del Municipio de Tumaco, durante el primer semestre de 2015. El estudio fue descriptivo, cuantitativo, retrospectivo. Con una muestra de hombres y mujeres con incapacidad médica. Está conformada por 20 colaboradores (100%), de las cuales el 75% pertenecen al sexo femenino y el 25% al sexo masculino. Así mismo, se destaca que por

grupo etario el ausentismo se presenta con un 45% en las personas que tienen 30 años o menos, el 40% está entre los 31 a 39 años y el 15% son mayores de 40 años.

Los resultados presentados fueron que el 29% se ausento, por causa no médica, 16% por calamidad doméstica y 13% por diligencias personales. 81% en sexo femenino y 19% en el sexo masculino. Finalmente concluyen que la mayor causa del ausentismo es por asistencia a cita médica, enfermedad general, y otras causas como calamidad doméstica y diligencias personales. La Enfermedad Laboral, ocupa el último lugar como causa de ausentismo y en ningún caso por accidente de trabajo.

Antakli, A. y Quero, N. (2014) en el trabajo de investigación titulada “Relación entre motivación y ausentismo laboral en la Universidad Nacional Experimental de la seguridad en el año 2014”. Tuvieron como objetivo determinar la relación entre motivación y ausentismo laboral los trabajadores administrativos del nivel reglamentario de la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad para el año 2014. Ellos realizaron una investigación de nivel correlacional, no experimental de diseño transaccional. El tipo de población estaba conformada por 200 empleados administrativos. El tipo de técnica utilizada fue la encuesta y el tipo de instrumento utilizado fue el cuestionario. Concluyendo que se puede deducir las características sociodemográficas pueden estar asociadas al ausentismo del personal de la institución, así como las condiciones del trabajo también pueden guardar relación con las ausencias.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Alaluna, A. (2018) en su investigación titulada “Ausentismo laboral en los operarios del área de chocolates de la Empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017” cuyo objetivo fue identificar y determinar el factor predominante del ausentismo

laboral en los operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos, 2017.

La investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo de diseño no experimental, la muestra es de tipo censal conformado por 40 operarios del área de chocolates de ambos sexos, de las edades entre 18 a 53 años con diferentes puestos de trabajo. Para acceder a los resultados estadísticos, se procedió a utilizar el instrumento basado en el modelo de Boada i Grau (2005) y Steers y Rhodes (1984), conformado por 18 preguntas.

Finalmente, los resultados obtenidos presentan que el factor económico con un 44% de aceptación es el predominante en el ausentismo laboral, en cuanto a los demás factores percibimos lo siguiente, factor medio laboral con un 42.5%, la actitud relacionada al trabajo con un 42%, personal 42%, satisfacción laboral 41.5% y organizacional con un 31%.

Deza, K. (2018) En su tesis titulada “Ausentismo Laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro - Sede Comercial, durante el Periodo 2018” tuvo por objetivo determinar el nivel de ausentismo laboral que presentan los colaboradores de la empresa Interseguro del área comercial durante el periodo 2018. El estudio realizado es de tipo descriptivo, diseño no experimental y con un enfoque cuantitativo de acuerdo con el manejo de los datos.

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

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

Talledo, S. (2018) En su investigación titulada “Factores de absentismo laboral en el personal de enfermería en un instituto especializado de enfermedades neurológicas 2015 – 2017” Teniendo como objetivo determinar los factores del absentismo en el personal de enfermería en un instituto especializado de enfermedades neurológicas 2015 – 2017. Fue una investigación 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. Para el análisis de la hipótesis general se empleó la prueba de regresión logística ordinal y para las específicas se usó la prueba de independencia de Chi Cuadrado (0,05). Finalmente, el estudio determinó que las principales causas de absentismo en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas fueron incapacidad por enfermedad ($p=0,000<0,05$), seguido por licencia por maternidad ($p=0,000<0,05$) y Otros motivos ($p=0,000<0,05$), siendo determinantes para ausencias desde 1 a 30 días.

Quispe, L. y Rodas, J.(2018) Desarrollaron un estudio titulado “Factores condicionantes del ausentismo laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Nacional Emergencias Grau, 2018”. Teniendo como objetivo descifrar los motivos condicionantes del ausentismo laboral profesional de enfermería del Hospital Nacional Emergencias Grau. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La población completa fueron 200 enfermeras del Hospital Emergencias Grau. Se empleó un instrumento validado, la escala de Likert de los factores condicionantes del ausentismo laboral. Los resultados del ausentismo fueron que el 17,5% presentó un factor

condicionante bajo en la dimensión factores individuales, el 54,5% lograron un factor condicionante alto en la dimensión factores lugar de trabajo y el 64,5% obtuvo un factor condicionante medio en la dimensión factores de contenido de trabajo.

Como conclusión determino que el factor lugar de trabajo y contenido de trabajo, son condicionantes del ausentismo laboral.

Delgado, J.(2018) en su investigación titulada Ausentismo Laboral de los colaboradores de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018. El objetivo del estudio de investigación es determinar el nivel de ausentismo laboral de los trabajadores de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018, mediante sus cuatro dimensiones; motivación, clima organizacional, adaptación y políticas inadecuadas de trabajo.

La investigación es de tipo descriptiva, básica simple de diseño no experimental-transversal, según el manejo de los datos tiene un enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 400 colaboradores, se determinó bajo el diseño del Muestreo aleatorio simple (MAS) y la prueba de corrección por finitud la muestra de 121 colaboradores La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento un cuestionario elaborado y utilizados en estudios para medir el nivel de ausentismo laboral, que contiene 28 ítems.La motivación de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C es moderada en su mayor proporción igual al 52,9%, debido a que existe factores que lo perjudican, lo que conlleva a que los trabajadores se ausenten al no sentirse motivados o reconocidos en las funciones diarias que realizan. La Conclusión fue que el nivel de ausentismo laboral en su mayor proporción es 63,6% de nivel moderado.

Caycho, G. (2016)Desarrollo el estudio titulado “Ausentismo laboral y motivación en los trabajadores de la central del 355 de la empresa auto taxi satelital en Maranga – San

miguel”. El objetivo fue mostrarla relación significativa entre la dimensión cultura absentista de la organización del absentismo laboral y los niveles fisiológicos, seguridad, pertenencia, estima y autorrealización de la motivación en los trabajadores de la central del 355 de la empresa Auto Taxi Satelital en Maranga. La investigación fue de tipo descriptiva correlacional.

La población estuvo conformada por 107 trabajadores. El instrumento que se utilizó fue la Adaptación de la escala de Ausentismo laboral del empleado público (ALEP). Concluyendo que el absentismo laboral tiene también que ver con la motivación lo cual indica que los colaboradores suelen incurrir en faltas justificadas o injustificadas por falta de motivación.

Ccollana, Y. (2015) en su artículo de investigación titulado “Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores” de la empresa Ángeles Eventos en el año 2010. Intentó determinar la relación entre la rotación de personal y el absentismo laboral con la productividad de los operarios de la empresa Ángeles Eventos en el año 2010. Para ello utilizó un diseño correlacional –cuantitativo, empleando la revisión documental en las áreas de Recursos Humanos y la Gerencia de Operaciones, así como un cuestionario estructurado, aplicado a 85 operarios elegidos probabilísticamente.

Los resultados encontrados demuestran que la relación entre la rotación de personal y el absentismo laboral con la productividad si es significativa. Asimismo, la rotación de personal en el 2010 fue moderada, en cuanto al absentismo laboral en el año 2010 fue de forma normal. Finalmente se encontró que la productividad presento algunos crecimientos en los meses del año 2010.

Ccollana concluye que la relación entre la rotación de personal y el absentismo con la productividad de los operarios en la empresa Ángeles Eventos en el 2010 si es

significativa. Puesto que al analizar estadísticamente ambas variables se observó algunas variaciones; sin embargo, estas no inciden de forma directa con la productividad.

2.2.Bases teóricas

2.2.1. Conceptualización del Ausentismo laboral

El origen del ausentismo coincide con la existencia de una etiología multifactorial, en donde interactúan factores individuales que residen en la persona, tomando al trabajador como una unidad básica de la empresa u organización de trabajo; otro factor que interviene, son los aspectos laborales que se relacionan con las condiciones y medio ambiente en el trabajo, y por último los factores ambientales eso extralaborales. (Kury D., 2012)

Una definición más general es la que propone Chiavenato I. (2007) cuando menciona que el ausentismo se puede referir a las “ausencias en momentos en que los empleados deben de estar trabajando normalmente”

Chiavenato I. (2009) además, dice que:

las ausencias son faltas o retrasos para llegar al trabajo. El ausentismo es su principal consecuencia. Lo opuesto del ausentismo es la presencia. Ésta se refiere al tiempo durante el cual el trabajador está disponible para trabajar. (p.89)

El ausentismo es la frecuencia y/o la duración del tiempo de trabajo que se pierde cuando los colaboradores no se presentan al trabajo; constituye la suma de los periodos en los cuales los colaboradores se encuentran ausentes del trabajo, sea por falta, por retraso o por algún otro motivo. (Chiavenato I., 2009, p.90)

Actualmente la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define el ausentismo como "la no asistencia al trabajo por parte de un empleado del que se pensaba que iba a

asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas Componentes del Absentismo laboral” (OIT, cit. en Kury D. ,2012 y Sánchez D., 2015)

Otros autores mencionan que se trata del producto negativo entre el tiempo para el cual un trabajador fue contratado y el tiempo que realmente desarrolló su tarea (Porret, 2012, cit. en Sánchez D., 2015)

Según Robbins S. y JudgeT. (2009) El ausentismo se define como la inasistencia frecuente al trabajo. y constituye un costo e interrupciones enormes para los empleadores Factores del ausentismo laboral. (p. 28)

Más adelante Robbins S., DecenzoD. y Coulter M. (2013) actualizan el concepto de ausentismo siendo de manera más general el “no presentarse a trabajar” (p. 224)

Algunos autores como Hellriegel Don (2005) citado en Kury D. (2012) precisa que el ausentismo laboral es el conjunto de ausencias por parte de los trabajadores de un determinado centro de trabajo, justificadas o no.

Otro autor, Arias (2006) en Kury D. (2012) menciona que el ausentismo está constituido por todas aquellas faltas de asistencia al trabajo, que ocurre cuando el empleado deberá presentarse a laborar.

Desde el punto de vista psicológico y sociológico, el absentismo se puede definir comouna disfunción organizativa bien sea vinculada al trabajador por la tensión a la que sesiente sometido, bien sea vinculada a la propia cultura de la empresa o a sus métodos deorganización del trabajo (Sanchez D. , 2013)

De acuerdo al libro el absentismo laboral: antecedentes, consecuencias y estrategias de mejora; el absentismo es un fenómeno característico e inevitable del mundo del trabajo. Sin embargo, cuando las conductas de ausencia de los trabajadores exceden ciertos límites

considerados «normales» se plantea un problema para la organización, puesto que se dificulta la consecución adecuada de sus objetivos. Además, en función de las causas del absentismo, éste también puede estar indicando problemas para los trabajadores, en especial los relativos a su salud, que puede resultar perjudicada por causa de su actividad laboral. Al estudiar el absentismo, se debe partir de la base de que es un fenómeno complejo con múltiples causas y factores relacionados. De hecho, es un comportamiento integrado y relacionado con otras experiencias y conductas laborales y no laborales. José M. Peiro, Isabel Rodríguez (2008). (Jimenez S. & Marrugo R., 2017; p. 35)

Finalmente, para Morquera (2018) en términos generales el ausentismo laboral es un problema que se presenta por la no presentación del trabajador en el lugar y horario acordado a realizar las funciones para el cual ha sido contratado, ausencia que se produce por diferentes factores y para la que la organización no está preparada, porque la mayoría de las veces la ausencia es inadvertida y se contaba con la presencia del trabajador. No obstante, lo anterior, algunas causales del ausentismo son atribuibles al empleador, otras no están catalogadas como ausencias laborales, como las vacaciones y un porcentaje menor a causas externas; fenómenos de la naturaleza. (pág. 12).

2.2.2. Características del Ausentismo

De acuerdo con Klaric (1796) citado por Delgado J. (2018) existen cuatro características esenciales del ausentismo, así se basa en el enfoque: Empresarial, Psicológico, Sociológico y Pedagógico:

- a. Empresarial/Directivo y Económico. Surge de la adaptación del individuo a la empresa.
- b. Psicológico. - Se centra en la motivación, la satisfacción y las actitudes hacia el puesto de trabajo. Es evidente la importancia que tienen las normas del equipo a

descubrir la existencia de una cultura de ausencia en el centro de labores que abarca la enfermedad, y es comprendida como una situación individual y grupal hacia el sistema inflexible.

- c. Sociológico. - En este enfoque se incluían los factores individuales que faltaban y hacen referencia a la edad, sexo, estado civil, formación, etc. También consideran a los factores externos a los colaboradores, como la distancia del hogar al lugar del trabajo en cadena, las tensiones en la familia y los factores de organización del trabajo como el tamaño de la unidad de trabajo o la repetitividad de las funciones.
- d. Pedagógico. - El ausentismo constituye una de las respuestas a la alta tensión, la baja moral de trabajo, la imposibilidad de promoción, etc. Que adquieren a los cinco años de trabajo en profesores. En esta situación el ausentismo trabaja como ruptura y escape momentáneos para amortiguar las tensiones acumuladas en el trabajo.

2.2.3. Clasificación de Ausentismo

Según Porret (2012) citado en Sánchez D.(2015) El ausentismo se puede clasificar según su origen, según las causas amparadas por la ley, y según la decisión del trabajador.

- a. Según el origen del ausentismo, éste puede clasificarse en ausencias de origen médico motivado por un malestar agudo, o de origen no médico. *p.e* una situación familiar particular como enfermedad de los hijos.
- b. Según las causas amparadas por la ley, las ausencias pueden ser legales como es el caso de una calamidad doméstica, o ilegales como una falta al trabajo no justificada.
- c. De acuerdo a la decisión del trabajador, el ausentismo puede ser voluntario *p.e* la ausencia por paro cívico; o puede ser involuntario *p.e* la ausencia por falta de motivación.

2.2.4. Factores determinantes asociados al ausentismo laboral

La literatura nos muestra diversas propuestas, a continuación, se da a conocer algunas de ellas.

2.2.4.1. Dimensiones del ausentismo laboral según Rengifo (2017)

Rengifo I. (2017) en base a la lógica conductista piensa que los factores causales del ausentismo son respuestas directas la influencia del entorno ya sea interna, como externo a la organización. Así, RengifoI. (2017) siguiendo a Arias (2006), afirma que los factores condicionantes del ausentismo laboral pueden ser factores del medio que rodea al individuo, factores presentes en el ambiente organizacional, a su vez los clasifica en factores internos y factores externos.

- a. Factores del medio ambiente que rodean al individuo pueden ser la cultura, la organización familiar, social, económica, y política.
- b. Los factores presentes en el medio ambiente organizacional que de una u otra forma tiene incidencia en la regulación de la conducta de los trabajadores dentro de sus puestos, pueden ser la ergonomía, malas políticas salariales, exceso o escases de actividades, así como el mismo personal.

Nuevamente Arias (2006) en Rengifo I. (2017) Toma como referencia a la organización y clasifica los factores en:

- a. Los factores internos se generan dentro de la organización cuya naturaleza es externa al individuo, pueden ser la selección del personal, deficiencias en métodos de asignación m la fatiga, excesos o escases de personal, demanda irregular de productos o servicios,

- b. Los factores externos están relacionados intrínsecamente con el trabajador y pueden ser, viviendas inadecuadas, problemas de compra, transporte deficiente, enfermedades, accidentes, obligaciones del hogar u otros

2.2.4.2. Dimensiones del ausentismo laboral según Morquera (2017)

Morquera, T. (2017) piensa que la conducta ausentista no solo es atribuible al trabajador sino también a la empresa, Además enfatiza la existencia de otros factores circunstanciales que escapan del control tanto del trabajador como de la organización.

- a) Los factores imputables al trabajador, no propiamente son por voluntad del trabajador pueden darse por causas médicas provocadas por enfermedades comunes dependiendo de la actividad que se realice, (respiratorias, estrés psicológico, osteomusculares o digestivas, etc) así como accidentes, licencias no autorizadas, actividad de sindical, Obligaciones legales, familiares Licencias.
- b) Los Factores atribuibles a la organización. dentro de este grupo se encuentra el ausentismo generado por el clima laboral, la falta de motivación, por la insatisfacción con la remuneración económica. Estos factores tienen que ver con la satisfacción del personal con el trabajo.
- c) Otros factores. Externos a la persona y a la organización, este grupo de factores determinan el ausentismo involuntario, dentro de este grupo se encuentran eventos que colocan al personal en circunstancias ocasionales como manifestaciones o paros, factores ambientales o catástrofes ambientales que puedan afectar el transporte.

2.2.5. Consecuencias del Ausentismo

Según Jimenez S. y Marrugo R. (2017) el ausentismo laboral puede tener efectos tanto organizativos , como psicosociales , en el clima laboral, así como económicos, también puede generar estrés:

a) Efectos Organizativos

Para una empresa la organización es fundamental, necesita para ello establecer un orden, un control y manejo de los recursos, tanto materiales como humanos y hacerlo de la mejor manera para conseguir los productos o el servicio deseado. El absentismo hiere directamente al núcleo del sistema organizativo de la misma. El fenómeno produce numerosos problemas en la organización de las empresas, ya que la sustitución de los inasistentes requiere el adiestramiento urgente de otros empleados, o prolongar la jornada con horas extraordinarias para compensar el trabajo no realizado. Pero como es sabido la simple e imprevista sustitución de un empleado por otro, no resuelve las consecuencias negativas que el absentismo ocasiona, debido a la escasa práctica de la actividad concreta del sustituto, así como la menor experiencia sobre lo que rodea el puesto de trabajo y menores conocimientos con que los empleados ausentes. A esto cabe añadir las quejas, protestas, agravios comparativos.

b) Efecto psicosocial

El término “factores psicosociales”, definido en 1986 por la Organización Internacional del Trabajo, se refiere a la interacción entre aspectos del trabajo (contenido del trabajo, organización del trabajo y gestión) y la persona (competencias, motivaciones...) y a sus consecuencias, tanto en la empresa como en la salud individual. Dependerá mucho de cómo se gestionan los recursos humanos y si se invierte tiempo y dinero para llevar a cabo planes y políticas que conduzcan a crear un ambiente apropiado que permita instalar unos valores

que expulsan el absentismo voluntario del seno de la empresa. Destacan sobre otros tres principales elementos del clima laboral que estando estrechamente relacionadas entre sí han adquirido entidad propia.

- c) El estrés: Se trata del estado de tensión nerviosa excesiva y continua que produce alteraciones de la conducta de quienes participan en una empresa, perjudicando su salud física, rebajando la calidad de vida y acentuando los conflictos. Esos estados, digamos, emocionales o de ánimo, pueden provenir, a título de ejemplo, de una sobrecarga de trabajo, la repetitividad de la actividad o monotonía de las tareas, la aceleración excesiva del ritmo de trabajo, la ambigüedad del rol que debe ocupar, de los objetivos marcados que debe alcanzar, de las relaciones personales negativas, inseguridad en la continuidad en el empleo, conciencia de tener riesgos para la integridad física, excesiva responsabilidad para su capacidad o preparación, etc.
- d) Efecto económico: La no comparecencia al trabajo disminuye los ingresos del absentista, a la empresa le resulta más cara la partida de personal en su cuenta de resultados, encarece la producción y, al final, afecta a la economía nacional.

2.2.4.3. Dimension del ausentismo laboral según Alaluna (2018)

AlalunaA. (2018) su investigación recoge datos obtenidos de Boada (2005), se basó en un conjunto de factores planteado por Streers y Rhodes en 1984, quienes consideran aspectos como lo son: la época donde se desarrolla la actitud, contrastes individuales, aspectos laborales, manejo interno de trabajo considerando que la causa del ausentismo es una decisión que se realiza de manera voluntaria e involuntaria, esto sirve de base para su modelo basado en una multiplicidad de factores influyentes en las decisiones.

Boada (2005) citado en Alaluna A. (2018), identifica seis factores comunes de ausentismo en cada organización:

a. Actitudes relacionadas al trabajo

Determinantes actitudes del colaborador están directamente relacionadas con el funcionamiento de la organización. En reiteradas ocasiones las organizaciones con funcionamiento burocrático, genera que el colaborador aprecie que las tareas que desempeña no son relevantes para la organización, además que las funciones no son sometidas a evaluación ni a modificación, por lo tanto, el esfuerzo no es evaluado, teniendo como resultado a un colaborador alejado y poco comprometido con la organización. Por el contrario, una persona comprometida y fidelizada con su organización y sus funciones de acuerdo con el perfil profesional será incapaz de renunciar al trabajo o a los problemas organizacionales. (Alaluna A., 2018)

Por ello, es importante prestar atención a las diferentes actitudes que manifiesta el colaborador respecto a la realización de tareas, la fidelización, inquietudes, expectativas, necesidades, valores, habilidades, conocimientos, por lo que, si estas son negativas, el índice del ausentismo tiende a aumentarse. En tal sentido la actitud viene hacer un factor importante en cuanto al compromiso que se tiene para con la organización y la implicación en el trabajo. (Alaluna A., 2018)

b. Factor económico

Motivación de los colaboradores para la asistencia a sus labores de manera cotidiana en los tiempos actuales. El colaborador al percibir su salario en muchas ocasiones siente que no es conforme por diferentes aspectos, por ejemplo, tareas que desempeña, tipo de función, permanencia hasta determinadas horas para la culminación de tareas, rotación reiteradas, días laborales en fechas estimados como feriados, puesto, experiencia obtenida, dedicaciones, los cuales manifieste que el sueldo depositado es injusto. Debemos tomar en cuenta que la remuneración es la fuente para todo colaborador para cubrir sus necesidades, más si este cuenta con un compromiso familiar y es el sustento de mismo. Por otro lado, al

pasar los años, los colaboradores se resignan a un bono, reconocimiento a causa del logro de objetivos trazados por el mismo, la antigüedad de años, el cual se convierten en eternos, inalcanzables e inexistentes teniendo como resultado el incremento de ausencias al sentir que no son considerados como tal en la organización, buscando otras oportunidades salariales, como un extra trabajo durante la jornada laboral. (Alaluna A. , 2018)

c. Factor organizacional

Las practicas organizacionales pueden proveer un empuje para que el colaborador asista a sus labores respectivas, entre las más particulares se identifican a manejos internos, i) las políticas de control del ausentismo: la organización deberá tener en claro cuáles son los niveles aceptables de ausencia para convertirse este en un fenómeno tolerable, ii) el diseño del puesto de trabajo y/o de las operaciones que caracterizan una tarea determinada: constantemente el colaborador se ve envuelto en diferentes funciones no definidas, puesto que no lo tienen claro, por otro lado no existe una distribución eficaz de tiempos y cumplimiento de tareas, lo cual ocasiona altas demandas de trabajo, es decir no se presencia un monitoreo, ni evaluación objetiva; es necesario que el colaborador tenga por conocimiento y en claro sus funciones y tareas, identificación con su equipo, siendo participes de las gestiones, y perciban su presencia en el éxito organizacional, iii) mecanismos de reclutamiento y selección: al incorporarse un nuevo colaborador a una organización a nivel estatal o privada, muchas organizaciones caen en la desesperación de encontrar rápido un reemplazo de un puesto, evadiendo llevar a cabo un procedimiento interno adecuado, donde no existe una evaluación o exámenes previos para la obtención de antecedentes del antiguo trabajo, por lo que determinara el futuro laboral, iv) las expectativas claras de trabajo: ciertas deficiencias existentes, como la escasa comunicación y poca asertividad de llegar a los colaboradores en cuanto a la información de deberes y acontecimientos internos son los que perjudican a la imagen de la organización, por ello toda

comunicación debe darse a través de diferentes instrumentos para que el colaborador se sienta parte de la organización. Si este no se planifica y ejecuta, los colaboradores no suelen sentirse parte de la organización y por ende manifiesten que no recibieron comunicación para justificar sus faltas en hora de jornada laboral. (Alaluna A., 2018)

d. Factor medio laboral

Factor determinante en la cual se reflejará si los resultados laborales por parte del colaborador son eficaces o no. Debido a que directamente se encuentra relacionado el colaborador y su entorno laboral, es decir, el empuje del colaborador para fuera de su organización como resultado de una realidad laboral. Los riesgos laborales, clima deteriorado, condiciones inadecuadas de trabajo, mantenimiento de instalaciones eléctricas, edificios almacenes, vías inseguras, trabajos inconclusos, pueden llegar a influenciar estrés, tensiones, temor, preocupación y por consiguiente inasistencias fingidas en los colaboradores para escapar o protegerse de los peligros existentes en su propio trabajo que puedan ocasionar accidentes de trabajo. Es importante contar con un buen ambiente laboral para la realización eficaz y clara de las tareas. Por ende, la organización debe tener en cuenta las manifestaciones que los colaboradores presentan frente a este factor, por lógica si no existe un ambiente de trabajo seguro, no habrá resultados exitosos en la producción. (Alaluna A., 2018)

e. Factor satisfacción laboral

Cuando el colaborador asiste a sus labores, se entiende que le agrada, porque considera que la organización es una fuente de satisfacción y motivación y no meramente como operaciones ni rutinas. Sin embargo, hoy en día encontramos a numerosos colaboradores

insatisfechos en sus puestos y funciones a causa de que no consideran importante su trabajo, considerándolo solo como fuente de dinero. Esto debido a que el estrés de rol, tipo de grupo al que pertenece, relación con sus superiores, estilo de liderazgo de sus superiores, falta de reconocimiento ante resultados de tareas, inexistencia de desafíos, responsabilidades importantes, retos, poco compañerismo, y en vez de generar satisfacción. Por el contrario, si lo mencionado se relacionaría con los colaboradores, obtendremos colaboradores activos con el deseo de contribuir y ser partícipe de diferentes actividades con el fin de alcanzar los logros organizacionales. (Alaluna A., 2018)

f. Factor personal

Se ha determinado un grupo de variables del factor personal que influyen en la motivación de asistencia al centro laboral. Dichas variables se constituyen en los problemas de salud, edad, sexo, estudios, tamaño de familia y actividades extra laborales, por ser las más resaltantes. Sin embargo, se puede presenciar, que existe tres factores no coincidentes con la disposición del sujeto, i) enfermedad y accidentes laborales: es el inconveniente físico que tiene el colaborador para asistir a sus labores de manera normal, ya que la organización no desea que el mismo se presente a trabajar estando enfermo, así mismo se percibe que las enfermedades se genera más en las mujeres que en los hombres, y este es razonable por temas biológicos, por diversas molestias y/o por descanso por maternidad; en cuanto a los accidentes laborales, son descansos justificados por ley y dependerá de la cantidad de días de recuperación con proyección a la reincorporación laboral, ii) compromisos familiares: la situación es diferente debido a que colaboradores solteros no tienen la misma responsabilidad de un colaborador con familia, estos tienen que asumir el cuidado no solo del hijo, también del esposo (a) (los problemas familiares es todo el sistema familiar), esto dependiendo, si el colaborador es el único soporte de casa, la carga familiar es más intensa, por lo que la ausencia no se da a causa del compromiso familiar, se da a causa del estrés a

raíz de ello, iii) inconvenientes de transporte: este factor es importante, debido a que se presencia mayormente en colaboradores jóvenes que utilizan el transporte público como un intermedio de traslado, junto con la deficiencia de levantarse anticipadamente, produciendo retrasos y ausencias. (Alaluna A. , 2018)

2.3. Definiciones Conceptuales

- **Ausentismo Laboral:** Es un problema que se presenta por la inasistencia del trabajador en el lugar y horario acordado a realizar las funciones para el cual ha sido contratado.
- **Motivación:** Es una característica de la psicología humana que predispone a mayores grados de compromiso y a comportamientos orientados a logro de metas planteadas.
- **Clima laboral:** constituye el ambiente interno, comprendido por la atmosfera psicológica, características percibidas que hay entre los miembros de la organización, que están relacionado con el grado de motivación y satisfacción existente.
- **Ausentismo:** son los factores que indican la inasistencia de una persona natural al lugar donde debe realizar sus funciones y cumplir de manera obligatoria. Esto puede ser tanto en su jornada laboral, como en otras situaciones.
- **Satisfacción laboral:** se refiere a la actitud general que el empleado adopta ante su trabajo producto de una serie de juicios valorativos de cada dimensión del trabajo.
- **Medio laboral:** engloba un conjunto de aspectos determinantes que depende de la eficacia del colaborador. Esto se debe a que existe una relación directa colaborador-medio laboral que da como resultado la realidad laboral.

- **Factores personales:** Son un grupo de aspectos de naturaleza personal que influyen en la motivación de asistencia al centro laboral. Estas constituyen problemas de salud, edad, sexo, estudios, tamaño de familia y actividades extra laborales, enfermedad y accidentes laborales, compromisos familiares, y los inconvenientes de transporte.
- **Efectos psicosociales:** se refiere a la consecuencia de la interacción entre los aspectos del trabajo (contenido del trabajo, organización del trabajo y gestión) y la persona (competencias, motivaciones).
- **Laboral:** Es la situación y la manera de relacionar con el trabajo. Se entiende como una jornada donde das tu tiempo ya sea como una actividad física o intelectual y por ellos se recibe una remuneración.
- **Descanso Medico:** Es el periodo de licencia por una enfermedad, esto es firmado y llenado por el médico tratante y se otorga solo cuando el médico lo ve conveniente, hasta que el enfermo pueda retomar sus actividades nuevamente.

Capítulo III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo descriptiva ya que especificamos las propiedades, las características de la variable ausentismo laboral, se pretende medir los niveles en cada uno de las seis (6) dimensiones para responder a la pregunta general.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, interpreta la realidad en torno a la problemática del ausentismo haciendo uso de herramientas estadísticas y matemáticas para obtener los niveles exactos los porcentajes que serán interpretados de cada dato analizado.

Hernández, Fernández y Baptista(2014) señalan que este enfoque se basa en la realidad observada, para garantizar la rigurosidad en este enfoque se intenta ser lo más objetivo posible por ello se usan procedimientos rigurosos para la recolección ya análisis de los datos, dejando de lado valores y creencias.

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental, de temporalidad transversal.

Es no experimental, porque el estudio se realizó sin la manipulación deliberada de las variables. Hernández et al. (2014) afirman de tal manera que no se tiene la necesidad de alterar el comportamiento de las variables de estudio.

Su temporalidad transversal quiere decir que la información se recoge en un único momento, mediante la encuesta de ausentismo laboral.



Figura 1. Diseño de la Investigación

Dónde:

O = Observación de la muestra

G = Grupo de estudio o muestra (Personal operativo de G4s)

3.3.Población y muestra

3.3.1. Población

La población de este estudio está comprendida por 50 colaboradores operativos de ambos sexos, de la base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019.

3.3.2. Muestra

La muestra es intencional, no probabilística y de tipo censal, por tanto, está constituida por los 50 colaboradores operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, dado que, al representar una cantidad reducida, se asume al universo como muestra de estudio.

a) Criterios de inclusión de los participantes:

- Personal operativo, de ambos sexos.
- Personal operativo de Base sur.
- Personal operativo que quiera ser encuestado.

b) Criterios de exclusión de los participantes:

- Personal administrativo.
- Personal ausente el día de la aplicación de la encuesta.
- Colaboradores con menos de 3 meses en la empresa.

3.4. Identificación de la variable y su Operacionalización

Para cumplir con los objetivos de la investigación. La variable ausentismo presenta seis factores o dimensiones de las que se desprenden tres indicadores por cada dimensión, y de estos se deriva los ítems. A continuación, se presenta la estructura detallada en la matriz de operacionalización.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICE	INSTRUMENTO
AUSENTISMO LABORAL	El ausentismo es en términos generales “no presentarse a trabajar” (Robbins S.; Decenzo D. y Coulter M., 2013)	Mediante el cuestionario de Ausentismo laboral de Alaluna A. (2018) se medirán los niveles de ausentismo, así como se detectarán las categorías determinantes del ausentismo laboral lo que permitirá definir si las ausencias se deben a causa de: actitud relacionada al trabajo; factores económicos, Factores organizacionales, motivación laboral, satisfacción laboral o factores personales	Actitud relacionada al trabajo	- Socialización - Fidelización - Desmotivación	1-3		
			Económico	- Experiencia - Insatisfacción económica - Oportunidades económicas	4-6		
			Organizacional	- Relaciones laborales - Desarrollo - Realización	7-9	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En Desacuerdo (3) A veces (4) De Acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Cuestionario de Ausentismo Laboral Alaluna (2018)
			Medio Laboral	- Condiciones laborales - Inseguridad - Comunicación	10-12		
			Satisfacción Laboral	- Clima laboral - Insatisfacción laboral - Crecimiento profesional	13-15		
Factores Personal	- Carga familiar - Responsabilidad - Desinterés personal	16-18					

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue una encuesta y el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario, para medir el nivel de ausentismo laboral en la empresa G4s Peru S.A.C.

Ficha técnica: Cuestionario de Ausentismo laboral

Finalidad original: Recolección de información sobre el ausentismo laboral en los operarios del área de chocolates de la empresa Molitalia S.A.

Autor: Almendra de Jesús Alaluna Sancho (2018)

País de procedencia: Perú.

Ámbito de Aplicación: El cuestionario es aplicable para los colaboradores de la base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019.

Administración: Individual.

Duración: Veinte minutos aproximadamente.

Descripción del cuestionario: El instrumento está constituido por 18 ítems a escala Likert, el cual permite conocer el nivel de ausentismo laboral a través de la evaluación de seis dimensiones: actitud relacionada al trabajo, económico, organizacional, medio laboral, satisfacción laboral y factores personales.

Tabla 1. Escala de Calificación del Cuestionario

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	A veces indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

- **Baremo:** 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 del cuestionario en general.

Tabla 2. Baremo de interpretación de la variable

Categorías	D1	D2	D3	D4	D5	D6	Total
Bajo	3-6	3-6	3-6	3-6	3-6	3-6	18-41
Promedio	7-10	7-10	7-10	7-10	7-10	7-10	42-65
Alto	11-15	11-15	11-15	11-15	11-15	11-15	66-90

CAPÍTULO IV

PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Procesamiento de resultados de datos sociodemográficos de los encuestados

Tabla 4. Datos sociodemográficos de los colaboradores operativo de Base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según género.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	45	90
Femenino	5	10
Total	50	100

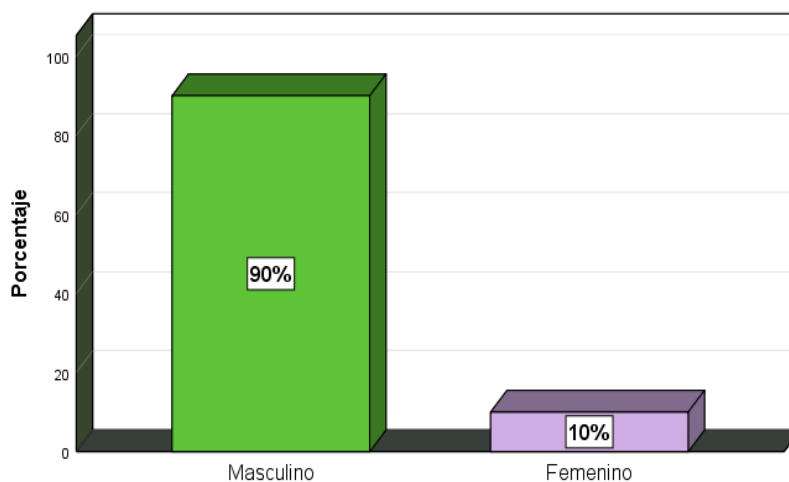


Figura 2. Datos sociodemográficos de los colaboradores operativo de Base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según género.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos determina que el personal operativo de Base sur de la empresa G4S, en el mayor porcentaje es de sexo masculino con un 90% y el femenino con un 10%.

Tabla 3. . Datos sociodemográficos personal operativo de base sur de la de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según edad.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
De 18 a 25 años	1	2
De 26 a 30 años	2	4
De 31 a 35 años	25	50
De 36 a 40	19	38
De 40 a mas	3	6
Total	50	100

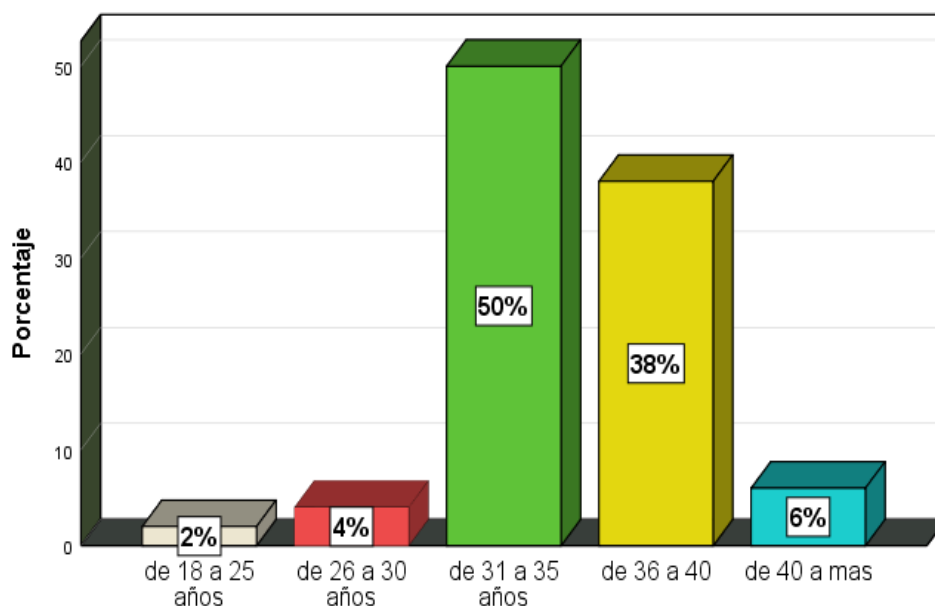


Figura 3. Datos sociodemográficos personal operativo de base sur de la de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según edad.

Interpretación: los resultados obtenidos nos indican que la mayor proporción de participantes tiene en 50% entre 31 a 55 años de edad, después continúa el 38% con la edad de 36 a 40 años, de 40 años de edad a más un porcentaje de 6% y la población menor fue de 2% de 18 a 25 años.

Tabla 4. Datos sociodemográficos personal operativo de base sur de la de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según estado civil

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Soltero (a)	12	24
Casado (a)	4	8
Conviviente	33	66
Viudo (a)	1	2
Total	50	100

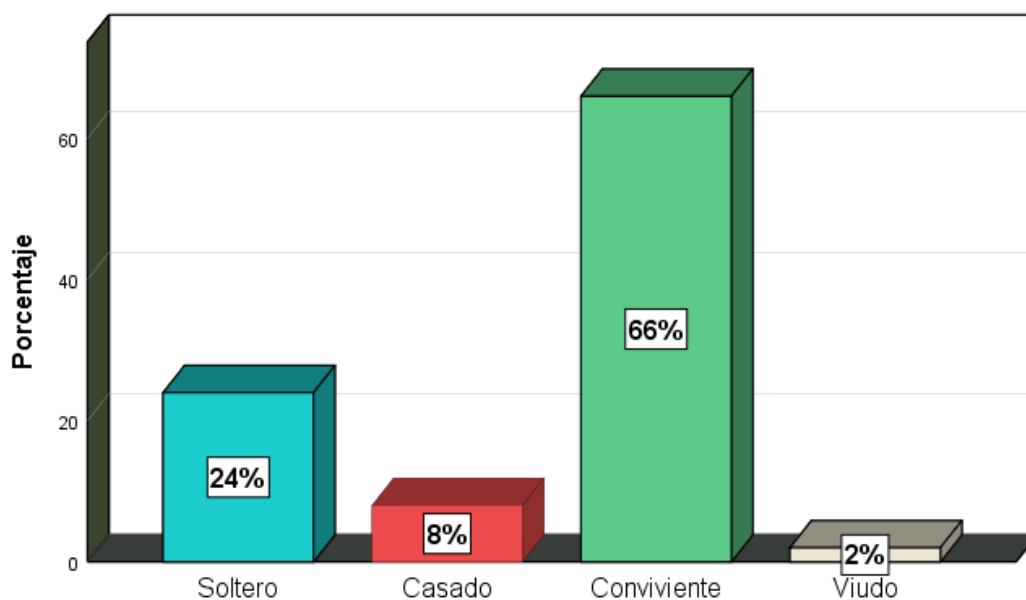


Figura 4 Datos sociodemográficos personal operativo de base sur de la de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según estado civil

Interpretación: El resultado que se pudo obtener de la mayoría del personal operativo de g4s . Es que el mayor porcentaje es de 66% que son convivientes, el 24% del personal son solteros, 8 % del personal son casados y como menor porcentaje el 2% del personal es viudo.

Tabla 5. Datos sociodemográficos personal operativo de base sur de la de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según Nivel de Instrucción

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Secundario	50	100

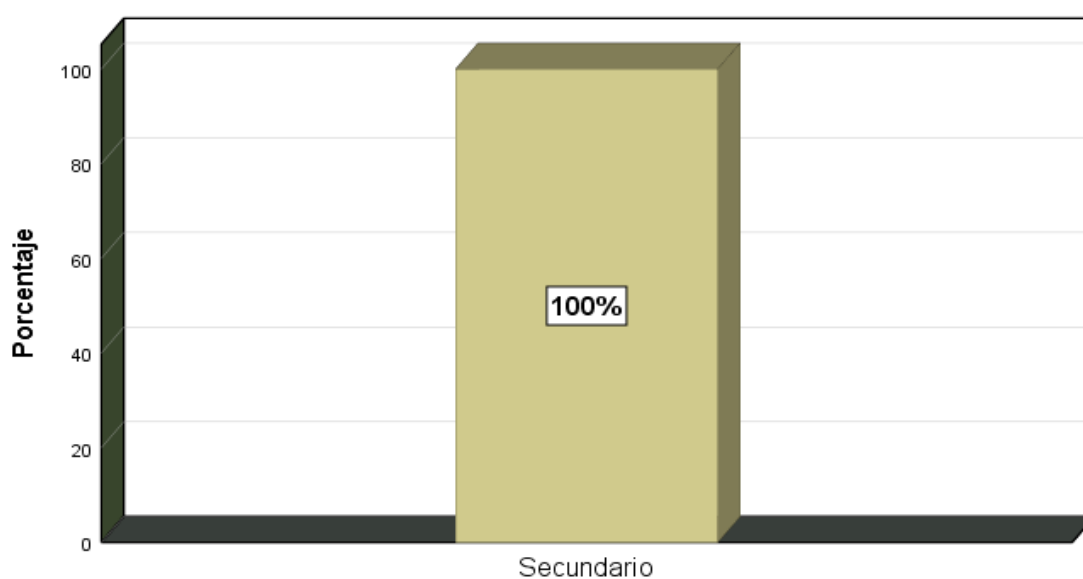


Figura 5. Datos sociodemográficos personal operativo de base sur de la de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según Nivel de Instrucción.

Interpretación: Podemos ver que el 100% de los colaboradores de G4s Perú, tienen solo estudios secundarios, es decir la totalidad de colaboradores.

Tabla 6. Datos sociodemográficos personal operativo de base sur de la de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, s según Número de Hijos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
1 hijo	26	52
2 hijos	9	18
3 hijos	13	26
4 hijos	2	4
Total	50	100

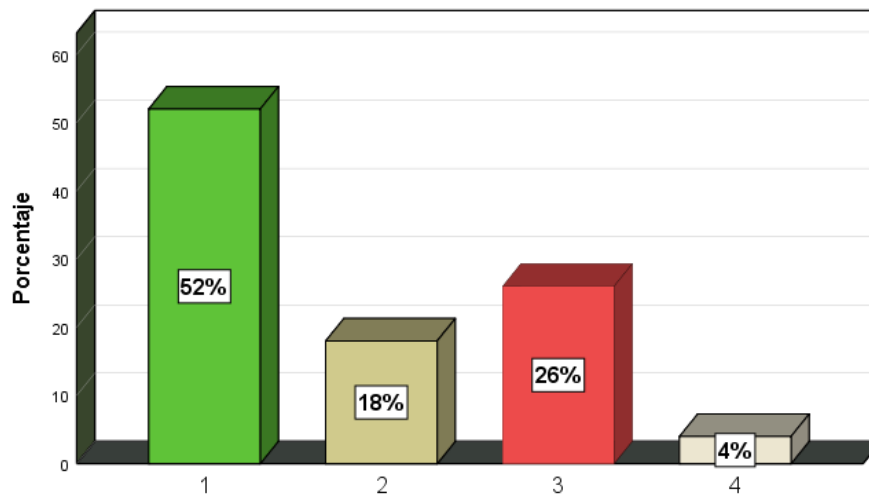


Figura 6. Datos sociodemográficos personal operativo de base sur de la de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según Número de Hijos.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos, podemos ver que el mayor porcentaje de 52% del personal operativo tienen 1 hijo, el 26% de colaboradores tiene 3 hijos, el 18% de colaboradores tienen 2 hijos, y por último el 4% de colaboradores indica que tienen la mayor cantidad, que es de 4 hijos.

Tabla 7. Datos sociodemográficos personal operativo de base sur de la de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según tiempo de servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	30	60
de 1 a 5 años	20	40
Total	50	100

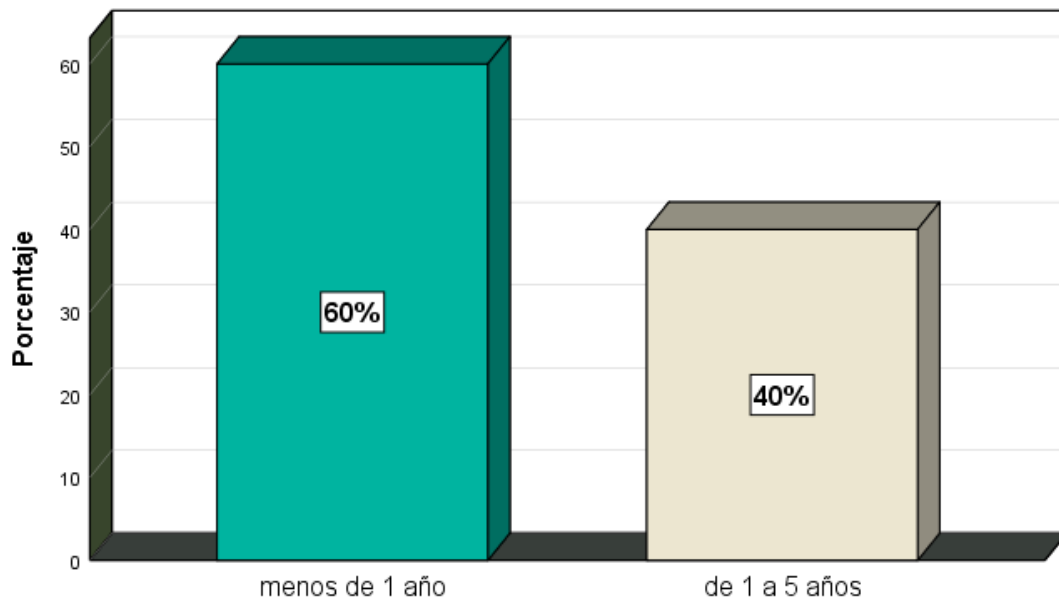


Figura 7. Datos sociodemográficos personal operativo de base sur de la de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según tiempo de servicio

Interpretación: El resultado obtenido en cuanto al tiempo de servicio es que el 60% de colaboradores tienen menos de un año laborando en la empresa G4S y con menor población el 40% tiene de 1 a 5 años de servicio.

4.2. Procesamiento de resultados de la variable Ausentismo Laboral

Tabla 8. Nivel de ausentismo laboral del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	6%
Promedio	30	60%
Alto	17	34%
Total	50	100%

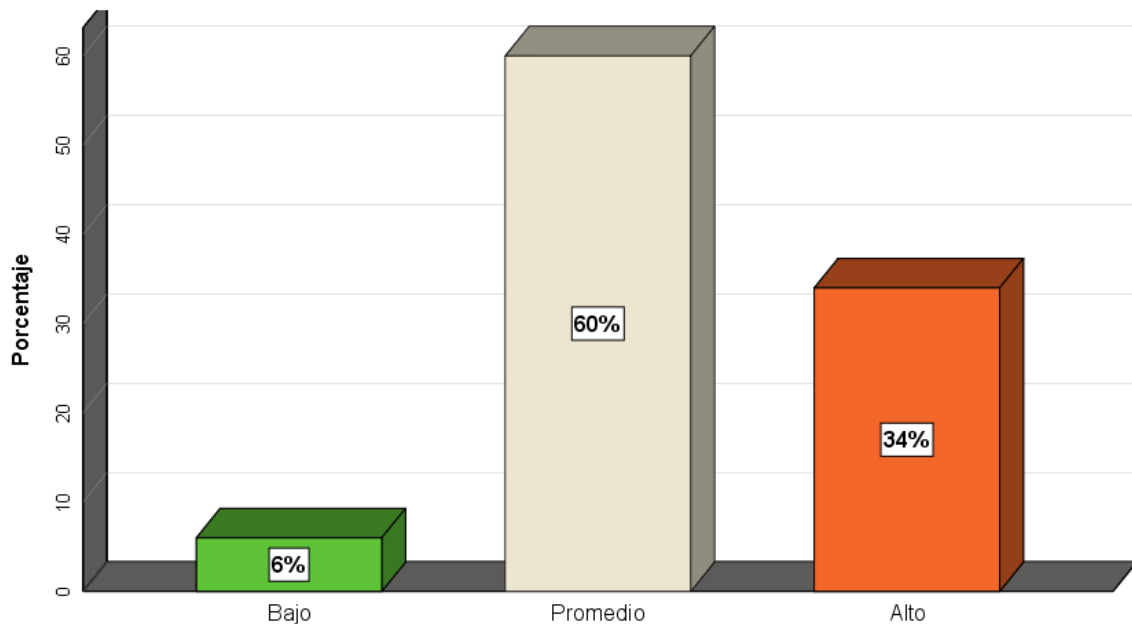


Figura 8. Nivel de ausentismo laboral del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos, en las encuestas podemos visualizar que los colaboradores de la empresa G4S en el 60% del personal operativo de base sur representa niveles promedios de ausentismo, así mismo el 34% representa niveles altos de ausentismo y un 6% de nivel bajo.

Tabla 9 Nivel de ausentismo laboral del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según actitud relacionada al trabajo.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	12%
Promedio	23	46%
Alto	21	42%
Total	50	100%

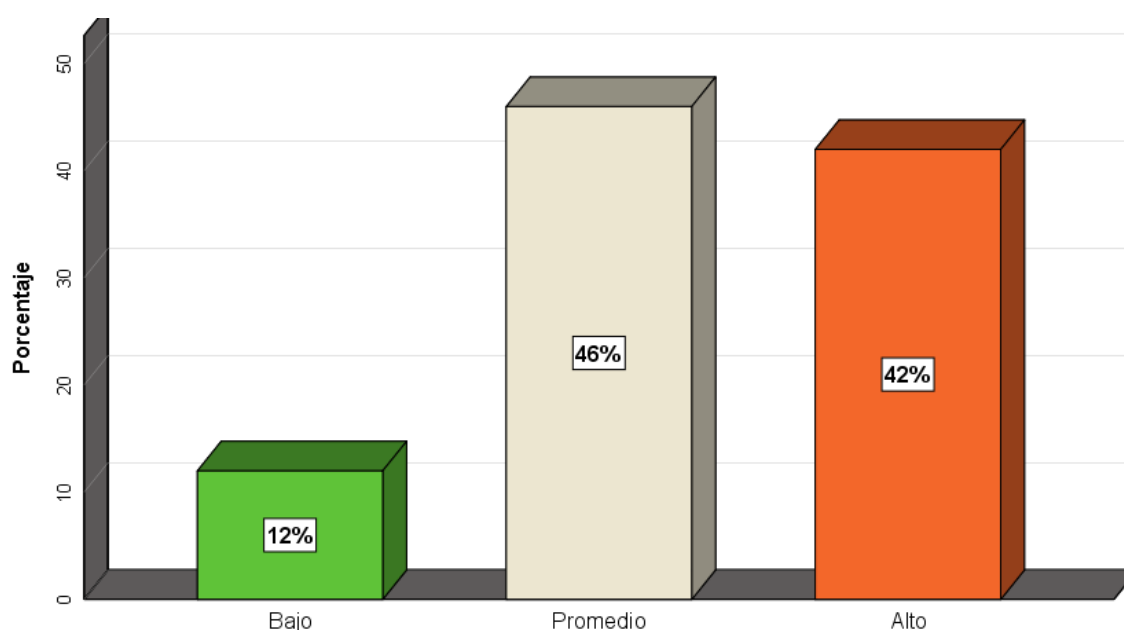


Figura 9. Nivel de ausentismo laboral del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según actitud relacionada al trabajo.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión actitud relacionada al trabajo, podemos decir que el 46% del personal operativo de base sur tiene una actitud promedio y un 42% un nivel alto a comparación del 12% de colaboradores que está en nivel bajo.

Tabla 10. Nivel de ausentismo laboral del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según el factor económico

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Promedio	23	46%
Alto	27	54%
Total	50	100%

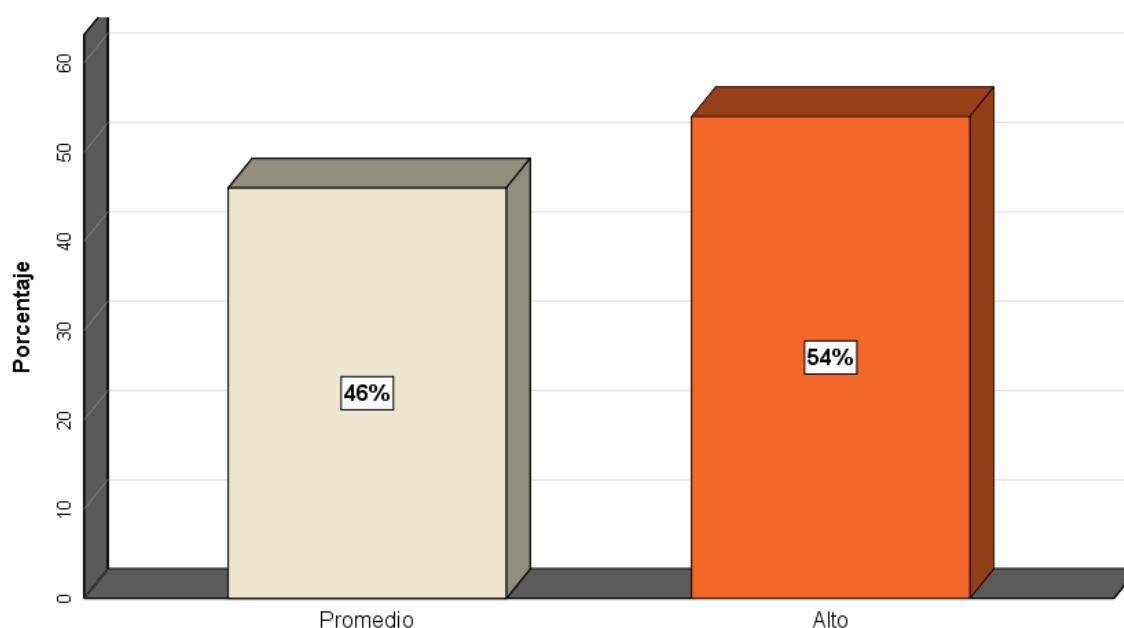


Figura 10. Nivel de ausentismo laboral del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según el factor económico

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión económica determina que el 54% de colaboradores de base sur, tiene un nivel alto en cuestión del factor económico y que el 46 % de colaboradores que tiene un nivel promedio.

Tabla 11. Nivel de ausentismo laboral del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según factor organizacional.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	4%
Promedio	27	54%
Alto	21	42%
Total	50	100%

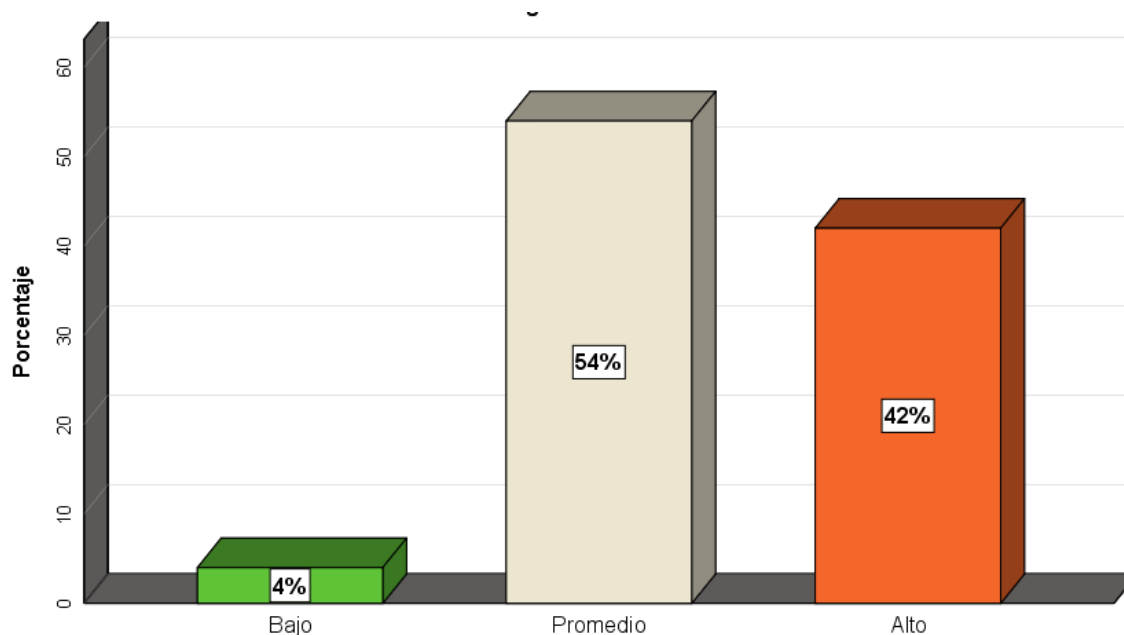


Figura 11. Nivel de ausentismo laboral del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según factor organizacional.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que el factor organizacional del personal operativo de G4S, en el 54% está en nivel promedio, el 42 % del personal es alto y el 2% de personal operativo es bajo.

Tabla 12. Nivel de ausentismo laboral del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según medio laboral.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2%
Promedio	26	52%
Alto	23	46%
Total	50	100%

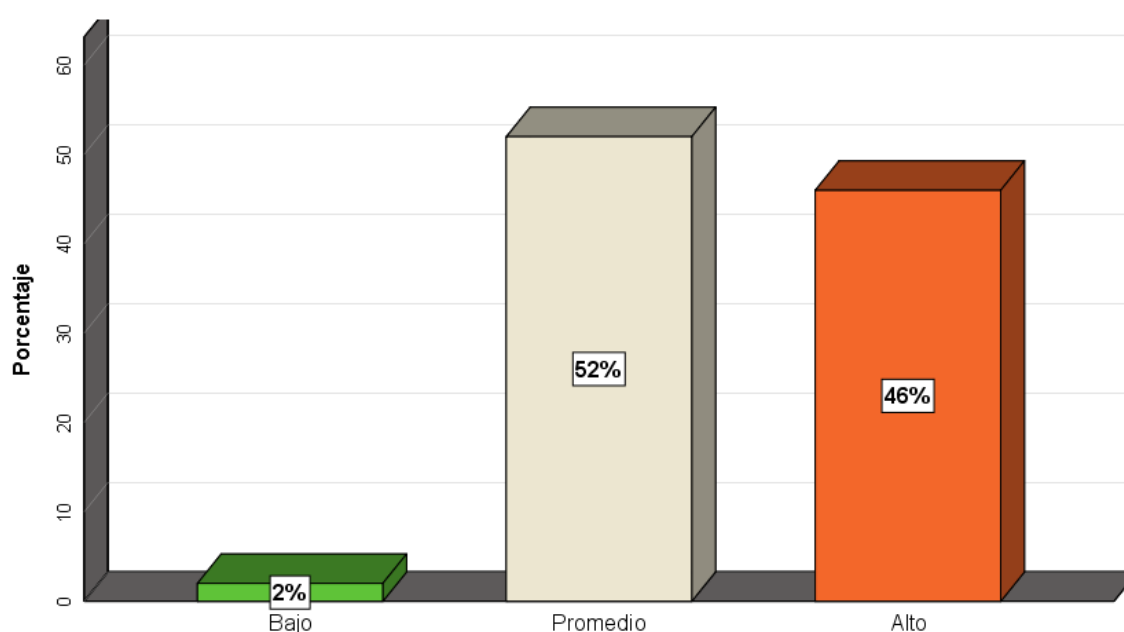


Figura 12. Nivel de ausentismo laboral del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según medio laboral.

Interpretación: Los resultados obtenidos se determina que según el medio laboral el 52% del personal operativo de G4S indican de acuerdo al medio laboral el 62% presenta nivel promedio, el 46% presenta nivel alto porcentaje a comparación y el 2% presenta nivel bajo.

Tabla 13. Nivel de ausentismo laboral del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según satisfacción.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	14%
Promedio	23	46%
Alto	20	40%
Total	50	100%

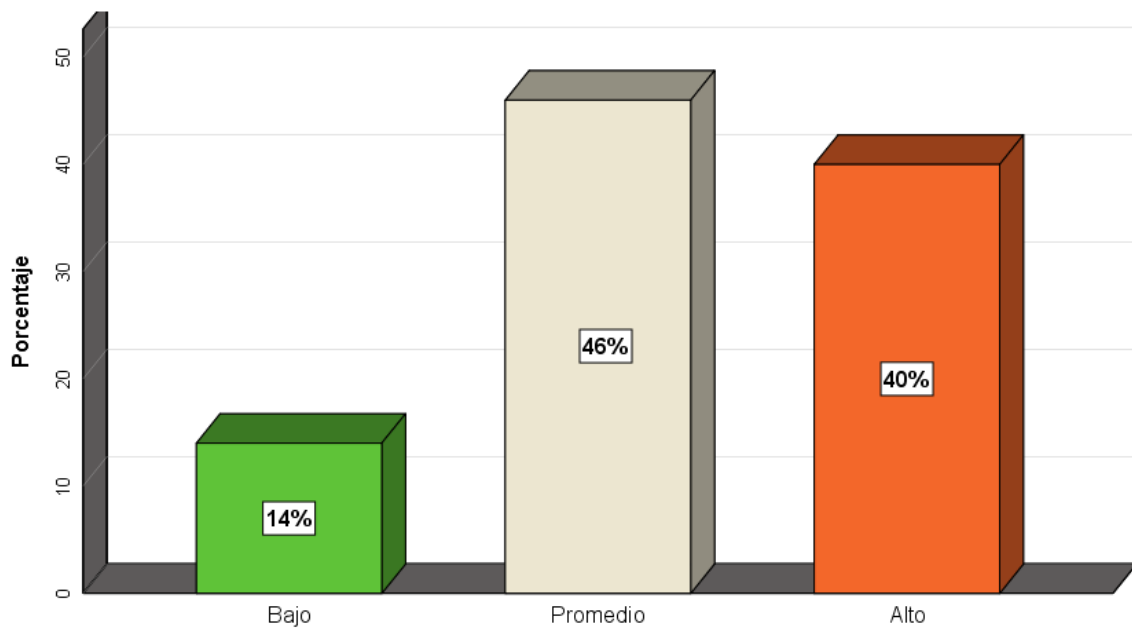


Figura 13. Nivel de ausentismo laboral del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según satisfacción.

Interpretación: De acuerdo al resultado obtenido según la dimensión satisfacción podemos ver que el 46% de colaboradores de G4S de base sur presenta nivel promedio, el 40% presenta nivel alto y un 14% presenta nivel bajo.

Tabla 14. Nivel de ausentismo laboral del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según factor Personal.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Promedio	14	28%
Alto	36	72%
Total	50	100%

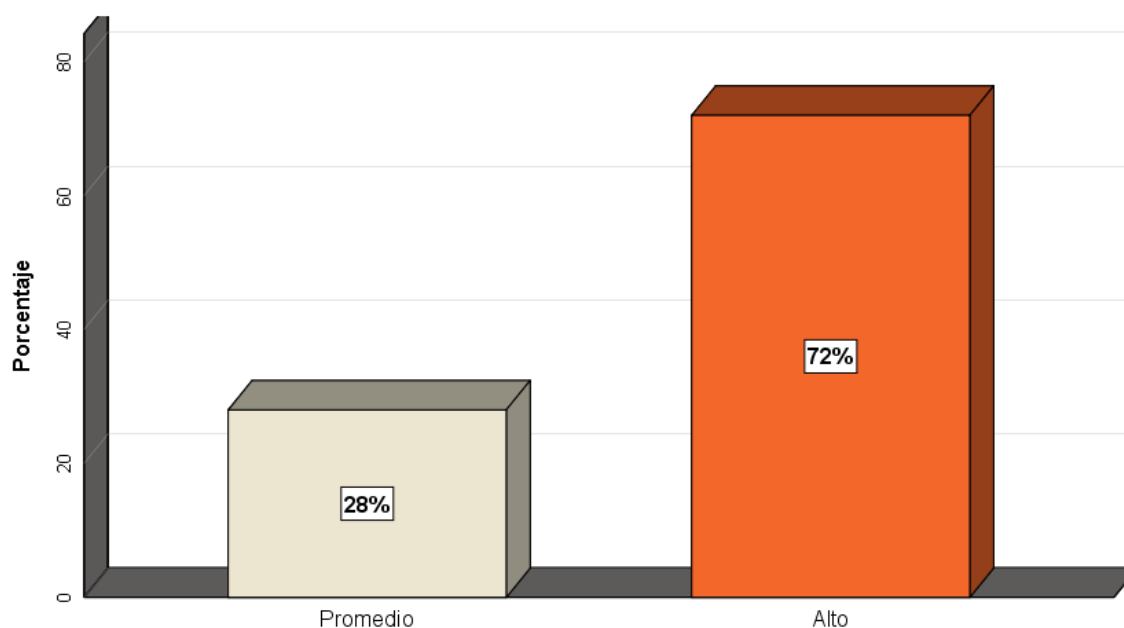


Figura 14. Nivel de ausentismo laboral del personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019, según factor Personal.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que según el factor personal, este se presenta en los operarios de base sur de G4S, tienen un 72% de nivel alto de problemas del factor personal a comparación del 28% de colaboradores que está en nivel promedio.

4.3. Procesamiento de los datos

Para fines de registro inicial se elaboró una base de datos de soporte en Microsoft Excel, donde progresivamente se fue registrando la información recogida en el cuestionario. Posterior a ello se fue trasladando los datos a la base de datos de SPSS V25 para su codificación y la Baremación.

Para la presentación de los resultados se utilizaron figuras y tablas, de acuerdo a los objetivos generales y específicos de la investigación. Dándole una adecuada interpretación de acuerdo a las frecuencias y porcentajes obtenidos.

Es necesario resaltar que para el análisis estadístico de los datos se utilizó el programa de IBM Statistics Package for the Social Sciences (SPSS versión 25), se optó también el programa Microsoft Excel a manera de soporte, para la tabulación inicial de los datos.

4.4. Discusión de resultados

La investigación presenta coincidencias y diferencias con otros estudios que se sustentan a continuación.

En relación con los resultados obtenidos sobre la actitud relacionada al trabajo operativo de base sur de la de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, indica que un 46% es porcentaje promedio, un 42 % es alto y un 12% bajo, relacionándose parcialmente con el resultado de Ferraro, C. (2016) quien describe que el porcentaje de insatisfacción laboral es de 56%, por causas de salario bajo, mala relación con los compañeros y la relación con los supervisores. De esa manera se establece coincidencia de acuerdo al mal entorno laboral que existe al interior de las organizaciones.

El factor económico en el personal operativo de base sur de la de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, indica que un 54% adquiere un porcentaje alto y un 46% tiene un porcentaje promedio con el factor económico; guardando coincidencia con el resultado obtenido de Alaluna A. (2018) donde predominó el factor económico en el 44% de los colaboradores para darse el ausentismo laboral. De esa manera se infiere que los bajos salarios influyen preponderadamente para que los trabajadores falten a su centro laboral para buscar otras oportunidades laborales.

En el análisis el ausentismo laboral en los colaboradores de la empresa Interseguro, Deza, K. (2018) encontró que el nivel de ausentismo laboral presente a nivel general corresponde a un nivel moderado siendo un 58,5%, De igual manera, Delgado, J. (2018) analizó el ausentismo laboral de los colaboradores de la Empresa Teleatento. y descubre que el nivel de ausentismo laboral a nivel global es 63,6% de nivel moderado; al igual que en la presente investigación de la empresa G4s Perú SAC siendo un 60% nivel de ausentismo laboral moderado. Esta coincidencia se debe a que en los colaboradores no hallan una satisfacción y bienestar completo en las empresas, incurriendo en faltas por ir a buscar muchas veces otras oportunidades laborales.

El presente estudio encontró predominio de los factores personales con un 72% alto, guardando cierta relación con Bautista, I. y Valencia, S. (2015) quienes investigaron las causas del ausentismo laboral en los trabajadores del área administrativa del hospital, determinando que el 29% se ausentó, por causa no médica, concluyendo que la mayor causa del ausentismo es por diligencias personales. Esa coincidencia se debe a que los colaboradores faltan por problemas personales en lo cual se asemeja el porcentaje de ambos autores.

4.5.Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos del estudio realizado y de su posterior análisis e interpretación se establecieron las siguientes conclusiones.

- El nivel de ausentismo laboral presente en los colaboradores de la empresa G4S es de nivel promedio en el 60% debido predominantemente a los factores económico y personal en una escala alta.
- En la dimensión actitud relacionada al trabajo, el 46% de los colaboradores de la Empresa G4S presentaron un nivel promedio de ausentismo laboral en la dimensión actitud relacionada al trabajo, debido a que existe una influencia de las inquietudes y expectativas del colaborador en cuanto al puesto laboral, que en ocasiones no llega a cubrir las necesidades.
- En la dimensión económica, el 54% de los colaboradores de la Empresa G4S presentaron un nivel alto de ausentismo laboral, ya que el colaborador al percibir su salario no se siente conforme con el sueldo que percibe.
- En la dimensión organizacional, el 54% de los colaboradores de la Empresa G4S presentaron un nivel promedio de ausentismo laboral, debido a que las condiciones internas de la organización no satisfacen al personal.
- En la dimensión medio laboral, el 52% de los colaboradores de la Empresa G4S presentaron un nivel promedio de ausentismo laboral, ya que el colaborador percibe que la naturaleza del trabajo lo coloca en ciertas situaciones de riesgo.
- En la dimensión satisfacción, el 46% de los colaboradores de la Empresa G4S presentaron un nivel promedio de ausentismo laboral. Esto debido al estrés del rol que ocupan, la relación o el estilo de liderazgo de sus superiores, falta de

reconocimiento ante resultados de tareas, inexistencia de desafíos, responsabilidades importantes y retos, poco compañerismo, que, en vez de generar satisfacción, generan estrés.

- En la dimensión personal, el 72% de los colaboradores de la Empresa G4S presentaron un nivel alto de ausentismo laboral, debido faltas frecuentes por enfermedad, compromisos familiares, y otros factores inconvenientes de índole particular.

4.6.Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos hemos indicado que el nivel de ausentismo en los colaboradores G4s Perú S.A.C. podemos recomendar lo siguiente:

- En cuestión al factor actitud relacionada al trabajo, se debería llevar a cabo un programa en el área de bienestar que tratara de motivar a los colaboradores con incentivos o ver la forma de motivarles para que se sientan más implicados en su trabajo y estén motivados.
- El área de bienestar debería diseñar un programa en el cual los colaboradores puedan realizar una planificación económica empezando por ellos mismos, con el objetivo de brindar mayores oportunidades al personal y sus familias.
- El área de bienestar deberían reforzar los procesos de inducción en el que se facilita información importante de la empresa como visión, misión, etc. A fines de buen entendimiento, también establecerse reuniones mensuales entre los colaboradores y sus supervisores, así se llevaría una coordinación del trabajo y comunicación más constante y fluida.

- Realizar actividades de motivación que garanticen el compañerismo como parte del plan de bienestar laboral así como también, buen comportamiento y responsabilidad a través de dinámicas y/o estrategias vivenciales.
- El área de bienestar tiene que fomentar espacios estratégicos de diálogo y confianza con el objetivo de tener conocimiento sobre condiciones o problemas personales que puedan estar generando la ausencia laboral en el personal a fin de brindarle soporte y ayuda inmediata.
- El área de bienestar con ayuda del médico ocupacional debería implementar un programa de salud física y psicológica para evitar el estrés en los colaboradores.

CAPÍTULO V

5.1. Denominación del programa

“PROGRAMA DE ASCENSOS Y BENEFICIOS ANTE EL AUSENTISMO LABORAL.

5.2. Justificación del programa

De los resultados obtenidos en nuestra investigación afirmamos que el ausentismo laboral en el personal operativo de base sur de la de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019.

Este “PROGRAMA DE INCENTIVOS Y CAPACITACION ANTE EL AUSENTISMO LABORAL”.

Este elaborado de acuerdos a los resultados obtenidos en el presente estudio, que mediante el cuestionario Ausentismo Laboral los resultados reflejan que la muestra percibe un nivel moderado.

Podemos ver que hay un nivel que se debe manejar y que la organización debería tomar en cuenta estrategias para aumentar el grado de compromiso de los colaboradores con la empresa.

los colaboradores de la Empresa G4S presentaron un nivel promedio de ausentismo laboral en la dimensión Organizacional, donde se encuentran los manejos internos, el diseño del puesto y de las operaciones que caracterizan la tarea determinada, así como los mecanismos de reclutamiento y selección; otro factor es la escasa comunicación y poco manejo de incentivo para los colaboradores

Nos podemos dar cuenta que es un porcentaje considerable, el mismo que permite realizar alternativas de solución lo que reducirá el ausentismo laboral en los colaboradores, ya que es importante que el personal operativo pueda tener una mejora.

Tras realizar la evaluación de ausentismo laboral se evidencio que los colaboradores del área registral perciben que ellos no están conformen con sus salarios y creen realizar un estar listo para realizar otras funciones mejores a su puesto de trabajo y desempeño.

Almendra de Jesús Alaluna Sancho, Trabajadora Social (2017) Nos indica que en su investigación “Ausentismo laboral en los operarios del área de chocolates de la Empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos”,

Como resultado de la investigación que realizó el factor predominante del ausentismo laboral en los operarios de la empresa Molitalia S.A. es el factor económico, con un 44% de aceptación por los trabajadores, es necesario que las personas tengan la oportunidad de gozar de un trabajo adecuado, con el objetivo de llegar a tener una estabilidad personal y familiar, lo cual genera un estado de salud adecuado, teniendo como resultado una persona física y mentalmente sano. los resultados del estudio se planteó la elaboración de un programa de intervención educativo denominada “Teniendo Éxito Financiero en Casa” como oportunidad de mejora.

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

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

5.3. Establecimientos de objetivos

5.3.1. Objetivo general del programa

Establecer un programa de capacitación donde haya la posibilidad del que el colaborador operativo pueda recibir un ascenso o mayor sueldo.

5.3.2. Objetivos específicos del programa

- Desarrollar un taller de cursos donde pueda recibir un ascenso con mejora laboral donde vera temas relacionados a su jornada diaria.
- Promover dinámicas grupales o actividades de recreación con su compañero donde enseñen el trabajo en equipo.
- Ejecutar una Jornada de prevención contra enfermedades y vacunación.

5.4. Sector al que se dirige

El programa de intervención en mención está dirigido a 50 del personal operativo de base sur de la de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019. Donde en su mayoría son del sexo masculino en los rangos de edades de entre los 18 a 55 años.

5.5. Metodología de la intervención

El presente programa, utiliza la metodología: Investigación-Acción-Participativa (IAP). La Investigación-Acción-Participativa es el método de aprendizaje colectivo de la realidad, basado en un análisis crítico con la participación activa de los grupos implicados, que se orienta a estimular la práctica transformadora y el cambio social.

Ezequiel AnderEgg (1990), nos indica que la Investigación Acción Participativa pone el énfasis en las técnicas de trabajo con grupos, de conocimiento de la realidad, de programación y organización de actividades. Se trata de proporcionar los instrumentos, las habilidades y las capacidades que habilitan para participar de manera efectiva. La IAP puede contribuir a que la gente una vez capacitada pueda obtener una mejora salarial y una mejora en el enfoque de identidad laboral, donde también van a poder indicar sus dudas y nuevas ideas de mejora para ellos.

El equipo de trabajo está conformado:

- Jefe de Recursos Humanos
- Bienestar Social
- Supervisores de base sur
- Personal operativo de base sur.

5.5.1. Recursos Materiales

- Materiales tecnológicos:

Proyector, Laptop, micrófono, parlantes, USB,

- Materiales de escritorio y/ otros:

Sillas, mesas, dípticos, lapiceros, papel, dado, diplomas, stikecs lápiz,

ACTIVIDAD 1	“Creciendo juntos”
OBJETIVOS ESPECIFICOS	Brindar una mejora profesional a todos los colaboradores de G4S que quieran recibir un ascenso y recibir una mejora salarial
ACCION A DESARROLLAR	<p>Se realizará un monitoreo a todos los colaboradores operativos de base sur.</p> <p>Todos los colaboradores interesados en esta propuesta se van a inscribir y comenzaran con una breve ficha, indicando sus datos y a que puesto desea llegar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sera un curso en el que los colaboradores podrán asistir a varias clases donde aprenderán muchas cosas sobre las actividades que realizan a diario a cargo de un experto al igual que información sobre seguridad y salud en el trabajo, etc. • Una vez realizada las clases se tomarán una serie de exámenes donde ellos podrán ser evaluados y una vez tenga una nota aprobatoria. • Se le vas realizar una ceremonia de graduado y se le otorgara una mejor paga, un diploma y podrán estar en otro puesto mejor y con mejores condiciones.

TAREA	Coordinar con los supervisores y jefes del personal operativo de base sur, para manejar los horarios de los cursos.
MATERIALES	Proyector, USB, personal capacitado para dictar las clases, hojas bond, lapiceros, lápiz, borrador
META	Poder tener un personal más capacitado y con una mejor satisfacción al recibir su salario.
RECURSOS HUMANOS	1 trabajadora social. 1 jefe de base sur. 1 personal administrativo. 1 Capacitador especialista en temas de seguridad.

ACTIVIDAD 2	“Dinámicas y nuevas ideas de mejora”
OBJETIVOS ESPECIFICOS	Aquí se va vivir un ambiente agradable, lleno de compañerismo y relajación, donde también se podrán brindar ideas
ACCION A DESARROLLAR	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciará con la presentación del programa con una invitación que se les entregará en físico a todos nuestros colaboradores • Después de se les va explicar de manera sencilla lo que se va realizar y en que consiste. • Luego con una dinámica rompe hielo donde los colaboradores se podrán presentar uno a uno. • La dinámica del fosforo consiste en que cada uno tiene un palito y tiene que prender el fosforo, ahí el colaborador solo va tener el tiempo que disponga el fuego. • Después haremos la dinámica de moler café donde todos serán un equipo. • Una vez relajados los colaboradores podrán reunirse y explicar las mejoras y cosas que deberían cambiar en nuestra empresa para la mejora de condiciones que viven ellos diariamente.

	<ul style="list-style-type: none"> • Para finalizar cada colaborador podrá dar su opinión del programa. • Se les pasara hamburguesas y bebida por asistir.
TAREA	Conversar con los jefes de base sur y con el área de RRHH r para el apoyo de la actividad
MATERIALES	Proyector, USB, personal capacitado para dictar las clases, hojas bond, lapiceros, lápiz, borrador, stickers para nombre, fosforo,
META	Lograr tener un personal más relajado y sentir que nos importa su opinión
RECURSOS HUMANOS	1 trabajadora social 1 jefe de base sur

ACTIVIDAD 3	“Jornada de prevención contra enfermedades y vacunación”
OBJETIVOS ESPECIFICOS	Brindar concientización contra las enfermedades y campañas de vacunación
ACCION A DESARROLLAR	<ul style="list-style-type: none"> • Se coordinará con la doctora ocupacional para el apoyo de charlas, vacunas y despistaje de posibles enfermedades. • También con los jefes de las bases y el área de logística para un salón donde brindar las campañas. • La doctora desarrollara una charla explicando los cuidados necesarios para no contraer ni un tipo de enfermedad, • Indicando los cuidados necesarios de acuerdo al trabajo que se exponen el personal operativo de G4S. • También se realizará campaña de vacunas contra la influenza para prevenir resfríos.
TAREA	<p>Hablar con los supervisores de base sur para que informe a los colaboradores de dicha base.</p> <p>También comunicarme con la doctora ocupacional para los temas de las charlas y vacunación.</p>

MATERIALES	Proyector, USB, personal, médico ocupacional para dictar charlas, hojas bond, lapiceros, lápiz, borrador
META	Poder tener al personal operativo con una buena salud que es lo más importante y de esa manera más capacitada mediante una enfermedad.
RECURSOS HUMANOS	1 trabajadora social 1 medico ocupacional 1 jefe de base sur

5.6.CRONOGRAMA

	JUNIO				JULIO				AGOSTO			
ACTIVIDADES	Semana				Semana				Semana			
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8
Desarrollar un taller de cursos donde pueda recibir un ascenso con mejora laboral donde vera temas relacionados a su jornada diaria.												
Promover dinámicas grupales o actividades de recreación con su compañero donde enseñen el trabajo en equipo.												
Ejecutar una Jornada de prevención contra enfermedades y vacunación.												

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alaluna, A. (2018). *Ausentismo laboral en los operarios del área de chocolates de la Empresa Molitalia S.A ubicada en el distrito de Los Olivos*, 2017. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Facultad De Psicología y Trabajo Social, Lima recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2656/TRAB.SUF.PROF.AL MENDRA%20DE%20JESÚS%20ALALUNA%20SANCHO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Arregui, A., & Montalvo, F. (2018). *El ausentismo laboral. Caso: “Área Call Center institución financiera privada del Ecuador*. Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Maestría en Desarrollo del Talento Humano, Quito. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6258/1/T2684-MDTH-Arregui-El%20ausentismo.pdf>
- Baltazar, L. (2015). *Ausentismo laboral del personal del area de produccion y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa sociedad minera de responsabilidad limitada condornegro de Chamana – Huamachuco*. Tesis, Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas, Trujillo. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2018/baltazarchuqui_lita.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bautista, I., & Valencia, S. (2015). *Causas de Ausentismo laboral en los trabajadores del Area Administrativa del hospital san andres - e.s.e - de Tumaco, durante el Primer Semestre de 2015*. Tesis, Universidad CES de Medellin, Facultad Posgrados en Salud Pública. Obtenido de

http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/4202/2/Causas_Ausentismo_Laboral.pdf

Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica* (primera , segunda reimpresion ed.). Jesús María,Lima, Lima, Perú: San Marcos.

Castro, J. (2016). *Absentismo laboral y motivación en los trabajadores de la central del 355 de la Empresa Auto Taxi Satelital en Maranga – San Miguel*. Tesis, Universidad Inca Garcilaso de La Vega, Facultad De Psicología y Trabajo Social, Lima. Obtenido de

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1017/Caycho%20Gayoso%20Solange.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Caycho, J. (2016). *Absentismo laboral y motivación en los trabajadores de la central del 355 de la Empresa Auto Taxi Satelital en Maranga – San Miguel*. Tesis, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Facultad de Psicología y Trabajo Social, Lima.

Ccollana-Salazar, Y. (Enero-Junio de 2015). Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores. *Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porres*, 6(2), 40-49. recuperado de <http://www.sme.usmp.edu.pe/index.php/sme/article/view/74>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (Tercera ed.). (R. Michaca, & E. Zúñiga, Edits.) D. F, México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Delgado, J. (2018). *Ausentismo Laboral de los colaboradores de la Empresa Teletento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018*. Tesis, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Facultad de Psicología y Trabajo Social, Lima.

- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos: Enfoque latinoamericano* (Quinta ed.). (L. Pineda, & V. Campos, Trans.) Naucalpan de Juárez: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Deza. (2018). *Ausentismo Laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro - Sede Comercial, durante el Periodo 2018*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Facultad De Psicología t Trabajo Social, Lima.
- Ferraro, C. (2016). *Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de Enfermería del hospital zonal.especializado en oncología "Luciano Fortabat" Olavarría*. Obtenido de <http://capacitasalud.com/biblioteca/wp-content/uploads/2016/07/TESIS-FINAL.pdf>
- Ferro-Soto, C., García-Alonso, E., & Lareo-Lodeiro, B. (25 de Octubre-Diciembre de 2014). Determinantes del absentismo laboral según enfoque sociológico. Caso: empresa auxiliar automoción española. (U. d. Zulia, Ed.) *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*(68), 575-597. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29032819002>
- Gonzalez, A. (2014). *Posibles causas que ocasionan ausentismo aboral en el personale de emfermeria del hospital Tránsito Cáceres de Allende-Periodo 2010*. Tesis, Córdoba. Obtenido de http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Gonzalez_adriana.pdf
- Hernández ,Fernández & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). DF. México, México: Mc GRAW-HILL/ INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Jimenez, S., & Marrugo, R. (2017). *Análisis de los factores que generan ausentismo en el personal operativo de la Fundación SERSOCIAL de la ciudad de Cartagena.* Tesis, Universidad de Cartagena, Facultad de ciencias economicas . Obtenido de

<http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/5553/1/TESIS%20DE%20ANALISIS%20DE%20AUSENTISMO%20LABORAL%20FUNDACION%20SERSOCIAL%20CARTAGENA.pdf>

Kury, D. (2012). *Ausentismo laboral en trabajadores de la Industria Manufacturera Villanuevahonduras. Junio - Diciembre del 2011*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Escuela de Salud Pública de Nicaragua, Ocotal-Nicaragua. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/7232/>

Mazo, D., & Barrera, L. (24 de Febrero de 2016). Factores relacionados con el absentismo laboral por causa médica en el personal de enfermería, fundación clínica del norte, 2013 – 2014. *Salud Pública*, 7(1). Obtenido de http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/3280/2640

Morquera, T. (2017). *Factores que influyen en el ausentismo laboral y su impacto en el Clima Organizacional*. Tesis, Universidad Militar de Nueva Granada, Facultad de Ciencias Económicas, Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17172/MosqueraTaveraNancy2017%20.pdf;jsessionid=5BB07FCCA04F2143C2ED510534725F69?sequence=1>

Pinedo, I., & Rivera, A. (2017). *Factores relacionados al ausentismo laboral en el personal administrativo de un Hospital Nacional*. Tesis de grado, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de Enfermería, Lima. Obtenido de <http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/642/Factores%20relacionados%20al%20ausentismo%20laboral%20en%20el%20personal%20administrativo%20de%20un%20hospital%20nacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Rengifo, I. (2017). *Ausentismo laboral del personal de un núcleo de una Institución Universitaria Pública*. Tesis de Maestría, Universidad de Carabobo, Area de Estudios De Postgrado, Aragua.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (Decimotercera ed.). (P. Guerrero, Ed.) Naucalpan de Juárez, México: Prentice Hall Inc.
- Robbins, S., Decenzo, D., & Coulter, M. (2013). *Fundamentos de Administración: Conceptos Esenciales y Aplicaciones* (Octava ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.
- Rodas, J. (2018). *Factores condicionantes del ausentismo laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Nacional Emergencias Grau, 2018*. Tesis, Universidad Privada Norbert Wiener, Facultad de Ciencias de la Salud, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2505/TESIS%20Quispe%20Liliana%20-%20Rodas%20Juana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanchez, D. (2013). *El absentismo laboral en España. del ordenamiento jurídico a la realidad empresarial*. Tesis Doctoral, Universidad Rey Juan Carlos, Facultad de ciencias jurídicas y sociales , MAdrid. Obtenido de <https://eciencia.urjc.es/bitstream/handle/10115/11754/Parte%20publicable%20de%20Tesis%20Daniel%20Sanchez%20El%20Absentismo%20Laboral%20en%20Espa%C3%B1a%20Del%20ordenamiento%20juridico%20a%20la%20realidad%20empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, D. (2015). Ausentismo laboral: una visión desde la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. *Revista Salud Bosque*, 5(1), 43-54. Obtenido de https://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_salud_bosque/volumen5_numero1/07-articulo5-salud-bosque_vol5-No1.pdf

Santamaría. (2016). *El ausentismo laboral y el desempeño de los trabajadores del área de producción de la Empresa Carrocerías Imce del Cantón Ambato, Provincia De Tungurahua*. Tesis, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas Y de la educación, Ambato. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25718/1/%C3%81ngela%20Giovanna%20Santamar%C3%ADa%20Caicedo%201804286985.pdf>

Santamaria, M., & Alvites, V. (2016). *Relación entre el clima organizacional con el ausentismo laboral de la Empresa de Vigilancia Privada el Jaguar S.R.L. Cajamarca 2016*. Tesis, Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9918/Santamaría%20Palomino%20María%20Patricia%20%20Alvites%20Alvites%20Víctor%20Ernesto%20%2028Tesis%20Parcial%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tafur Portilla, R. (2012). *La Tesis Universitaria (primera reimpression ed.)*. Lima: Mantaro. Recuperado el 29 de julio de 2017

Talledo, S. (2018). *Factores de absentismo laboral en el personal de enfermería en un instituto especializado de enfermedades neurológicas 2015 - 2017*. tesis Maestría, Universidad Cesar vallejo, Escuela de Posgrado, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12792/Talledo_VSG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tatamuez-Tarapues, R., Domínguez, A., & Matabanchoy-Tulcán, S. (11 de Diciembre de 2018). Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. *Universidad y Salud*, 21(1), 100-112. doi:<http://dx.doi.org/10.22267/rus.192101.143>

ANEXOS

Anexo N°1

Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Metodología
¿Cuáles es el nivel de ausentismo laboral que predominan en el personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019?	Determinar el nivel de ausentismo laboral que predominan en el personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019.	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"> - ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención, según la dimensión elementos tangibles, de los adultos mayores en el servicio de consulta externa del Centro Materno Infantil José Gálvez de Villa María del Triunfo, Periodo 2018? - ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención, según la dimensión fiabilidad, de los adultos mayores en el servicio de consulta externa del Centro Materno Infantil José Gálvez de Villa María del Triunfo, Periodo 2018? - ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención, según la dimensión capacidad de respuesta, de los adultos mayores en el servicio de consulta externa del Centro Materno Infantil José Gálvez de Villa María del Triunfo, Periodo 2018? - ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención, según la dimensión seguridad, de los adultos mayores en el servicio de consulta externa del Centro Materno Infantil José Gálvez de Villa María del Triunfo, Periodo 2018? - ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención, según la dimensión empatía, de los adultos mayores en el servicio de consulta externa del Centro Materno Infantil José Gálvez de Villa María del Triunfo, Periodo 2018? 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar según la dimensión elementos tangibles, el nivel de la calidad de atención de los adultos mayores en el servicio de consulta externa del Centro Materno Infantil José Gálvez de Villa María del Triunfo, Periodo 2018. - Identificar según la dimensión fiabilidad, el nivel de la calidad de atención de los adultos mayores en el servicio de consulta externa del Centro Materno Infantil José Gálvez de Villa María del Triunfo, Periodo 2018. - Identificar según la dimensión capacidad de respuesta, el nivel de la calidad de atención de los adultos mayores en el servicio de consulta externa del Centro Materno Infantil José Gálvez de Villa María del Triunfo, Periodo 2018. - Identificar según la dimensión seguridad, el nivel de la calidad de atención de los adultos mayores en el servicio de consulta externa del Centro Materno Infantil José Gálvez de Villa María del Triunfo, Periodo 2018. - Identificar según la dimensión empatía, el nivel de la calidad de atención de los adultos mayores en el servicio de consulta externa del Centro Materno Infantil José Gálvez de Villa María del Triunfo, Periodo 2018. 	<p>La población de este estudio está comprendida por 50 colaboradores operativos de ambos sexos, de la base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019.</p> <p style="text-align: center;">N = 50 Colaboradores</p> <p>La muestra es intencional, no probabilística y de tipo censal, por tanto, está constituida por los 50 colaboradores operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, dado que, al representar una cantidad reducida, se asume al universo como muestra de estudio.</p>



Anexo N°2 Cuestionario de Ausentismo laboral

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

Objetivo: Determinar los niveles del ausentismo laboral en el personal operativo de base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019.

I. COMPONENTE SOCIODEMOGRÁFICO

1. **Genero.** a. Masculino () b. Femenino () 2. **Edad:**
3. **Estado Civil:** a. Soltero () b. Casado () c. Conviviente () d. Viudo ()
4. **Nivel de Instrucción:** a. ninguno () b. Primaria () c. Secundaria () d. Superior ()
5. **Número de Hijos:** 5. **Tiempo de servicio:**

II. VARIABLE AUSENTISMO LABORAL

A continuación, se le presentan una serie de enunciados relacionados a la frecuencia con que Ud. se ausenta en el trabajo, lea determinadamente y marque con una (X) que mejor expresa su opinión, según la escala del 1 al 5 que se muestra a continuación:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	A veces indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N	Ítem	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1. ACTITUD RELACIONADA AL TRABAJO	1	2	3	4	5
1	He sentido deseos de no ir a laborar para no relacionarme con mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
2	Me siento desinteresado con los objetivos de la empresa	1	2	3	4	5
3	Me siento desmotivado cuando realizo mis funciones.	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 2. ECONÓMICO	1	2	3	4	5
4	Considero que el sueldo que recibo no va de acuerdo a mis actividades.	1	2	3	4	5
5	En los últimos 5 años, no he percibido un aumento	1	2	3	4	5
6	Mi empresa no me da las facilidades cuando paso una emergencia (préstamo, bonificaciones, adelanto de sueldo)	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 3. ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
7	Mi comunicación con mi jefe, es inadecuada y no recibo su apoyo	1	2	3	4	5
8	Me siento capacitado para el cumplimiento de otras funciones.	1	2	3	4	5
9	Siento que las funciones que realizo no están de acuerdo a mi perfil profesional.	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 4 MEDIO LABORAL	1	2	3	4	5
10	A pesar de las condiciones materiales en mi trabajo no me siento satisfecho	1	2	3	4	5
11	Me siento incomodo con las instalaciones de mi empresa.	1	2	3	4	5
12	Siento que no me comunican información necesaria evitar o prevenir actos.	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 5. SATISFACCIÓN LABORAL	1	2	3	4	5
13	Considero que el ambiente donde laboro no guarda las condiciones de un clima laboral adecuado.	1	2	3	4	5
14	Mi experiencia en la empresa ha sido insatisfactoria	1	2	3	4	5
15	Mi empresa no tiene plan motivacional en relación a mi esfuerzo.	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 6. PERSONAL	1	2	3	4	5
16	Me ausento mayormente cuando tengo situaciones familiares por resolver (salud de mis hijos, época estudiantil)	1	2	3	4	5

17	Falto por motivos de estudios o trabajo extras	1	2	3	4	5
18	Falto por motivo de desinterés por mi empresa.	1	2	3	4	5



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 24 de Enero del 2019

Carta N° 177-2019-DFPTS

Señor

CHRISTIAN SAYAS VIDAL
GERENTE DE COMPENSACIONES Y NÓMINAS
G4S PERÚ S.A.C.

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Vanessa Chirley LOZA VILLASIS**, Bachiller de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 73-8555430, 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/erb
Id. 1018074

Av. Petit Thouars 248, Lima
Teléfonos: 433 1615 / 433 2795 Anexo: 3304
E-mail: psic-soc@uigv.edu.pe

FACULTAD DE
PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



G4S PERU S.A.C.

Av. El Sol 916
La Campaña Chorrillos
Lima 89 Perú

Teléfono 511 - 213-1200
Fax 511 - 213-1205
www.g4s.com
www.g4s.com.pe

Lima, 21 de Febrero del 2019

Señor:

RAMIRO GOMEZ SALAS
DECANO DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA Y TRABAJO SOCIAL
Presente.-

Ref.: Carta N° 177-2019-DEPTS

De mi especial consideración

Por medio de la presente tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que la señorita VANESSA CHIRLEY LOZA VILLASIS, Bachiller de la Carrera Profesional de Trabajo Social, identificada con código N° 73-8555430, tiene la autorización correspondiente para realizar la muestra representativa de investigación en la empresa G4S PERU SAC, para optar por el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social, bajo la modalidad de Suficiencia Profesional. Sólo requerimos que el término de su investigación la señorita Loza Villasis, nos presente el resultado de su proyecto o investigación, el cual nos permitirá tener una oportunidad de mejora en nuestros procesos.

Agradeciendo la atención brindada a la presente, me despido de usted.

Atentamente,


G4S PERU S.A.C.
Christian Rojas Vidal
Suficiencia Profesional y Suficiencia

