

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Ausentismo laboral en los trabajadores de Staff Representaciones S.A. durante el segundo trimestre del 2019

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller María Mercedes Terán Mendoza

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

La presente investigación se la debo al divino creador. Además, a mi familia, por ser un apoyo constante en ayudarme a culminar de manera exitosa esta etapa académica.

Agradecimiento

A la Universidad Inca Garcilaso de la Vega a sus destacados docentes quienes me orientaron, apoyaron y compartieron sus conocimientos y experiencia.

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, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado “Ausentismo laboral en los trabajadores de Staff Representaciones S.A. durante el segundo trimestre del 2019”, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea adecuadamente evaluado y aprobado.

Atentamente.

María Mercedes Terán Mendoza

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Presentación.....	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
SUMMARY.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO I.....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	13
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema general.....	15
1.2.2. Problemas específicos.....	15
1.3. Objetivos	16
1.3.1. Objetivo general.....	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Justificación e importancia.....	16
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes del Problema.....	18
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	18
2.1.2. Nacionales.....	20

2.2.	Bases Teóricas.....	22
2.2.1.	Conceptualización de ausentismo laboral	22
2.2.2.	Causas del ausentismo laboral	23
2.2.3.	Factores del ausentismo laboral	25
2.2.4.	Tipos de ausentismo laboral.....	26
2.2.5.	Normatividad sobre las ausencias y permisos laborales	27
2.2.6.	Modelos de Ausentismo.....	28
2.3.	Definiciones conceptuales.....	29
CAPITULO III		31
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION.....		31
3.1.	Tipo de la investigación	31
3.2.	Diseño de la investigación	31
3.3.	Población y muestra Población:.....	32
3.3.1.	Población de estudio	32
3.3.2.	Muestra	32
3.4.	Identificación de la variable y su operacionalización	33
3.5.	Técnicas e instrumentos de evaluación.....	36
CAPÍTULO IV		38
PRESENTACION, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE RESULTADOS		38
4.1.	Presentación de resultados de datos generales	38
4.2.	Presentación de resultados de datos específicos	42
4.3.	Procesamiento de los resultados.....	47
4.4.	Discusión de los resultados	47
4.5.	Conclusiones	48
4.6.	Recomendaciones.....	49
CAPÍTULO V.....		51

PROGRAMA DE INTERVENCION	51
5.1. Denominación del programa	51
5.2. Objetivos	51
5.2.1. Objetivos Generales	51
5.2.2. Objetivos Específicos.....	51
5.2. Justificación del problema.....	51
5.3. Establecimientos de Objetivos	53
5.4. Sector al que se dirige	63
5.5. Establecimiento de Conducta problema.....	64
5.6. Metodología de la Intervención	64
5.7. Instrumentos y materiales a utilizar	65
5.8. Cronograma.....	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
ANEXOS	73
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	74
Anexo 2. Carta de presentación.....	75
Anexo 3. Cuestionario de Ausentismo Laboral.....	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	<i>Matriz Operacional de la Variable</i>	35
Tabla 2.	<i>Escala de Calificación del Cuestionario</i>	37
Tabla 3.	<i>Baremo de interpretación de la variable Ausentismo Laboral</i>	37
Tabla 4.	<i>Datos sociodemográficos de los colaboradores según el sexo</i>	38
Tabla 5.	<i>Datos sociodemográficos de los colaboradores según la edad.</i>	40
Tabla 6.	<i>Datos sociodemográficos de los colaboradores según el grado de instrucción.</i>	41
Tabla 7.	<i>Nivel de Ausentismo en los colaboradores de la empresa Staff Representaciones SA.</i>	42
Tabla 8.	<i>Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Staff Representaciones SA, según la dimensión motivación.</i>	43
Tabla 9.	<i>Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Staff Representaciones SA, según la dimensión clima organizacional.</i>	44
Tabla 10.	<i>Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Staff Representaciones SA, considerando la dimensión adaptación</i>	45
Tabla 11.	<i>Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Staff Representaciones SA, considerando la dimensión política de trabajo inadecuadas.</i>	46

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Datos sociodemográficos de los colaboradores según el sexo	39
<i>Figura 2.</i> Datos sociodemográficos de los colaboradores según la edad.	40
<i>Figura 3.</i> Datos sociodemográficos de los colaboradores según el grado de instrucción. 41	
<i>Figura 4.</i> Nivel de Ausentismo laboral en los colaboradores de la empresa Staff Representaciones SA.	42
<i>Figura 5.</i> Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa la Staff Representaciones SA, según la dimensión motivación.	43
<i>Figura 6.</i> Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa la Staff Representaciones SA, según la dimensión de clima organizacional.	44
<i>Figura 7.</i> Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa la Staff Representaciones SA, considerando la dimensión Adaptación.	45
<i>Figura 8.</i> Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa la Staff Representaciones SA, considerando la dimensión política inadecuadas de trabajo.	46

RESUMEN

El ausentismo laboral tiene la finalidad de determinar el nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la Empresa Staff Representaciones SA- Ate Vitarte, durante el segundo trimestre del año 2019, por medio sus cuatro dimensiones; motivación, clima organizacional, adaptación y políticas inadecuadas de trabajo.

La metodología utilizada en esta investigación será de tipo descriptiva, de diseño no experimental-transversal y conforme al manejo de información tiene un enfoque cuantitativo. El número de colaboradores en la empresa es de 270 personas, pero se definió un muestreo con técnica de muestreo aleatorio simple (MAS) y la prueba de corrección por finitud quedando como muestra 100 colaboradores.

La técnica que se empleo fue una encuesta y el instrumento fue un cuestionario de ausentismo laboral, el cual está conformado por contiene 28 ítems. La conclusión fue que el nivel de ausentismo laboral en su mayor coyuntura es de 48% a nivel moderado, los cuales perjudica al colaborador y al empleador.

Palabras Claves: Ausentismo laboral, políticas inadecuadas de trabajo, motivación, adaptación, clima organizacional.

SUMMARY

The labor absenteeism has the purpose of determining the level of labor absenteeism of the employees of the Company Staff Representaciones SA- Ate Vitarte, during the second quarter of the year 2019, by means of its four dimensions; motivation, organizational climate, adaptation and inadequate work policies.

The methodology used in this research will be of a descriptive type, with a non-experimental, transversal design and, according to the handling of information, a quantitative approach. The number of collaborators in the company is 270 people, but a sampling was defined using simple random sampling (MAS) and the finiteness correction test, which shows 100 collaborators.

The technique used was a survey and the instrument was a questionnaire on work absenteeism, which consists of 28 items. The conclusion was that the level of absenteeism at its highest level is 48% at a moderate level, which hurts the employee and the employer.

Key words: Labor absenteeism, inadequate work policies, motivation, adaptation, organizational climate.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el ausentismo laboral ha adquirido un papel relevante en el mercado de trabajo. Indudablemente es un indicador de la calidad y satisfacción laboral que refleja no solo problemas del trabajador sino también de la empresa. Con razón de esto, las empresas van a tener que asumir una serie de costes directos (salarios y seguridad social) e indirectos (pérdidas en la producción, en la calidad del producto, clima laboral nocivo...). Así, cada vez han tomado más conciencia y se están centrando algunas de ellas en controlar y gestionar el problema, adoptando estrategias de reducción y políticas de prevención del absentismo.

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

Hoy en día por eso, existe programas de coaching empresarial, orientado a comprometer a los colaboradores hacia los objetivos institucionales, a sentirse motivados, identificados, sentirse parte de una sola familia, generar un adecuado clima institucional, etc. Todo esto con la finalidad, de retener al talento humano, a mejorar los niveles de productividad de los empleados, entre otros.

En general, se tiene gran interés en conocer la realidad de aquellas empresas que están en proceso de crecimiento, que requieren ser fortalecidas para tener mayor participación económica en la sociedad peruana, que de ninguna manera le conviene la presencia de rotación o ausentismo laboral. Pues el ausentismo laboral solo les acarrea problemas y retrasos, perjudicando a su desarrollo y crecimiento. Para el caso particular, se estudiara el ausentismo laboral en la empresa Staff Representaciones S.A., esperando que los aportes y el diagnóstico que faciliten esta investigación sean de utilidad.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel organizacional en la empresa Staff Representaciones SA, existe una preocupación constante dentro del bienestar al colaborador, generando constantemente un ambiente grato en donde él y sus compañeros tengan la mejor productividad y fidelidad con la empresa, al presentarse problemas de productividad y falta de compromiso dentro de la empresa por no tener un buen clima laboral y un factor que motive a los colaboradores el número de ausentismo se verá incrementado dentro de la misma, el cual es uno de las causas que se desea demostrar dentro de la investigación.

Frente a esta problemática se identificó una variable significativa denominada ausentismo laboral dentro de la empresa Staff Representaciones SA. Se ha considerado por la alta administración una de las incertidumbre más difíciles de plantear debido a su complejidad a nivel organizacional es considerado un fenómeno crónico; por lo que existe no solo en las empresas privadas sino también en la administración pública.

No importa sexo, raza, religión ni nacionalidad. Es valioso, tanto para la empresa como para el individuo, considerando que muchas veces se deja una gran influencia por distintos factores interrelacionados entre sí, y asociado a un número importante de conclusiones, que pueden ser positivas como negativas (Steers & Rhodes, 1984).

Uno de los comportamientos de ausencia que mayor incidencia tiene y más pérdidas ocasionan en casi todas las empresas a nivel mundial, es el ausentismo laboral o inasistencia al trabajo del personal contratado (Ortiz & Samaniego, 1995).

El ausentismo tiene como referencia las conductas de ausencia o abandono del puesto de trabajo de los colaboradores durante el tiempo de jornada laboral establecido por la empresa. El momento histórico actual, se caracteriza por la superficialidad, el hedonismo y por la instrumentalizada de los valores relativos al trabajo. El trabajo, en la actualidad no parece ser un valor importante que se debe cultivar. Vivimos en la era del consumismo, no en la del trabajo. Por lo tanto, se prioriza la satisfacción cercana de cualquier placer, sin avivar el valor del esfuerzo para alcanzar metas reveladoras para el trabajador. Estamos instalados en esta lógica, difundida de forma frecuente por los distintos medios de

comunicación de masas y diferentes tipos de publicidad, que cristalizan en tópicos tales como “ya nadie trabaja”, ¡no hace falta!, ya “solo trabajan los tontos”. El ausentismo, en conclusión, es una conducta en parte originada por las contradicciones del propio sistema económico-social dominante, que no fortalece ni estimula la experiencia colaborador para que se implique y pueda ser un representante creativo, y sí, por el contrario, un conjunto de conductas frecuentes, competitivas y, a veces, degradante.

Considerando la base de los diferentes autores, podemos decir que actualmente la situación real que existe entre los trabajadores de la empresa Staff Representaciones SA. Es de ausentismo, esto se basa a los resultados que se obtuvieron durante el primer trimestre del año 2019, en el cual incrementaron los índices de ausentismo considerablemente en los primeros tres meses inicial del 2019. Considerando que, el número de colaboradores de la empresa en el mes de abril es de 270 trabajadores, en dicho tiempo se reportó 15 días de descanso médico en el personal administrativos y 95 en el personal operativo, teniendo un acumulado de 42 días de subsidio, 135 permisos en administrativos y 90 días en operativos ,82 faltas en administrativos y 182 días en operativos.

La muestra más evidente del ausentismo laboral que se pudo identificar fue el elevado número de falta, permisos, descansos médicos tanto del personal operativo como administrativo. Este resultado perjudica significativamente al área de producción generando varios inconvenientes en el departamento de ventas que no pueden cumplir con sus clientes por ende genera pérdidas cuantiosas a la empresa.

Ortiz (2003) cita la importancia del problema donde se confirma que los efectos negativos que produce la rotación en la organización son totalmente distintos de los que puede ser una causante frente al ausentismo. Esto hace referencia a que el resultado de la rotación depende de los trabajadores que renuncian de la empresa y de los que continúan laborando; si los que abandonan la empresa son trabajadores promedio o malos colaboradores, la empresa tiene la obligación de contratar personal eficaces y con sólidos valores que continúen con el trabajo de mejora continua considerando las ideas innovadoras que se tiene dentro de la empresa; de suceder una situación distinta las consecuencias, sin duda, serán devastadoras para la organización, aunque este tipo de consecuencias no se producen en el caso de la conducta frente al ausentismo (Ortiz, 2003, pág. 91).

Se estima que cuando un empleado disfruta con su trabajo asistirá a él porque le supone una fuente de satisfacción (Ortiz, 2003, pág. 93).

Según lo indicado, es importante investigar la problemática que puede existir dentro de la empresa ya que afecta directamente el capital humano de la organización, Según el indicador citados en líneas anteriores el factor contribuyente al alto índice de ausentismo, es la carencia de motivación en todas o varias de sus dimensiones por parte de los colaboradores, considerando como factores influyentes no tener un plan de desarrollo profesional, bajo sueldo, no contar con un lugar de descanso apropiado, finalmente el no ofrecer algún reconocimiento al trabajador por parte de la empresa entre otros.

Frente a la problemática citada se propone como tema de investigación estudiar “El Ausentismo laboral en la empresa Staff Representaciones SA, en el distrito de Ate Vitarte – Segundo trimestre 2019.bajo la perspectiva conceptual o paradigma de Adalberto Chiavenato (2009) quien define 4 dimensiones: motivacional, clima organizacional, adaptación y políticas inadecuadas para su investigación o desarrollo organizacional.

1.2. Formulación del problema

- ¿Cuál es el nivel del ausentismo laboral en los colaboradores de la empresa Staff Representaciones SA - Ate Vitarte, durante el segundo trimestre del 2019?

1.2.1. Problema general

- ¿Cuáles es el nivel del ausentismo laboral en los colaboradores de la empresa Staff Representaciones SA - Ate Vitarte, durante el segundo trimestre del 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel del ausentismo laboral, en su dimensión motivación, presentado por los colaboradores de la empresa Staff Representaciones SA - Ate Vitarte, durante el segundo trimestre del 2019?
- ¿Cuál es el nivel del ausentismo laboral, en su dimensión clima organizacional, de los colaboradores de la empresa Staff Representaciones SA - Ate Vitarte, durante el segundo trimestre del 2019?
- ¿Cuál es el nivel del ausentismo laboral, en su dimensión adaptación, de los

colaboradores en la empresa Staff Representaciones SA - Ate Vitarte, durante el segundo trimestre del 2019?

- ¿Cuál es el nivel del ausentismo laboral, en su dimensión política de trabajo inadecuado, en los colaboradores de la empresa Staff Representaciones SA - Ate Vitarte, durante el segundo trimestre del 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de ausentismo laboral en los colaboradores de la empresa Staff Representaciones S.A - Ate Vitarte, durante el segundo trimestre del 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel del ausentismo laboral, en su dimensión motivación, presentado por los colaboradores de la empresa Staff Representaciones S.A - Ate Vitarte, durante el segundo trimestre del 2019.
- Conocer el nivel del ausentismo laboral, en su dimensión clima organizacional, de los colaboradores de la empresa Staff Representaciones S.A - Ate Vitarte, durante el segundo trimestre del 2019
- Determinar el nivel del ausentismo laboral, en su dimensión adaptación, de los colaboradores en la empresa Staff Representaciones S.A - Ate Vitarte, durante el segundo trimestre del 2019
- Distinguir el nivel del ausentismo laboral, en su dimensión política de trabajo inadecuadas, en los colaboradores de la empresa Staff Representaciones S.A - Ate Vitarte, durante el segundo trimestre del 2019.

1.4. Justificación e importancia

El ausentismo no es un solo es hecho laboral sino un factor social que exige el abordaje en todas sus dimensiones. Por lo que es importante la regulación de elementos prácticos para un buen análisis que pretendan entender firmemente los aspectos culturales

en el ámbito empresarial y social y valorar aspectos como el rendimiento, la eficiencia y la productividad.

Es importante esta investigación porque se encontrará las causas que impactan en el nivel de ausentismo en la organización y se priorizarán en una gradiente de mayor a menor impacto; lo cuales servirán para establecer o generar estrategias de contención o de reducción del ausentismo en la empresa Staff Representaciones SA.

Del mismo modo es importante porque nos permitirá mejorar los reforzadores sociales como (premiaciones, incentivos, paseos de integración, cuponera de beneficio, vales de consumo entre otros). Finalmente, porque reducirá costos laborales dentro de la empresa.

Considerando a Bernal (2010), la actual investigación se justifica de acuerdo a tres lineamientos teóricos, prácticos y metodológicos.

- Justificación Teórica. Se justifica por las distintas fuentes de información recabadas, por las teorías que se indicarán en esta investigación cuyo contenido servirá para el conocimiento científico. Asimismo, se considera que los resultados brindaran nuevos aportes teóricos a los interesados.
- Justificación Práctica. En el presente trabajo de investigación considera que de acuerdo a los resultados obtenidos mediante las encuestas se implementará un programa de Intervención organizacional para lograr tener a los colaboradores motivados y fidelizados dentro de la misma, con el objetivo de reducir el ausentismo laboral en la empresa Staff Representaciones SA.
- Justificación Metodológica. La presente investigación aportará técnicas e instrumento y delimitará los procedimientos estadísticos, el cual será un gran aporte que servirá para la orientación de otros investigadores que recién se inician en la búsqueda.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Problema

Existen trabajos de investigación relacionados al tema de Ausentismo Laboral descritas por diferentes autores tanto en el extranjero como en nacionales.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Jiménez (2012) en el estudio titulado “Condiciones que fomentan el ausentismo laboral en el personal de enfermería y su impacto financiero en una institución de salud de alta complejidad”, cuyo fin es de determinar las condiciones que predominan el ausentismo laboral en el personal de enfermería y los costos que impactan los resultados financieros en una institución de salud de alta complejidad en la ciudad de Bogotá durante el periodo 2011-2012. La investigación fue descriptiva, transversal y retrospectivo. La muestra que se considero fue de 604 personas, de las cuales 349 estuvieron en el año 2011 y 355 en el 2012. El instrumento que se consideró para dicha investigación son: archivos: asignación de personal que trabaja los festivos y dominicales (FO-DE-2004), control censo diario de paciente por unidad y personal de enfermería por turno y unidad (FO-DE-2003), hoja control de asistencia de personal de enfermería (FO-DE-2004) y cambio de turno de personal de enfermería (FO-DE-2004). Se consideró la escala de medición Tasa General de Ausentismo (T.G.A.), Tasa de Frecuencia de Ausentismo (T.F.A.), Tasa de Gravedad o severidad de Ausentismo (T.S.A.). La investigación concluyo que la frecuencia del ausentismo superior está en el ausentismo justificado, en el 2011 (2262) y 2012 (2577). En su mayoría esta clase de ausentismo es considerado por la hora de lactancia materna (48%), posteriormente por permiso de horas que la organización lo considera como “ausencia con permiso” (25%) en el 2011 y (23%) para el 2012, en su mayoría el colaborador toma este tiempo para citas médicas, reuniones de los hijos escolares o temas personales. Finalmente, los permisos por licencias médicas solo se considera 22% (2011) y 21% (2012).

Aular (2016), en su estudio titulado “Factores asociados al ausentismo laboral del personal de enfermería en el área de quirófano de un hospital materno infantil

ubicado en Guacara- Estado Carabobo”, con la finalidad de observar los factores asociados al ausentismo laboral del personal de enfermería en el área de quirófano de un hospital materno infantil situado en Guacara- Estado Carabobo. Se realizó el trabajo en campo, de carácter descriptivo. La muestra que se considero es de 15 enfermeras. Para la obtención de la muestra se consideró un cuestionario como instrumento. Finalmente se determinó que el ausentismo laboral tiene como principal consecuencia problemas en los grupos organizativos, porque disminuye el desempeño laboral el cual también genera un mal clima organizacional.

Forero, Núñez y Patiño (2016) “Caracterización del ausentismo laboral en una empresa del sector salud del suroccidente colombiano para el año 2016”, donde considero como motivo de estudio caracterizar el ausentismo laboral en una empresa del área de salud del suroccidente colombiano durante el año 2016. La investigación fue de tipo observacional descriptivo. Considerando al área de salud del suroccidente con una muestra de 369 colaboradores, distribuidos en las ciudades de Palmira 166 colaboradores, Cali 126, Tuluá 47, Popayán 18 y Buga con 12 colaboradores. El instrumento que se consideró en la investigación fue una base de datos de ausentismo laboral de la empresa del suroccidente colombiano extraída del aplicativo utilizado en la organización. Sus resultados son que el ausentismo sobresale en los jóvenes en edad productiva; destacándose el sexo femenino, nivel de escolaridad profesional y estado civil soltero. Finalmente se llegó a la conclusión que el motivo de ausentismo laboral de mayor porcentaje es considerado por causa médica, generada por las patologías respiratorias, infecciosas y parasitarias.

Antakli, y Quero (2014) realizaron la investigación “Relación entre motivación y ausentismo laboral en la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad en el año 2014” cuya finalidad fue determinar la relación entre motivación y ausentismo laboral. Fue de un estudio correlacional ya que se consideró la relación entre las dos categorías que estaban investigando, la muestra que se consideró fueron 96 colaboradores, se aplicó el cuestionario de ausentismo y V Room, , los resultados obtenidos los llevo a la conclusión que los integrantes de la muestra estaban motivados, porque indica que mayoría se encuentran conformes con sus puestos de trabajo, referente a la actividad que realizan diariamente, las relaciones interpersonales, las oportunidades de acceso dentro de la empresa.

Ferraro (2016) realizó una investigación titulada “Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del hospital zonal especializado en oncología Luciano Fortabat de Olavarria”. El objetivo general es explicar el ausentismo e identificar los factores determinantes del ausentismo laboral no programado del personal, en el periodo del 1 enero del 2014 al 31 de diciembre del 2014. Desarrollo un tipo de investigación descriptiva, cuantitativo y de diseño no experimental. La población considerada para la investigación es de 27 colaboradores, el instrumento utilizado fue la recolección de datos. La conclusión que se tuvo en esta investigación es que la ausencia repercute de manera negativa, ya que desestabiliza de manera permanente la planeación rutinaria de la atención del cuidado de los pacientes, la programación de capacitaciones y las vacaciones.

2.1.2. Nacionales

Rodríguez (2014) en su trabajo “Factores del ausentismo laboral por enfermedad del personal de SEDAPAL”, propuso como objetivo de la investigación describir las características del ausentismo laboral por enfermedad del personal de SEDAPAL, durante el año 2001-2013 en Lima. El tipo de estudio utilizado en la investigación fue de tipo observacional, descriptivo, retrospectivo y transversal. La muestra que se utiliza son los trabajadores de SEDAPAL durante el periodo 2001-2013, trabajaron un número de 1684 y 2408 colaboradores, los cuales presentaron 31433 descansos médicos, considerando 136873 días de ausentismo laboral por enfermedad. Concluyendo que los colaboradores con rango de edad de 51 a 60 años fueron los que presentaron un número superior de descansos médicos siendo este un (30.4%).

Quispe y Rodas (2018), ejecutaron el estudio “Factores condicionantes del ausentismo laboral en el profesional de enfermería en el hospital nacional emergencias Grau, 2018”, con la finalidad de tener en cuenta cuales son los factores que influyen en ausentismo. En cuanto al método utilizado fue correlacional, prospectiva y de corte transversal. Su población estuvo formada por 65 enfermeras. Se creó como instrumento, un cuestionario. El resultado general del ausentismo permite observar que el factor condicionante bajo es de 1.54%, medio con un 90.77% y alto con 7.69%, y por dimensiones factor individual con un 6.2% un factor

condicionante bajo, en el factor lugar de trabajo con un 29.2% dio medio, y 89.2% en la dimensión contenido de trabajo dio alto.

Castro (2015), realizó un estudio titulado “Factores que influyen en el ausentismo de los trabajadores de la Planta de la Empresa Agroindustrial Agualima Trujillo 2015”, su objetivo fue identificar las características sociodemográficas, la motivación y la incapacidad temporal que originan el ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa. El estudio fue de tipo cualitativo, se consideraron las encuestas, entrevistas y recopilación documentaria. Para dicha investigación se consideró una muestra de 150 personas entre hombres y mujeres. Los resultados mostraron que el 63% del ausentismo se presencia en los hombres de entre 26 a 35 años y esto a causa de la carga familiar del mismo. El 43% y 14% de colaboradores manifiesta que su remuneración considera que a veces y nunca está de acuerdo a sus labores; el 97% y 80% indican que una motivación sería los bonos y utilidades respectivamente. Por último, el 57% manifiesta que las personas ausentes son las que no existe una buena relación con su jefe. Teniendo como conclusión que los factores sociodemográficos y de motivación, generan una actitud ausentista en el mayor porcentaje de los colaboradores debido a su insatisfacción y dejando en claro la poca fidelización con su empresa

Caycho (2016), realizó una investigación sobre el “Absentismo laboral y motivación en los trabajadores de la central del 355 de la empresa auto taxi satelital en Maranga – San Miguel” considerando como objetivo general establecer la relación entre ausentismo laboral y motivación en los trabajadores de la central del 355 de la empresa Auto Taxi Satelital en Maranga – San Miguel. El tipo de investigación fue descriptiva, teniendo una población de 107 colaboradores, el instrumento utilizado fue un cuestionario, cuya conclusión dio es que existe relación significativa entre el absentismo laboral y la motivación lo cual indica que los colaboradores suelen incurrir en faltas justificadas o injustificadas por falta de motivación.

Bringas (2017), en su investigación titulada “Factores asociados al ausentismo laboral por descansos médicos de los trabajadores de la empresa tercerización representaciones Agromaster S.A.C de Enero a Julio del 2015”, teniendo como finalidad determinar qué factores están asociados a los descansos médicos – ausentismo laboral por parte de los colaboradores de la empresa

tercerización representaciones Agromaster S.A.C del primer semestre del 2015. La investigación fue de tipo descriptiva ya que permitió conocer y caracterizar un fenómeno o fase real mostrando rasgos peculiares o diferenciadores. La muestra fue de 187 trabajadores. Utilizo la técnica de observación directa y la entrevista estructurada, el instrumento en su investigación fue la guía de observación, registro de entrevista y el cuestionario. Entre sus resultados destacan que el factor de mayor incidencia en la ausencia de los colaboradores fue la indiferente o escasa identificación institucionalidad con 61.5%, a diferencia de los horarios de trabajo y clima laboral. El total de ausencias fue de 54%, mientras que el 60% utilizo descanso médico para justificar su ausencia. Concluyendo que el inadecuado clima laboral no interviene de forma significativa en la relación de descansos médicos -ausentismo laboral ya que el 75.9% estuvo conforme con el clima laboral

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Conceptualización de ausentismo laboral

A continuación, para tener mayor alcance referente al tema de investigación se presentarán algunos autores con sus definiciones.

Según la RAE (2005) el ausentismo laboral proviene del latín *absentis* que denota ausente, separado, lejano, en la abstención deliberada de acudir al trabajo, hábito de descuidar la ejecución de funciones y deberes dependientes de un cargo.

Esta definición es un punto inicial para esta investigación, considerando que toda ausencia laboral tiene grande pérdida para cualquier empresa del sector público y/o privado.

Según Rodríguez De la Prada (1999) el ausentismo laboral es considerador como la ausencia de una persona en su jornada de trabajo en horas que corresponde a un día laborable, dentro de la jornada legal.

La Organización Internacional de Trabajo OIT (1991) define el ausentismo como la falta al trabajo por parte del empleado que se pensaba asistiría a su jornada diaria, quedando excluidos los periodos como las vacaciones, periodo de gestación, huelgas o prisión.

El ausentismo perjudica directamente a la organización por la acumulación del trabajo que queda pendiente por resolver, asimismo muchas veces estas ausencias pueden ser o no justificadas, por lo que genera un gran malestar ante la ausencia injustificada al empleador.

Molinera (2006) define el ausentismo como un acto personal de la ausencia del colaborador en su puesto donde realiza su jornada laboral, dejando como referencia al trabajador en una elección entre actividades personales que implica abandono de su jornada laboral.

Camarota y Pardiñas (2015) afirman que la “ausencia” es, por lo tanto, el período no previsto de tiempo perdido y “ausente” el trabajador que no asiste a su jornada diaria es el que presenta capítulos frecuentes de ausencia mayor que la mediana. Considerando esto de la manera más práctica, el ausentismo se considera como la ausencia temporal de horas o días de trabajo, cualquiera sea el motivo que lo origine.

Según Chiavenato (2009) en su libro *Administración de Recursos Humanos* “Ausentismo” se refiere a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. De una manera más amplia, es la suma de los días en que, por cualquier motivo, el trabajador se atrasa o no asisten al trabajo.

2.2.2. Causas del ausentismo laboral

Las causas del ausentismo son varias, por lo que no siempre se debe a algún problema de trabajador, en algunas ocasiones puede ser causa del empleador; ya se por un mal clima laboral, falta de motivación, una escasa cultura de fidelización con los colaboradores, escala salarial inadecuada, entre otras.

Causas del ausentismo laboral según Chiavenato (2009):

- ✓ Enfermedad comprobada
- ✓ Enfermedad no comprobada
- ✓ Diversas razones de carácter familiar
- ✓ Tardanzas involuntarias por motivos de fuerza mayor

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

Una vez diagnosticadas las causas del ausentismo, debe efectuarse una acción inmediata previa coordinación con supervisor, siempre respetando las políticas de la empresa y deberá contar con el respaldo de la dirección para tratar de reducir los niveles de ausencia y tardanzas del personal.

Cálculo del índice de ausentismo

$$\begin{aligned} \text{Índice de ausentismo} &= \frac{\text{Total de hombres/horas perdidas} \times 100}{\text{Total, de hombres/horas trabajadas}} \\ &= \frac{\text{N}^\circ \text{ de hombres/días perdidos por ausencia} \times 100}{\text{Efectivo medio} \times \text{N}^\circ \text{ de días de trabajo}} \end{aligned}$$

La opción del índice más conveniente depende de la simpleza con que se aspira emplearlo. Tanto el ausentismo como la rotación constituyen para la organización un serio factor de indecisión e imprevisto ocasionados por la conducta del colaborador.

Según Camarota y Pardiñas (2015), indica que el ausentismo tiene tres motivos principales:

- ✓ Médica certificada: Comprende todas las incapacidades producidas por enfermedad común (Enfermedad, cirugías, accidentes fuera del trabajo, deportivos), enfermedad profesional, accidente de trabajo y permisos especiales de salud (sólo el que requiere el trabajador por su situación de salud)
- ✓ Legal: Son todas ausencias al trabajo que cuentan con justificación considerando una base según las normas laborales actuales, como por ejemplo licencia por maternidad, mudanza, por estudio, PAP.
- ✓ Finalmente altas injustificadas, también se considera los paros por sindicato, permisos personales con excusa remunerado y no remunerado.

2.2.3. Factores del ausentismo laboral

Según Chiavenato (2009) menciona que existen cuatro factores del ausentismo laboral. Cada uno de estos factores conlleva a los colaboradores a distinguir un problema ante la decisión de ausentarse en su centro de labores por cualquier motivo que el mismo lo considere.

- ✓ Motivación. - Es todo lo que involucra al colaborador a comportarse de manera orientada, por lo menos, a una determinada predisposición, a un comportamiento establecido. Es la consecuencia de la intercomunicación entre el sujeto y la circunstancia que lo rodea.
- ✓ Clima organizacional. – los individuos están frecuentemente implicados en la adecuación a una gran diversidad de momentos con la finalidad de saciar sus necesidades y mantener su equilibrio emocional. Considerándose como una situación de adecuación. Tal adecuación no sólo se apunta a la satisfacción de las necesidades fisiológicas, sino también a la satisfacción de las necesidades de pertenencia a un grupo social de aprecio y de autorrealización.
- ✓ Adaptación. - Adaptarse a las situaciones ambientales y lograr alcanzar metas. Si se logra esa adaptación y se logra los objetivos, la organización se considerará eficaz y podrá crecer y sobrevivir.
- ✓ Política de trabajo inadecuado. - Son líneas de acción que proporcionan marcos flexibles para demarcar las áreas en que debe desarrollarse los hechos

administrativos, se cita de la manera en que las empresas desean tratar a sus colaboradores con el fin de alcanzar por medio de estos los objetivos organizacionales.

Robbins y Judge (2009), indica que existen 4 factores la cual tiene en cuenta las siguientes variables para tener en cuenta respecto al ausentismo laboral.

Género: menciona que no existe variedad entre la productividad laboral entre hombre y mujer. Por otro lado, no existe una evaluación de género que perjudique su desempeño en el trabajo. Sin embargo, si encuentra una diferencia cuando la mujer tienen hijos en la etapa preescolares, porque prefieren los puestos de medio tiempo, horarios flexibles, trabajos a distancia para no descuidar sus obligaciones familiares.

Las investigaciones afirman que la tasa de ausentismo es más elevada en mujeres que en los hombres. La explicación se da por investigaciones realizadas en América del Norte donde afirman que las responsabilidades domésticas y familiares recaen en la mujer. Si el hijo se enferma o se presenta un daño en la casa es la mujer la que se ausenta del trabajo, a esto se le suma las mujeres cabeza de hogar y que no cuenta con apoyo familiar (Porret, 2010).

Estado civil: los estudios afirman que los empleados casados faltan menos, la rotación es menor y tienen cierto grado de felicidad cuando asisten al trabajo que sus compañeros solteros (Lawson, 1973).

Antigüedad: la mayoría de colaboradores que tienen más tiempo en la organización tienen menos faltas irreparables que los colaboradores más jóvenes, pero tienen una tasa elevada de ausentismo predecible que está relacionada con el estado de salud (Lawson, 1973).

Edad: Es más frecuente en los hombres entre los cincuenta y cuatro y sesenta y cinco años, las mujeres entre los treinta y cinco años y cuarenta y uno años. Siendo la enfermedad la causa más recurrente del ausentismo (Molinera, 2006).

2.2.4. Tipos de ausentismo laboral

Para Chiavenato (2009), los modelos de ausentismo laboral que se existen en las empresas son:

- Ausentismo parcial: se considera que el colaborador se encuentra en su jornada de trabajo normal y únicamente las faltas y tardanzas se convierten en horas de ausencia, relacionadas con faltas injustificadas ya sea por certificados médicos, retrasos o motivos personales de los que pueden ser justificados o no justificados.
- Ausentismo general (mixto): se refiere a todo lo concurrente con el personal ausente durante un periodo extendido de tiempo, a su vez, incluye ausencias amparadas legalmente, tales como vacaciones, licencias de toda clase, faltas por descansos médicos, licencias de maternidad o accidentes de trabajo. Finalmente, se distingue también otras posibles causas de ausentismo laboral tales como:
 - Ausentismo Justificado: es el caso más frecuente, cuando los colaboradores informan el motivo que les lleva faltar a su centro de trabajo.
 - Ausentismo Presencial: es un poco más complicado este punto ya que el colaborador se ubica en su puesto de trabajo, pero no realiza su jornada de trabajo con normalidad porque puede estar realizando otras actividades ajenas que no le corresponden.
 - Ausentismo Injustificado: es cuando el colaborador no asiste a su centro de labores y no informa a su jefatura el motivo de dicha falta, por lo que cuando regrese a trabajar tendría que presentar su justificación inmediata, si tuviera 3 días de ausencias seguidas sin informar es considerado un despido por abandono laboral.

Estos 3 tipos de faltas generan una pérdida para la organización por lo que siempre busca la empresa manejar evitando este tipo de ausencias a fin de reducir las ganancias.

2.2.5. Normatividad sobre las ausencias y permisos laborales

En el Perú tenemos leyes que justifican las ausencias, la Ley N°30367 (2016), Ley que protege a la madre trabajadora contra el despido arbitrario y prolonga su periodo de descanso. Con esta ley se protege un despido arbitrario por una ausencia prolongada de la trabajadora, otorgándole 98 días de licencia con goce de haber. En caso existiera un nacimiento múltiple o nacimiento de niño con discapacidad, se le adiciona treinta días.

Ley N°29409 (2018), concede el derecho de licencia por paternidad a los trabajadores de la actividad pública y privada, de la siguiente manera:

“Artículo 2.- De la licencia por paternidad La licencia por paternidad según se menciona en el artículo 1 es concedida por el empleador al trabajador que acaba de ser padre por un periodo de diez (10) días calendario consecutivos en los casos de parto natural o cesárea. Sin embargo si es un nacimiento prematuro o parto múltiple la licencia que se otorga es por un periodo de veinte (20) días calendarios, asimismo se concede Treinta (30) días calendarios si fuera nacimiento con enfermedad congénita terminal o discapacidad severa.

Finalmente se brinda Treinta (30) días calendario consecutivo si la salud de la madre es grave o complicada. La licencia se considera cuando el colaborador informa a su empleador sobre el nacimiento de su hijo. En el caso que la madre falleciera durante el parto o mientras goza de su licencia de maternidad, el padre del hijo/a nacido/a será favorecido de dicha licencia con goce de haber, de manera que será una acumulación de la licencia. El colaborador que haga uso de la licencia de paternidad tiene derecho a solicitar las vacaciones pendientes una vez culmine dicha licencia. Esta licencia es remunerada.

Ley 30012 (2017), esta ley ofrece una licencia a trabajadores con familiares directos que estén con alguna enfermedades en estado grave o terminal o sufran accidente grave.

En caso de tener un hijo, padre o madre, cónyuge o conviviente del colaborador. Se le brinda una licencia de hasta siete (7) días calendario seguidos y es remunerada según ley. La empresa Staff Representaciones SA, informa a sus colaboradores de este beneficio en el Reglamento interno de trabajo en el artículo: 33 que detalle sobre las Faltas o Ausencias del colaborador, mencionando que toda ausencia debe de ser informada al jefe inmediato y justificado en un plazo máximo de 48 horas realizada su inasistencia

2.2.6. Modelos de Ausentismo

Mesa & Kaempffer (2004) proponen tres modelos que son:

- **Modelo económico del ausentismo laboral:** La coordenada central se enfoca a

la conducta de la persona que se ausenta en su jornada de trabajo, considerándose que dicho comportamiento es la motivación individual del trabajador y cuantas ausencias pueden ser aceptadas por el empleador, según la tecnología de producción que se utilice. Según este modelo son los colaboradores quienes optan la cantidad de ausencias que maximizan su rentabilidad, considerando los beneficios y costos marginales de las oportunidades de ausencias que enfrentan. Los empleadores calculan los beneficios y costos del ausentismo que perciben y determinan el impacto de ausencia que reducen los costos en la empresa y se incrementan las utilidades.

- **Modelo psicosocial del ausentismo laboral:** en este tipo de ausentismo es necesario tener en cuenta el concepto de salud de la OMS que lo considera no solo como ausencia de 12 enfermedades, sino también como un estado de bienestar o completa armonía bio-psico-social. De otra manera el término médico podría entenderse que este modelo solo se aplica al ausentismo involuntario.
- **Modelo de ausentismo laboral y retiro organizacional:** este patrón hace alusión a la relación que existe entre el ausentismo laboral y la voluntad de retiro del trabajo. Es decir, que el colaborador que no piensa tener continuidad en la empresa u organización se nivel de ausentismo se incrementa, posteriormente a esto viene el retiro. Se dice que esa conducta es más recurrente en jóvenes o cargos de menor jerarquía, asumiremos que estos trabajos se relacionan uno sobre otro, y que los motivos del ausentismo corresponde a un modelo pluricausal y complicado, versátil según el ambiente en el cual se estudio

2.3. Definiciones conceptuales

- Accidente común: Es un accidente no laboral.
- Accidente de trabajo: lecciones sufridas por el colaborador en la empresa durante su jornada habitual de trabajo.
- Accidente no laboral. Lesión o alteración de la salud derivada de un accidente siempre que éste no sea consecuencia del trabajo realizado
- Accidente sin baja. Es aquel que, habiendo producido lesiones, después de haber sido atendidas médicamente, no impiden al trabajador incorporarse al trabajo dentro de la

misma jornada o al inicio de la siguiente.

- Ausencia: Circunstancia de estar ausente o de no existir alguien o algo en determinado lugar.
- Clima laboral: Se define como el medio ambiente físico y humano en el que se desarrolla el trabajo. Influye en el gusto del trabajador y está relacionado con la forma de relacionarse y la cultura de la empresa.
- Incapacidad para el trabajo: Se considera como incapacidad que debe de afrontar un colaborador para no asistir a trabajar como consecuencia de alguna enfermedad o accidente de trabajo, la incapacidad puede ser de origen común o laboral.
- Descanso médico: Es el tiempo de descanso físico o mental indicado por el doctor, sirve para que el paciente tenga una recuperación física y mental que le permita su recuperación total, no significa incapacidad para el trabajo
- Compromiso: Es un tipo de obligación o acuerdo que tiene la persona con otros ante un hecho o situación. Es tomar consciencia de la importancia que existe en cumplir con lo acordado.
- Compensación: Indemnización económica por el esfuerzo o accidente a un/a empleado/a por ejemplo horas extra

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de la investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva, que buscara precisar las propiedades, características y comportamiento de las personas, genero, sociedad, procesos, objetos o cualquier situación que se someta a un análisis, Es decir únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o grupal sobre las causas o las variables a las que se menciona, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 80)

El enfoque de la investigación es cuantitativo, porque explica la realidad e implica el uso del instrumento estadísticas y matemáticas para alcanzar los resultados puntuales.

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental – transversal, porque la investigación se realizó sin el manejo deliberada de variables y en los que solo se contemplan los fenómenos en su contexto natural para después examinarlos.

Según Kerlinger (1979), "La investigación no experimental o *expost-facto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones". Es decir, las personas son observadas en su ambiente natural y en su realidad diariamente.

Es transversal, porque obtiene antecedentes e averiguación en un solo momento y en un tiempo exclusivo.

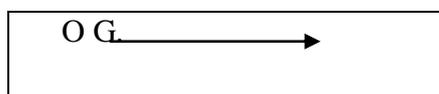


Figura 1: Diseño de la investigación

Dónde:

O = Observación de la muestra

G = Grupo de estudio o muestra (Colaboradores de la empresa Staff Representaciones SA)

3.3. Población y muestra Población:

3.3.1. Población de estudio

Está comprendida por un total de 270 colaboradores de ambos sexos, entre los 18 y 60 años de edad, todos se encuentran en planilla desde el primer día de trabajo en el régimen N° 728, bajo la modalidad de contrato por necesidad de mercado se tiene a 225 colaboradores y los otros 45 son personal con contrato indefinido

3.3.2. Muestra

La muestra que estamos considerando es de 100 colaboradores de la empresa Staff Representaciones, de diferentes áreas tanto personal operativo como administrativos.

La cual se consideró bajo el diseño del Muestreo aleatorio simple (MAS) y luego se realizó un ajuste con la prueba de corrección por finitud.

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

Figura 2. Fórmula para determinar la muestra (MAS)

$$n = \frac{270 (0,5)^2 (1,96)^2}{(270-1) (0,05)^2 + (0,5)^2 (1,96)^2}$$

$$n = \frac{270(0.25) (3.84)}{269 (0,0025) + (0.25) (3.84)}$$

$$n = \frac{259}{0.68 + 0.96}$$

$$n = \frac{259}{1.64}$$

$$n = 158$$

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

Donde:

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

Figura 3. Factor de corrección por finitud

$$fh = \frac{158}{270} = 0.58$$

na =

$$\frac{n}{1+fh} = \frac{158}{1.58} = 100$$

Donde:

fh: factor corrección por finitud

n: tamaño de la muestra inicial

N: tamaño del universo (N = 270)

na: tamaño corregido o ajustado de la muestra

3.4. Identificación de la variable y su operacionalización

La variable de esta investigación es el ausentismo laboral y tiene como finalidad establecer el nivel del ausentismo laboral en los colaboradores de la empresa Staff

Representaciones SA. Ate – Vitarte en las dimensiones consideradas como motivación, clima laboral, políticas inadecuadas de trabajo y adaptación.

El dato sociodemográfico de la muestra es: sexo, edad, estado civil y carrera profesional de los colaboradores encuestados.

Las variables e indicadores se muestran a continuación en la matriz de operacionalización.

Tabla 1.

Matriz Operacional de la Variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice
Ausentismo laboral	Prada (1999), afirma que el ausentismo laboral implica ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que corresponden a un día laborable, dentro de la jornada legal.	El ausentismo se refiere a las ausencias en momento en que los empleados deben de estar realizando su jornada laboral. Considerando 4 dimensiones que influyen: motivación, clima organizacional, adaptación y políticas inadecuadas. (Chiavenato, 2007)	Motivación	Autorrealización Empatía. Buen trato laboral.	1,2,3,4,5, 6,7	Totalmente acuerdo (1) Acuerdo (2) Indeciso (3) Desacuerdo (4) Totalmente desacuerdo (5)
			Clima Organización	Capacidad de trabajo en equipo. Relaciones interpersonales. Ambiente de trabajo	8, 9, 10, 11,12, 13,14.	
			Adaptación	Sentido de permanencia Integración	15,16,17,18, 19,20,21	
			Políticas de trabajo inadecuadas.	Desarrollo laboral Normativa Interna laboral	22,23,24,25 26,27,28	

3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

La técnica que se utilizó fue una encuesta y el instrumento es un cuestionario para medir el nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa de Staff Representaciones SA., durante el segundo trimestre del periodo 2019, el cual consta de 28 ítems, que se miden con una escala de Likert, asimismo, se especifica el instrumento utilizado.

FICHA TÉCNICA:

Encuesta de ausentismo laboral

Autor	: Margarita Reyna Merino Moran (2018)
País de origen	: Perú
Forma de Administración	: Individual.
Ámbito de Aplicación	: La encuesta se aplicará a los colaboradores de la empresa Staff Representaciones SA, durante el segundo periodo del año 2019.
Duración	: 7 a 10 minutos.
Descripción del cuestionario	: El instrumento está conformado por 28 ítems es de tipo cerrado de opción de respuesta variada, el cual permite evidenciar el nivel de ausentismo laboral considerando las 4 dimensiones a través del cuestionario que son: Motivación, clima organizacional, adaptación y políticas inadecuadas de trabajo.
Calificación	: Las respuestas se califican en escala de Likert, que van desde la escala 1 al 5, que se detalla a continuación.

Tabla 2.

Escala de Calificación del Cuestionario

Totalmente de acuerdo	Acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1	2	3	4	5

Baremo: La baremación beneficiara para la interpretación del resultado de la variable de investigación, se realiza de acuerdo al valor del índice o escala elegida en cada ítem del cuestionario, hallando a través de la sumatoria, el total por la dimensión y por cada variable propiamente, estableciendo los rangos que contempla los valores mínimos y máximos de cada categoría que lo calificaran.

Tabla 3. *Baremo de interpretación de la variable Ausentismo Laboral*

Categorías	I al IV	Total
Bajo (1)	7 - 15	28 - 63
Moderado (2)	16-25	64 - 103
Alto (3)	26-35	104 - 140

CAPÍTULO IV

PROCESAMIENTO, PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados de datos generales

Se ha realizado un procedimiento el cual nos servirá para observar los resultados encontrados utilizando el Cuestionario de Ausentismo Laboral. Mediante la ejecución de una base de datos, se indica las respuestas de cada trabajador colocando e indicando los puntajes en cada ítem; asimismo se realizó el análisis de cada frecuencia relacionado con la variable, para esto se usó:

Tabular la información, codificarla y transferirla a una base de datos computarizada (IBM SPSS, 22 y MS Excel 2016).

- Determinar la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa (porcentajes), de los datos del instrumento de investigación.
- Se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas:
 - Valor Mínimo y Máximo
 - Media aritmética:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

A continuación, se presentan los resultados de la investigación en base a la información recogida mediante las técnicas e instrumentos de estudio en datos cuantitativos de análisis descriptivo, las que se objetivan mediante cuadros estadísticos y gráficos de acuerdo a las variables.

Tabla 4.

Datos sociodemográficos de los colaboradores según el sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	45	45
Masculino	55	55
Total	100	100

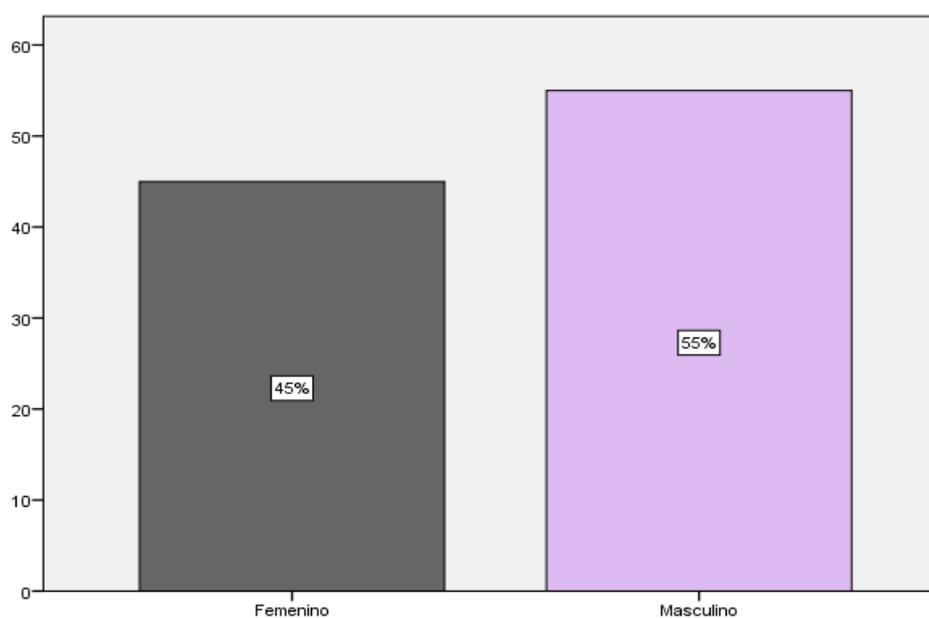


Figura 1. Datos sociodemográficos de los colaboradores según el sexo

Interpretación: Según los datos recolectados en la investigación podemos evidenciar que el mayor número de colaboradores es del sexo masculino representando por el 55%, mientras que el sexo femenino alcanzo un 45% de los colaboradores.

Tabla 5.

Datos sociodemográficos de los colaboradores según la edad.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18-25	7	7
26-33	20	20
34-41	49	49
42-49	18	18
50-60	6	6
Total	100	100

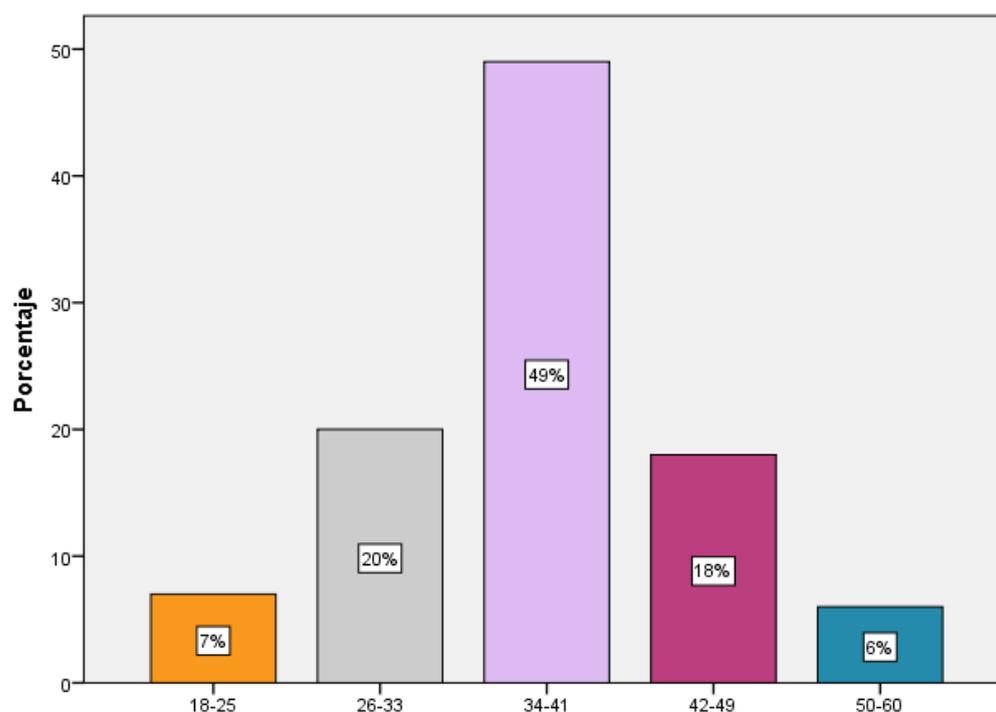


Figura 2. Datos sociodemográficos de los colaboradores según la edad.

Interpretación: Según los resultados de la muestra precisa que en donde se tiene mayor población es en rango de edad entre 34 y 41 años siendo en 49%, seguido de la edad de 26 y 33 años en un 20%, posteriormente entre los 42 y 49 años se obtiene un 18%, entre los 18 y 25 años solo alcanza un 7% y finalmente entre los 50 y 60 solo se encuentra un 6% de los colaboradores.

Tabla 6.

Datos sociodemográficos de los colaboradores según el grado de instrucción.

Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria	10	10
Superior Técnico	18	18
Superior Universitario	72	72
Total	100	100

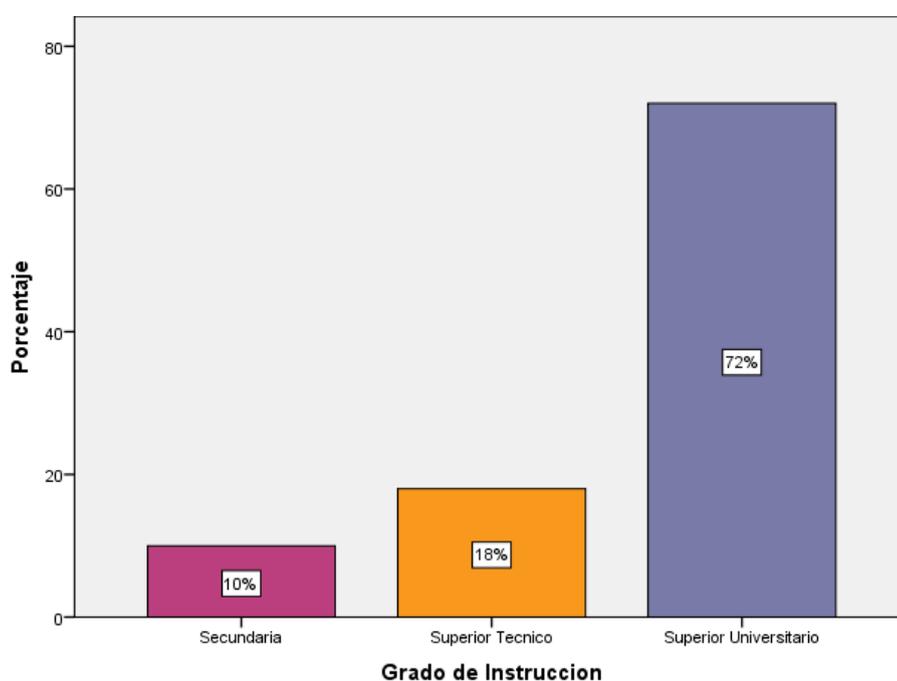


Figura 3. Datos sociodemográficos de los colaboradores según el grado de instrucción.

Interpretación: Según los resultados obtenidos se determinó que se tienen mayores colaboradores con formación superior universitaria en un 72%, con estudios de Superior Técnico existe un 18% y finalmente solo con secundaria completa se tiene a un 10% de los colaboradores.

4.2. Presentación de resultados de datos específicos

Tabla 7.

Nivel de Ausentismo en los colaboradores de la empresa Staff Representaciones SA.

Ausentismo Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	7
Moderado	48	48
Alto	45	45
Total	100	100

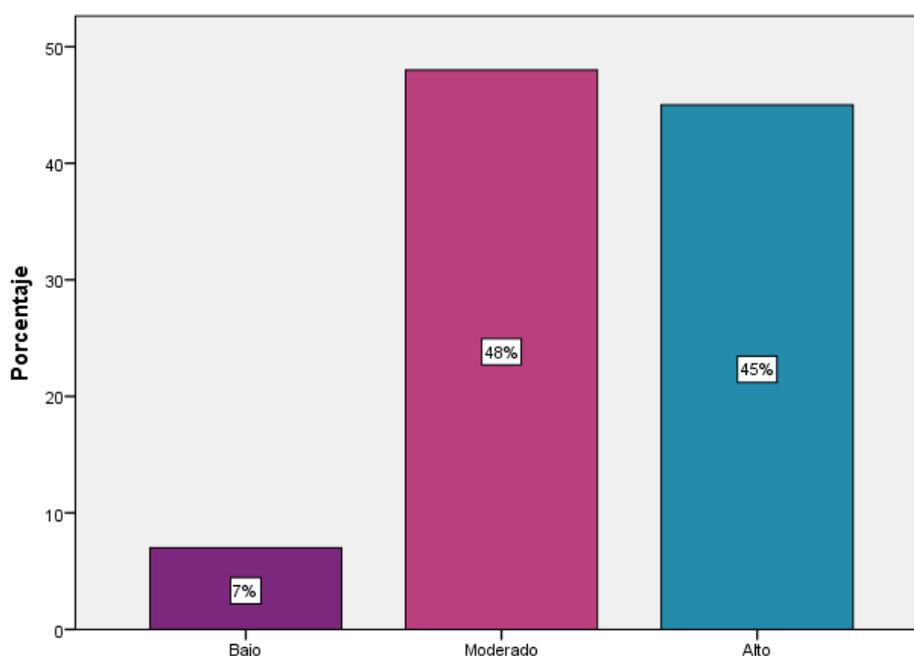


Figura 4. Nivel de Ausentismo laboral en los colaboradores de la empresa Staff Representaciones SA.

Interpretación: Los resultados indican que el nivel de ausentismo en la empresa Staff Representaciones SA, en el 48% de los encuestados se encuentran en un nivel moderado, seguido del 45% ubicado en un nivel alto y finalmente solo el 7% se ubica en un nivel bajo.

Tabla 8.

Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Staff Representaciones SA, según la dimensión motivación.

Motivación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	11
Moderado	28	28
Alto	61	61
Total	100	100

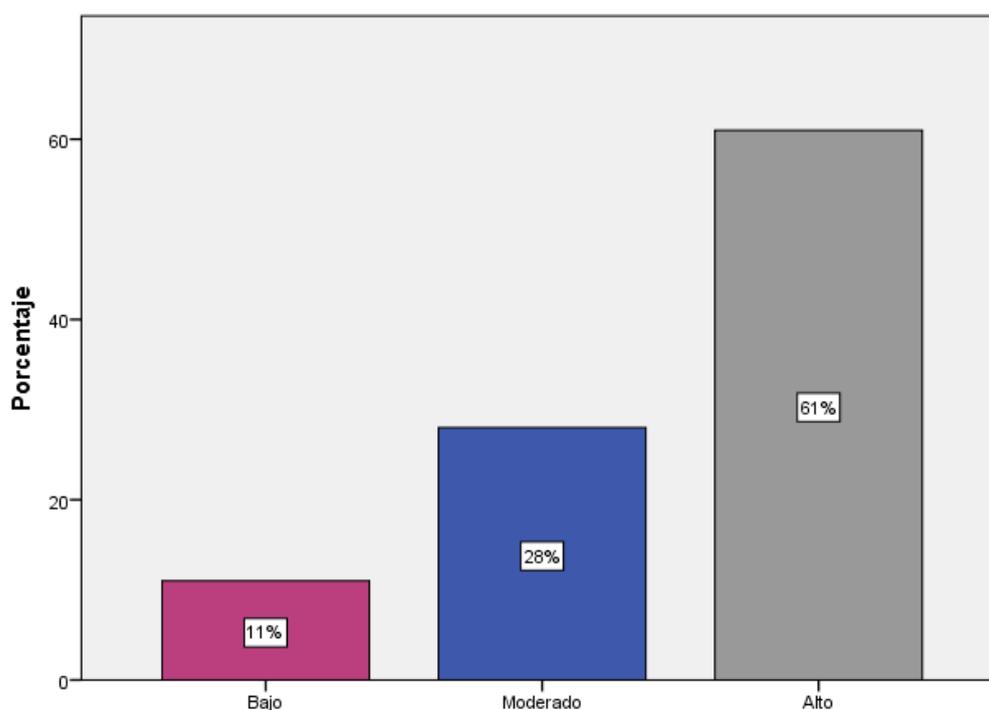


Figura 5. Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa la Staff Representaciones SA, según la dimensión motivación.

Interpretación: Los resultados alcanzados determinan que la dimensión motivación presente en los colaboradores, en el 61% de los encuestados se ubican en un nivel alto, seguido del 28% a nivel moderado y finalmente solo el 11% alcanza un nivel bajo.

Tabla 9.

Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Staff Representaciones SA, según la dimensión clima organizacional.

Clima Organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	6
Moderado	54	54
Alto	40	40
Total	100	100

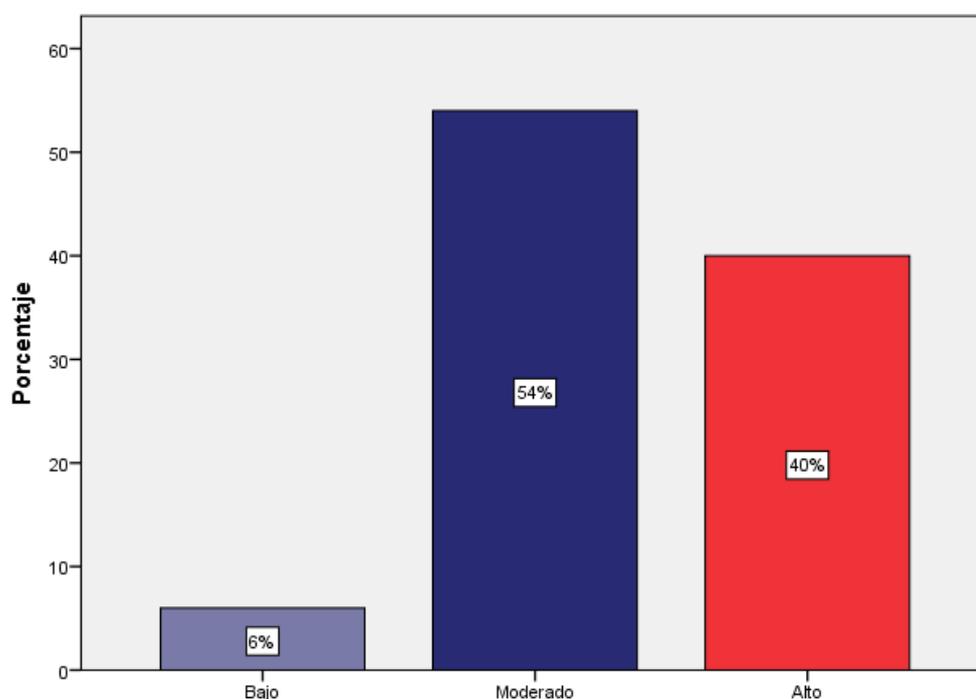


Figura 6. Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa la Staff Representaciones SA, según la dimensión de clima organizacional.

Interpretación: Los resultados obtenidos en la dimensión clima organizacional, determinan que un 54% de los colaboradores perciben un nivel moderado, asimismo el 40% percibe un nivel alto, finalmente solo el 6% lo percibe en un nivel bajo.

Tabla 10.

Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Staff Representaciones SA, considerando la dimensión adaptación

Adaptación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	11
Moderado	59	59
Alto	30	30
Total	100	100

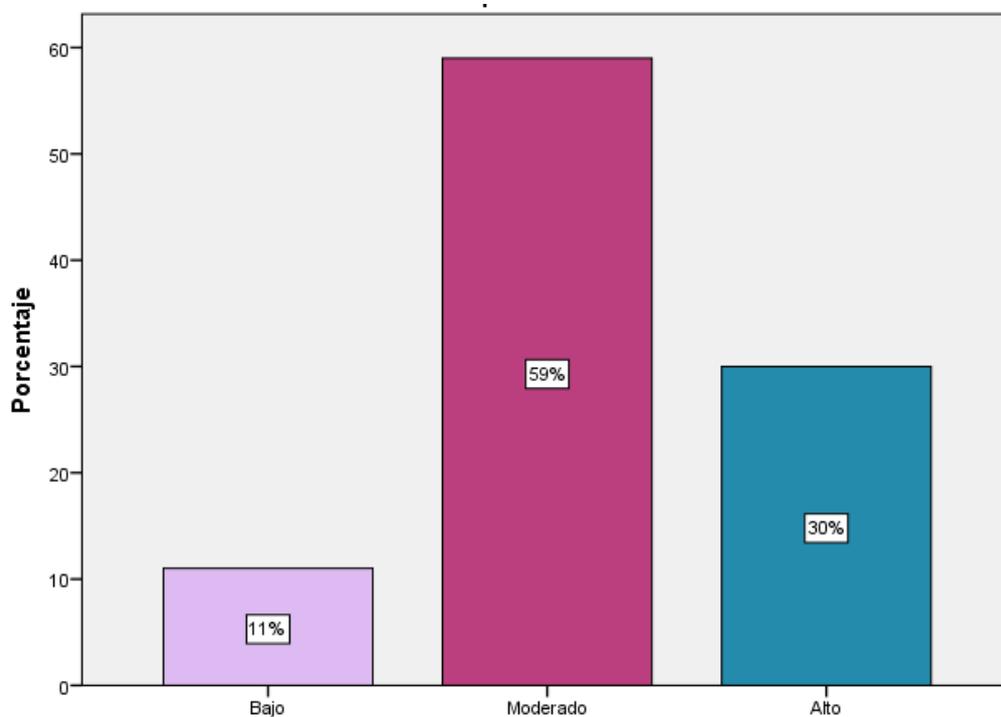


Figura 7. Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa la Staff Representaciones SA, considerando la dimensión Adaptación.

Interpretación: Los resultados demuestran que la dimensión adaptación obtuvo un 59% el nivel moderado, seguido del 30% en un nivel alto y finalmente solo un 11% dio como resultado un nivel bajo.

Tabla 11.

Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Staff Representaciones SA, considerando la dimensión política de trabajo inadecuadas.

Políticas de trabajo Inadecuadas	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	2
Moderado	58	58
Alto	40	40
Total	100	100

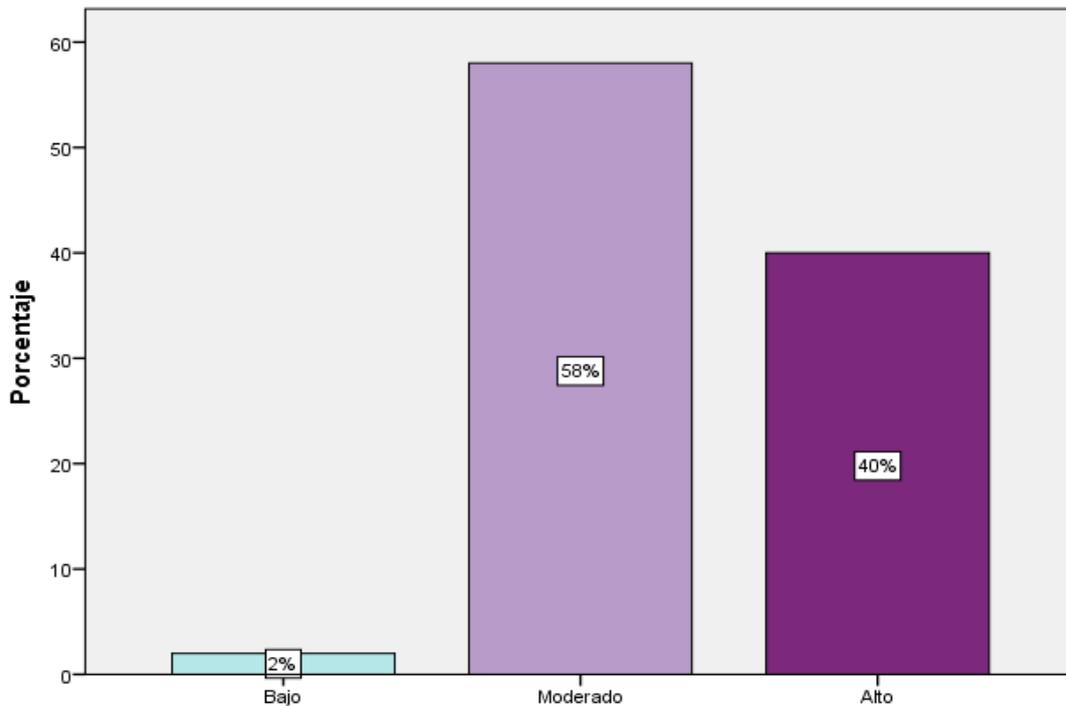


Figura 8. Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa la Staff Representaciones SA, considerando la dimensión política inadecuadas de trabajo.

Interpretación: En los resultados obtenidos evidenciamos que en la dimensión política de trabajo inadecuadas el 58% se encuentra en un nivel moderado, seguido del 40% obteniendo un nivel alto y finalmente solo un 2% se encuentra en un nivel bajo.

4.3. Procesamiento de los resultados

Para acciones de análisis, se diseñó una base de datos donde progresivamente se fue ingresando la información recabada por el cuestionario. Para la descripción de los resultados se emplearon figuras y tablas, de acuerdo con los objetivos generales y específicos de la investigación. Dándole una adecuada exegesis de acuerdo a las frecuencias y porcentajes obtenidos. Para el análisis estadístico se utilizó el programa IBM Statistics Package for the Social Sciences for Windows SPSS versión 22 y el programa Microsoft Excel, para la tabulación inicial de datos.

4.4. Discusión de los resultados

Dentro de esta parte, analizamos los resultados obtenidos en la muestra investigada, mostrando la coincidencia o discrepancia con las teorías y determinaciones recogidas de diversos autores sobre la misma temática de estudio.

a. Discusión de resultados a nivel de Datos Generales

▪ A nivel de Datos Generales

En la Empresa Staff Representaciones SA, encontramos que el mayor número de colaboradores es del sexo masculino que representa el 55%; asimismo, el rango de edad esta entre 34 y 41 años alcanzado un 49%, y se encuentra colaboradores con formación superior universitaria en un 72%. Es decir, de acuerdo con la encuesta se cuenta con personal joven, con proyección de crecimiento y desarrollo laboral de acuerdo al rango de edad (34 a 41 años); también es plausible encontrar un 72% de formación superior universitaria, el cual implica buena capacidad de aprendizaje y de ejecución de las funciones asignadas más allá de completar su formación profesional. Finalmente, se encuentra un 55% de trabajadores son varones. Lo cual indica que hay cierto grado de paridad por género en la empresa y que la diferencia porcentual no es significativa.

b. Discusión de resultados a nivel de Datos Específicos

- El Nivel de Ausentismo en los colaboradores de la empresa Staff Representaciones SA. Se explican por los resultados encontrados a manera global, que indican que el nivel de ausentismo laboral en la empresa es del 48% y se ubican en un nivel

moderado, seguido del 45% ubicado en un nivel alto. Es decir, si juntamos los porcentajes moderado y alto, se obtiene un 93% de Ausentismo Laboral. Ello denota, que las planificaciones de productividad, cumplimiento de metas, y desempeño laboral se verán afectados sustantivamente.

- El Ausentismo laboral según la Dimensión Motivación. En esta parte encontramos que los resultados alcanzados determinan que la dimensión motivación es del 61% y se ubican en un nivel alto y según los indicadores de autorrealización y empatía que presenta la empresa.
- El Ausentismo laboral según la Dimensión Clima Organizacional. En esta parte encontramos que los resultados obtenidos en la dimensión clima organizacional, indican que un 54% de los colaboradores perciben un nivel moderado, asimismo el 40% percibe un nivel alto. Es decir, ambos porcentajes están en relación con los indicadores: relaciones interpersonales y buen ambiente de trabajo desarrollado den la empresa.
- El Ausentismo laboral según la Dimensión Adaptación. En esta parte encontramos que los resultados demuestran que la dimensión adaptación obtuvo un 59%, alcanzado el nivel moderado, seguido del 30% que obtiene un nivel alto. Ambos, alcanzan un 89% y provienen de los indicadores: sentido de pertenencia e integración que se da en la empresa.
- El Ausentismo laboral según la Dimensión Política de Trabajo Inadecuadas. En esta parte encontramos que la dimensión política de trabajo inadecuado obtiene un 58% y se encuentra en un nivel moderado, seguido de un 40% que lo ubica en un nivel alto. Ambos alcanzan un 98 % y proviene de los indicadores desarrollo laboral y normativa laboral interna.

4.5. Conclusiones

- El Nivel de Ausentismo en los colaboradores de la empresa, se explican por los resultados encontrados a manera global, los cuales indican que el nivel de ausentismo laboral es del 48% y se ubican en un nivel moderado, seguido del 45% ubicado en un nivel alto. Es decir, las planificaciones de productividad, cumplimiento de metas, y desempeño laboral se verán afectados sustantivamente en consecuencia la empresa se

verá afectada de algún modo.

- El Ausentismo laboral según la Dimensión Motivación, es del 61% y se ubican en un nivel alto y está en relación con los indicadores: autorrealización y empatía que presenta la empresa. Por otro lado, hay un 49% que no está motivado, lo cual puede representar un potencial riesgo a corto y mediano plazo. Especialmente lo relacionado con el indicador de Buen Trato Laboral.
- El Ausentismo laboral según la Dimensión Clima Organizacional, es de 54% y se ubica en un nivel moderado, asimismo el 40% percibe un nivel alto. Es decir, ambos porcentajes (94%) están en relación con los indicadores: relaciones interpersonales y buen ambiente de trabajo desarrollado dentro de la empresa. Me parece que esta dimensión es un soporte positivo para la empresa y debe ser considerado por la alta dirección.
- El Ausentismo laboral según la Dimensión Adaptación, es de 59%, alcanzado el nivel moderado, seguido del 30% que obtiene un nivel alto. Ambos, alcanzan un 89% y provienen de los indicadores: sentido de pertenencia e integración que se da en la empresa. Esta parte dimensional también es positiva para la empresa y debe ser considerado en su estrategia de gestión de personal. Del mismo modo ese 11% no motivado, perciben que solo desarrollan funciones rutinarias, que no les permite aprender nuevas experiencias laborales y tener una línea de carrera dentro de la empresa.
- El Ausentismo laboral según la Dimensión Política de Trabajo Inadecuadas, es de 58% y se encuentra en un nivel moderado, seguido de un 40% que lo ubica en un nivel alto. Ambos alcanzan un 98 % y proviene de los indicadores desarrollo laboral y normativa laboral interna. En esta parte se debe poner especial cuidado y énfasis pues es un riesgo muy fuerte que debe solucionar la empresa para mejorar la Política de Trabajo.

4.6. Recomendaciones

Se presenta las siguientes recomendaciones en base a las conclusiones establecidas con anterioridad.

- Se recomienda que el área de recursos humanos deberá diseñar un programa de intervención con la finalidad de reducir el nivel de ausentismo laboral en toda la

empresa.

- A nivel de Motivación, se recomienda que los supervisores y/o jefes de áreas, identifiquen y reconozcan a los colaboradores cuando hayan tenido desempeño laboral sobresaliente, a nivel de productividad del área o por haber asistido puntualmente a su jornada diaria dándole un estímulo positivo. Del mismo modo favorecer y mejorar el indicador de Buen trato laboral.
- Se recomienda que los jefes o coordinadores de área, realicen algunos minutos de pausas activas para relajarse y desestresarse pues el trabajo que ellos realizan es de presión constante.
- A nivel Clima Organizacional, se recomienda que los supervisores o jefes de producción, dialoguen con su equipo de trabajo con la finalidad de hacerles recordar cada vez que se pueda los objetivos de la organización, con el objetivo institucional de generar compromisos e identificación con la empresa. Es decir, conservar un buen clima laboral dentro de la empresa.
- A nivel de Adaptación, se recomienda que la oficina general o la unidad de trabajo de recursos humanos programe capacitaciones permanentes para los colaboradores y rotaciones temporales de máquina para generar cambios en la rutina de trabajo provocando la instauración de la flexibilidad o la orientación al cambio.
- A nivel de Política de Trabajo, se recomienda que los jefes o supervisores de área informen sobre las condiciones laborales en las que se encuentra su área de trabajo y la empresa, dando un trato igualitario en la aplicación de las normas internas de trabajo.

CAPÍTULO V

PROGRAMA DE INTERVENCION

5.1. Denominación del programa

Taller de Clima laboral para los colaboradores de la empresa Staff Representaciones SA.

5.2. Objetivos

5.2.1. Objetivos Generales

Mejorar la percepción de los colaboradores de la empresa y elevar los niveles de satisfacción y compromiso.

5.2.2. Objetivos Específicos

- Consolidar las relaciones interpersonales mejorando la comunicación en las diferentes áreas.
- Fortalecer el trabajo en equipo para que progresivamente se mejore el clima laboral dentro de la empresa.
- Modificar las conductas negativas por positivas, incentivar el compromiso, desempeño y la productividad de los colaboradores.

5.2. Justificación del problema

Actualmente la empresa Staff Representaciones es consciente que si un trabajador no se encuentra contento ni se le brinda facilidades por algún tema personal o laboral dentro de la organización, su jornada de trabajo no será tan productiva como se espera, por ende el número de ausencias justificadas o injustificadas serán mayores, por tal motivo se propone realizar un programa de intervención, teniendo en cuenta que la debilidad de la organización es la falta de políticas internas, por ende baja la satisfacción de los colaboradores considerando en algunos casos que hay favoritismo con los colaboradores más antiguos.

Estas conductas negativas se evidencian también la falta de adaptación de los colaboradores nuevos por lo que genera un alto nivel de rotación y la baja productividad, ocasionando un clima laboral poco cómodo para los mismos.

Algunos autores definen clima laboral de la siguiente manera:

Según Chiavenato (1990) considera que clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Asimismo indica que existen factores que influyen tales como la tecnología, las políticas, los reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del propio negocio, entre otros, estos factores influyen directamente en el comportamiento, desempeño y la productividad de los trabajadores.

Chiavenato (1999) replantea el concepto de clima laboral como una cualidad o propiedad dentro ambiente de laboral que reciben los miembros de la empresa y que seguidamente esto repercute en el comportamiento del trabajador.

Llaneza (2009), clima laboral es el sentido que poseen los trabajadores sobre los distintos elementos de la cultura organizacional en donde realizan su jornada laboral. Cuando perciben hechos negativos en la empresa, se puede desencadenar algunas reacciones como el estrés. Por lo tanto la conducta de los trabajadores no es el producto siempre de las condiciones de trabajo sino también del ambiente donde realizan su actividad laboral.

Baguer (2012), el clima laboral no solo implica la investigación misma de este, ya que el fin de indagar el ambiente de una , como organización muchos piensan, no se encuentra en adquirir información negativa acerca de la empresa o sus funcionarios, sino de resaltar las fortalezas y debilidades de la misma, con la finalidad, de ejecutar un plan de mejora ante las debilidades encontradas para que gradualmente revertirlas en fortalezas y de esa manera convertir el clima laboral en un ambiente agradable para la mejora de la organización. Esta definición es el inicio para que la empresa pueda realizar o implementar talleres para mejorar el clima laboral.

Anzola (2003) menciona que clima laboral, es la percepción e interpretación relativa y permanente que los trabajadores obtienen en base a su organización. Esta a su vez influye en el comportamiento de los trabajadores y este “clima” el cual es indicador que diferencia a una empresa de otra.

Con todo lo indicado consideramos que mantener un ambiente laboral agradable es sumamente beneficio para los colaboradores como para el empleador.

5.3. Establecimientos de Objetivos

- **Primera Sesión**

- Nombre: Compromiso.
- Objetivo: Fortalecer el compromiso de los colaboradores.
- Introducción: el moderador empezara con la introducción del tema que de la sesión, asimismo indicara las reglas a seguir durante la duración de la sesión. (Respeto, Participación y Diversión)
- Actividad: Se realizara la siguiente dinámica:

La pelota preguntona: Cada participante tendrá que presentarse indicando su nombre y contestara a tres preguntas que le realizara cualquiera de los participantes.

El moderador realizara una demostración de cómo llevar adelante la actividad, para esto deberá tener en su poder una pelota de tenis para poder pasársela a otras personas.

Quien la reciba deberá dar a conocer su nombre y dar a conocer las tres respuestas, luego se la pasará a otro integrante haciendo otras tres preguntas. Esta acción se hará sucesivamente hasta que todos se hayan presentado.

Es importante indicar que sólo se realizaran tres preguntas y no se podrá repreguntar. Esto es para evitar que si algún participante no desea contar algo y responde de manera evasiva, no se obligara a que cuente algo que no quiera.

El moderador continuara con la importancia del compromiso dentro de la empresa.

- Recursos tecnológicos: Proyector – laptop
- Recursos Humanos: Moderador y 25 participantes
- Infraestructura: Salón de capacitaciones, mesas, sillas.

- Materiales: Pizarra acrílica – Plumones, pelota de tenis
- Tiempo: 45 minutos
- Evaluación: Se tomara un cuestionario al finalizar la sesión.

- **Segunda Sesión**

- Nombre: Trabajo de equipo,
- Objetivo: Fortalecer la unión dentro del equipo de trabajo.
- Introducción: el moderador realizara un breve mensaje reflexivo sobre la importancia de trabajar en equipo y en que nos beneficia para tener como resultado un excelente clima laboral,
- Actividad: el moderador realizara la siguiente dinámica:

Nudo humano: Se pide a todos los participantes que se levanten y formen un círculo mirando hacia el centro, hombro con hombro. Pídeles que estiren el brazo derecho y tomen la mano de alguien de enfrente. Seguidamente se les pedirá a los participantes que saquen el brazo izquierdo y cojan otra mano al azar de otro participante ubicado enfrente. En un plazo de tiempo determinado, el grupo tendrá que desenredarse los brazos sin soltar las manos.

Torre de espaguetis: Se crean 5 grupos de 5 participantes en cada de uno de ellos, luego y se les entregara un kit básico con el que tendrán que armar una estructura que se mantenga por sí sola encima de la mesa. Los participantes tendrán 15 minutos para lograrlo. Cuando concluya los minutos asignados, se empezara a medir con una cinta métrica cada una de las estructuras que se mantienen en pie por sí solas. Se anotan en una pizarra las alturas y se anuncia el ganador.

- Recursos tecnológicos: Proyector – laptop
- Recursos Humanos: Moderador y 25 participantes
- Materiales: Pizarra acrílica, plumones, fideos, masmelos
- Infraestructura: Salón de capacitaciones, mesas, sillas.
- Tiempo: 45 minutos
- Evaluación: se entrega un cuestionario al finalizar la sesión.

- **Tercera sesión**

- Nombre: Toma de decisiones
- Objetivo: Que los colaboradores logre discriminar entre lo urgente y lo importante ante situaciones específicas.
- Introducción: El moderador empezara con la sesión con el análisis del tema central.
- Actividad: Se realizara la siguiente dinámica.

El castillo medieval: llevara a todos los participantes a una era medieval y se les dice que son ingenieros contratados por un rey para construir su próximo castillo, el único material que se les da a los constructores son hojas recicladas y un tiempo máximo de 20 minutos. El castillo debe mantener 3 consignas en todo momento: (1) Verse como un castillo, (2) Ser seguro para el rey y (3) Soportar las inclemencias del tiempo (vientos y temblores).

Role playing: Se forman 5 grupos de 5 integrantes, cada uno deberá escoger entre 5 cartillas, las cuales describirán situaciones problemáticas comunes en la empresa, los participantes recrearán las situaciones actuando como los personajes involucrados para finalmente dar soluciones al problema de manera grupal.

- Recursos tecnológicos: Proyector – laptop
- Recursos Humanos: Moderador y 25 participantes
- Infraestructura: Salón de capacitación, mesas, sillas.
- Materiales: Hojas bond, hojas reciclada, pizarra acrílica, plumones, cartulina de colores.
- Tiempo: 45 minutos
- Evaluación: Se entrega un cuestionario al finalizar la sesión

- **Cuarta Sesión:**

- Nombre: Motivación
- Objetivo: mantener el compromiso en los colaboradores para cumplir con los objetivos de la organización.
- Introducción: El moderador iniciara el taller con una breve reflexión sobre la importancia de la motivación dentro de la empresa
- Actividad: El moderador realizara la siguiente dinámica.

El avión de papel: se forman 5 grupos de 5 participantes cada uno, se le entregara una hoja por cada integrante; la consigna que grupo logra crear el avión que vuele más lejos. Primero, cada integrante deberá elaborar un avión. Luego, cada equipo seleccionará sus 3 mejores aviones, los cuales serán perfeccionados para escoger 1 avión ganador. Esta dinámica tiene como objetivo fortalecer la importancia de la motivación grupal y buscar lograr metas grupales a través de metas personales.

Canastas de papel: Manteniendo los mismos grupos y con los aviones de la dinámica anterior, se hace una bola de papel. A continuación, los participantes deberán encestar desde una distancia prudente (30 pasos) las bolas de papel al bote de basura que se situará al otro extremo del aula. Los resultados serán anotados como puntos en una pizarra, esto servirá para ver como el grupo se apoya y motiva mutuamente para lograr sus objetivos.

- Recursos tecnológicos: Proyector – laptop
- Recursos Humanos: Moderador y 25 participantes
- Materiales: Hojas bond recicladas, tacho de basura, pizarra acrílica, plumones.
- Infraestructura: Salón de capacitaciones, mesas, sillas.
- Tiempo: 50 minutos
- Evaluación: se entrega un cuestionario al finalizar el taller

- **Quinta Sesión**

- Nombre: Comunicación.
- Objetivo: reforzar la comunicación interna
- Introducción: El moderador iniciara la sesión sobre la importancia de la comunicación
- Actividad: el moderador continuara con la siguiente dinámica.

Charadas: Se formaran 5 nuevos grupos de 5 participantes. Cada equipo deberá elegir a un representante (el mejor que haga mímicas) a quien se le entregará un sobre con 10 nombres de películas, países, animales y canciones. Cada representante tendrá un plazo de 1 minuto para tratar de comunicar a sus compañeros todos los títulos posibles usando ademanes corporales. Esta dinámica tiene la finalidad de enfatizar la importancia de una buena comunicación y atención dentro del equipo para poder lograr alcanzar las metas propuestas.

Hablar en Idioma inventado: andado por la sala, cada vez que pare la música agruparse el número de participantes que indique el moderador y según la consigna, hablando en el idioma que desea inventar el participante.

- Saludar a los demás.
- Preguntar y decir qué hora es
- Explicar la última película que vio
- Quedar para salir en grupo.
- Ponerse de acuerdo para ir de vacaciones.

Hablar en idioma inventado más traducción: por parejas, empiezan dos parejas saliendo frente al resto del grupo que hará de público. Un participante explica algo del idioma inventado y su acompañante traduce, tras lo cual una persona de la otra pareja responde en idioma inventado y su pareja lo traduce.

- Recursos tecnológicos: Proyector – laptop
- Recursos Humanos: Moderador y 25 participantes

- Materiales: pizarra acrílica, plumones. Cartulina con paisajes, animales, países pegados
- Infraestructura: Salón de capacitación, mesas, sillas.
- Tiempo: 50 minutos
- Evaluación: se entrega un cuestionario al finalizar el taller

- **Sexta Sesión**

- Nombre: Sentido de Pertenencia.
- Objetivo: Reforzar el espíritu de identidad a través de la misión, visión y valores.
- Introducción: El moderador iniciara la sesión con una breve reflexión sobre el tema central.
- Actividad: El moderador continuara con la siguiente dinámica.

Imagen Corporativa: se formará 5 grupos de 5 integrantes cada uno se les pedirá que diseñen la imagen corporativa en la que ellos se identifican con la organización.

Los puntos que tienen que considerar en la presentación son: logotipo, frase que los identifique y valores.

Luego cada grupo presentara su identidad y explicara porque lo eligieron.

- Recursos tecnológicos: Proyector – laptop
- Recursos Humanos: Moderador y 25 participantes
- Materiales: pizarra acrílica, plumones. Sillas. Cartulina, Imágenes.
- Infraestructura: Salón de capacitaciones, mesas, sillas.
- Tiempo: 45 minutos
- Evaluación: se entrega un cuestionario al finalizar el taller.

- **Séptima Sesión**

- Nombre: Estrés Laboral
- Objetivo: Manejo de Estrés laboral con técnicas de relajación.
- Introducción: El moderador dará una breve charla sobre el estrés y las consecuencias del estrés en el rendimiento laboral y personal
- Actividad. El moderador realizara la siguiente dinámica.

El autodiagnóstico del estrés, dicha actividad se realizara de manera grupal con indicaciones del moderador, luego continuara con explicar sobre alguna técnica de relajación que ejecutara de manera conjunta.

Técnica de relajación: coloca tu mano sobre el pecho y otra sobre el vientre. Mediante la inspiración haz que se eleve sólo la mano superior. Mantén el aire y expúlsalo por la boca para hacerla más consciente. Repite un par de veces

- Ahora, con las manos en la misma posición van a intentar que se eleve la mano sobre el vientre pero no la del pecho. Se repite de la misma manera.
 - Cuando lo anterior ya lo tengamos dominado, realizaremos respiraciones completas haciendo una ligera pausa entre inspiración y espiración, que tendrán que durar el mismo tiempo.
- Recursos tecnológicos: Proyector – laptop
 - Recursos Humanos: Moderador y 25 participantes
 - Materiales: pizarra acrílica, plumones.
 - Infraestructura: Salón de capacitación, mesas, sillas.
 - Tiempo: 50 minutos
 - Evaluación: se entrega un cuestionario al finalizar el taller

- **Octava sesión**

- Nombre: Calidad de Servicio.
- Objetivo: reforzar la capacidad de los colaboradores en organizar las actividades programadas, estableciendo prioridades y usar el tiempo de forma eficaz y racional.
- Actividad: iniciara la sesión con la dinámica Lluvia de ideas, que consiste

En formar equipos y presentar un tema a tratar, cada tema tendrá únicamente 2 minutos para ser tratado por cada equipo y exponer las soluciones, obstáculos sentando las bases de futuros proyectos, el tema será libre elegido por los integrantes del grupo.

El árbol social: Se inicia preguntando a los participantes:

¿Cuáles son las partes principales de cualquier árbol?

Conforme van respondiendo se va dibujando, hasta tener la raíz, el tronco y el follaje del mismo. Después se les pregunta:

¿Qué funciones tienen estas partes (raíz, tronco y follaje) para el árbol?

En el momento que estén ampliamente descritas las partes del árbol y sus funciones, se debe enfatizar que éste en un TODO, un sistema con vida, que necesita de la estrecha interrelación de sus partes, para garantizar su supervivencia. Se les recuerda a los participantes que ni un tronco, ni una raíz o el follaje solos, forman un árbol.

Habiendo resaltado al árbol como un sistema, se procede entonces a compararlo con la sociedad preguntando:

¿En la sociedad que elementos se asemejan o cumplirían las funciones señaladas para la raíz, el tronco y el follaje?

¿Si la raíz sirve al árbol para extraer del suelo las sustancias que lo alimentan, en la sociedad cómo extraemos de la naturaleza todo lo que necesitamos para vivir?

¿Si el tronco le da fortaleza al árbol, en la sociedad qué o quienes simbolizan la fuerza y el poder entre las relaciones de los grupos y comunidades humanas?

¿Si el follaje cubre al árbol, lo protege y es por medio de las hojas o frutos que identificamos el tipo de árbol del que se trata, en la sociedad a través de qué medios o elementos los seres humanos, se explican (descubren) justifican (protegen) o reproducen (encubren)? La clase de relaciones que establecen entre ellos, y los frutos que generan esas relaciones

Durante el desarrollo sobre la ubicación de los distintos elementos de la realidad en el árbol, debe llegarse a bautizar a cada uno de los tres niveles del árbol. Al follaje se le nombrará nivel ideológico, donde se reproduce, encubre o descubre todo el sistema social. Al tronco se le llamará nivel político, donde el poder, toma forma organizativa, institucional y jurídica, a estos dos últimos niveles se les puede llamar también superestructura. A la raíz y todo lo contenido en ella, se le llamará nivel económico o infraestructura., donde se ubica todo el proceso de producción de bienes de una sociedad, su circulación, su distribución y su consumo.

Cuándo el moderador introduzca estos terminar tendrá que tener buena llegada ya que esto va a ayudar o no confundir al grupo, esto dependerá del nivel de conocimiento que tengan del mismo.

Al finalizar el moderador aportara sus comentarios finales.

- Recursos tecnológicos: Proyector – laptop
- Recursos Humanos: Moderador y 25 participantes
- Materiales: pizarra acrílica, plumones, paleógrafos, posit
- Infraestructura: Salón de capacitación, mesas, sillas.
- Tiempo : 50 minutos
- Evaluación: se entrega un cuestionario al finalizar el taller

5.4. Sector al que se dirige

El taller de intervención esta dirijo a 100 participantes que se dividirán en 4 grupos de 25 colaboradores de la empresa Staff Representaciones SA.

5.5. Establecimiento de Conducta problema

Una empresa líder se reconoce por el uso adecuado de los recursos, manteniendo y fortaleciendo un clima laboral adecuado obteniendo la eficiencia en la productividad de los colaboradores; un factor clave para obtener esto es la participación de todos involucrando laboralmente aportando ideas o proyectos. La conducta problema es la falta de solidez de involucramiento laboral del personal operativo y administrativos. Esto significa que en su mayoría no tienen una identificación definida, así como un compromiso sólido con el área y la empresa. Esto se inicia debido a varios factores; tales como la falta de seguimiento a las competencias del personal y su adaptación a los cambios, exigencias que la naturaleza del puesto demanda para el logro de resultados. Falta de inducción permanente referente a los cambios que realiza la empresa. Basándose en la misión, visión, valores, objetivos para cumplir estratégicamente con los planes de la empresa. Falta de un líder oportuno por parte de la gerencia con sus empleados.

La conducta meta a conseguir es aumentar el personal operativo teniendo el mejor clima laboral dentro de la empresa Staff Representaciones SA.

Logrado esto se tendrá a los colaboradores estén más comprometidos con su equipo de trabajo, así como identificados con la misión, visión y valores de la empresa; como consecuencia de esto aumentara la productividad, viéndose reflejado también en la reducción de ausentismos, rotación de personal y mejora en las encuestas de satisfacción que se les hace a los clientes de la empresa

5.6. Metodología de la Intervención

El taller tiene como propósito fomentar el trabajo en equipo y la integración entre el personal de la empresa Staff Representaciones SA.

Los talleres tienen como fin propiciar un espacio de encuentro para la participación, el aprendizaje, la reflexión, donde las personas que lo deseen puedan participar y a partir del cual, les sea útil en su vida cotidiana y laboral. Asimismo para realizar algún taller se requiere de un espacio que permita movilizarse para que puedan desarrollarse las sesiones con facilidad, donde los recursos de uso común estén bien distribuidos. Por otro lado es importante manejar de una manera apropiada los tiempos de cada sesión para que se desarrolle de manera satisfactoria.

Según Díaz (1994), un grupo desarrolla conductas de mantenimiento que aportan a su auto conservación y conductas de progresión que provocan su transformación. Esta característica dinámica del grupo, es la que facilita que la intervención se adapte a temas específicos generando en el mejor de los casos, cambios positivos para los participantes.

Reyes (2000) plantea que el taller es como una realidad integradora, compleja, reflexiva, en que se unen la teoría y la práctica como fuerza motriz del proceso psicopedagógico

Betancourt (2007) manifiesta que un taller tiene una misión didáctica y de estrategia que tienen como objetivos ser más efectivos que otros métodos conocidos, tiene la intención de producir en las personas conocimiento autónomo y de cooperación para la integración de otros conocimientos

5.7. Instrumentos y materiales a utilizar

- Hojas Bond
- Mesas
- Sillas
- Hojas Recicladadas
- Laptop
- Cartulinas de colores
- Plumones
- Caramelos
- Posit
- Pizarra acrílica
- Fideos
- Masmelos

- Cartulina con imágenes de paisajes, animales.

5.8. Cronograma

Cronograma del programa de Intervención.

Nombre de la Sesión	Horarios	Agosto				Setiembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4
Compromiso.	11:00 a 11:45								
	14:00 a 14:45								
	15:00 a 15:45								
	16:00 a 16:45								
Trabajo en Equipo.	11:00 a 11:45								
	14:00 a 14:45								
	15:00 a 15:45								
	16:00 a 16:45								
Toma de decisiones	11:00 a 11:45								
	14:00 a 14:45								
	15:00 a 15:45								
	16:00 a 16:45								
Motivación	11:00 a 11:45								
	14:00 a 14:45								
	15:00 a 15:45								
	16:00 a 16:45								
Comunicación	11:00 a 11:45								
	14:00 a 14:45								
	15:00 a 15:45								
	16:00 a 16:45								
Sentido de Permanencia	11:00 a 11:45								
	14:00 a 14:45								
	15:00 a 15:45								
	16:00 a 16:45								
Estrés laboral	11:00 a 11:45								
	14:00 a 14:45								
	15:00 a 15:45								
	16:00 a 16:45								
Calidad de Servicio	11:00 a 11:45								
	14:00 a 14:45								
	15:00 a 15:45								
	16:00 a 16:45								

Sesión	Nombre	Objetivo	Actividad	Recursos	Tiempo
Primera	Compromiso	Fortalecer el compromiso de los participantes.	Se iniciara un con una Bienvenida, y luego una breve Introducción del tema.	Recursos Humanos. Tecnológicos Materiales	45 minutos
			Dinámica: La pelota	Infraestructura	
Segunda	Trabajo en Equipo	Fortalecer el trabajo en equipo dentro de la organización.	Introducción.	Recursos Humanos. Tecnológicos Materiales	45 minutos
			Dinámica Nudo Humano, Dinámica Torre de espaguetis	Infraestructura	
Tercera	Toma de decisiones	Servirá para que los colaboradores de la empresa analicen la importancia de la toma de decisión dentro de la organización, considerando siempre el bien común	Análisis del tema central	Recursos Humanos. Tecnológicos	45 minutos
			Dinámica: El castillo medieval	Materiales	
			Dinámica: Role playing	Infraestructura	
Cuarta	Motivación	Motivar al equipo de trabajo con metas personales y grupales.	Introducción de la importancia de la motivación	Recursos Humanos. Tecnológicos Materiales	45 minutos
			Dinámica Canastas de papel. Dinámica Avión de papel.	Infraestructura	
Quinta	Comunicación	Reforzar la comunicación en el equipo de trabajo.	Introducción de la comunicación	Recursos Humanos. Tecnológicos Materiales	50 minutos
			Dinámica Charadas Dinámica Hablar en un idioma inventado	Infraestructura	
Sexta	Sentido de Permanencia	Reforzar el espíritu de pertenencia y liderazgo, trabajando así la fidelidad de los colaboradores considerando los valores de la organización.	Introducción del Sentido de Pertenencia.	Recursos Humanos. Tecnológicos Materiales	50 minutos
			Dinámica: Imagen Corporativa	Infraestructura	
Séptima	Estrés Laboral	Identificar factores estresantes y prevenir el estrés laboral.	Introducción sobre el estrés. Autodiagnóstico del estrés.	Recursos Humanos. Tecnológicos Materiales	50 minutos
			Técnica de Respiración	Infraestructura	
Octava	Calidad de Servicio	Realizar un plan de mejora en los procesos del área.	Dinámica: Árbol Social Dinámica: Lluvia de ideas	Recursos Humanos. Tecnológicos Materiales Infraestructura	50 minutos

Sesión	Nombre	Objetivo	Actividad	Recursos	Tiempo
Primera	Compromiso	Fortalecer el compromiso de los participantes.	Se iniciara un con una Bienvenida, y luego una breve Introducción del tema. Dinámica: La pelota		
Segunda	Trabajo en Equipo	Fortalecer el trabajo en equipo dentro de la organización.	Introducción. Dinámica Nudo Humano, Dinámica Torre de espaguetis		
Tercera	Toma de decisiones	Servirá para que los colaboradores de la empresa analicen la importancia de la toma de decisión dentro de la organización, considerando siempre el bien común	Análisis del tema central Dinámica: El castillo medieval Dinámica: Role playing		
Cuarta	Motivación	Motivar al equipo de trabajo con metas personales y grupales.	Introducción de la importancia de la motivación Dinámica Canastas de papel. Dinámica Avión de papel.		
Quinta	Comunicación	Reforzar la comunicación en el equipo de trabajo.	Introducción de la comunicación Dinámica Charadas Dinámica Hablar en un idioma inventado		
Sexta	Sentido de Permanencia	Reforzar el espíritu de pertenencia y liderazgo, trabajando así la fidelidad de los colaboradores considerando los valores de la organización.	Introducción del Sentido de Pertenencia. Dinámica: Imagen Corporativa		
Séptima	Estrés Laboral	Identificar factores estresantes y prevenir el estrés laboral.	Introducción sobre el estrés. Autodiagnóstico del estrés. Técnica de Respiración		
		Realizar un plan de mejora en los procesos del área.	Dinámica: Árbol Social Dinámica: Lluvia de ideas		

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antakli, A., & Quero, N. (2014). *Relación entre motivación y ausentismo laboral en la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad en el año 2014 (Tesis de licenciatura)*. Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello. Recuperado el 13 de julio de 2019, de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS8683.pdf>
- Aular, M. (2016). *Factores asociados al ausentismo laboral del personal de enfermería en el área de quirófano de un hospital materno infantil ubicado en Guacara- Estado Carabobo (Tesis de licenciatura)*. Bábula, Venezuela: Universidad de Carabobo. Recuperado el 13 de julio de 2019, de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4277/aularm.pdf?sequence=1>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (3ra. ed.). La Sabana: Pearson Educación. Recuperado el 13 de julio de 2019, de <https://tecnologicosucreinvestigacion.files.wordpress.com/2016/03/metodologia-de-la-investigacion-3edi-bernal.pdf>
- Bringas, K. (2017). *Factores asociados al ausentismo laboral por descansos médicos de los trabajadores de la empresa tercerización representaciones Agromaster S.A.C de Enero a Julio del 2015 (Tesis de licenciatura)*. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado el 13 de julio de 2019, de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8432/BRINGAS%20PEREZ%20KAREN%20NOELIA%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Camarota, R., & Pardiñas, V. (2015). El ausentismo laboral de causa médica en la policía nacional uruguaya. *Biomedicina*, 10(1), 34-53. Recuperado el 13 de julio de 2019, de http://www.um.edu.uy/docs/ausentismo_laboral.pdf
- Castro, A. (2015). *Factores que influyen en el ausentismo de los trabajadores de la Planta de la Empresa Agroindustrial Agualima Trujillo 2015 (Tesis de licenciatura)*. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Caycho, G. (2016). *Absentismo laboral y motivación en los trabajadores de la central del 355 de la empresa auto taxi satelital en Maranga – San Miguel (Tesis de*

licenciatura). Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado el 13 de julio de 2019, de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1017/Caycho%20Gayoso%20Solange.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos* (8va. ed.). McGraw Hill Interamericana. Recuperado el 13 de julio de 2019, de https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato._Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3ra. ed.). México: McGraw Hill. Recuperado el 13 de julio de 2019, de https://www.academia.edu/35952063/CHIAVENATO_Idalberto._Gesti%C3%B3n_del_talento_humano._3ra_Edici%C3%B3n._McGraw_Hill

Cuevas, Y., García, T., & Villa, M. (2011). *Caracterización del ausentismo laboral en un Centro Médico de I Nivel (Trabajo de especialización)*. Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario. Recuperado el 03 de agosto de 2019, de <https://es.scribd.com/doc/306647669/Tesis-Characterizacion-Del-Ausentismo>

De la Prada, A. (1999). Ausentismo Laboral Salud y Seguridad. *Boletín electrónico del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales*, 2(2).

Ferraro, C. (2016). *Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del Hospital Zonal Especializado en Oncología "Luciano Fortabat" de Olavarría (Tesis de Maestría)*. Santa Fe, Argentina: Universidad Nacional de Rosario. Recuperado el 13 de julio de 2019, de <http://capacitasalud.com/biblioteca/wp-content/uploads/2016/07/TESIS-FINAL.pdf>

Forero, A., Nuñez, L., & Patiño, S. (2016). *Caracterización del ausentismo laboral en una empresa del sector salud del suroccidente colombiano para el año 2016 (Proyecto de grado de especilización)*. Santiago de Cali, Colombia: Universidad de Libre. Recuperado el 13 de julio de 2019, de https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9664/Forero_Nunez_Patino_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Jiménez, B. (2012). *Condiciones que fomentan el ausentismo laboral en el personal de enfermería y su impacto financiero en una institución de salud de alta complejidad*. Bogotá. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado el 13 de julio de 2019, de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/12062/JimenezBeltranFlorMariela2014.pdf;sequence=1>
- Lawson, J. M. (1973). *Manual de ausentismo laboral del personal*. Caracas: Delmi.
- Merino, M. (2018). *Ausentismo laboral en los Trabajadores de un Hospital Nacional de Lima, 2017 (Tesis de licenciatura)*. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado el 03 de agosto de 2019, de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2661/TRAB.SUF.PROF.Margarita%20Reyna%20Merino%20Moran.pdf?sequence=2&isAllowed=yhttp://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2210/TRAB.SUF.PROF._Rocio%20del%20Milagro%20Karla%20H
- Molinera, F. (2006). *Absentismo laboral: causas control y análisis nuevas técnicas para su educación* (2da. ed.). Madrid: Confemetal.
- Oficina Internacional del Trabajo. (1991). *Enciclopedia de Salud, Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Madrid: Centro de Publicaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Ortiz, Y. (2003). *Factores psicosociales del absentismo laboral en la Administración pública*. Granada, España: Universidad de Granada.
- Ortiz, Y., & Samaniego, C. (1995). Reflexiones en torno a la evolución del modelo de Steers y Rhodes sobre absentismo laboral. En L. González, A. De la Torre, & J. De Elena, *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Gestión de Recursos Humano* (págs. 237-246). Salamanca: Eudema.
- Pere, D., Barruti, M., Pallarés, J., Espluga, J., & Canales, G. (2008). *Informe 2007. Observatori de nous consums de drogues en l'ámbit juvenil*. Barcelona: Associació Institut Genus. Recuperado el 03 de agosto de 2019, de https://www.researchgate.net/profile/David_Pere_Martinez_Oro/publication/283294070_Informe_2007_Observatorio_de_nuevos_consumos_de_drogas_en_el_ambit

o_juvenil/links/563117eb08ae0530378d065a/Informe-2007-Observatorio-de-nuevos-consumos-de-drogas-en-el-ambi

Pérez, N. (2017). *Intervención para reducir el ausentismo laboral no programado en el profesional de enfermería del servicio de medicina interna 4C Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Essalud - Lima (Trabajo de especialización)*. Arequipa, Perú: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Recuperado el 03 de agosto de 2019, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2825/ENSpegan.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

Porret, M. (2010). *Gestión de personas : manual para la gestión del capital humano en las organizaciones* (4ta. ed.). Madrid: Esic Editorial.

Quispe, L., & Rodas, J. (2018). *Factores condicionantes del ausentismo laboral en el profesional de enfermería en el hospital nacional emergencias Grau, 2018 (Tesis de licenciatura)*. Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener. Recuperado el 13 de julio de 2019, de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2505/TESIS%20Quispe%20Liliana%20-%20Rodas%20Juana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Real Academia Española. (2005). *Diccionario Panhispánico de dudas*. Recuperado el 13 de julio de 2019, de Lema.rae.es: <http://lema.rae.es/dpd/srv/search?key=ausentismo>

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13ra. ed.). México: Pearson Educación. Recuperado el 13 de julio de 2019, de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Rodríguez, G. (2014). *Factores del ausentismo laboral por enfermedad del personal de SEDAPAL (Tesis de maestría)*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Steers, R., & Rhodes, S. (1984). Knowledge and speculation about absenteeism.: En I. y. Goodman, *Absenteeism: new approaches to understanding, measuring, and managin employee absence*. (págs. 229-275). San Francisco: Jossey-Bass.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Metodología
- ¿Cuáles son las dimensiones que determinan el ausentismo laboral en los colaboradores de la empresa Staff Representaciones SA - Ate Vitarte, durante el segundo trimestre del 2019?	- Determinar el nivel de ausentismo laboral en los colaboradores de la empresa Staff Representaciones S.A - Ate Vitarte, durante el segundo trimestre del 2019.	La investigación es de tipo descriptivo, transversal, con un diseño No experimental y con un enfoque cuantitativo.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Población y muestra
- ¿Cuál es el nivel del ausentismo laboral, en su dimensión motivación, presentado por los colaboradores de la empresa Staff Representaciones SA - Ate Vitarte, durante el segundo trimestre del 2019?	- Identificar el nivel del ausentismo laboral, en su dimensión motivación, presentado por los colaboradores de la empresa Staff Representaciones S.A - Ate Vitarte, durante el segundo trimestre del 2019.	<p>La población de estudio está comprendida por 270 colaboradores de ambos sexos, entre los 18 y 60 años de edad</p> <p>La muestra real está constituida por 100 colaboradores de la empresa Staff Representaciones, de diferentes áreas tanto personal operativo como administrativos</p>
- ¿Cuál es el nivel del ausentismo laboral, en su dimensión clima organizacional, de los colaboradores de la empresa Staff Representaciones SA - Ate Vitarte, durante el segundo trimestre del 2019?	- Conocer el nivel del ausentismo laboral, en su dimensión clima organizacional, de los colaboradores de la empresa Staff Representaciones S.A - Ate Vitarte, durante el segundo trimestre del 2019	
- ¿Cuál es el nivel del ausentismo laboral, en su dimensión adaptación, de los colaboradores en la empresa Staff Representaciones SA - Ate Vitarte, durante el segundo trimestre del 2019?	- Determinar el nivel del ausentismo laboral, en su dimensión adaptación, de los colaboradores en la empresa Staff Representaciones S.A - Ate Vitarte, durante el segundo trimestre del 2019	
- ¿Cuál es el nivel del ausentismo laboral, en su dimensión política de trabajo inadecuado, en los colaboradores de la empresa Staff Representaciones SA - Ate Vitarte, durante el segundo trimestre del 2019?	- Distinguir el nivel del ausentismo laboral, en su dimensión política de trabajo inadecuadas, en los colaboradores de la empresa Staff Representaciones S.A - Ate Vitarte, durante el segundo trimestre del 2019.	

Anexo 2. Carta de presentación



Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 04 de Abril del 2019

Carta N° 927-2019-DFPTS

Señor
MANUEL ORTEGA GARCIA
REPRESENTANTE LEGAL
STAFF REPRESENTACIONES S.A.
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Maria Mercedes TERÁN MENDOZA**, Bachiller de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 05-0116958, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

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

Atentamente,



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

RGS/erh
Id. 1065523

STAFF REPRESENTACIONES S.A.

ASUNCION M. ORTEGA GARCIA
APODERADO
DNI: 08837173

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

FACULTAD DE
PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

Anexo 3. Cuestionario de Ausentismo Laboral

Sexo: () ()

Área de trabajo:

Instrucciones: A continuación, usted encontrará un conjunto de enunciados en donde usted deberá marcar con una x la respuesta que más le convenga para cada pregunta. Deberá de contestar todas las preguntas en forma sincera y honesta, eligiendo cualquiera de estas 5 alternativas:

a) Totalmente acuerdo (TA) b) Acuerdo (A) c) Indeciso (I) d) Desacuerdo (D) e) Totalmente desacuerdo (TD)

N°	Pregunta	TA	A	I	D	TD
1	Me siento satisfecho cuando realizo mis funciones en mi área de trabajo					
2	Recibo buen trato por parte de mis compañeros y jefes de mi institución					
3	Realizo mis funciones con una buena atención a los pacientes de la institución					
4	Trabajo para alcanzar las metas personales.					
5	Me siento satisfecho de la remuneración que percibo por la labor que realizo.					
6	Las tareas que realizo en mi área de trabajo son importantes					
7	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
8	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
9	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta agradable.					
10	Tengo una buena comunicación con mis compañeros de servicio					
11	Mi ambiente laboral es agradable y confortable					
12	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
13	Cuando tengo una dificultad cuento con compañeros a los que puedo pedir ayuda					
14	Siento que existe preferencia en mi institución					
15	Me siento identificado con los objetivos de mi institución					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
17	Estoy satisfecho con las condiciones físicas (iluminación, temperatura y colores)					
18	Acepto los cambios que se presenta en la institución					
19	Participo en actividades sociales programadas por la institución					
20	Me siento orgulloso de trabajar en esta Institución					
21	Me siento cómodo en mi área de trabajo					
22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
23	Al tomar decisiones, tomo en cuenta las políticas de la institución					
24	Sigo el código de valores de la institución					
25	Estoy de acuerdo con los horarios establecidos por mi institución					
26	Considero que la Dirección aplica medidas correctivas para mejorar el ausentismo laboral					
27	La institución pone atención en capacitamos constantemente					
28	Siento que las reglas solo se aplican en algunos					