

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

El Ausentismo Laboral en los colaboradores de las Oficinas Centrales de Saga
Falabella, de San Isidro durante el periodo 2019

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Bachiller Deisy Stephanie García Chávez

Lima – Perú

2019

Dedicatoria:

A Dios por darme la fuerza y salud para lograr uno de mis objetivos, a mis padres y hermanos por su apoyo incondicional, a mis queridos abuelos que desde el cielo siempre me guían y a mi esposo por alentarme siempre y creer en mí.

Agradecimiento:

Agradezco primero a Dios, por permitirme cumplir mi sueño, a mis padres: José y Olga por darme la vida e inculcarme los valores para mi formación.

A mis compañeras del curso con quienes compartimos este camino para el logro de nuestros objetivos y a mis colegas de trabajo del departamento de bienestar social con quienes compartimos la pasión por esta profesión.

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: El Ausentismo Laboral en los colaboradores de las Oficinas Centrales de Saga Falabella, de San Isidro durante el 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

Deisy Stephanie García Chávez

ÍNDICE

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

CAPÍTULO I: Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Justificación e importancia	17

CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual

2.1. Antecedentes	20
2.1.1. Antecedentes internacionales	20
2.1.2. Antecedentes nacionales	23
2.2. Base teórica	26
2.2.1. Conceptualización del Ausentismo Laboral	26
2.2.2. Tipos de Ausentismo	27
2.2.3. Factores del Ausentismo Laboral	30
2.2.4. Normatividad que ampara el ausentismo laboral	32
2.2.5. Consecuencias del Ausentismo	34

2.3. Definiciones conceptuales	35
CAPÍTULO III: Metodología de la investigación	
3.1. Tipo de investigación	37
3.2. Diseño de investigación	38
3.3. Población y muestra	39
3.4. Identificación de las variables y Operacionalización	41
3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación	43
3.6. Determinación de la validez y confiabilidad	44
3.6.1. Validez del constructo	44
3.6.2. Confiabilidad del instrumento	45
CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de resultados	
4.1. Presentación de resultados generales	47
4.2. Presentación de resultados específicos	52
4.3. Procesamiento de los resultados	56
4.4. Discusión de los resultados	57
4.5. Conclusiones	59
4.6 Recomendaciones	60
CAPÍTULO V: Programa de intervención	
5.1. Denominación del programa	61
5.2. Justificación del programa	61
5.3. Objetivos del programa	64
5.3.1 Objetivo general	64
5.3.2 Objetivos específicos	65
5.4. Sector al que se dirige	65
5.5. Metodología de la intervención	65
5.6. Cronograma	73
Referencias bibliográficas	74

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia	81
Anexo 2. Cuestionario de Ausentismo Laboral	82
Anexo 3. Carta de Aceptación	84
Anexo 4. Certificados de Validación del Instrumento	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Operacionalización	42
Tabla 2. Escala de Calificación del Cuestionario	44
Tabla 3. Baremo de interpretación de la variable	44
Tabla 4. Validación del instrumento	45
Tabla 5. Confiabilidad del instrumento	46
Tabla 6. Datos sociodemográficos de los colaboradores de las Oficinas Centrales de Saga Falabella S.A según el sexo.	47
Tabla 7. Datos sociodemográficos de los colaboradores de las Oficinas Centrales de Saga Falabella S.A según su estado civil.	48
Tabla 8. Datos sociodemográficos de los colaboradores de las Oficinas Centrales de Saga Falabella S.A según su grado de instrucción.	49
Tabla 9. Datos sociodemográficos de los colaboradores de las Oficinas Centrales de Saga Falabella S.A según número de hijos.	50
Tabla 10. Datos sociodemográficos de los colaboradores de las Oficinas Centrales de Saga Falabella S.A según antigüedad en la empresa.	51
Tabla 11. Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de las Oficinas Centrales de	

Saga Falabella S.A de San Isidro.	52
Tabla 12. Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de las Oficinas Centrales de Saga Falabella S.A de San Isidro, según la dimensión empresarial.	53
Tabla 13. Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de las Oficinas Centrales de Saga Falabella S.A de San Isidro, según la dimensión individual.	54
Tabla 14. Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de las Oficinas Centrales de Saga Falabella S.A de San Isidro, según la dimensión social.	55
Tabla 15. Cronograma de las Actividades del programa de intervención	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de la investigación	38
Figura 2. Fórmula para determinar la muestra (MAS)	39
Figura 3. Factor de corrección por finitud	40
Figura 4. Formula de confiabilidad Alfa de Cronbach	45
Figura 5. Datos sociodemográficos de los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella S.A según el sexo.	47
Figura 6. Datos sociodemográficos de los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella S.A según su estado civil.	48
Figura 7. Datos sociodemográficos de los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella S.A según su grado de instrucción.	49
Figura 8. Datos sociodemográficos de los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella S.A según número de hijos.	50
Figura 9. Datos sociodemográficos de los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella S.A según antigüedad en la empresa.	51
Figura 10. Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella de San Isidro.	52
Figura 11. Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella de San Isidro., según la dimensión empresarial.	53
Figura 12. Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella de San Isidro., según la dimensión individual.	54
Figura 13. Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella de San Isidro, según la dimensión social.	55

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar el nivel de ausentismo de los colaboradores de las Oficinas Centrales de Saga Falabella, de San Isidro durante el periodo 2019. El estudio corresponde a una investigación de tipo descriptiva, de nivel básica y con un enfoque cuantitativo en relación con el manejo de los datos. El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal.

La población está conformada por 168 trabajadores de las oficinas principales de Saga Falabella, de la cual se tomó una muestra de 69 trabajadores. La técnica empleada para la recolección de la información fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario, la cual evalúa tres dimensiones del ausentismo laboral: dimensión empresarial, dimensión individual y dimensión social.

La conclusión a la que se llegó fue que el ausentismo laboral en los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella es alto en un 59%, con relación a los factores estudiados que contribuyen a aumentar la insatisfacción de los trabajadores y crean un ambiente laboral inapropiado.

Palabras Claves: Ausentismo, trabajadores, bienestar, productividad, enfermedad.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the level of absenteeism of the workers of the Saga Falabella Headquarters in San Isidro during the 2019 period. The study corresponds to a descriptive, basic level research with a quantitative approach in relation with the handling of the data. The research design is non-experimental, cross-sectional.

The population is made up of 168 workers from the main offices of Saga Falabella, from which a sample of 69 workers was taken. The technique used to collect the information was the survey and the instrument used was the questionnaire, which evaluates three dimensions of work absenteeism: business dimension, individual dimension and social dimension.

The conclusion reached was that labor absenteeism in the workers of the Saga Falabella headquarters is high by 59%, in relation to the factors studied that contribute to increase the dissatisfaction of workers and create an inappropriate work environment.

Key Words: Absenteeism, workers, welfare, productivity, illness.

INTRODUCCIÓN

El principal problema que enfrentan tanto las empresas privadas como estatales es el fenómeno del ausentismo laboral, sin diferenciar la actividad económica que desarrollan o el tipo de servicio que brindan, pero que es más frecuente en las empresas que no han acondicionado un buen ambiente de trabajo en la cual el trabajador se sienta a gusto dentro de su entorno laboral.

Según diversos autores, definen el ausentismo como la no presencia del trabajador a su centro de labores, dentro de un horario establecido y que se encuentra plasmado en un contrato de trabajo. Los motivos por los que los trabajadores se ausentan pueden ser justificadas y no justificadas siendo estas en mayor porcentaje por la falta de motivación e interés que los trabajadores muestran a las actividades que realizan y el entorno en el cual se desarrollan.

En el presente estudio vamos a analizar al ausentismo laboral dividido en tres dimensiones o factores, empresarial, individual y social. En la dimensión empresarial podemos señalar que muchas veces la falta de confianza de los trabajadores con sus jefes, la carencia de liderazgo y la falta de capacitaciones a su personal ocasionan que sus trabajadores no sientan motivados para acudir a su centro de labores. Por otro lado, a nivel individual la carga de trabajo designada a los trabajadores obligados a realizar sobretiempos, más una remuneración no adecuada son algunas de las causas por las que aún no se reduce el ausentismo. Cabe señalar que también tenemos faltas relacionadas con enfermedades que son justificadas con los certificados médicos y las faltas relacionadas con eventos fortuitos, no esperados considerados dentro de los sociales como son: los fenómenos relacionados con la naturaleza, problemas de transporte, paros y huelgas.

Las consecuencias de las ausencias de los trabajadores, repercute directamente con los ingresos tanto del empleador como del trabajador, afectando la productividad y las ganancias de la empresa, así como también el salario de los trabajadores, ya que no se podrá cumplir con los objetivos en el plazo establecido, esto sumado a un ambiente laboral no adecuado, por la insatisfacción de los trabajadores debido a la sobrecarga de trabajo por las faltas de sus compañeros. Así también el seguro social se verá afectado por la alta demanda de pacientes y la falta de aportaciones de las empresas, generando deficiencia en la atención.

Por tal razón, la importancia del estudio de dicho fenómeno que ha sido tocado por diversos investigadores, para identificar las causas que generan el ausentismo y la manera más saludable de reducirlo sin afectar a la empresa ni al trabajador.

El área de bienestar social como mediadora entre la empresa y el trabajador, deberá buscar un plan de intervención que beneficie a ambos, enfocándose en las necesidades de cada uno de ellos, con la colaboración del equipo de recursos humanos, orientando e incentivando a los trabajadores con el objetivo de lograr el bienestar de estos y sus familias.

La tesista

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

“El ausentismo laboral es un fenómeno universal que se funda como un grave problema que abarca una importante dimensión social, económica y humana, con repercusiones a nivel individual, empresarial y social” (Ferro Soto, Garcia Alonso, & Lareo Loderico, 2014).

El ausentismo laboral es una problemática latente en las empresas, que ha aumentado considerablemente en los últimos años. La ausencia del personal repercute directamente a la organización no solo en los gastos administrativos sino también en el planteamiento de la organización de la empresa, siendo un reto para la gestión de Recursos Humanos reducir este alto índice de ausentismos laborales.

La Organización Internacional del Trabajo (1991), define al ausentismo como” la no asistencia al trabajo por parte del empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas; y al ausentismo laboral de causa medica como el periodo de baja laboral atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo normal o prisión.”

La compleja problemática de ausentismo laboral no es ajena a nivel mundial, la información más actualizada la encontramos en el informe sobre el Mercado Laboral de

Latinoamérica realizada por la empresa ADECCO, publicada en el Diario Gestión en agosto del 2018. La cual nos muestra que el 13% de peruanos que se ausento de su centro laboral, utilizó un falso pretexto, ausentándose entre uno y tres días.

Cuando nos referimos a ausentismo laboral, nos referimos a la ausencia o abandono del puesto de trabajo, pudiendo ser estos justificados o no justificados. Sin embargo, aunque tengamos justificación para no asistir al centro de laborales seguimos cayendo en ausentismo laboral. Esta problemática que no solo afecta el aumento de costos de la empresa también repercute directamente a los compañeros de trabajo quienes se verán en la necesidad de reemplazarlos y muchas veces de desarrollar una o más actividades, que conllevaría al estrés laboral del trabajador. Los objetivos y metas trazadas por el equipo también se verían retrasados ya que no se culminarían en el tiempo establecido.

La mayoría de los trabajadores con ausencias laborales justificadas provienen de incapacidades temporales pudiendo ser estas por enfermedad, accidente o maternidad generando una suma importante de salida del capital para la empresa y dilatando el recupero de los mismos debido al sistema obsoleto que aún continúa funcionando en ESSALUD, sumado a la perdida de capital, se produce un abuso en el uso de certificados médicos por parte de trabajadores, siendo necesario invertir en la mejora del conocimiento sobre este fenómeno que percibimos falto de control por parte del área de recursos humanos de las organizaciones.

Desde el departamento de bienestar social se tienen que desarrollar estrategias de gestión con el fin de mejorar las condiciones de trabajo, calidad y bienestar para los trabajadores enfocándonos en una organización saludable. Así como el fortalecimiento de las políticas y

procedimientos de prevención de los riesgos laborales garantizando la protección de los trabajadores y evitando el abandono de su empleo debido a problemas de salud.

Por esta razón dada la complejidad del tema y los aspectos que influyen directamente a la organización vemos la necesidad de abordar esta problemática en las oficinas centrales de Saga Falabella, la cual presenta un alto índice de ausentismo, con la finalidad de identificar las principales causas que ocasionan la ausencia de los trabajadores, y la mejor manera de poder reducirlo.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

- ¿Cuál es el nivel del Ausentismo Laboral en los colaboradores de las Oficinas Centrales de Saga Falabella, de San Isidro durante el periodo 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral, según la dimensión empresarial, que presentan los colaboradores de las Oficinas Centrales de Saga Falabella, de San Isidro durante el periodo 2019?

- ¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral, según la dimensión individual, que presentan los colaboradores de las Oficinas Centrales de Saga Falabella, de San Isidro durante el periodo 2019?

- ¿Cuál es el nivel de ausentismo, según la dimensión social, que presentan los colaboradores de las Oficinas Centrales de Saga Falabella, de San Isidro durante el periodo 2019?

1.3 Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de las Oficinas Centrales de Saga Falabella, de San Isidro durante el periodo 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de ausentismo laboral, según la dimensión empresarial, que presentan los colaboradores de las Oficinas Centrales de Saga Falabella, de San Isidro durante el periodo 2019.

- Identificar el nivel de ausentismo laboral, según la dimensión individual, que presentan los colaboradores de las Oficinas Centrales de Saga Falabella, de San Isidro durante el periodo 2019.

- Identificar el nivel de ausentismo laboral, según la dimensión social, que presentan los colaboradores de las Oficinas Centrales de Saga Falabella, de San Isidro durante el periodo 2019.

1.4. Justificación e importancia

La presente investigación tiene como finalidad determinar el nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de las Oficinas Centrales de Saga Falabella, de San Isidro durante el presente periodo, brindando la herramienta necesaria para ser utilizada en los casos de

ausentismo, que nos sirva para identificar de una manera rápida los factores de la presente problemática, para beneficio de los trabajadores y la empresa.

El ausentismo laboral es uno de los problemas más difíciles de abordar en las empresas a nivel mundial, indistintamente del rubro y del tamaño de estas, siendo una preocupación constante y una necesidad el estudiar la presente problemática, que trae consigo grandes consecuencias especialmente en los costos de la empresa, en la organización y el cumplimiento de las metas.

El área de recursos humanos es la encargada de identificar las irregularidades en cuanto a las inasistencias, así como también las necesidades de cada trabajador, enfocándose primordialmente en los que presentan descansos médicos continuos por enfermedades crónicas, entrando a tallar el departamento de Bienestar Social haciendo el seguimiento adecuado de cada caso , brindado soporte al trabajador y familiares en cuanto a los diversos trámites a realizar, con el fin de darle tranquilidad a él y su familia. Es precisamente, en estas áreas que se diagnostica el índice de ausentismo, así como la frecuencia en que se presenta, siendo de alarma y preocupación diagnosticar las verdaderas razones porque se ausentan los trabajadores.

El ausentismo sigue siendo un problema aún persistente y cotidiano en todas las empresas tanto estatales como privadas, así lo demuestran diferentes investigaciones, siendo una necesidad el estudio de esta problemática que afecta a las empresas, al trabajador y al clima laboral que se genera con una ausencia.

La presente investigación también se justifica en criterios específicos, tales como:

En el aspecto teórico, esta reúne un conjunto de teorías y enfoques proporcionándonos una vasta fuente de información que nos servirán como base para ampliar los conocimientos teóricos científicos. Además, permitirá empoderar acerca del tema a los interesados en informarse al respecto.

En el aspecto práctico, los resultados de esta investigación permitirán tomar las mejores decisiones y una manera viable de poder reducir el nivel de ausentismo laboral de los trabajadores de las oficinas centrales de Saga Falabella, ejecutando un plan de intervención social para afrontar este fenómeno organizacional.

El aspecto metodológico, la estructura del trabajo, las técnicas e instrumentos, la forma de interpretar y presentar los resultados constituyen un modelo orientador para otros interesados en investigar sobre el tema.

CAPITULO II

MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

- Ferraro, C. (2016) en su investigación titulada *“Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del hospital zonal especializado en oncología” Luciano Fortabat de Olavarria*”. Tuvo como objetivo de estudio determinar los índices de ausentismo y determinar los factores que generan dicho ausentismo.

El tipo de investigación que se realizó fue descriptiva, cuantitativa de corte transversal y retrospectiva, se aplicó como instrumento la recolección de datos en la población conformada por 27 trabajadores del servicio de enfermería.

La conclusión de este estudio reveló que la incidencia de ausentismo de los enfermeros del hospital de Oncología es media baja, resultando significativamente mayor en trabajadores de sexo femenino, mayores de 45 años. Así mismo se concluyó que el personal que demanda más horas en su centro de labores son las que tienen mayores incidencias con descansos médicos por enfermedad.

- Díaz, J. (2016) en su investigación titulada *“Ausentismo laboral de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán”* tiene como objetivo describir y comparar el ausentismo laboral con otros organismos institucionales.

La investigación fue de tipo descriptivo básico, con un diseño no experimental, de corte transversal, se aplicó el instrumento a una muestra de 459 trabajadores, utilizando el sistema de control de asistencia, de diciembre del año 2015.

Esta investigación concluyó que, en el Hospital Hermilio Valdizán, el ausentismo laboral representa el 73.03 % del total de la población, siendo necesario la aplicación de programas de clima laboral.

- Gutiérrez, C. Caicedo, D. y Serna, L. (2016) en su estudio titulado “*Ausentismo laboral en personal de salud de la Red Salud Norte de Cali en 2013*”, tuvo como objetivo de estudio identificar las características del ausentismo laboral, mediante la caracterización de aspectos sociodemográficos, ocupacionales y del ausentismo.

La metodología utilizada fue de tipo observacional descriptivo retrospectivo y utilizaron una planilla estadística para la recolección de datos, con una muestra de 183 personas de los cuales 93 presentaron ausentismo durante el año 2013.

La conclusión del estudio demostró que el género femenino destaca en el 74,8 % del ausentismo, siendo las auxiliares de enfermería las que más aportaron con el 52,2 %. Siendo los factores de género y horas laboradas las que más inciden en el aumento del ausentismo.

- Aular, M. (2016) en su estudio titulado “*Factores asociados al Ausentismo Laboral del personal de enfermería en el área de quirófano de un Hospital Materno Infantil ubicado en Guacara- estado Carabobo.*”, tuvo como objetivo diagnosticar la

situación del ausentismo laboral en el personal de enfermería, identificar los factores asociados y proponer sugerencias para minimizar dicha problemática.

La metodología fue de carácter descriptivo, no experimental de corte transversal, con un total de la población de 15 enfermeras del área de quirófano del Hospital materno infantil Julia Benites. La técnica de recolección de información utilizada fue la encuesta y como instrumento se usó el cuestionario.

Concluyendo que la mayoría del personal de enfermería en el área de quirófano se ausenta por falta de motivación en el trabajo debido a las múltiples funciones que cumplen dentro de su área laboral.

- Peña, L. (2016) en su investigación titulada “*Factores y Efectos del Ausentismo Laboral en la empresa Acerías Paz del Rio S.A: propuesta de mejoramiento*” cuyo objetivo fue identificar y determinar las causas que generan el ausentismo laboral y proponer mejoras para la reducción de este.

La metodología utilizada fue de tipo descriptivo y exploratorio, con un total de población de 1282 trabajadores, para lo cual no se tomó una muestra sino se analizó de manera censal, como técnica de recolección de datos fue utilizada la encuesta aplicando como instrumento el cuestionario.

En dicha investigación se concluyó que, según el factor relacionado a la empresa, demuestra que el 82% de su población se ausenta por motivos relacionados a un mal ambiente laboral.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

- Castillo, C. y Chávez, R. (2016) en su estudio titulado *“Impacto económico y características del Absentismo Laboral en el departamento de enfermería, del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, período 2014 -2015”*, tuvo por objetivo identificar los motivos del absentismo y analizar el impacto económico en el presupuesto de la institución.

La investigación fue de tipo no experimental, descriptiva, se tomó a la población de 312 trabajadores con una muestra de 153, para la recolección de datos se aplicó un cuestionario de preguntas cerradas, así como los Certificados de Incapacidad Temporal para el trabajo.

Dicha investigación concluyó que el impacto económico del ausentismo fue del 2.1% con respecto al presupuesto total del 2015 y que el porcentaje mayoritario de ausentismo lo presentaron los del género femenino en 89.5% sobre el 10.5% del género masculino.

- 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, Lima 2017”*. Cuyo objetivo de estudio fue identificar y determinar los factores económico, organizacional, laboral y personal que influyen en los operarios de la empresa Molitalia.

La investigación fue de tipo descriptivo, no experimental, con una muestra de tipo censal conformado por 40 operarios de ambos sexos de edades entre 18 a 53 años.

Utilizando la encuesta basada en el modelo Boada y Steers y Rhodes, conformado por 18 preguntas.

Concluyendo que las causas más predominantes en el ausentismo laboral son la desmotivación e insatisfacción de los trabajadores, con un 44% de aceptación en el trabajo y predominio del ausentismo laboral.

- Quispe, J. (2016) en su investigación titulada “*Correlación entre el Absentismo Laboral y el Rendimiento laboral en el personal de enfermería de las áreas asistencial y ocupacional del policlínico Las Américas S.A, en el periodo Enero -Julio 2016*” cuyo objetivo de estudio fue determinar si existe correlación estadística entre el ausentismo y el rendimiento laboral del personal de enfermería.

La investigación fue de tipo descriptivo, no experimental, transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por un total 37 trabajadores del área asistencial de enfermería. La técnica empleada fue la observación y la encuesta, tomando como instrumento la evaluación de los principales factores del rendimiento laboral.

Concluyendo que el índice de absentismo laboral del personal de enfermería de las áreas asistencial y ocupacional se incrementa relativamente mientras pasa los meses, lo que es preocupante para el buen funcionamiento de la empresa.

- Caycho, G. (2016) en su investigación titulada “*Ausentismo laboral y motivación en los trabajadores de la central del 355 de la empresa auto taxi satelital en Maranga – San Miguel*”, cuyo objetivo de estudios fue establecer la relación entre el

ausentismo y la motivación.

La investigación fue de tipo descriptiva y correlacional de diseño no experimental, transversal. La muestra estuvo conformada por 107 trabajadores de la mencionada empresa. La técnica utilizada fue de recolección de datos tomando como instrumento el cuestionario ALEP y la adaptación del perfil motivación para líderes.

Concluyendo que el absentismo laboral en la empresa auto taxi satelital de Maranga se reflejan en los descansos médicos, permisos y licencias a consecuencia de la falta de motivación de los trabajadores con el 1.21% días de descanso médico, 0.71% permisos, 1.70% de faltas y 2.51% de tardanzas en un total de 4950 días laborados.

- 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, Lima*”, cuyo objetivo de estudios fue determinar el nivel de ausentismo en el personal de enfermería y los factores causantes de las inasistencias del personal, con el fin de aminorar e implementar medidas que controlen el ausentismo.

La investigación es de tipo descriptivo, de diseño no experimental y exploratorio. La muestra estuvo conformada por los 1035 reportes de licencias y permisos durante los años 2015 al 2017, la técnica utilizada fue de revisión de datos documentarios, archivos de recursos humanos y el instrumento utilizado fueron los partes diarios.

Concluyendo que el absentismo laboral en el instituto de enfermedades neurológicas es equivalente a un 45% en enfermedades,

5.92% de licencias por maternidad y 12.7 % en otros motivos por inasistencias fortuitas ocasionadas por manifestaciones, marchas, desastres naturales y problemas de transporte.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Conceptualización de Ausentismo Laboral

El término ausentismo, proviene del latín “absentis” que denota ausente, separado, lejano. Según la RAE (2010), es la abstención deliberada de acudir al trabajo o costumbre de abandonar el desempeño de funciones y deberes dependientes a un cargo.

Según Chiavenato (2003), el término empleado se usa para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio, es la suma de los periodos en que los empleados de una organización están ausentes del trabajo, ya sea por falta o por tardanza, debido a la mediación de algún motivo. Es decir, es el conjunto de ausencias por parte de los trabajadores a un determinado centro de trabajo, justificadas o no.

Según Rodríguez De La Prada (1999), define el ausentismo laboral como ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que corresponden a un día laborable, dentro de la jornada legal. Desprendiéndose de dicho concepto que el ausentismo laboral se da cuando el empleado falta a su centro de trabajo, ya sea por motivo justificados o injustificados.

Galindo (2008), entiende por "ausentismo laboral", "aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de las obligaciones ajenos al mismo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo". Al respecto, se define el ausentismo laboral como

el incumplimiento a las funciones hechas por el trabajador al estar fuera del área de trabajo.

La organización Mundial de la Salud (2015) define el ausentismo laboral como la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que debería asistir, por causas justificadas reconocidas legalmente (incapacidad temporal, permisos relacionados con actividades sindicales ...) o injustificadas (retrasos, salir a fumar, recados, cuidado de los hijos mayores, etcétera).

Para Molinera (2001) el ausentismo es la falta de cumplimiento por parte del trabajador con sus obligaciones laborales, de manera justificada o injustificada y en cualquier caso de manera voluntaria, se produce la abstención de acudir al mismo estando previsto.

Según Ribaya (2008) considera el ausentismo como un incumplimiento del contrato con respecto a la jornada, sea por retrasar su incorporación o por adelantar su salida diaria, por no acudir al trabajo en una jornada completa o varias. También la define como toda ausencia del trabajador a su centro de labores, cuando se espera que deba asistir al mismo, por cualquier razón que sea bien médica o de otro tipo.

2.2.2. Tipos de Ausentismo

a) Según Idalberto Chiavenato, los tipos de ausentismo que se pueden presentar son:

- **Ausentismo parcial**. -se considera solo al personal en actividad normal y únicamente

las faltas y retardos convertidas en horas, pero relacionadas con faltas injustificadas y faltas por motivos médicos no justificados y tardanzas.

- **Ausentismo general mixto.** – Relacionado con el personal ausente, pero en periodo prolongado por: vacaciones, licencias, ausencias por enfermedad, maternidad y accidentes de trabajo.

b) Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se tienen dos tipos de ausentismo:

- **Ausentismo Voluntario.** - la no asistencia al trabajo por parte del empleado que se pensaba que iba ir.
- **Ausentismo Involuntario.** – Es el ausentismo laboral de causa médica.

c) Según Pérez, A. (2012) los tipos de ausentismo pueden ser:

- **Ausentismo Legal o Involuntario.** - Se caracteriza por un costo para la empresa porque el trabajador sigue percibiendo remuneración, es lo que se considera como ausentismo retribuido y comprende:
 - Enfermedad
 - Accidente laboral,
 - Licencias legales
 - Maternidades o adopción de 5 años
 - Enfermedad profesional
- **Ausentismo personal o voluntario.** – Se caracteriza por ser un coste de oportunidad

para la empresa porque el trabajador no percibe remuneración, lo que se denomina ausentismo no retribuido y comprende:

- Permisos particulares
 - Ausencias no autorizadas
 - conflictos laborales
 - Cuidado de los hijos
 - Salir a fumar
 - Retrasos
- **Ausentismo presencial.** - Consiste en acudir al trabajo, pero dedicando parte de la jornada a realizar otras actividades que no guardan relación con tus funciones, como, por ejemplo:
- Consultar páginas Web
 - Usar el correo electrónico con fines personales
 - Leer del periódico
 - Llamadas a amigos y familiares
 - Pasear por los pasillos
- **Ausentismo por razones conocidas.** – Este tipo de ausentismo se reconoce, debido a que el trabajador comunica a la empresa que se va a ausentar de su puesto de trabajo. Estas razones deben estar sustentadas dentro de la ley de trabajo o dentro de las políticas de la empresa.
- Vacaciones
 - Matrimonio
 - Cambio de domicilio

- **Ausentismo por Razones Ignoradas.** – Es la falta del trabajador sin comunicación previa a la empresa, por razones fortuitas o de emergencia.

d) Según Camarota (2015) clasifica al ausentismo en tres causas principales:

- **Certificados médicos.** - corresponden a aquellas ausencias asociadas a enfermedades comunes o enfermedades de carácter profesional.
- **Legales.** –ausencias permitidas por ley o normas contractuales laborales tales como: licencia por maternidad, tragedias familiares, muerte o enfermedad grave de un familiar o catástrofes naturales.
- **Extralegales.** - acuerdos extralegales entre el empleador y el trabajador, las cuales encontramos en pactos colectivos o reglamento interno de la empresa.

2.2.3. Factores del Ausentismo Laboral

El ausentismo laboral se puede manifestar por diferentes factores o niveles, en la cual podemos citar a Ferro, Garcia y Lareo (2014) quienes consideran que el ausentismo es un fenómeno y una problemática de carácter universal, es decir que no solo afecta a organizaciones privadas sino también a entidades públicas a nivel mundial, teniendo un impacto a nivel social, económico y humano, proveniente de tres niveles:

a) Individual. - Las causas que se desprenden por parte del trabajador, son diversas entre las que podemos resaltar:

- Los ausentismos por causas médicas: Estos ausentismos son los justificados con certificados médicos ya sea por enfermedad común, o accidente del trabajador, pudiendo ser estos emitidos por una clínica particular o por

policlínicos u hospitales pertenecientes a la red de Essalud. Siendo remunerados por la empresa los 20 primeros días de descanso médico y posteriormente se entra a un periodo de subsidio que es pagado por Essalud.

- Licencias y permisos: las cuales se dan a solicitud del trabajador pudiendo ser remuneradas o no. Dentro de las licencias reguladas por ley tenemos: la licencia por maternidad, licencia por paternidad, licencia por adopción y licencia por enfermedad grave de un familiar, todas estas debidamente remuneradas. Las licencias y permisos más comunes tales como: por estudios, cumpleaños, consultas médicas, fallecimiento de familiares, y matrimonio civil o religioso, pueden ser otorgados con goce o sin goce de remuneración a decisión únicamente del empleador.
- Falta de motivación: Reflejada en la falta de interés a las funciones que desempeña el trabajador, falta de incentivos y/o reconocimientos a las actividades realizadas, monotonía del trabajo y falta de compromiso.
- Inconformidad con el sueldo: Este se muestra en la insatisfacción del trabajador por el sueldo que percibe a cambio de los servicios prestados.
- Lejanía del Centro de labores: Es otra de las causas de ausentismo debido a la distancia del domicilio del trabajador con el centro de labores, teniendo que tomar muchas veces 2 a 3 unidades de transporte.
- Adaptación al puesto de trabajo: Muchos de los trabajadores nuevos no logran familiarizarse con sus funciones, actividades de la empresa y con el equipo trabajo. Así como también los trabajadores que se reincorporan con una determinada discapacidad.

b) Empresarial. – Entre las causas atribuibles a nivel empresarial podemos señalar:

- **Carencia de Liderazgo:** falta de habilidades gerenciales, directivas por parte de los jefes para incentivar al equipo de trabajo con el fin de trabajar en un ambiente laboral propicio que conlleve al logro de los objetivos y metas.
- **Supervisión deficiente:** La falta de organización, toma de decisiones y políticas que regulen el nivel ausentismo permite que no haya un control y orientación adecuada al trabajador de sus faltas generadas y de las consecuencias que trae.
- **Malas relaciones laborales:** Que está relacionado a la interacción del trabajador con su entorno laboral, que muchas veces se ve afectado por el abuso de autoridad de los jefes inmediatos.
- **Accidentes de trabajo:** ocasionados por la falta de campañas preventivas y conocimiento de los riesgos laborales y salud ocupacional.
- **Condiciones de trabajo:** contar con un ambiente propicio y adecuado de trabajo que motiven al personal en el desempeño de sus funciones y la obtención de sus objetivos.

c) Social. – Relacionados con los ausentismos por causas externas, fortuitas e inesperadas; tales como: manifestaciones, marchas y paros, los cuales impiden la circulación de las unidades de transporte y por ende los trabajadores no pueden llegar a su centro de labores, otro factor relacionado al nivel social son los Desastres Naturales como las inundaciones, los terremotos, sequias, que afectan directa o indirectamente a los trabajadores como a los familiares de estos. También podemos señalar los robos y asaltos que ocurren diariamente a causa de la inseguridad ciudadana acompañados

muchas veces de agresiones físicas y psicológicas, que obliga al trabajador a ausentarse del centro de labores.

2.2.4. Normatividad que ampara el ausentismo laboral

- **Ley General del Trabajo;** Título II, capítulo V sobre la extinción de la relación laboral artículo 157, numeral 9, nos menciona una de las causales de despido del trabajador, sustentada en ausencias injustificadas por más de tres días consecutivos o por más de cinco días no consecutivos dentro de un periodo de treinta días calendario.

- **Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (LSST)**

Dicha ley tiene como principal objetivo la promoción de una cultura preventiva, la cual involucra la participación de trabajadores, empleadores, estado y organizaciones sindicales. Dicha ley obliga a todas las empresas a nivel nacional a realizar un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, creando normas mínimas de prevención de riesgo y bienestar en el ambiente laboral, con el fin de disminuir los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales de nuestros trabajadores.

- **Directiva de Gerencia General N° 015- GG-ESSALUD-2014.-** Directiva que establece las normas y procedimientos para la emisión, registro y control de las certificaciones médicas, conocido como CITT (certificado de incapacidad temporal para el trabajo) aprobada por la Resolución N° 1311-GG-ESSALUD-2014, en el cual se detalla el tipo de contingencia, el periodo y la duración de la incapacidad.

Las contingencias para considerar son:

- **Contingencias Comunes.** - Las que comprenden enfermedad común, accidente común, accidente de tránsito, accidente de trabajo sin cobertura SCTR y maternidad (embarazo único o múltiple).
 - **Contingencias Laborales.** - enfermedades que se originaron en el desarrollo de una actividad laboral, como son: la enfermedad profesional y accidente de trabajo ambos con cobertura de SCTR.
-
- **Ley N° 26790 Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud** en su artículo 12° numeral a.3) en referencia al subsidio señala: el derecho a subsidio se adquiere a partir del vigésimo primer día de incapacidad y hasta los 11 meses con 10 días consecutivos, de los cuales los 20 primeros días acumulados durante el año, son remunerados por el empleador.
-
- **Decreto Legislativo N° 728 Ley de Competitividad y Productividad Laboral.** - en sus artículos 11 y 12 señala que la suspensión del contrato de trabajo cesa temporalmente cuando el trabajador deja de prestar servicios y el empleador deja de pagar remuneración, la cual se denomina suspensión perfecta. También existe una suspensión de modo imperfecto por la cual el empleador continúa pagando remuneración mientras que el trabajador no presta servicios. Como son: incapacidades temporales, maternidades, descanso vacacional, permisos y licencias establecidos por el empleador.

2.2.5. Consecuencias del ausentismo

Según Ferro, Garcia y Lareo (2014) considera que el ausentismo es un problema que afecta tanto al trabajador como la empresa y la sociedad. Dentro de las principales consecuencias considera a las siguientes:

- a) **A nivel del trabajador:** Las constantes faltas afectan en la reducción del salario mensual que recibe el trabajador, al mismo tiempo la falta de continuidad en el trabajo se ve reflejada en la disminución de la productividad. Se genera un ambiente hostil con los compañeros de trabajo debido a la carga laboral por la ausencia del trabajador, provocando desmotivación y falta de identificación con la empresa.

- b) **A nivel Empresa:** Se produce un aumento en los costos de la empresa debido a la ausencia del trabajador por contratación y capacitaciones del nuevo personal de reemplazo, se empeora el clima laboral y el descenso de la productividad y competitividad se ven afectados por no lograr las metas en el tiempo establecido.

- c) **A nivel social:** El incremento injustificado del gasto sanitario y la saturación del servicio público de salud debido al aumento de más personas con incapacidad genera una deficiencia en la atención.

2.3. Definiciones conceptuales

- **Ausentismo:** Es el término empleado para referirse a las faltas o inasistencia de una

persona que tiene obligaciones en una determinada empresa y dentro de una jornada laboral.

- **Bienestar:** Es el conjunto de aquellas cosas que una persona necesita para sentirse cómodo y poder vivir bien.
- **Certificados médicos:** Documento que extiende el medico en el cual detalla el estado de salud actual del paciente y se realiza a solicitud de éste o sus familiares. Este certificado debe ser veraz, legible y descriptivo.
- **Despido:** Es la acción por la cual el empleador da por finalizado el contrato de trabajo con su empleado.
- **Empresa:** Se refiere a una organización o institución que se dedica a la producción de un bien o servicio y está integrada por elementos humanos, materiales y técnicos con el objetivo de obtener utilidades.
- **Incapacidad:** es la situación en la cual una persona se encuentra limitado para desempeñar sus funciones o actividades con normalidad.
- **Laboral:** Es todo aquello relacionado a actividades en el trabajo, ya sea física o intelectual por la cual se recibe una remuneración.
- **Liderazgo:** es la acción y habilidad por la cual una persona influye en un grupo de personas motivándolas e incentivándolas al logro de un mismo objetivo y compartiendo los mismos ideales.
- **Productividad:** Es la cantidad de bienes obtenidos mediante un proceso de producción con el cual se mide el nivel de rentabilidad.
- **Prevención:** es la acción por la cual una persona o una empresa se anticipa a las dificultades o riesgos que puedan venir.
- **Remuneración:** Es el bien económico que se otorga a una persona que brinda servicios a una determinada empresa.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de la investigación

La presente investigación es de tipo básica simple ya que tiene como objetivo identificar, describir y recoger información de los hechos o fenómenos a ser estudiados con el fin de generar conocimiento y servir como base a posteriores investigaciones. Según Tamayo (1999), tiene como fin la búsqueda del progreso científico, mediante el acrecentamiento de los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es de orden formal y busca las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.

La investigación fue de tipo descriptiva, porque busca conocer situaciones, costumbres y actitudes mediante la observación y recolección de datos, con el objetivo de describir las características de un fenómeno, sujeto o población, sin intervenir sobre ellos.

Según Fidiás Gerardo Arias (2012), define: la investigación descriptiva en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

La investigación según el enfoque es cuantitativa, basado en números y datos estadísticos para analizar y comprobar datos, teniendo como objetivo la obtención de respuestas de la población a preguntas específicas.

3.2. Diseño de la investigación

La presente investigación tiene un diseño de investigación no experimental basada en la observación del fenómeno en su estado natural y según la temporalización el diseño de investigación es transversal, es decir recopila datos en un sólo momento o tiempo único.

“El diseño no experimental se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberada las variables y se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. (Hernández. R. 2003).

“El diseño no experimental se divide tomando en cuenta el tiempo durante la recolección de datos, siendo estas: diseño transversal donde la recolección de datos se realiza en un solo momento y tiempo y el diseño longitudinal en el cual se recolectan datos a través del tiempo en puntos o periodos.” Sampieri (2003).

De la afirmación citada por los autores anteriores se infiere que el investigador que utiliza este tipo de diseño realiza su labor investigativa centrándose en la observación, teniendo un papel pasivo y limitándose a la recolección de la información tal cual se da en un contexto y tiempo determinado.

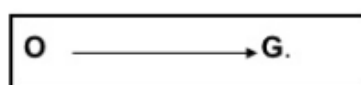


Figura 1. Diseño de la investigación

Dónde:

O = Observación de la muestra

G = Grupo de estudio o muestra (Trabajadores administrativos de Saga Falabella)

3.3. Población y muestra

- **Población**

La población de estudio está comprendida por 168 trabajadores de las oficinas centrales de Saga Falabella, del distrito de San Isidro, que fueron encuestados durante el periodo 2019.

- **Muestra**

La muestra está constituida por 69 trabajadores que desempeñan sus actividades en las oficinas principales de SAGA FALABELLA del distrito de San Isidro. La cual se determinó bajo el diseño del Muestreo aleatorio simple (MAS) y para efectos de un mejor manejo de cantidad de los datos se aplicó la muestra de corrección por finitud.

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

Figura 2. Fórmula para determinar la muestra (MAS)

$$n = \frac{168(0,5)^2(1,96)^2}{(168-1)(0,05)^2 + (0,5)^2(1,96)^2}$$

$$n = \frac{168(0,25)(3,84)}{167(0,0025) + (0,25)(3,84)}$$

$$n = \frac{161,28}{0,42 + 0,96}$$

$$n = \frac{161,28}{1,38}$$

n= 117

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

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

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

σ = Desviación estándar poblacional, el cual se considera 0.5

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

Figura 3: Factor de corrección por finitud

$$fh = \frac{117}{168} = 0.70$$

$$168$$

$$na = \frac{n}{1+fh} = \frac{117}{1,70} = 69$$

Donde:

fh: factor corrección por finitud

n: tamaño de la muestra inicial

N: tamaño del universo (N = 168)

na: tamaño corregido o ajustado de la muestra

Criterios de inclusión de los participantes:

- Trabajadores de las oficinas centrales.
- Trabajadores de ambos sexos

Criterios de exclusión de los participantes:

- Trabajadores que están realizando practicas pre- profesionales y profesionales.

3.4. Identificación de la variable y su Operacionalización

La variable de estudio es el ausentismo laboral y considera como factores sociodemográficos que caracterizan a la muestra: el sexo, grado de instrucción, estado civil, antigüedad en la empresa y carga familiar.

La variable ausentismo laboral también presenta categorías o dimensiones de las cuales se desprenden los indicadores. Las categorías o dimensiones de la variable son: empresarial, individual y social.

A continuación, se dará conocer de manera más detallada los indicadores correspondientes a cada dimensión, a través de la matriz de operacionalización:

Tabla N°1: Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICE	INSTRUMENTO
Ausentismo Laboral	El ausentismo hace referencia a las conductas de ausencia del puesto de trabajo de los empleados durante el período de actividad laboral establecido por la organización (Chadwick-Jones et al., 1982; Ortiz y Samaniego, 1995).	El ausentismo laboral es un fenómeno universal que se erige como un grave problema que abarca una importante dimensión social, económica y humana, con repercusiones a tres niveles; a saber: empresarial, individual y social. (Ferro, García, Lareo, 2014)	Empresarial	<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de Liderazgo en las áreas de trabajo. • Supervisión deficiente. • Malas relaciones laborales • Accidentes de trabajo • Condiciones de trabajo 	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	Nunca o casi nunca (1)	Cuestionario de Ausentismo Laboral
			Individual	<ul style="list-style-type: none"> • Descansos médicos • Carga laboral. • Falta de motivación • Inconformidad en el sueldo • Permisos por motivos familiares 	11,12,13,14,15,16,17,18,19.	Algunas veces (2) Frecuentemente (3)	
			Social	<ul style="list-style-type: none"> • Manifestaciones, Paros. • Desastres Naturales • Problemas de transporte 	20,21,22.	Siempre o casi siempre (4)	

3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario, que sirvió para medir el nivel de ausentismo en los colaboradores de las oficinas Centrales de Saga Falabella, el cual consta de 22 ítems, que se miden con una escala de Likert. A continuación, pasamos a detallar el instrumento aplicado:

FICHA TÉCNICA: Cuestionario de Ausentismo Laboral

- **Autor:** Deisy Stephanie Garcia Chávez (2019)
- **Forma de Administración:** Individual
- **Ámbito de Aplicación:** Colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella.
- **Duración:** 20 minutos (aprox.)
- **Descripción del cuestionario:** El instrumento está constituido por 22 ítems que son de tipo cerrado y de opción de respuesta variada (escala de Likert). Las preguntas son cerradas, con un lenguaje claro y sencillo. El cuestionario evalúa 3 dimensiones del ausentismo laboral.
- **Calificación:** Las respuestas se califican en valores que van del 1 al 4, que contiene como opciones a las siguientes alternativas:

Tabla 2: Escala de Calificación del Cuestionario

1	2	3	4
Nunca o casi nunca	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre o Casi siempre

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

Tabla 3: Baremo de interpretación de la variable

Categorías	I	II	III	Total
Bajo	10-19	9-17	3-5	22-43
Promedio	20-30	18-26	6-8	44-66
Alto	31-40	27-36	9-12	67-88

3.6. Determinación de la Validez y Confiabilidad

3.6.1. Validez del Constructo

Para medir la consistencia externa, se realizó la validación del instrumento creado, el cual ha sido validado por 3 jueces expertos quienes en base a su pericia han evaluado el cuestionario de ausentismo laboral en los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella, bajo los criterios: claridad, objetividad, organización, suficiencia,

intencionalidad, consistencia, coherencia, pertinencia, y metodología.

Tabla 4. Validación del instrumento

N.º	Nombre de los Expertos	Valoración %
1	Dra. Nora Camacho Manrique	95%
2	Mg. Anabel Rojas Espinoza	93%
3	Mg. Eddy Diaz Salvatierra	99%
	TOTAL	96%

Interpretación: Los jueces expertos han otorgado el 96% en su valor de aprobación, lo que le confiere al instrumento el valor de muy adecuado, siendo altamente confiable en su consistencia externa.

3.6.2. Confiabilidad del Instrumento

La medida de la confiabilidad interna de los instrumentos se establece mediante el alfa de Cronbach, que asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados.

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n S_i^2}{S_x^2} \right)$$

Figura 4. Fórmula de confiabilidad Alfa de Cronbach

Dónde:

n: El número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_x^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Tabla 5. Confiabilidad del Instrumento

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.87	19

Interpretación: Para establecer la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a un grupo de 19 colaboradores del departamento de Recursos Humanos del Banco Falabella. Se aplicó la fórmula de alfa de Cronbach, obteniendo como resultado del análisis de confiabilidad un coeficiente de 0.87 lo que indica que el cuestionario es altamente confiable.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados de datos generales

Tabla 6. Datos sociodemográficos de los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella S.A según el sexo.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	50	72
Masculino	19	28
Total	69	100

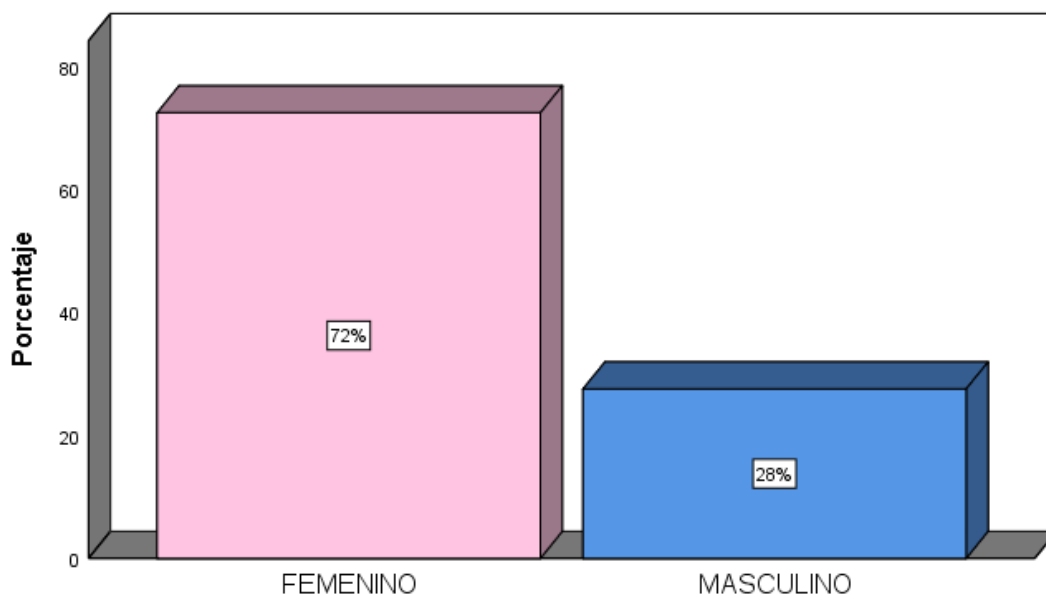


Figura 5. Datos sociodemográficos de los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella S.A según el sexo.

Interpretación: Los resultados obtenidos en la investigación determina que el mayor porcentaje de los trabajadores que participaron en el estudio son del sexo femenino igual al 72% (50) y el 28% (19) son del sexo masculino.

Tabla 7. Datos sociodemográficos de los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella S.A según su estado civil.

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltera(o)	42	61
Casada(o)	24	35
Concubina(o)	3	4
Total	69	100

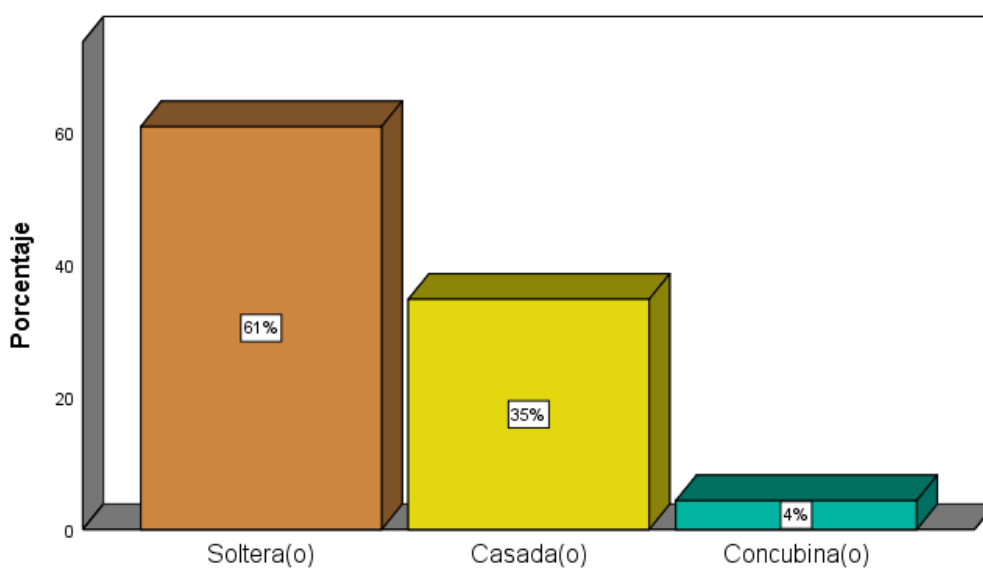


Figura 6. Datos sociodemográficos de los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella S.A según su estado civil.

Interpretación: Los resultados obtenidos demuestran que la mayor proporción de trabajadores, equivalente al 61% (42) son solteros, sobre un 35% (24) que son casados y solo un 4% (3) de concubinos.

Tabla 8. Datos sociodemográficos de los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella S.A según su Grado de Instrucción.

Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Técnico Superior	25	36
Universitario	44	64
Total	69	100

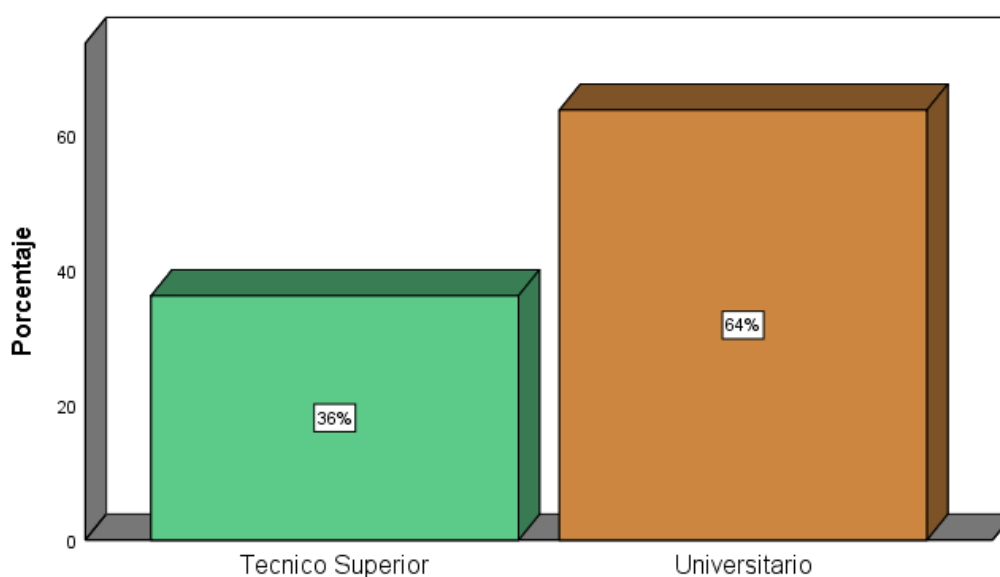


Figura 7. Datos sociodemográficos de los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella S.A según su Grado de Instrucción.

Interpretación: Los resultados obtenidos demuestran que la gran mayoría de trabajadores ha realizado estudios universitarios siendo el 64% (44) y un 36% (25) han realizado estudios técnicos superiores.

Tabla 9. Datos sociodemográficos de los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella S.A según Número de Hijos.

Número de hijos	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	17	25
De 1 a 2 Hijos	50	72
De 3 a 4 hijos	2	3
Total	69	100

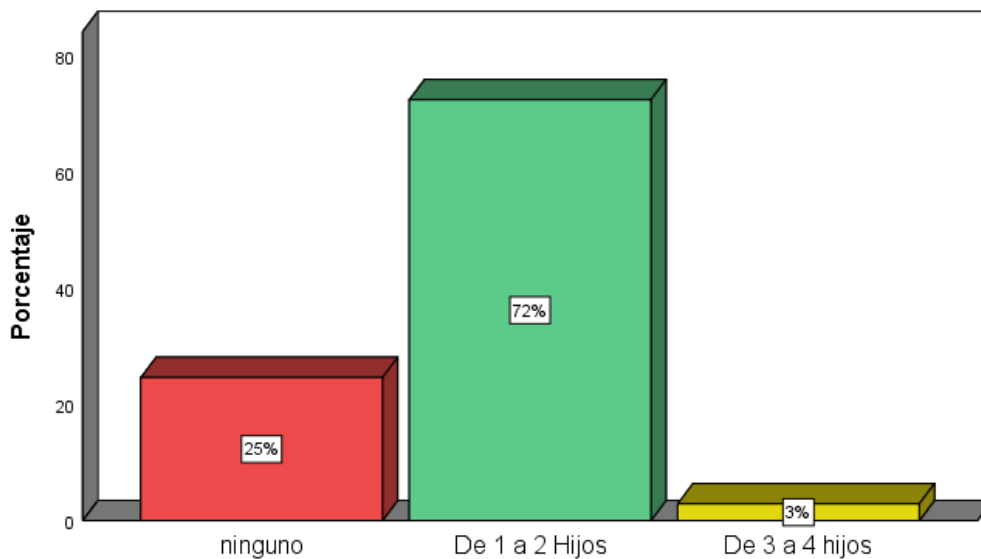


Figura 8. Datos sociodemográficos de los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella S.A según Número de Hijos.

Interpretación: Los resultados obtenidos demuestran que la mayoría de los trabajadores tienen 1 a 2 hijos igual a 72% (50), mientras que el 25% (17) no tienen hijos y una minoría del 3% (2) cuenta con 3 a 4 hijos.

Tabla 10. Datos sociodemográficos de los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella S.A según Antigüedad en la empresa.

Antigüedad en la empresa	Frecuencia	Porcentaje
De 0 a 1 año	9	13
De 2 a 3 años	7	10
De 4 a 5 años	11	16
De 6 años a mas	42	61
Total	69	100

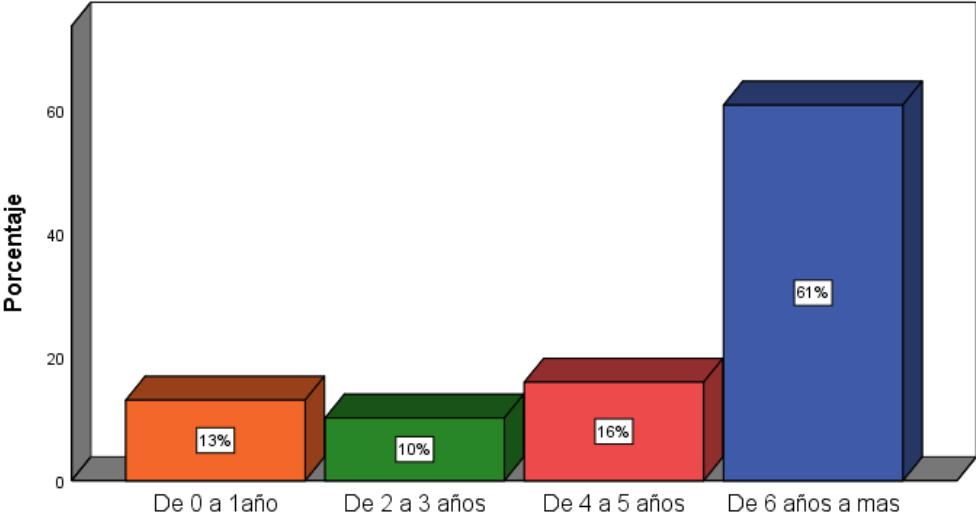


Figura 9. Datos sociodemográficos de los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella S.A según Antigüedad en la empresa.

Interpretación: Los resultados obtenidos demuestran que la mayoría de los trabajadores tiene una antigüedad en la empresa de 6 a más años equivalente a un 61% (42), mientras que un 16% (11) tiene una antigüedad de 4 a 5 años, seguido del 13% (9) de 0 a 1 año de antigüedad y solo un 10% (7) con una antigüedad de 2 a 3 años.

4.2. Presentación de resultados de datos específicos

Tabla 11. Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella de San Isidro.

Ausentismo Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1
Promedio	30	44
Alto	38	55
Total	69	100

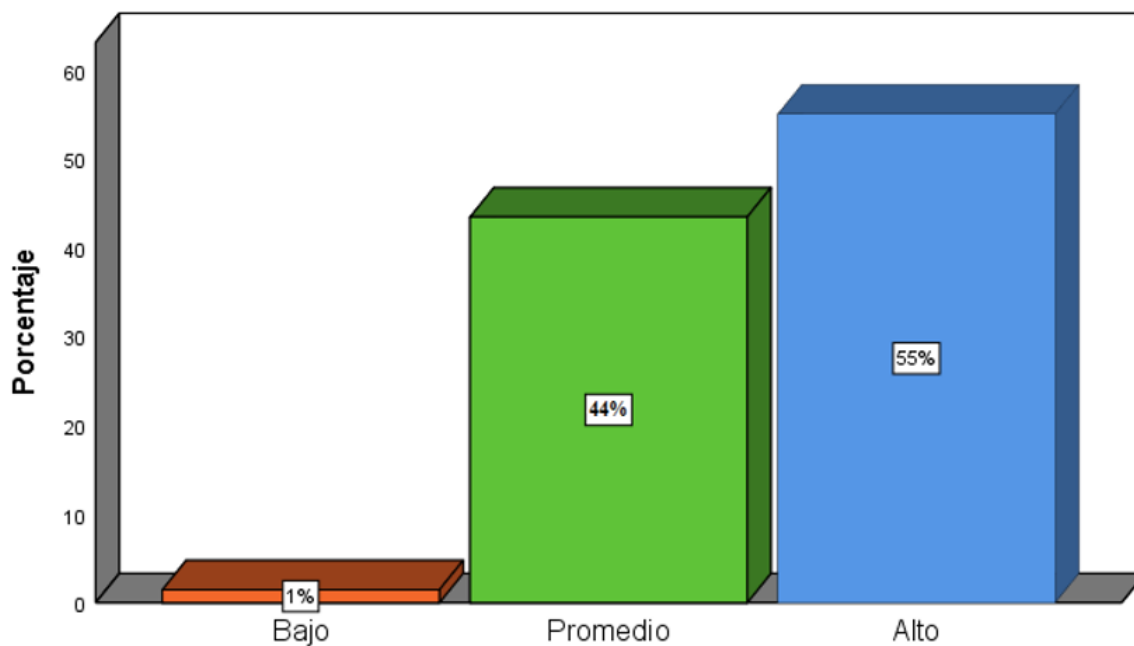


Figura 10. Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella de San Isidro.

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos se determina que el nivel de ausentismo laboral es alto en un 55% (38), seguido de un 44% (30) a nivel promedio y un 1% (1) a nivel bajo.

Tabla 12. Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella de San Isidro., según la dimensión empresarial.

Empresarial	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	7
Promedio	24	35
Alto	40	58
Total	69	100

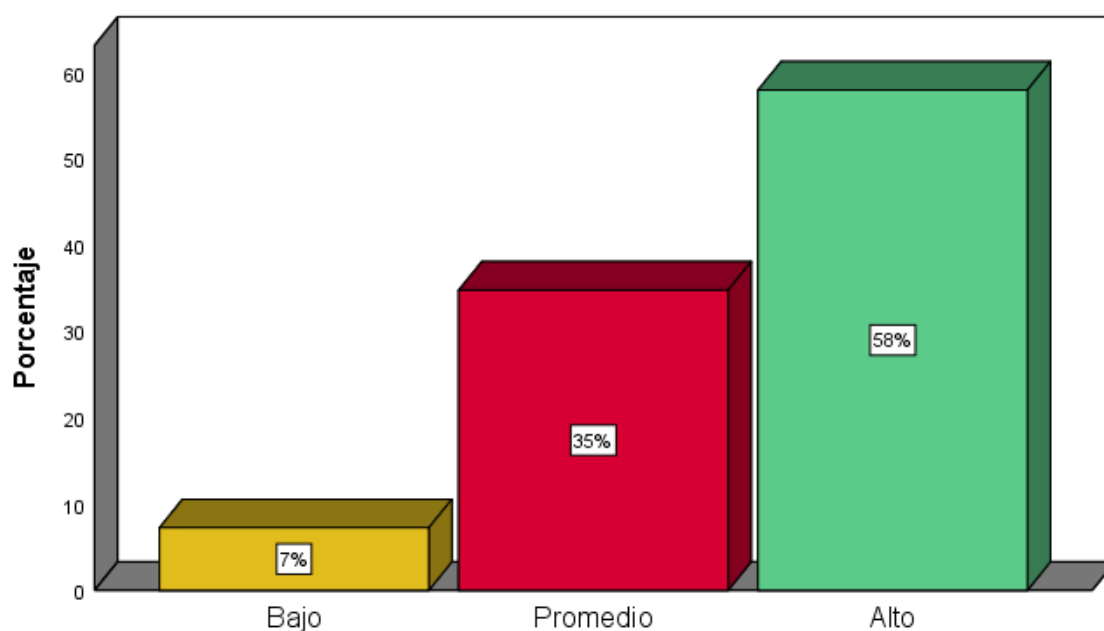


Figura 11. Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella de San Isidro, según la dimensión empresarial.

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en la dimensión empresarial se determina que en un 58 % es de nivel alto lo cual representa la mayor proporción, seguido de un 35% a nivel promedio y un 7% a nivel bajo.

Tabla 13. Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella de San Isidro., según la dimensión individual.

Individual	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	13
Promedio	9	13
Alto	51	74
Total	69	100

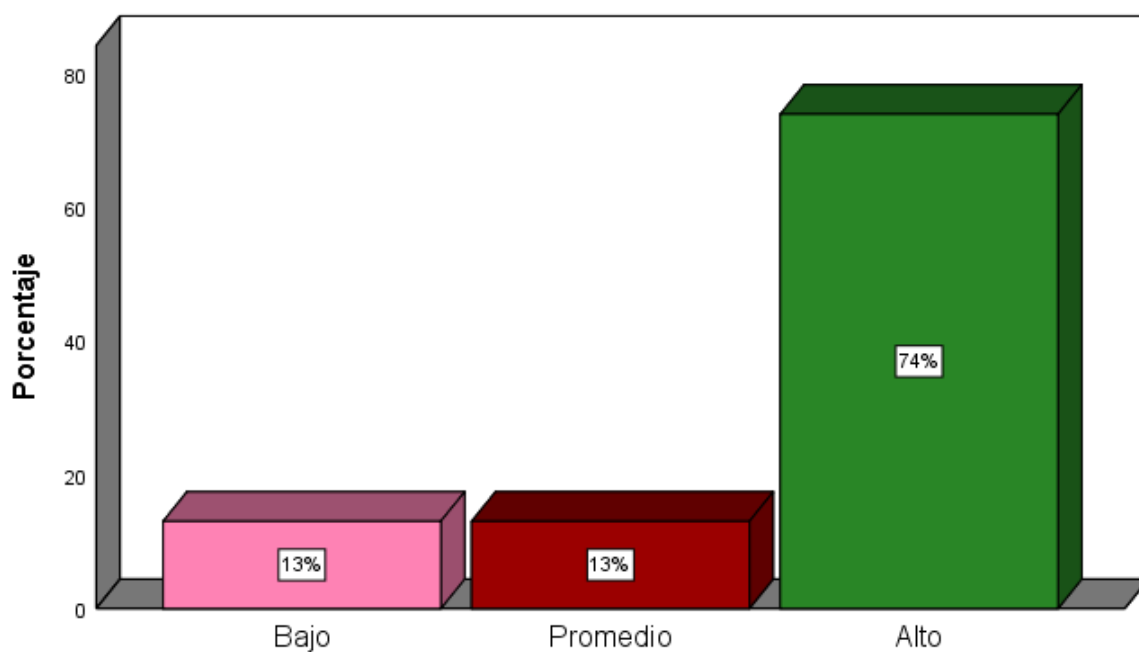


Figura 12. Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella de San Isidro, según la dimensión individual.

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en la dimensión individual se determina que se presenta en mayor proporción igual al 74% a nivel alto, mientras que en menor proporción se da a nivel promedio y bajo en igual porcentaje equivalente al 13%.

Tabla 14. Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella de San Isidro., según la dimensión social.

Social	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	23
Promedio	21	30
Alto	32	47
Total	69	100

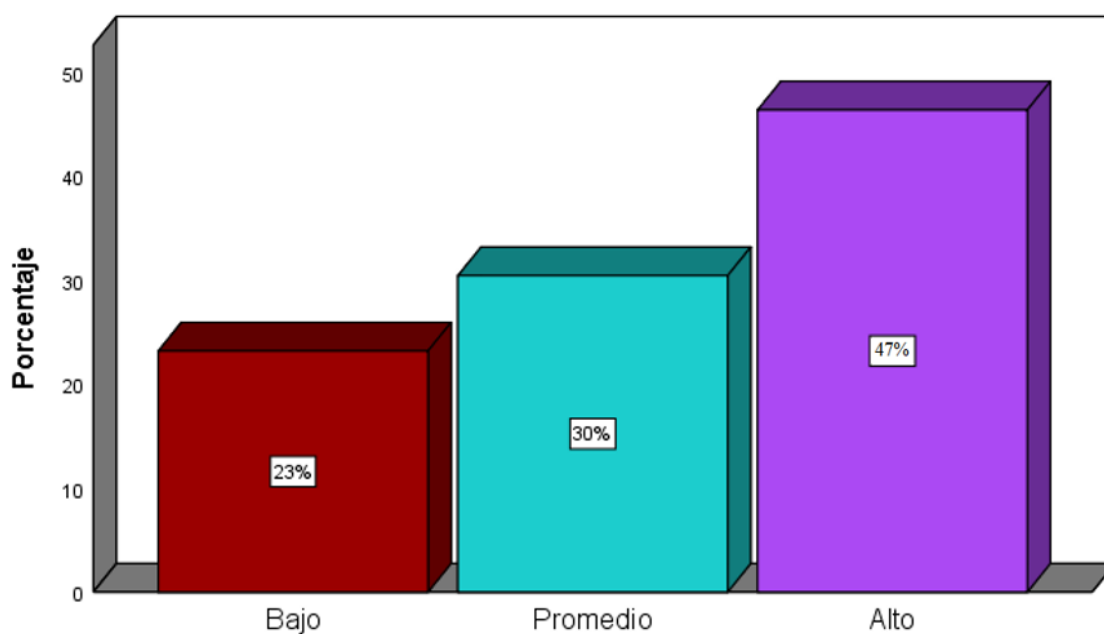


Figura 13. Nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella de San Isidro, según la dimensión social.

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en la dimensión social se determina que en mayor proporción responde al nivel alto en 47%, seguido del 30% a nivel promedio y en un 23% se da a nivel bajo.

4.3. Procesamiento de los resultados

Se elaboró una encuesta conformada por 22 preguntas, posteriormente se procedió a encuestar a la muestra conformada por 69 trabajadores de las oficinas centrales de saga Falabella de San Isidro.

La información recolectada se vació en una tabla de Excel, como base de datos, ordenado por dimensiones y con sus respectivos ítems colocando el valor de la respuesta elegida en la encuesta. Posteriormente se realizó la sumatoria de los valores de los ítems de cada encuesta correspondientes a cada dimensión y de la variable en general, para establecer el rango del baremo al que pertenece.

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

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

4.4. Discusión de los resultados

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

Los resultados obtenidos con respecto a la variable de la investigación nos muestran que el ausentismo en las Oficinas centrales de Saga Falabella ubicado en San Isidro se encuentra preponderantemente en un nivel alto equivalente al 55%, la cual tiene similitud con la investigación realizada por Díaz, J. (2016) titulada “*Ausentismo laboral de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán*” que obtuvo como resultado un ausentismo alto con un margen bien diferenciado del 73% del total de su población, ocasionando grandes pérdidas económicas a la entidad. Dicha similitud se debe a que en ambas investigaciones existe insatisfacción de los trabajadores por ende tienden a faltar frecuentemente en búsqueda de otras oportunidades laborales.

El ausentismo laboral en función a la dimensión empresarial, presentada por los colaboradores de Saga Falabella en un 58%, responde a un nivel alto guardando relación y similitud con la investigación realizada por Peña, L. (2016) titulada: “*Factores y Efectos del Ausentismo Laboral en la empresa Acerías Paz del Río S.A: propuesta de mejoramiento*” la cual obtuvo un 82% ausentismo alto, debido a los indicadores relacionados con un mal ambiente laboral y falta de liderazgo en la empresa, con los cual podemos concluir que existe una similitud entre ambos estudios debido a que las organizaciones no le brindan los beneficios, condiciones y trato adecuado que merecen los trabajadores.

En la dimensión individual se obtuvo como resultado un nivel alto de ausentismo para los colaboradores de Saga Falabella equivalente al 74% producto de la acumulación de descansos médicos, inconformidad en el sueldo, así como también la falta de adaptación a su área de trabajo, este resultado difiere del porcentaje obtenido en la investigación realizada por Caycho, G. (2016) titulada “*Ausentismo laboral y motivación en los trabajadores de la central del 355 de la empresa auto taxi satelital en Maranga – San Miguel*”, en la que se consideraron los indicadores como los descansos médicos, permisos y licencias, falta de motivación de los trabajadores, incidieron en un total de 4950 días laborados. Esta coincidencia se debe a que los trabajadores ven sus intereses personales por encima de los intereses de la organización.

En cuanto a nuestra dimensión social de nuestra investigación, el resultado obtenido fue de 47% para los colaboradores de Saga Falabella, con un nivel alto de ausentismo, relacionado con faltas inesperadas o casos fortuitos, con más incidencia en problemas de transporte, la cual difiere de la investigación realizada por Talledo, S (2018) titulada:” Factores de absentismo laboral en el personal de enfermería en el instituto especializado de enfermedades neurológicas”, en el cual se obtuvo como resultado el 12.7% a nivel bajo como causa del ausentismo en el mencionado instituto, derivadas de condiciones climatológicas, desastres naturales, manifestaciones y problemas de transporte.

4.5. Conclusiones

Según los resultados obtenidos en el presente estudio, estableceremos las siguientes conclusiones.

- El ausentismo laboral en las Oficinas centrales de Saga Falabella es alto en un 55%, en la relación a las tres dimensiones tomadas para el estudio de la variable, que nos muestra que hay una problemática en ascenso que repercute tanto a nivel individual, empresarial y social.

- En la dimensión empresarial se obtuvo un nivel alto de ausentismo, reflejado en un 58% de los trabajadores, debido a la carencia de liderazgo de los jefes, la falta de supervisión y así como la confianza que no genera la empresa con el trabajador, y que motiva a la no fidelización del trabajador con la empresa.

- En la dimensión individual la variable obtuvo como resultado un 74% determinado como ausentismo alto, lo que refleja en los trabajadores la falta de motivación y que además debido a situaciones medicas de índole familiar y personal no acuden a su centro de labores.

- En la dimensión social los resultados muestran un ausentismo alto determinado por un 47%, a causa en su gran mayoría por el actual problema de transporte y caos vehicular que conlleva a las continuas tardanzas que afectan su desempeño habitual y generan pérdidas económicas a la empresa y también afectan el ingreso mensual de los trabajadores.

4.6. Recomendaciones

En base a las conclusiones establecidas, se brinda ciertas recomendaciones con el fin de disminuir el ausentismo laboral en los trabajadores de las oficinas centrales de Saga Falabella.

- El departamento de bienestar social en coordinación con el área de recursos humanos de Saga Falabella S.A de las oficinas centrales, deben realizar un plan de intervención social con el objetivo de involucrar a los trabajadores y crear un ambiente propicio para el desarrollo de las actividades laborales que favorezcan a la permanencia en el puesto del colaborador y a su fiel cumplimiento de sus funciones.
- Los jefes de área, gerentes y líderes de la empresa Saga Falabella S.A de las oficinas centrales deben dar un buen trato y motivar a sus trabajadores al trabajo en conjunto, fomentar la identidad y responsabilidad hacia el trabajo.
- El departamento de administración de personal de Saga Falabella S.A de las oficinas centrales en trabajo conjunto con selección de personal, deberá reestructurar las funciones de cada trabajador mediante un estudio que describa el perfil de cada puesto y que implemente una política de actualización salarial, unido a las capacitaciones constantes para la mejora de continua y cumplimiento de los objetivos personales de cada trabajador.
- El departamento de administración de personal de Saga Falabella S.A de las oficinas centrales buscará que el personal sea reubicado a las sedes más cercanas a su domicilio para facilitar el desplazamiento oportuno a su centro de labores.

CAPÍTULO V

PLAN DE INTERVENCIÓN

5.1. Denominación del programa

“Cambiando el estilo de vida de los colaboradores de las Oficinas Centrales de Saga Falabella”

5.2. Justificación del programa

A partir de los resultados obtenidos en el capítulo cuatro de la presente investigación, la cual tuvo como resultado un ausentismo laboral alto del 55% en los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella, se propone implementar un programa de intervención social, que mejore las condiciones laborales y que contribuyan con la reducción del ausentismo laboral, tanto a nivel individual, como empresarial, siendo estos dos aspectos en los cuales encontramos más deficiencias debido a la falta de control y supervisión del ausentismo. La aplicación de talleres de prevención específicamente de salud, que ayude al colaborador a tomar conciencia de la importancia de cuidar su salud y la de los suyos, así como también la prevención de daños derivados del trabajo.

El ausentismo como uno de los principales problemas para las empresas, que genera un incremento en los costos, siendo una de las causas más comunes la de enfermedad, que puede presentarse desde una simple gripe hasta enfermedades con diagnósticos más

complejos como los oncológicos que obligan al trabajador en su gran mayoría a dejar su puesto de trabajo. Por otro lado, las lesiones provocadas en el área de trabajo, como los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales que se pueden evitar teniendo conocimiento del manual de seguridad y salud en el trabajo y haciendo el debido seguimiento a las enfermedades detectadas por los médicos ocupacionales. Por último, el estrés que es generado a consecuencia de la falta de personal y por ende el aumento de las funciones que desempeñan, factores que no solo alteran el clima laboral sino también afectan la salud física y mental de nuestros colaboradores.

El trabajador social en el desempeño de nuestras funciones en el sector empresarial, tenemos que contar con un amplio conocimiento y análisis de la problemática que se refleja en el ausentismo y que afecta no solo a la empresa sino también al trabajador, para brindar las soluciones necesarias y mitigar los problemas que este ocasiona, ya que como mediadores entre la empresa y el trabajador, necesitamos hacer sentir la preocupación de la organización para con los trabajadores, implementando las medidas necesarias para el buen desempeño de sus funciones y su bienestar.

Los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella presentan constantes descansos médicos, llegando muchos de ellos a ser subsidiados. Encontramos también que en un alto porcentaje se encuentran afiliados a Entidades prestadoras de Salud (EPS) lo que hace más engorroso el trámite de validación del descanso medico particular, para el reembolso del subsidio, generando la incomodidad en el colaborador que muchas veces no realiza este trámite. Los diagnósticos que se presentan con más frecuencia son de

enfermedades infecciosas, crónicas y oncológicas, lo que hace necesaria la implementación de un programa de prevención para lo cual se tiene que trabajar con las entidades públicas y privadas, como redes de clínicas y los hospitales de Essalud.

En cuanto a los programas de intervención social desarrollados por especialistas del área profesional, podríamos citar algunos referentes. Tal es el caso de Vilela, S. (2017) que desarrollo un programa preventivo de intervención “Manos Limpias y Vida Saludable” que tuvo como objetivo general reducir las incidencias de enfermedades dermatológicas y gastrointestinales, capacitando e instaurando actividades relacionadas con higiene y alimentación saludable en la Municipalidad de Pueblo Libre, a través del programa se desarrolló diversas actividades durante 6 meses con la participación del total de los trabajadores.

Merino, M. (2018), en su trabajo titulado: “Ausentismo en el Hospital Nacional de Lima” (2017), establece como factores predominantes del ausentismo laboral, la motivación, clima organizacional, la adaptación y las políticas de trabajo inadecuada. Teniendo como resultado un alto ausentismo por falta de motivación. El plan de intervención que propuso consistía en la implementación de talleres dirigidos a un grupo de trabajadores del área de emergencias del hospital, con el objetivo de incrementar la motivación, tener una comunicación asertiva que fortalezca los lazos de los trabajadores. Así como también establecer estrategias para la adaptación, aspectos con los cuales generamos confianza al trabajador.

Cada uno de los planes mencionados, busca la reducción del ausentismo mediante la inclusión de talleres de prevención y cuidado de la salud ya que, en la mayoría de los casos, el ausentismo se presenta por enfermedad, pero también vemos que hay una insatisfacción del trabajador en la empresa la cual genera falta de motivación en las áreas de trabajo, generando faltas injustificadas.

La propuesta de intervención que brindamos no es indiferente a las antes señaladas, buscamos con el programa "Cambiando tu estilo de Vida" prevenir muchas de las enfermedades que actualmente padecen, y que por falta de tiempo o dinero muchas de estas no son atendidas con prontitud, prevenir los accidentes de trabajo mediante la implementación de talleres de prevención y salud en el trabajo, y reducir el nivel de estrés, debido a la carga laboral.

5.3. Objetivos

5.3.1. Objetivo general del programa

- Contribuir en la reducción del ausentismo laboral mediante acciones de prevención, control y supervisión, que favorezca a la salud y mejoren el desempeño de sus funciones, contribuyendo a un buen ambiente laboral.

5.3.2. Objetivos específicos del programa

- Fomentar en los colaboradores buenas prácticas para el desarrollo de una vida saludable, y contribuir con la reducción de los problemas de salud relacionados con la mala alimentación, con el objetivo de vivir mejor.

- Fomentar una cultura preventiva contra accidentes y riesgos laborales, que contribuyan al mejor desempeño de sus funciones diarias dentro de su ambiente laboral.

- Combatir el estrés laboral, mejorando así el rendimiento y la productividad en la empresa, evitando el deterioro del ámbito laboral y de la salud del colaborador.

- Ejecutar campañas preventivas de salud, que nos ayuden a combatir diagnósticos frecuentes y mejorar la salud del colaborador, logrando una concientización sobre ello.

5.4. Sector al que se dirige

El programa está dirigido a los colaboradores que laboran en las Oficinas Centrales de Saga Falabella, durante el periodo 2019.

5.5. Metodología de intervención

La intervención en el Trabajo Social es la acción de organizar y desarrollar de los trabajadores sociales con las personas, grupos y comunidades, con el fin de superar las dificultades que impidan el desarrollo humano y la mejora de la calidad de vida de las personas.

El trabajador social tiene la labor de orientar, apoyar y capacitar a las personas, no como un acto arbitrario sino como un acto inherente a su función de agente de cambio, brindándole las herramientas necesarias para poder superar las adversidades, y ser libres de elegir y ejercer la participación dentro de un grupo, que promuevan la interacción humana de una manera funcional, racional y organizada para dar respuesta a las necesidades sociales que adolecen.

La metodología del presente programa de intervención es de carácter participativo con una mezcla de investigación, aprendizaje, educación y acción, que les permitirá conocer mejor la realidad en la cual se encuentran inmersos, sus problemas y necesidades; así como también sacar a flote sus potencialidades, permitiendo reflexionar, planificar y ejecutar acciones de mejora que favorezcan a la acción transformadora. (Colmenares. A, 2012). Es grupal porque reúne a los colaboradores de Saga Falabella de diferentes áreas, con el fin de provocar cambios personales que ayuden a aumentar su bienestar.

Este programa de intervención social se guía bajo el modelo centrado en la tarea (Epstein,1972), el cual tienen como fin proporcionar una respuesta rápida, breve y eficaz, que derivan de los objetivos específicos, basado en la orientación, asesoramiento y acompañamiento del trabajador social con el individuo y diseñado para ayudar en la resolución de las dificultades que experimentan las personas con su entorno, la cual promocióne la capacidad del crecimiento y desarrollo personal.

Los elementos en los que se apoya esta práctica de intervención centrada en la tarea son: la delimitación del problema, los objetivos, los límites de tiempo, las tareas a llevar a cabo y

el contrato. Para William Reid y Am Shyne, gracias a sus prácticas profesionales, este método realizado a corto plazo es más productivo que aquellas intervenciones abiertas en el tiempo.

La intervención tiene un enfoque sistemático, el cual permite analizar, identificar y diseñar las estrategias para la solución del problema, teniendo como objeto al individuo dentro de una convivencia en el ámbito laboral y orientada a lograr una mayor eficacia en la acción.

El Trabajo social sistémico tiene como principales propósitos de su intervención, contribuir en mejorar la interacción, la comunicación de las personas con los sistemas que les rodean; mejorar sus capacidades para solucionar los problemas; enlazarlos con aquellos sistemas que puedan prestarles servicios, recursos y oportunidades; exigir que estos sistemas funcionen de forma eficaz y humana y contribuir al desarrollo y mejora de su realidad. (Viscarret Garro, 2007)

La ejecución del programa se llevará a cabo a través de una serie de actividades, talleres orientados a sensibilizar y concientizar, enfocadas en los resultados de la investigación, de acuerdo con las dimensiones del presente estudio. Las actividades estarán programadas para desarrollarse en sesiones.

Sesión N.º 1: Taller de Vida Saludable

- a) Nombre: “Reconocemos las buenas prácticas de alimentación”
- b) Objetivo: Fortalecer y proveer al sistema inmunológico las herramientas necesarias para hacer frente a las enfermedades y para que la persona se desenvuelva sin

problemas en su labor diaria.

c) Actividades para desarrollar:

- Se realiza charlas de nutrición sobre los alimentos necesarios a consumir en tu vida diaria. Asimismo, se entregará una fruta al inicio de la sesión.
- Luego el psicólogo brindará charlas de mejora de autoestima, fuerza de voluntad y herramientas para manejar el éxito de nuestros objetivos, mediante el uso de multimedia y exposición, generando concientización sobre las personas.
- Posteriormente se hará un fórum, en la cual los asistentes harán sus consultas referentes a nutrición y temas psicológicos.

d) Materiales:

- Equipo multimedia
- Parlantes
- Pizarra acrílica
- Hojas con información resumida de nutrición.
- Plumones y mota (Borrador)
- Sillas

e) Recursos Humanos:

- 1 Trabajadora social
- Psicólogo
- Nutricionista
- Personal de saga Falabella

Sesión N.º2: Taller de Prevención y riesgo laboral

- a) Nombre: “Cuidando y mejorando tu seguridad”
- b) Objetivo: Sensibilizar sobre el uso de los procedimientos de seguridad, a los colaboradores de Saga Falabella para que este grupo logre el desarrollo de sus actividades diarias sin percances.
- c) Actividades para desarrollar:
 - Iniciamos visualizando el video de prevención y riesgo. (20min)
 - Luego se formarán equipos para compartir algunas experiencias con respecto al tema a tratar.
 - Se crearán pequeños grupos la cual se asignará diferentes temáticas o problemas para que den propuestas de cómo evitar o prevenir el riesgo en los colaboradores de Saga Falabella.
 - El trabajador social, acompañado del personal de prevención, les informará sobre el cuidado y el procedimiento a realizar por los colaboradores ante cualquier hecho ocurrido en el centro de labores.
 - Luego se les pide que elaboren sus compromisos de apoyo, asistencia y trato de que brindaran para cumplir con la prevención de riesgos.
- d) Materiales:
 - Equipo multimedia
 - Parlantes
 - Formatos de compromisos
 - Plumones
 - Sillas

- Pizarra acrílica
- e) Recursos Humanos:
- Trabajadores (as) sociales
 - Equipo de prevención
 - Personal de seguros Rímac
 - Bomberos
 - Colaboradores saga Falabella

Sesión N.º 3: Talleres de “STRESS OUT”

- a) Nombre: “Liberando el estrés”
- b) Objetivo: Desarrollar actividades aeróbicas, gimnásticas, baile, talleres educativos y masajes para que los colaboradores tengan un día de relajación.
- c) Actividades para desarrollar:
- Se realiza cursos de aeróbicos o gimnásticos para ayudar a combatir el stress.
 - Talleres educativos en cuanto a la masoterapia y la medicina natural.
 - Talleres de baile para los colaboradores que no pudieron asistir a los cursos de gimnasia.
 - Finalmente, los asistentes se apuntan para recibir una sesión de masajes relajantes.
- d) Materiales:
- Equipo multimedia
 - Parlantes
 - Estéreo o radio
 - Camillas

- Instrumentos de gimnasia
 - Sillas
- e) Recursos Humanos:
- 2 Trabajadores (as) sociales
 - Instructor de aeróbicos o gimnasia.
 - Coreógrafo
 - Personal de masajes

Sesión N.º 4: Chequeos preventivos de salud

- a) Nombre: “Cuidando nuestra salud, aseguramos el bienestar personal”
- b) Objetivo: Ejecutar campañas integrales de salud, como medida preventiva y de diagnóstico para el cuidado de la salud de los colaboradores.
- c) Actividades para desarrollar:
- La trabajadora social realiza una invitación a las clínicas que están dentro de nuestro plan de EPS, para realizar campañas y despistajes preventivos.
 - El personal de salud se ubicará en la sala proporcionada, para atender a los colaboradores y pasen atención a los servicios de laboratorio, oftalmología, dental, medicina general y ginecología.
 - Se establece una feria con clínicas de salud, con la finalidad de promocionar sus planes de salud para los colaboradores y sus familias.
- d) Materiales:
- Equipo multimedia
 - micrófono

- Sillas y mesas
 - Folletos de salud
- e) Recursos Humanos:
- Trabajadores (as) sociales
 - Personal de las aseguradoras y clínicas de salud
 - Colaboradores de Saga Falabella

5.6. Cronograma de actividades

El programa está constituido por un total de 9 sesiones realizadas de forma semanal, lo cual se desarrollará durante los meses de enero, febrero y marzo.

Los talleres y actividades para realizar tienen como principal propósito de concientizar a los colaboradores del cuidado de su alimentación, su salud física y mental, así como la capacitación para la prevención de los accidentes en el área laboral.

Las sesiones responden a lograr los objetivos planteados en el presente programa de intervención, desarrollados por profesionales y especialistas en el tema.

Tabla 15. Cronograma de Actividades del programa “Cambiando tu estilo de Vida”

ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO			
	SEMANA				SEMANA				SEMANA			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Taller de vida saludable	■	■										
Taller de prevención y riesgo laboral			■	■								
Talleres de “Stress Out”					■	■						
Chequeos preventivos de Salud							■	■	■			
Clausura del Módulo de talleres										■		

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alaluna Sancho, 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* (Bachiller). Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Arias Odón, F. (2006). *El Proyecto de Investigación* [E-book] (6th ed., pp. 24,25,26). Caracas - República Bolivariana de Venezuela: Editorial Episteme. Recuperado de <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Asale, R. (2018). *Absentismo*. Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=0CHGUjT>
- Ausentismo Laboral y Rotación de Personal*. (2012). Recuperado de <http://alyrp.blogspot.com/2012/05/ausentismo-laboral-segun-chiavenato.html>
- Aular, M. (2016). *Factores asociados al ausentismo laboral del personal de enfermería en el área de quirófano de un hospital materno infantil ubicado en Guacara- estado Carabobo* (Bachiller). Universidad de Carabobo.
- Camarota, R; Paradiñas, V. (2015) "*El ausentismo laboral de causa médica en la policía nacional uruguaya*". Revista Biomedicina - Medicina Familiar y Comunitaria.

Castillo Falla, C., & Chávez Martos, R. (2016). *Impacto económico y características del absentismo laboral en el departamento de enfermería, del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, período 2014 -2015* (Bachiller). Universidad Señor de Sipán.

Castriello, Y., Diaz, I., Fince, J., & Toro, D. (2019). *Modelo Centrado en la Tarea*. Recuperado de <https://prezi.com/nrycfp-1iwpg/modelo-centrado-en-la-tarea/>

Caycho Gayoso, G. (2016). *Absentismo laboral y motivación en los trabajadores de la central del 355 de la Empresa Auto Taxi Satelital en Maranga – San Miguel* (Bachiller). Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Congreso de la República de Perú. (1997). *Decreto Legislativo N° 728 Ley de Productividad y Competitividad Laboral*. Lima.

Congreso de la República de Perú. (2006). *Ley General del Trabajo* (p. 47). Lima.

Díaz Beltrán, J. (2016). *Ausentismo laboral de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán en el año 2016*. (Bachiller). Universidad César Vallejo.

Directiva N° 015-GG-ESSALUD-2014. (2014). Recuperado de http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/publicacion/D_015_GG_ESSALUD_2014.pdf

EC, R. (2018). *Adecco: El 13% de peruanos que faltó al trabajo usó un falso pretexto.*

Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/personal/13-peruanos-falto-falso-pretexto-adecco-noticia-nndc-546760>

Ferraro, C. (2016). *Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del hospital zonal especializado en oncología” Luciano Fortabat” de Olavarria. (Licenciado).* Universidad Nacional de Rosario.

Ferro-Soto, C., & García-Alonso, E., & Lareo-Lodeiro, B. (2014). *Determinantes del absentismo laboral según enfoque sociológico. Caso: empresa auxiliar automoción española.* Revista Venezolana de Gerencia, 19 (68), 575-597.

Galindo, M.; Ángel, M. (2008): *Diccionario de economía y empresa.* Ecobook. Editorial del Economista. ISBN 978-84-96877-11-5.

Gestión. *OMS: influenza causaría hasta el 12% de ausentismo laboral.* Gestión. 2015 Junio: p. Portada.

Hernández Sampiari, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1997). *Metodología de la Investigación* [E-book] (2nd ed., pp. 244-247). Colombia: Panamericana Formas e impresos S.A. Recuperado de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf

Intervención social. (2019). Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Intervenci%C3%B3n_social

Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud. (1997). Recuperado de <http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/publicacion/ley26790.pdf>

Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo Ley N°29783. (2016). Recuperado de <http://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-el-Trabajo/Ley%2029783%20%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf>

Métodos y modelos de intervención en el Trabajo Social. (2019). Recuperado de <https://metodosymodelosdeintervencionentrabajosocial.wordpress.com/2017/05/02/metodos-y-modelos-de-intervencion-en-trabajo-social/>

Métodos y modelos de intervención en el Trabajo Social. (2019). Recuperado de <https://metodosymodelosdeintervencionentrabajosocial.wordpress.com/2017/05/02/metodos-y-modelos-de-intervencion-en-trabajo-social/>

Molinera, J.F. (2001). *Absentismo laboral.* Madrid: Fundación Confemetal Editorial.

Oficina Internacional del Trabajo. (1991). *Enciclopedia de Salud, Seguridad e Higiene en el Trabajo. España*. Centro de Publicaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. t.l: 5-11

Peña Peña, L. (2016). *Factores y Efectos del Ausentismo Laboral en la empresa Acerías Paz del Rio S.A: propuesta de mejoramiento (Bachiller)*. Universidad Pedagógica y Tecnológica De Colombia.

Quispe Mamani, J. (2016). *Correlación entre el absentismo y el rendimiento laboral en el personal de enfermería de las áreas asistencial y ocupacional del policlínico las Américas S.A. En el periodo enero-julio, Arequipa 2016 (Bachiller)*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Ribaya, J. (2008). *La gestión del absentismo laboral en las empresas españolas*. Madrid: Universidad Alfonso X El Sabio.

Rodríguez De La Prada, A. *Ausentismo Laboral Salud y Seguridad*. Boletín electrónico del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. N.º 2. Año II. España, febrero de 1999.

Silva Gutiérrez, C., Caicedo Gómez, D., & Serna Calvo, L. (2019). *Ausentismo laboral en personal de salud de la red salud norte de Cali en 2013*. Universidad Libre.

Publicación disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5257002>

Talledo Vela, S. (2018). *Factores de absentismo laboral en el personal de enfermería en un instituto especializado de enfermedades neurológicas 2015 - 2017* (Bachiller).
Universidad César Vallejo.

Tamayo Tamayo, M. (1999). *Tipos de Investigación*. Recuperado de https://trabajodegradoucm.weebly.com/uploads/1/9/0/9/19098589/tipos_de_investigacion.pdf

Torres Alonso, M., & Cabrera Acosta, D. (2019). *Acerca de los Modelos de Intervención en Trabajo Social*. Recuperado de <http://xn--caribea-9za.eumed.net/wp-content/uploads/intervencion.pdf>

Welch, S., and Comer, J. (1988). *Quantitative Methods for Public Administration: Techniques and Applications*. Editorial Books/Cole Publishing Co. U.S.A.

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Metodología
<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel del ausentismo laboral en los colaboradores de las Oficinas Centrales de Saga Falabella, de San Isidro durante el periodo 2019? 	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella, de San Isidro durante el periodo 2019. 	<p>La investigación es de tipo descriptivo, transversal, con un diseño No experimental y con un enfoque cuantitativo.</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Población y muestra
<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral, según la dimensión empresarial, que presentan los colaboradores de las Oficinas Centrales de Saga Falabella, de San Isidro durante el periodo 2019? - ¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral, según la dimensión individual, que presentan los colaboradores de las Oficinas Centrales de Saga Falabella, de San Isidro durante el periodo 2019? - ¿Cuál es el nivel de ausentismo, según la dimensión social, que presentan los colaboradores de las Oficinas Centrales de Saga Falabella, de San Isidro durante el periodo 2019?? 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de ausentismo laboral, según la dimensión empresarial que presentan los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella, de San Isidro durante el periodo 2019. - Identificar el nivel de ausentismo laboral, según la dimensión individual que presentan los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella, de San Isidro durante el periodo 2019. - Identificar el nivel de ausentismo laboral, según la dimensión social que presentan los colaboradores de las oficinas centrales de Saga Falabella, de San Isidro durante el periodo 2019. 	<p>La población de estudio está comprendida por 168 colaboradores que laboran en las oficinas centrales de Saga Falabella del distrito San Isidro, encuestados durante el periodo 2019.</p> <p style="text-align: center;">N = 168 colaboradores</p> <p>El tamaño de la muestra está constituido por 69 colaboradores, determinado bajo el diseño de muestro aleatorio para un mejor estudio.</p>

ANEXO 2 ESCALA DE LIKERT

I. Datos Generales

<p>1.- Sexo Marcar</p> <p style="padding-left: 20px;">Femenino <input style="width: 60px; height: 15px;" type="text"/></p> <p style="padding-left: 20px;">Masculino <input style="width: 60px; height: 15px;" type="text"/></p>	<p>2.- Grado de Instrucción Marcar</p> <p style="padding-left: 20px;">Primaria <input style="width: 60px; height: 15px;" type="text"/></p> <p style="padding-left: 20px;">Secundaria <input style="width: 60px; height: 15px;" type="text"/></p> <p style="padding-left: 20px;">Técnico Superior <input style="width: 60px; height: 15px;" type="text"/></p> <p style="padding-left: 20px;">Universitario <input style="width: 60px; height: 15px;" type="text"/></p> <p style="padding-left: 20px;">Otros <input style="width: 60px; height: 15px;" type="text"/></p>
<p>3.- Estado Civil Marcar</p> <p style="padding-left: 20px;">Soltera(o) <input style="width: 60px; height: 15px;" type="text"/></p> <p style="padding-left: 20px;">Casada(o) <input style="width: 60px; height: 15px;" type="text"/></p> <p style="padding-left: 20px;">Concubina(o) <input style="width: 60px; height: 15px;" type="text"/></p> <p style="padding-left: 20px;">Divorciada(o) <input style="width: 60px; height: 15px;" type="text"/></p> <p style="padding-left: 20px;">Viudo(a) <input style="width: 60px; height: 15px;" type="text"/></p>	<p>4.- Antigüedad en la empresa Marcar</p> <p style="padding-left: 20px;">De 0 a 1 año <input style="width: 60px; height: 15px;" type="text"/></p> <p style="padding-left: 20px;">De 2 a 3 años <input style="width: 60px; height: 15px;" type="text"/></p> <p style="padding-left: 20px;">De 4 a 5 años <input style="width: 60px; height: 15px;" type="text"/></p> <p style="padding-left: 20px;">De 6 años o más <input style="width: 60px; height: 15px;" type="text"/></p>
<p>5.- Número de Hijos Marcar</p> <p style="padding-left: 20px;">Ninguno <input style="width: 60px; height: 15px;" type="text"/></p> <p style="padding-left: 20px;">De 1 a 2 hijos <input style="width: 60px; height: 15px;" type="text"/></p> <p style="padding-left: 20px;">De 3 a 4 hijos <input style="width: 60px; height: 15px;" type="text"/></p> <p style="padding-left: 20px;">De 5 a mas <input style="width: 60px; height: 15px;" type="text"/></p>	

II. INSTRUCCIONES: A continuación, se le presentan una serie de opciones, marque con una (X) la opción que considere correcta. Para ello tenemos una escala la cual debemos tener en cuenta:

1	2	3	4
Nunca o Casi Nunca	Algunas Veces	Frecuentemente	Siempre o Casi Siempre

III. NIVEL DE AUSENTISMO

DIMENSION: EMPRESARIAL		1	2	3	4
1	Mi jefe está comprometido con el equipo de trabajo.				
2	Mi jefe me brinda la confianza necesaria para transmitirle mis dudas y temores.				
3	Informas de manera oportuna tus inasistencias al centro de labores.				
4	Cumples con los requisitos de acuerdo con la ley para justificar tus faltas.				
5	Encuentras dificultades para relacionarte con tus compañeros de área.				
6	Invierte la empresa en capacitaciones para su personal.				
7	Se realizan las capacitaciones adecuadas de seguridad y salud, para prevenir los accidentes de trabajo.				
8	Las condiciones físicas del área de trabajo son óptimas para el desarrollo de tus actividades.				

9	La empresa se preocupa por el bienestar de sus empleados.				
10	La empresa me trata adecuadamente sin distinción de ninguna índole.				
DIMENSION: INDIVIDUAL					
11	Me ausento de mi trabajo por enfermedad.				
12	Entregas de manera oportuna tus descansos médicos.				
13	Las sobrecargas de trabajo te motivan a ausentarte.				
14	Cumples más funciones de las que te corresponden.				
15	Sientes que la empresa reconoce tu buen desempeño laboral.				
16	Solicitas prestamos debido a la baja remuneración.				
17	utilizas de manera adecuada tu remuneración mensual				
18	Te has ausentado por el cuidado de tus hijos.				
19	Te has ausentado por enfermedad grave de familiares.				
DIMENSION: SOCIAL					
20	Las manifestaciones y paros te han causado faltas en el trabajo.				
21	Te has ausentado o llegado tarde por causas relacionadas con los desastres naturales				
22	Los problemas con el transporte público le generan tardanzas o faltas.				

ANEXO 3. CARTA DE ACEPTACION



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 21 de Enero del 2019

Carta N° 156-2019-DFPTS



Señora
KATHERINE MACHUCA CABRERA
JEFE DE BIENESTAR SOCIAL
SAGA FALABELLA S.A.

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Deisy Stephanie GARCIA CHAVEZ**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 41-4914060, 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. 1016254



KATHERINE MACHUCA CABRERA
Jefe de Bienestar Social
CTSP. 9245
Saga Falabella S.A.

ANEXO 4. CERTIFICADOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO




CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. INFORMACION GENERAL

Apellidos y Nombre del Experto	Cargo que desempeña	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
<i>Camacho Monique</i> <i>Nore Amelias</i>	<i>Directora del Departamento de Trabajo Social</i>	CUESTIONARIO DE AUSENTISMO LABORAL	DEISY STEPHANIE GARCIA CHAVEZ

2. CRITERIOS GENERALES A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Inadecuado 00 – 25%	Poco adecuado 25- 50%	Adecuado 51- 75%	Muy adecuado 76- 100%
01. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				94%
02. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observadas.				96%
03. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				95%
04. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				95%
05. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				95%
06. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.				95%
07. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				95%
08. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				95%

3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:	95%	
Lima, 15 de Febrero del 2019	DNI: 06157191	Teléfono: 998750765
Lugar: <i>Lima - Cercado (Perú)</i>	Firma: 	

FICHA DEL INSTRUMENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: EMPRESARIAL							
1	Mi jefe está comprometido con el equipo de trabajo	X		X		X		
2	Mi jefe brinda la confianza necesaria para transmitir mis dudas y temores con respecto al desempeño de mis funciones.	X		X		X		
3	Tu supervisor directo visa tus permisos para la justificación de tus faltas.	X		X		X		
4	Cumples con los requisitos de acuerdo a ley para justificar tus faltas	X		X		X		
5	Encuentras dificultades para relacionarte con tus compañeros de trabajo.	X		X		X		
6	Invierte la empresa en capacitaciones para su personal.	X		X		X		
7	Se realizan las capacitaciones adecuadas de seguridad y salud en el trabajo, para prevenir accidentes.	X		X		X		
8	Las condiciones físicas del área de trabajo son óptimas para el desarrollo de tus actividades.	X		X		X		
9	La empresa se preocupa por el bienestar de sus empleados.	X		X		X		
10	La empresa me trata adecuadamente sin distinciones de ninguna índole.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: INDIVIDUAL							
11	Me ausentado del trabajo por motivos de salud.	X		X		X		
12	Entregas de manera oportuna tus descansos médicos.	X		X		X		
13	Las sobrecargas de trabajo te desmotivan a realizar tus funciones.	X		X		X		
14	Cumples con más funciones de las que te corresponden.	X		X		X		
15	Sientes que la empresa reconoce tu buen desempeño laboral.	X		X		X		
16	Solicitas préstamos debido a la baja remuneración.	X		X		X		
17	Utilizas de manera adecuada tu remuneración mensual.	X		X		X		
18	Te has ausentado por el cuidado de tus hijos.	X		X		X		
19	Te has ausentado por enfermedad grave de familiares.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SOCIAL							
20	Las manifestaciones o paros te han causado faltas y/o tardanzas en el trabajo..	X		X		X		
21	Te has ausentado o llegado tarde por causas relacionadas con los desastres naturales.	X		X		X		
22	Los problemas con el transporte público te generan tardanzas.	X		X		X		



FICHA DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia:		Relevancia:		Claridad:		Suficiencia:	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Observaciones (precisar si hay suficiencia):									
1	DIMENSION 1: EMPRESARIAL Mi jefe está comprometido con el equipo de trabajo								
2	Encontramos dificultades para relacionarnos con el equipo de trabajo								
3	Encontramos dificultades para relacionarnos con el equipo de trabajo								
4	Encontramos dificultades para relacionarnos con el equipo de trabajo								
5	Encontramos dificultades para relacionarnos con el equipo de trabajo								
6	Encontramos dificultades para relacionarnos con el equipo de trabajo								
7	Encontramos dificultades para relacionarnos con el equipo de trabajo								
8	Encontramos dificultades para relacionarnos con el equipo de trabajo								
9	Encontramos dificultades para relacionarnos con el equipo de trabajo								
10	Encontramos dificultades para relacionarnos con el equipo de trabajo								
11	Encontramos dificultades para relacionarnos con el equipo de trabajo								
12	Encontramos dificultades para relacionarnos con el equipo de trabajo								
13	Encontramos dificultades para relacionarnos con el equipo de trabajo								
14	Encontramos dificultades para relacionarnos con el equipo de trabajo								
15	Encontramos dificultades para relacionarnos con el equipo de trabajo								
16	Encontramos dificultades para relacionarnos con el equipo de trabajo								
17	Encontramos dificultades para relacionarnos con el equipo de trabajo								
18	Encontramos dificultades para relacionarnos con el equipo de trabajo								
19	Encontramos dificultades para relacionarnos con el equipo de trabajo								
20	Encontramos dificultades para relacionarnos con el equipo de trabajo								
21	Encontramos dificultades para relacionarnos con el equipo de trabajo								
22	Encontramos dificultades para relacionarnos con el equipo de trabajo								
23	Encontramos dificultades para relacionarnos con el equipo de trabajo								
24	Encontramos dificultades para relacionarnos con el equipo de trabajo								
25	Encontramos dificultades para relacionarnos con el equipo de trabajo								

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [✓] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Mg. Dña. Nore Andueza Samardo** DNI: **201651917**

Lima, 15 de Febrero del 2019.

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante:



CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. INFORMACION GENERAL

Apellidos y Nombre del Experto	Cargo que desempeña	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
ROJAS ESPINOZA ANABEL	DOCENTE UNIVERSITARIA	CUESTIONARIO DE AUSENTISMO LABORAL	DEISY STEPHANIE GARCIA CHAVEZ

2. CRITERIOS GENERALES A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Inadecuado 00 – 25%	Poco adecuado 25- 50%	Adecuado 51- 75%	Muy adecuado 76- 100%
01. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				90%
02. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observadas.				95%
03. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				90%
04. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				95%
05. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				95%
06. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.				90%
07. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				95%
08. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				95%

3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:	93%	
Lima, 14 de FEBRERO del 2019	DNI: 40911947	Teléfono: 96888493
Lugar: CIUDAD DE LIMA	Firma:	



FICHA DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: EMPRESARIAL							
1	Mi jefe está comprometido con el equipo de trabajo	X		X		X		
2	Mi jefe brinda la confianza necesaria para transmitir mis dudas y temores con respecto al desempeño de mis funciones.	X		X		X		
3	Tu supervisor directo visa tus permisos para la justificación de tus faltas.	X		X		X		
4	Cumples con los requisitos de acuerdo a ley para justificar tus faltas	X		X		X		
5	Encuentras dificultades para relacionarte con tus compañeros de trabajo.	X		X		X		
6	Invierte la empresa en capacitaciones para su personal.	X		X		X		
7	Se realizan las capacitaciones adecuadas de seguridad y salud en el trabajo, para prevenir accidentes.	X		X		X		
8	Las condiciones físicas del área de trabajo son óptimas para el desarrollo de tus actividades.	X		X		X		
9	La empresa se preocupa por el bienestar de sus empleados.	X		X		X		
10	La empresa me trata adecuadamente sin distinciones de ninguna índole.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: INDIVIDUAL	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Me ausentado del trabajo por motivos de salud.	X		X		X		
12	Entregas de manera oportuna tus descansos médicos.	X		X		X		
13	Las sobrecargas de trabajo te desmotivan a realizar tus funciones.	X		X		X		
14	Cumples con más funciones de las que te corresponden.	X		X		X		
15	Sientes que la empresa reconoce tu buen desempeño laboral.	X		X		X		
16	Solicitas préstamos debido a la baja remuneración.	X		X		X		
17	Utilizas de manera adecuada tu remuneración mensual.	X		X		X		
18	Te has ausentado por el cuidado de tus hijos.	X		X		X		
19	Te has ausentado por enfermedad grave de familiares.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SOCIAL	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Las manifestaciones o paros te han causado faltas y/o tardanzas en el trabajo..	X		X		X		
21	Te has ausentado o llegado tarde por causas relacionadas con los desastres naturales.	X		X		X		
22	Los problemas con el transporte público te generan tardanzas.	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): ADecuado y PERTINENTE

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. **(Mg.) ANABEL ROJAS ESPINOZA** DNI: **40911947**

Lima, **14** de **Febrero** del 2019.

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Firma]

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. INFORMACION GENERAL

Apellidos y Nombre del Experto	Cargo que desempeña	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
DÍAZ SALVATIERRA EDDY	DOCENTE UNIVERSITARIO	CUESTIONARIO DE AUSENTISMO LABORAL	DEISY STEPHANIE GARCIA CHAVEZ

2. CRITERIOS GENERALES A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Inadecuado 00 – 25%	Poco adecuado 25- 50%	Adecuado 51- 75%	Muy adecuado 76- 100%
01. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				✓
02. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observadas.				✓
03. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓
04. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓
05. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				✓
06. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.				✓
07. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓
08. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓

3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:	99 %	
Lima, 14 de FEBRERO del 2019	DNI: 06768788	Teléfono: 999208564
Lugar: JESÚS MARÍA	Firma:	

FICHA DEL INSTRUMENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: EMPRESARIAL							
1	Mi jefe está comprometido con el equipo de trabajo	✓		✓		✓		
2	Mi jefe brinda la confianza necesaria para transmitir mis dudas y temores con respecto al desempeño de mis funciones.	✓		✓		✓		
3	Tu supervisor directo visa tus permisos para la justificación de tus faltas.	✓		✓		✓		
4	Cumples con los requisitos de acuerdo a ley para justificar tus faltas	✓		✓		✓		
5	Encuentras dificultades para relacionarte con tus compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
6	Invierte la empresa en capacitaciones para su personal.	✓		✓		✓		
7	Se realizan las capacitaciones adecuadas de seguridad y salud en el trabajo, para prevenir accidentes.	✓		✓		✓		
8	Las condiciones físicas del área de trabajo son óptimas para el desarrollo de tus actividades.	✓		✓		✓		
9	La empresa se preocupa por el bienestar de sus empleados.	✓		✓		✓		
10	La empresa me trata adecuadamente sin distinciones de ninguna índole.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: INDIVIDUAL	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Me ausentado del trabajo por motivos de salud.	✓		✓		✓		
12	Entregas de manera oportuna tus descansos médicos.	✓		✓		✓		
13	Las sobrecargas de trabajo te desmotivan a realizar tus funciones.	✓		✓		✓		
14	Cumples con más funciones de las que te corresponden.	✓		✓		✓		
15	Sientes que la empresa reconoce tu buen desempeño laboral.	✓		✓		✓		
16	Solicitas préstamos debido a la baja remuneración.	✓		✓		✓		
17	Utilizas de manera adecuada tu remuneración mensual.	✓		✓		✓		
18	Te has ausentado por el cuidado de tus hijos.	✓		✓		✓		
19	Te has ausentado por enfermedad grave de familiares.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: SOCIAL	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Las manifestaciones o paros te han causado faltas y/o tardanzas en el trabajo..	✓		✓		✓		
21	Te has ausentado o llegado tarde por causas relacionadas con los desastres naturales.	✓		✓		✓		
22	Los problemas con el transporte público te generan tardanzas.	✓		✓		✓		



FICHA DEL INSTRUMENTO

Nº	Observaciones (precisar si hay suficiencia):	Aplicable <input checked="" type="checkbox"/>	Aplicable después de corregir <input type="checkbox"/>	No aplicable <input type="checkbox"/>	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia
1	Aplicar sin OBSERVACIONES				SI	NO	SI	NO
2	Aplicar sin OBSERVACIONES				SI	NO	SI	NO
3	Aplicar sin OBSERVACIONES				SI	NO	SI	NO
4	Aplicar sin OBSERVACIONES				SI	NO	SI	NO
5	Aplicar sin OBSERVACIONES				SI	NO	SI	NO
6	Aplicar sin OBSERVACIONES				SI	NO	SI	NO
7	Aplicar sin OBSERVACIONES				SI	NO	SI	NO
8	Aplicar sin OBSERVACIONES				SI	NO	SI	NO
9	Aplicar sin OBSERVACIONES				SI	NO	SI	NO
10	Aplicar sin OBSERVACIONES				SI	NO	SI	NO
11	Aplicar sin OBSERVACIONES				SI	NO	SI	NO
12	Aplicar sin OBSERVACIONES				SI	NO	SI	NO
13	Aplicar sin OBSERVACIONES				SI	NO	SI	NO
14	Aplicar sin OBSERVACIONES				SI	NO	SI	NO
15	Aplicar sin OBSERVACIONES				SI	NO	SI	NO
16	Aplicar sin OBSERVACIONES				SI	NO	SI	NO
17	Aplicar sin OBSERVACIONES				SI	NO	SI	NO
18	Aplicar sin OBSERVACIONES				SI	NO	SI	NO
19	Aplicar sin OBSERVACIONES				SI	NO	SI	NO
20	Aplicar sin OBSERVACIONES				SI	NO	SI	NO
21	Aplicar sin OBSERVACIONES				SI	NO	SI	NO
22	Aplicar sin OBSERVACIONES				SI	NO	SI	NO
23	Aplicar sin OBSERVACIONES				SI	NO	SI	NO
24	Aplicar sin OBSERVACIONES				SI	NO	SI	NO
25	Aplicar sin OBSERVACIONES				SI	NO	SI	NO

Observaciones (precisar si hay suficiencia):
 Aplicar sin OBSERVACIONES

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: EDDY DIAZ SALAZAR

DNI: 88789790

Lima, de 04 de mayo del 2019.

Firma del Experto Informante.

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



