



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**  
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

Factores del ausentismo laboral en los trabajadores operarios de una empresa  
del rubro outsourcing y su impacto en el desempeño laboral

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para optar el título profesional de LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

**AUTOR**

Bachiller: Ñiquen Escobar, Rocío Patricia

**ASESOR**

Mg. Ruíz Vargas, Gladys Isabel

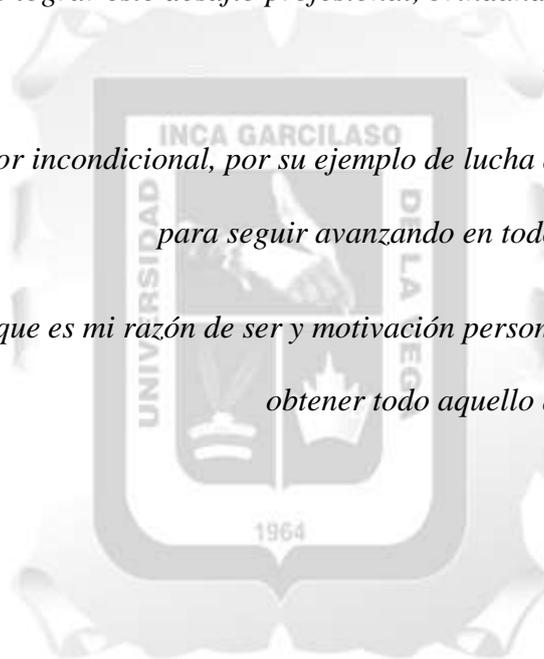
**Lince, 2021**

## **DEDICATORIA**

*A Dios, por permitirme lograr este desafío profesional, brindándome mucha perseverancia durante todo este proceso.*

*A mis padres, por su amor incondicional, por su ejemplo de lucha diaria, siendo mis motores para seguir avanzando en todos los aspectos de mi vida.*

*A mi hija Gabrielita, que es mi razón de ser y motivación personal como profesional, para obtener todo aquello que me proponga realizar.*



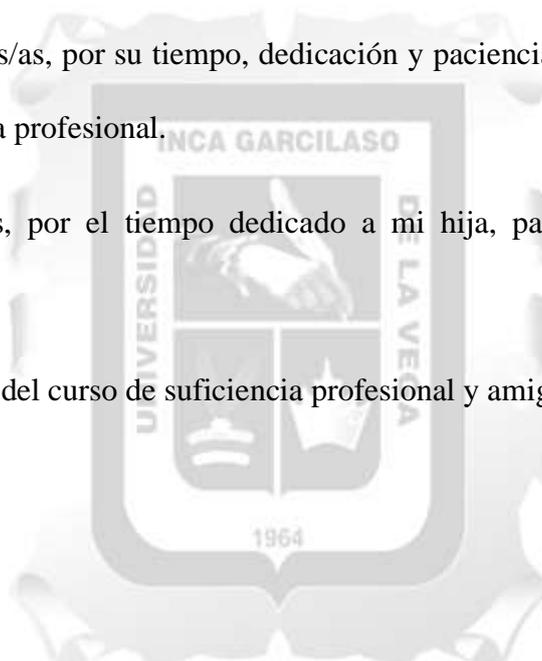
## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, por haberme formado como profesional en Trabajo Social.

Agradezco a mis asesores/as, por su tiempo, dedicación y paciencia; para culminar con éxito este trabajo de suficiencia profesional.

Agradezco a mis padres, por el tiempo dedicado a mi hija, para yo poder realizar esta investigación.

Agradezco a mis colegas del curso de suficiencia profesional y amigos cercanos, por su apoyo incondicional.



## **PRESENTACIÓN:**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, según la Directiva Nro. 134-2020-CU-UIGV, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado “Factores del ausentismo laboral en los trabajadores operarios de una empresa del rubro outsourcing y su impacto en el desempeño laboral” bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título de licenciatura.

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

Atentamente.

Rocío Patricia Ñiquén Escobar.

## RESUMEN

El ausentismo laboral en la actualidad se presenta por diversos factores que suele incidir negativamente en toda empresa, por ello la toma de decisiones es fundamental para contrarrestar este problema organizacional. El objetivo de esta investigación es identificar los factores que influyen en el ausentismo laboral en los trabajadores operarios de una empresa del rubro outsourcing y su impacto en el desempeño laboral. El estudio relata a la empresa, sus servicios y su planificación estratégica; así mismo, menciona las actividades de la Trabajadora Social del área de Bienestar Social, la cual elabora un programa de intervención que impacte en el ausentismo laboral. Conclusión, se afirmó que los factores causales del ausentismo laboral que impactan de manera negativa en el desempeño laboral según la base teórica de este trabajo, se deben a: causas médicas, la falta de motivación, la actitud de los trabajadores y la dinámica familiar.

**Palabras Claves:** Ausentismo laboral, dinámica familiar, incapacidad médica, motivación, oportunidades laborales.

## ABSTRACT

Absenteeism currently occurs due to various factors that tend to negatively affect every company, which is why decision-making, is essential to counteract this organizational problem. The objective of this research is to identify the factors that influence absenteeism in the employees of an outsourcing company and its impact on job performance. The study relates to the company, its services and its strategic planning; likewise, it mentions the activities of the Social Worker of the Social Welfare area, which develops an intervention program that affects absenteeism from work. Conclusion, it was stated that the causal factors of absenteeism that negatively affect job performance according to the theoretical basis of this work, are due to medical causes, lack of motivation, the attitude of workers and family dynamics.

**Key Words:** Work absenteeism, family dynamics, medical disability, motivation, job opportunities.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	3
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	4
<b>RESUMEN</b> .....	5
<b>ABSTRACT</b> .....	6
<b>ÍNDICE</b> .....	7
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	9
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	9
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	11
<b>CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES</b> .....	16
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN.....	16
1.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO O PRODUCTO.....	21
1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO.....	30
1.4 ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO.....	35
1.5 MISIÓN Y VISIÓN.....	37
<b>CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA</b> .....	42
2.1 ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA.....	42
2.2 PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS.....	47

<b>CAPÍTULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO .....</b>	<b>57</b>
3.1 MARCO TEÓRICO .....	57
3.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA .....	60
3.3 TEORÍA Y PRÁCTICA EN EL DESARROLLO PROFESIONAL.....	62
3.3 ACCIONES, METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTOS .....	74
<b>CAPÍTULO IV: CONTRIBUCIONES PRINCIPALES.....</b>	<b>89</b>
4.1 CONCLUSIONES .....	90
4.2 RECOMENDACIONES .....	91
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>92</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>94</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

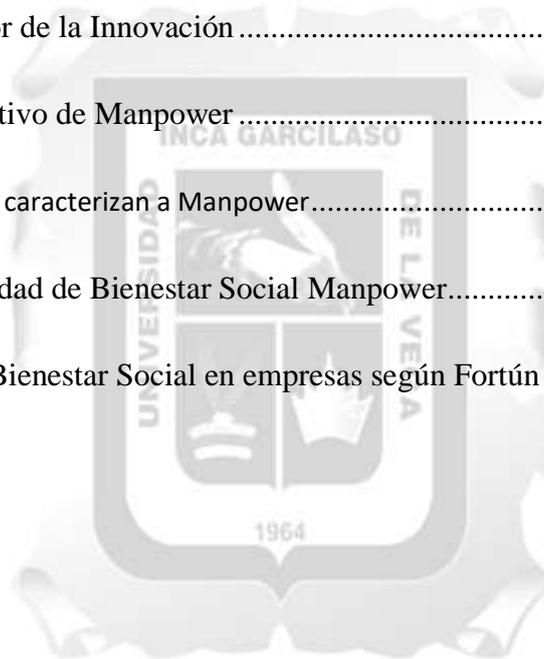
Tabla 1. Diagrama de tiempo.....	17
Tabla 2. Operaciones a nivel mundial.....	30
Tabla 3. Ingresos de la empresa Manpower al año 2018.....	34
Tabla 4. Plan Anual de Bienestar Social 2019.....	43
Tabla 5. Programación y presupuesto del Plan Anual de Bienestar Social 2019 .....	44



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Primera marca representativa de Manpower .....	20
Figura 2. Segunda marca representativa de Manpower .....	21
Figura 3. Conocimientos que brinda Manpower.....	22
Figura 4. Servicios de externalización de Mnapower .....	23
Figura 5. Ciclo de talento de Manpower.....	24
Figura 6. Ciclo de tecnología de Manpower .....	24
Figura 7. Soluciones tecnológicas de la empresa.....	28
Figura 8. Soluciones en el ciclo de la vida del empleado en la empresa Manpower.....	29

Figura 9. Expansión a nivel mundial de la empresa Manpower .....	30
Figura 10. Expansión en el Perú .....	31
Figura 11. Manpower en Perú, sede principal en Surco .....	32
Figura 12. Descripción del área Recursos Humanos .....	35
Figura 13. Funciones de las unidades de Recursos Humanos .....	36
Figura 14. Bases del valor del Conocimiento .....	38
Figura 15. Bases del valor de la Gente. ....	39
Figura 16. Bases del valor de la Innovación .....	40
Figura 17. Fases del objetivo de Manpower .....	41
Figura 18. Cualidades que caracterizan a Manpower.....	44
Figura 19. Sede de la unidad de Bienestar Social Manpower.....	45
Figura 20. Dinámica de Bienestar Social en empresas según Fortún .....	41



## INTRODUCCIÓN

En el rubro laboral, existen diversas y variadas causales en el comportamiento de los trabajadores la cual es de sumo interés para el progreso de cualquier institución. Comprender los comportamientos, permite motivar al personal de una empresa y conocer su “rutina” personal y familiar, se convierte en una empatía organizacional que genera un bienestar en la productividad (Robbins, 1998). Para obtener aquellos resultados que se quieren perseguir de manera organizacional el talento humano, juega un rol importante, brindando salidas efectivas que favorezcan al éxito y tomando en cuenta el desempeño de los mismos trabajadores, focalizando sus necesidades y que ellos mismos puedan obtener un clima laboral adecuado de desarrollo y de relaciones sanas. Según Baguer (2012), menciona que el clima laboral es un ambiente cálido y humano donde los colaboradores de una organización perciben ciertas particularidades que influyen en sus conductas.<sup>64</sup>

La OIT, define al ausentismo laboral, como la asistencia al trabajo por parte del empleado del que se pensaba que iba a asistir. Para Chiavenato (2003), el ausentismo laboral, precisa la ausencia de los empleadores en su trabajo, haciendo que retarden la actividad productiva en las organizaciones, el autor lo considera también, como el conjunto de faltas justificadas o no y donde la suma de los períodos afecta de manera negativa las tareas encomendadas. Toda empresa exitosa ha pasado por la línea del ausentismo laboral, no siendo ajena a otras sin importar el tamaño o rubro que desempeñan, las medidas por abordar este problema se han basado desde el cambio y aumento de beneficios.

Pese a la ardua laboral por mantener a los colaboradores identificados y capacitados, la autorrealización personal y profesional y otras causales; crean la determinación a los mismos de abonar sus laborales por tener otras prioridades, la retención del recurso humano mengua en el sentido de intervención y los efectos nocivos en las empresas se ven reflejados en sus servicios al no contar con el personal suficiente para alcanzar según lo planificado.

El ausentismo laboral, hace referencia a la ausencia del empleador en su centro de labores, en el supuesto momento que debe estar trabajando. Los motivos o índoles de las inasistencias varían según la justificación, ocurriendo casos por faltas médicas, la cual es fundamentada como el cese personal o laboral, también contempla su justificación; sin embargo, al existir otras o nuevas variables que suman, interponiéndose en alcanzar con los objetivos organizacionales.

Varios autores, mantienen que los elementos por ausencia laboral en las organizaciones, se debe a los siguientes motivos:

- Accidentes de trabajo
- Administración interna inadecuada
- Dificultades económicas
- Enfermedad comprobada
- Enfermedad no comprobada
- Faltas de carácter familiar
- Faltas de carácter personal
- Problemas de transporte
- Tardanzas por fuerza mayor

Klaric (1976), propone características del ausentismo laboral que van desde perspectivas de las diferentes ciencias a las cuales se les atribuye este problema:

- a) **Desde un ámbito directivo**, se establece la adaptación del trabajador en la empresa.
- b) **Desde un ámbito psicológico**, se refleja en la motivación y actitud del trabajador en sus funciones laborales.
- c) **Desde un ámbito sociológico**, se basa en la dinámica individual y la dinámica familiar y organizacional del trabajador.
- d) **Desde un ámbito pedagógico**, es la postura del trabajador ante la alta demanda y poca motivación como beneficios, la ausencia es considerada por el mismo una salida.

Por otra parte, el desempeño laboral es la actividad laboral que realiza el trabajador teniendo como efecto la productividad de calidad, donde son reconocidos los servicios que brinda la organización. Bohórquez (2004), define al desempeño laboral, como un nivel por la acción que produce el trabajador dentro de los logros de la empresa. El desempeño laboral, es el comportamiento o conducta del trabajador hacia la búsqueda de los objetivos planteados por la empresa, Chiavenato (2000).

Según Milkovich y Boudreau (1994), el desempeño laboral, tiene ciertas cualidades individuales, entre las cuales se encuentran las necesidades, habilidades y capacidades; las cuales interactúan y que afectan de cualquier manera en los resultados de las organizaciones.

El comportamiento del trabajador influye en las decisiones organizacionales, cuando se siente una pertinencia o feedback dentro de su misma empresa que le permite explorar su desenvolvimiento y con ello desarrollar destrezas para integrarse y perseguir los propósitos institucionales. Al no establecerse esta base, el trabajador opta, por su retiro o cese al no sentirse involucrado y donde sus habilidades no prosperan, siendo un trabajador “deprimido”, en base a ello la gestión y desarrollo de talento humano no gira en base de resultados sino de comportamientos internos que ofuscan otros progresos y donde los servicios y la producción se detienen. La conducta de todo empleador, conjuga dimensiones genéticas, psicológicas y socioeconómicas que denotan en un ambiente favoreciendo o no a los beneficiarios directos.

El desempeño laboral ligado al ausentismo que presentan los trabajadores, impacta negativamente, puesto que los objetivos no llegan a cumplirse, como mencionan los diferentes autores citados, se basa netamente en el comportamiento que tienen los trabajadores para obtener un fin institucional. En sí, enfocar la causa-efecto del ausentismo y el desempeño laboral, afina a buscar factores y teorías que ayuden a resolver para plantear preguntas, respuestas y soluciones, direccionando al beneficio de las partes involucradas empresa-trabajador, donde la pertinencia, el desarrollo, la motivación y el comportamiento organizacional, son las principales miradas de actuación para sobrellevar la deserción laboral que se presenta en la actualidad y con mayor frecuencia.

Mantener a los colaboradores en un adecuado clima, con derecho a retribuciones por ley y empresariales, pone énfasis en la preocupación de las organizaciones por el bienestar de sus empleadores, pero son pocas empresas que conducen a sus trabajadores a estar identificados con la visión, misión, valores, objetivos y sobre todo con las metas que permiten un enfoque más preciso hacia dónde quiere llegar toda empresa a través de sus empleadores.

Las crecientes destituciones, han motivado a las organizaciones a encontrar las respuestas internas para la ubicación de plazas, teniendo en cuenta los menesteres de los trabajadores, ante ello, la experiencia de corporaciones surge en que cada colaborador sea participe del cambio de la organización, desde una actividad o función mínima y donde se le pueda alentar a seguir desarrollando capacidades para maximizar sus

Por lo expuesto anteriormente, una empresa dedicada el rubro outsourcing, atraviesa por un lapso de ausentismo laboral, por ello se determinan indagar los posibles factores que influyen en este problema y su impacto que deja en el desempeño laboral, abordando desde una perspectiva del Trabajo Social. Así mismo, se plantea una estructura sobre el trabajo de suficiencia profesional a presentar:

**Capítulo 1:** Menciona los aspectos generales, descripción de los servicios, políticas institucionales y ubicación de la empresa Manpower.

**Capítulo 2:** Se expone el área, la experiencia profesional, funciones y actividades desarrolladas por la Trabajadora Social de la empresa Manpower.

**Capítulo 3:** Contiene un marco teórico y las acciones desarrollada, la cual se basa en un programa de intervención que surge por el ausentismo laboral y su influencia con el desempeño laboral.

**Capítulo 4:** Enmarca las contribuciones a través de las conclusiones y recomendaciones.

# **CAPÍTULO I:**

## **ASPECTOS GENERALES**

### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA**

#### **1.1.1 Antecedentes**

El grupo Manpower, se fundó en Estados Unidos en la ciudad de Wisconsin en el año 1948, los por abogados Winter y Scheinfeld, en base a la necesidad de cómo manejar los problemas de personal en las empresas de aquella época, formando una agencia.

#### **1.1.2 Fundación y Expansión**

Como se mencionó Elmer Winter, junto con su socio legal Aaron Scheinfeld en el año 1948, iniciaron su negocio a través de un oficio y donde con la cantidad de \$ 7, 000, comenzaron su tienda, con el nombre de Manpower, cuya sugerencia fue brindada por un amigo de ambos.

Para el año 1952 la empresa Manpower, ya se había expandido a la mayoría de ciudades como estados de Estados Unidos, y el año 1954, la empresa ofreció su primera franquicia, en 1956, Manpower, logra internacionalizarse comenzando sus primeras oficinas en Canadá y el Reino Unido y para el año siguiente realizó sus operaciones en Francia.

De igual manera, 1956 a 1964, se extiende a diversos países de Asia, Europa, Norteamérica y Sudamérica; siendo líderes en soluciones del talento humano.

**Tabla N° 1.**

***Diagrama del tiempo.***

<b>Período</b>	<b>Sucesos</b>
Año 1948	Se constituye
Año 1952	Se extiende en los Estados Unidos
Año 1953	Se diseña la Fundación Manpower
Año 1954	Surge su primera franquicia
Año 1956	Primeras oficinas internacionales
Año 1958	Salespower
Año 1960	Programas de asociados
Año 1962	Perspectiva laboral a través de encuesta
Año 1963	Empoderamiento femenino laboral
Año 1964	Empoderamiento juvenil laboral
Año 1967	Cotización en la bolsa de Nueva York
Año 1969	Inserción de la filosofía laboral
Año 1976	Nuevos dueños
Año 1982	Implementación de software
Año 1987	Ventas mundiales superan los mil millones de dólares
Año 1991	Se reorganiza
Año 1995	Establece soluciones outsourcing a sus clientes
Año 1996	Opera en más de 40 países
Año 1998	Se crea centro del aprendizaje global
Año 2003	Se expande su oferta de servicios de colocación mundial
Año 2006	Lanza su nuevo logotipo

Año 2011	Enmarca la era humana para la revolución económica
Año 2017	Es nombrada como una de las mejores por su ética

Fuente. El período desde su creación, expansión y desarrollo de la empresa Manpower Group.

Tomado de: <http://www.manpower.com.pe>

### **1.1.3 Oferta Pública**

La empresa Manpower, al situarse entre una de las mejores compañías en la administración del talento y recurso humano y descentralizando sus unidades desde los años 60 en adelante, su oferta pública se valió de estrategias para eludir las posturas sindicalistas. Manpower en 1961, creó publicidad para que puedan insertar a su corporación a mujeres jóvenes caucásicas y de clase media, donde el propósito de representar a la femineidad de un modo ordenado y adecuada, que en términos organizacionales significa la calidad y la eficiencia. Así mismo, en 1964 se inclina hacia la incorporación de talentos jóvenes realizando convenios de prácticas profesionales con el objetivo de promover las competencias necesarias y sostenibles en los mismos y algunos se encuentran involucrados de manera laboral en la gran compañía.

### **1.1.4 Adquisición y Negociación**

En el año 1986, Manpower volvió a cotizar en la bolsa, donde registro un aproximado de trescientas mil acciones ordinarias en la SEC (Comisión de Bolsa y Valores), y en 1987 la empresa británica llamada Blue Arrow, hizo una oferta para que pueda comprar Manpower por un monto de 1. 2 mil millones de dólares, o también ofreciendo \$ 75 por acción, es decir, 16 millones de las acciones, con la intención de convertir a Manpower en una empresa de servicio

completo con una colocación permanente de producción de contratación de los mismos ejecutivos, valiéndose del recorte de costos y agregando beneficios por desempeño.

Manpower al rechazar la oferta inicial, solo para percibir una nueva y mejor haciendo posible la adquisición de una brecha por un nuevo director ejecutivo de Manpower, quien respaldó las franquicias de la compañía y contribuyó a una nueva visión y dinámica de la empresa.

### **1.1.5 Etapa de Reorganización**

En 1990, luego del intento de la reincorporación de la empresa Blue Arrow, en los Estados Unidos como Manpower Inc. y de devolver su sede corporativa, el proceso se completó en su totalidad en el año 1991. Con esta nueva iniciativa, la bolsa llegó a cotizarse y adquirió una corporación más dentro de su compañía. Fromstein, el director ejecutivo y presidente, de Manpower se jubiló en 1999, haciendo propicio nombrar a un nuevo sucesor de la empresa, cediendo a este cargo Jeorres, teniendo esta responsabilidad.

Para inicios del 2000, Manpower, adquiere una nueva posición entrando a su grupo Elan Group Ltd; el cual fue su proveedor en cuanto a las soluciones de personal en distintas sedes de países europeos como asiáticos, invirtiendo la empresa 146 millones de dólares por estas operaciones. También Manpower se articuló con otras marcas con el fin de brindar servicios de consultoría a las corporaciones multinacionales en países como el Reino Unido, Estados Unidos, Nueva Zelanda y Australia. Es esta etapa de reorganización, en el 2001, Manpower cerró la adquisición de Wells International Inc; para llegar a un acuerdo y tener nuevas alianzas como lo fue en el 2003 con la Right Management Consultants, el cual lo fusionaron y convirtiendo en una nueva franquicia y más poder adquisitivo para Manpower, siendo líder y no teniendo una competencia en los servicios que brinda.

### 1.1.6 Evolución de la Marca

Dentro de este aspecto, se sitúa en dos momentos, dentro de la mejoría de la marca

#### a) Funcionamiento de la marca del 2006 al 2011:

Manpower al tener una nueva identidad como una empresa globalmente empoderada con su misión, esta organización, decidió tener un nuevo logotipo para sus actividades de campaña publicitaria, donde esta marca se desarrolló en la ciudad de Londres a través de Olins y con publicidad y estrategias de medios y planificación en Nueva York con el apoyo de Worldwide. Representando esta marca el total de la oferta de sus servicios y sus franquicias.

#### Figura N° 1.

*Primera marca representativa de Manpower*



Fuente. Marca representativa de la empresa Manpower del año 2006 al 2011. Tomado de: <http://www.manpower.com.pe>

#### b) Funcionamiento de la marca 2011 en adelante:

La compañía al cambiar de denominación de Manpower a Manpower Group, siendo necesario que se acoplen 4 marcas más, para plantear nuevas herramientas.

Del mismo modo, con el nuevo nombre, tenía el propósito de plasmar conceptos de experiencia en el sentido corporativo; aparte tras adquirir el 70% de una empresa dedicada a las tecnologías de información, decidieron obtener una nueva marca que hiciera posible la nueva dinámica.

Los cambios de los cargos jerárquicos, también fueron factores que emplearon el cambio de la marca, siendo posible reconsiderar nuevos modelos, pero no dejaron de lado el objetivo con el cual se creó esta compañía, una nueva adquisición dedicada al servicio de recursos humanos, enfatizó más su nueva marca.

**Figura N° 2.**

*Segunda marca representativa de Manpower*



Fuente. La nueva marca de la empresa Manpower elaborada en el año 2011 con la cual se encuentra en la actualidad. Tomado de: <http://www.manpower.com.pe>

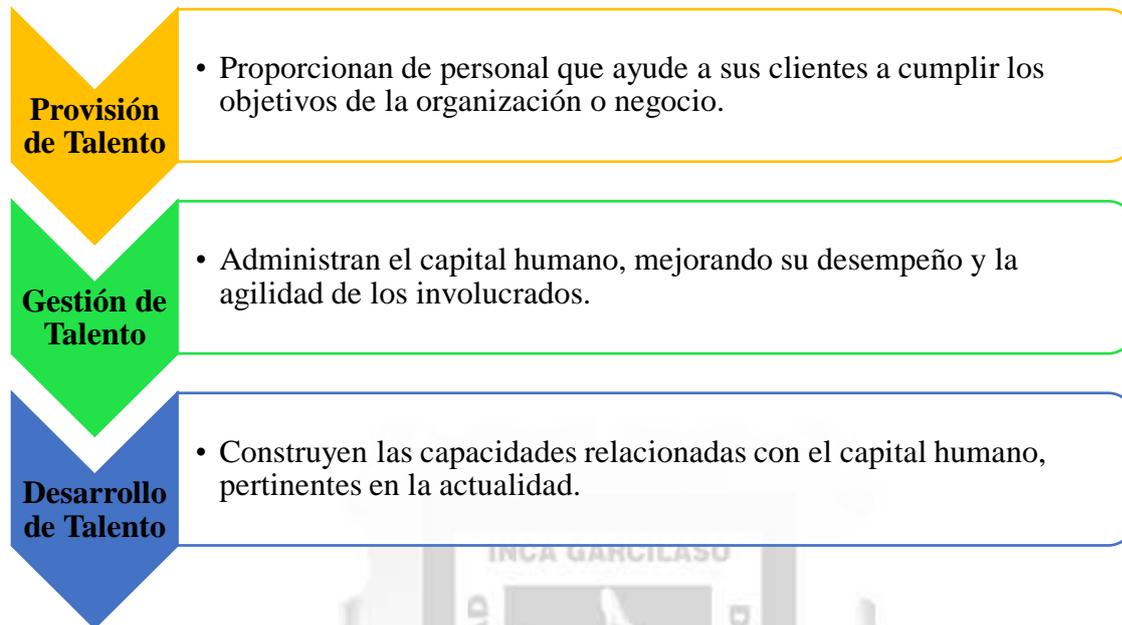
## **1.2 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO**

### **1.2.1 Dinámica Corporativa de ManpowerGroup**

La empresa ManpowerGroup, brinda soluciones prácticas de outsourcing, en las fases de reclutamiento de personal para puestos temporales o permanentes hasta la gestión del talento. Así mismo, proporciona conocimiento en base a la fuerza laboral y la captación de habilidades.

**Figura N° 3**

*Conocimientos que brinda Manpower*



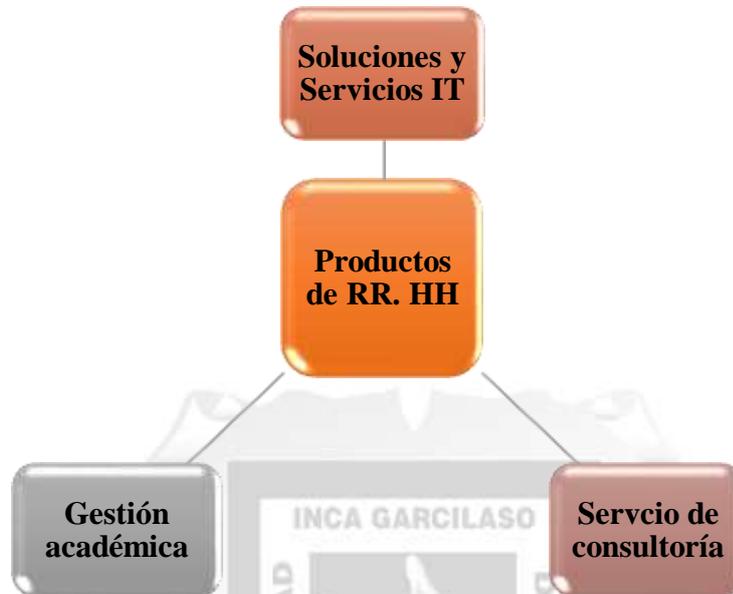
Fuente. Los tres pilares fundamentales del principio de conocimiento que asocia a la empresa Manpower. Tomado de: <http://www.manpower.com.pe>

### **1.2.2 Concepto General de Servicios Manpower**

Manpower Group, es considerada una empresa multinacional, siendo líder a nivel mundial en cuanto a estrategias del talento humano, para lo cual ofrece a sus clientes soluciones de innovación para la propia gestión de los recursos humanos en las organizaciones (consumidores), atrayendo, seleccionando y evaluando todo tipo de perfiles elegibles para incorporarlos a trabajos temporales y centralizado en el diseño y la ejecución de proyectos de formación y desarrollo. Todo esto con la finalidad de proporcionar la verdadera captación de los talentos para la búsqueda en la planificación de la inserción laboral.

**Figura N° 4:**

*Servicios de externalización de Recursos Humanos*



Fuente. Se proponen los servicios que, como un eje de Recursos Humanos, promueve en la empresa Manpower Group. Tomado de: <http://www.manpower.com.pe>

La tecnología, y el talento, para la empresa Manpower, son indispensables, pues refuerzan más aún los servicios en base a las necesidades de empleo en la actualidad como en el futuro, permitiendo abrir horizontes nuevos de intervención en el campo de los recursos humanos.

Siendo así, la unificación del ciclo de talento con el ciclo de la tecnología, para esta compañía, nutren una conexión y retroalimentación que garantizan un éxito y crecimiento organizacional, puesto que el manejo de ambas herramientas influye en la captación y reclutamiento más certero y objetivo, llegando a indagar el perfil requerido y que el personal se encuentre a la vanguardia de la tecnología como condición necesaria para obtener un empleo.

**Figura N° 5:**

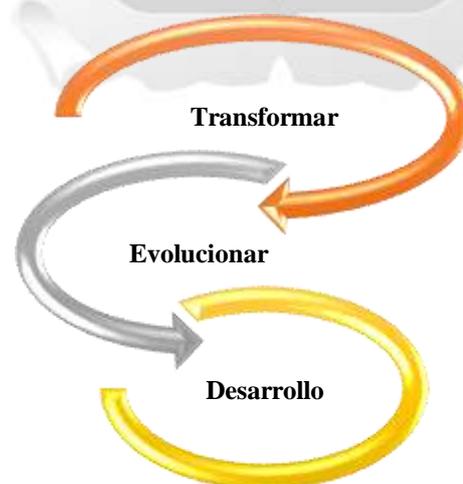
*Ciclo de Talento de Manpower*



Fuente. Se presentan los tres componentes del ciclo de talento de Manpower, garantizando más valores a sus clientes como colaboradores. Tomado de: <http://www.manpower.com.pe>

**Figura N° 6:**

*Ciclo de Tecnología de Manpower*



Fuente. Se exponen los tres elementos básicos del ciclo de la tecnología de la empresa Manpower, Tomado de: <http://www.manpower.com.pe>

### 1.2.3 Servicios Específicos

a) **Atracción y selección**, brinda los siguientes lineamientos:

- **Búsqueda ejecutiva**; por medio de la atracción, evaluación, selección y gestión de perfiles profesional de niveles medio-alto.
- **Inteligencia de mercado**; a través del mercado global permite tomar decisiones estratégicas que incrementa el éxito de la compañía y también de una gestión de flujo de información eficaz.
- **Selección especializada IT**; aumenta la capacidad productiva, minimizando los riesgos operativos y legales.
- **Social Talent**; perfila a candidatos más aptos para el desarrollo de un negocio, desarrollando estrategias como el diseño de ejecución de campañas.

b) **Consultoría de desarrollo de talento y carrera**, brinda los siguientes lineamientos:

- **Agencia de colocación**; colabora con los servicios público, realizando actividades de intermediación laboral, orientación, asesoramiento y formación a personas desempleadas.
- **Gestión de talento y carrera profesional**; ayuda a dar respuesta a las necesidades cambiantes del mercado laboral y a las oportunidades emergentes de negocios.

- **Outplacement;** con planes de recolocación aportan una flexibilidad, adaptabilidad y personalización del servicio al perfil del candidato.

c) **Formación,** brinda los siguientes lineamientos:

- **E-learning;** dispone de un catálogo que posibilita generar contenidos a medidas de las necesidades a través de una plataforma más estandarizada.
- **Formación blended;** complementa la formación e-learning logrando una eficiencia en el alumno.
- **Formación de colaboradores;** con el fin de que los trabajadores puedan crecer se les ofrece una serie de sistemas para aumentar sus capacidades.
- **Formación presencial;** garantizan una intervención donde se basa en la definición de objetivos, identificación de indicadores, medición de un post test, mediación media test y el desarrollo de acciones.
- **Gestión de bonificaciones;** maximizando el crédito destinado a la formación.

d) **Outsoourcing,** brinda los siguientes lineamientos:

- **Back office;** se brinda para departamentos y el desk support para clientes, donde se aumenta la eficiente y formación en la tecnología al servicio del talento.

- **Facilities**; propone soluciones de externalización en procesos auxiliares en la gestión de sedes corporativas, focalizadas en facilitar al empleado a sus servicios de su organización.
- **Organización y personas**; con el programa de reclutamiento se refleja la estrategia para la previsión del talento humano en la organización y todos los aspectos del ciclo del mismo proceso.
- **Sales y marketing**; desarrolla soluciones integrales para potenciar el conocimiento del producto, el posicionamiento de la marca, las experiencias corporativas y las ventas a los clientes.
- **Turismo y cultura**; por medio de la gestión del recurso turístico, cultural y de ocio, se desarrolla la atención y una experiencia en la calidad y satisfacción con el objetivo de impulsar la productividad más exigente.

e) **Soluciones de flexibilidad**, brinda los siguientes lineamientos:

- **Cerca de ti**; a través de la gestión del talento prevé las necesidades de sus clientes fuentes de reclutamiento.
- **Manpower net**; proceso de gestión jurídica del trabajo temporal para mejorar la relación con la organización y los candidatos a postular.

- **Manpower onsite;** apoyan en las propias instalaciones como tareas que actualmente realiza cada departamento de RR. HH y operaciones asociadas a la gestión de flexibilidad.

#### 1.2.4 Líneas de Negocio

Consideras como divisiones o unidades que establecen una base para las soluciones en base de las necesidades organizacionales, están son:

##### A. **Experis:**

Es una consultoría de soluciones y servicios técnicos que brinda Manpower, con la finalidad de contener un proceso y donde la especialización del profesional gira en cuanto al manejo de tecnologías de información como comunicación e incorporado con el crecimiento por medio de las finanzas, el marketing y las ventas.

##### **Figura N° 7:**

*Soluciones tecnológicas de la empresa Manpower*



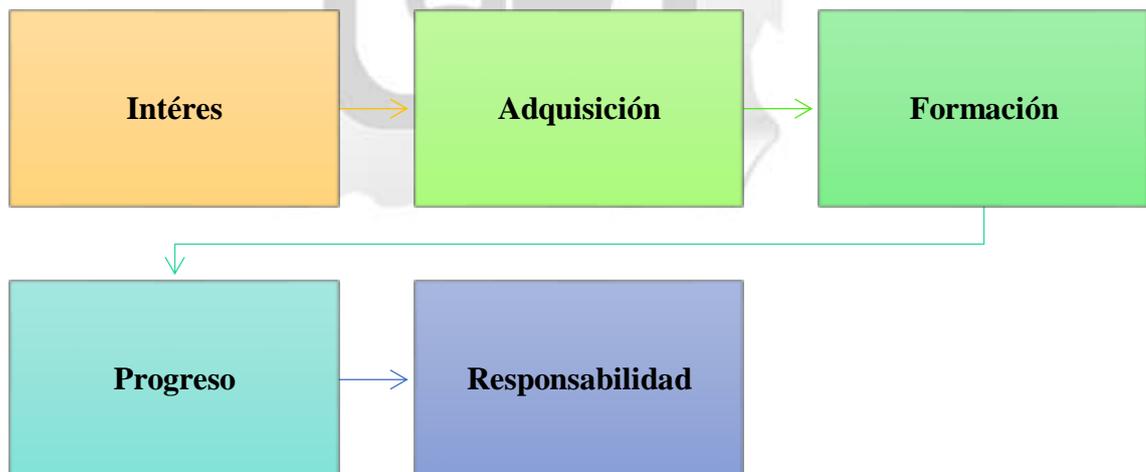
Fuente. Servicio de experi, se basa desde la concepción y elaboración de un proyecto hasta el paso de su ejecución, donde a través de un modelo de adaptación que tiene Manpower. Tomado de: <http://www.manpower.com.pe>

## B. Talent solution:

Funcionando como un sector del mismo grupo Manpower, afianza sus intereses en permitir las soluciones en base a la gestión del talento y contribuyendo a la carrera profesional por medio del diseño y la ejecución de las mismas alineando siempre el planeamiento más que todo del talento y la del negocio, garantizando que las organizaciones incrementen su eficacia y mejora en la carrera de la capacidad interna de sus colaboradores. La finalidad de esta línea, es que Manpower obtenga un número de asesorías a sus clientes para que puedan superar los retos que impone el nuevo mundo laboral que se encuentra en continuo cambio, para ello fija a través del desarrollo y la excelencia global estos pilares fundamentales para el crecimiento de una empresa y de su talento.

**Figura N 8:**

*Soluciones en el ciclo de la vida del empleado en la empresa Manpower*



Fuente. Talent Solution, un modelo de desarrollo de liderazgo con el objetivo de retener el mejor talento y aumentar la competencia de los recursos para lo cual se crean alianzas para gestionar el talento. Tomado de: <http://www.manpower.com.pe>

## 1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO

### 1.3.1 Ubicación Geográfica

**Figura N° 9:**

*Expansión a nivel mundial de la empresa Manpower*



Fuente. Mapeo de las oficinas que tiene a nivel mundial la empresa Manpower, extendiendo su marca. Tomado de: <http://www.manpower.com.pe>

**Tabla N° 2:**

*Operaciones a nivel mundial.*

<b>África:</b>
Marruecos, Sudáfrica, Túnez
<b>América:</b>
Argentina, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Estados Unidos, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay, Venezuela
<b>Asia:</b>

Arabia Saudita, Bahreín, China, Corea, Emiratos Árabes Unidos, Filipinas, Hong Kong, India, Israel, Japón. Kazajstán, Kuwait, Macao, Malasia, Singapur, Tailandia, Taiwán

**Europa:**

Alemania, Austria, Bélgica, Bielorrusia Bulgaria, Dinamarca, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Italia, Lituania, Luxemburgo, Mónaco, Noruega, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía, Rusia, Serbia, Suecia, Suiza, Turquía, Ucrania

**Oceanía:**

Australia, Nueva Caledonia, Nueva Zelanda

Fuente. Posicionamiento de países en Manpower. Tomado de: <http://www.manpower.com.pe>

**Figura N° 10:**

*Expansión en el Perú*



Fuente. Departamentos en el Perú, que son unidades de trabajo de la empresa Manpower.

Tomado de: <http://www.manpower.com.pe>

## Figura N° 11:

*Manpower en Perú, sede principal en Surco.*



Fuente. Manpower Perú, en su sede de operaciones, ubicada en el distrito de Santiago de Surco.

Tomado de: <http://www.manpower.com.pe>

### 1.3.2 Manpower en el Perú

Manpower desde 1996, en el Perú realiza sus operaciones contando con 11 unidades:

- **Oficinas:** Ica, Chimbote y Tumbes
- **Operaciones:** Arequipa, Cajamarca, Chiclayo, Cuzco, Huancayo, Lima, Piura y Trujillo.
- **Personal destacado:** Resto de departamentos

Manpower en el Perú, ha desarrollado un método único y aprobado que ha permitido que el postulando pueda ser evaluada con la finalidad de que las partes interesadas trabajador-organización obtengan una solución en cuanto a personal, la denominación de este método llamado “sistema operativo”, contando con la siguiente estructura:

- 1) **Entrevista:** Identifica los intereses, experiencia laboral, conocimientos y preferencias personales de cada postulante, ayudando a ofrecer a los clientes opciones de personas calificadas y meticulosamente aptas.
- 2) **Evaluación:** Determina los riesgos y niveles de conocimientos de los empleados, así como de sus aptitudes individuales.
- 3) **Selección:** Permite elegir la o el candidato idóneo acorde al cargo y responsabilidad.
- 4) **Control de calidad:** Realiza un seguimiento a través de las evaluaciones escritas del desempeño de los empleados, así como el servicio que presta Manpower a sus clientes.

### 1.3.3 Contexto Socioeconómico

Se basa en clientes los cuales invierten en personal acorde a las necesidades de su empresa para un mejor desarrollo. En el entorno en cuanto al manejo administrativo tangible, esta compañía cuenta con fuentes de ingresos como acciones que se encuentran cotizadas en la bolsa de valores, teniendo ganancias muy altas, según los cálculos desde que su empresa se expandió y logro obtener nuevas adquisiciones. Conocer este contexto implica el avance que ha tenido Manpower desde sus inicios hasta la actualidad, reflejando su potencial activo por el empeño invertido en recurso humano, logístico, material, institucional y digital.

**Tabla N° 3.**

***Ingresos de la empresa Manpower al año 2018***

<b>Tipo de Ingresos</b>	<b>Cantidad</b>
Netos	\$ 556 millones
Exportación	\$ 796 millones
Activos totales	\$ 8. 51 mil millones
Equidad total	\$ 2. 62 mil millones

Fuente. Ingresos que han generado Manpower hasta el 2018. Tomado de:  
<http://www.manpower.com.pe>

En cuanto al perfil de los futuros empleados según lo requiera la propia organización y el tipo de labor que realizan los mismos, Manpower hace una selección exhaustiva para las empresas:

**1) Trabajadores de carácter profesional:**

- Con formación académica
- Con experiencia profesional
- Con adaptabilidad y trabajo bajo presión
- Situación económica alta-media

**2) Trabajadores de carácter operario:**

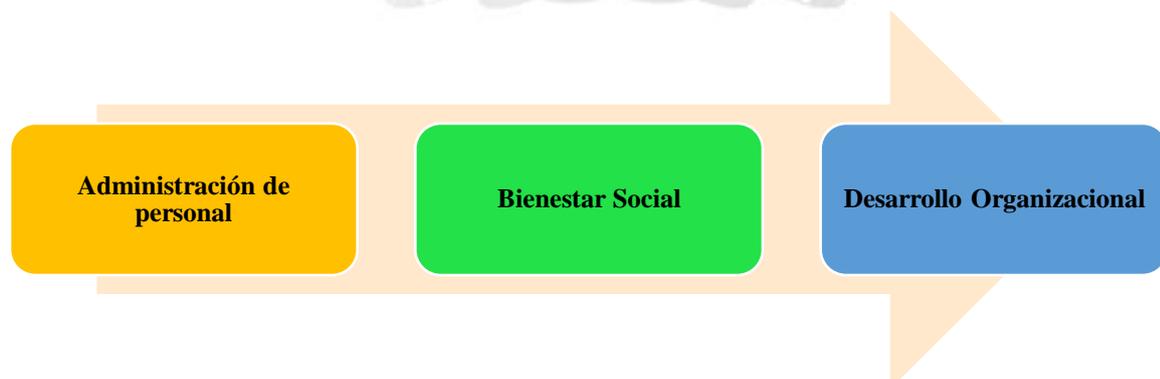
- Con desarrollo de habilidades
- Desempeño en base a retribuciones
- Situación económico media-baja
- Dinámica familiar disfuncional

#### 1.4 ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO

Manpower Group, conocida por ser una empresa que se dedica al reclutamiento para desarrollar y potencializar el talento humano, cuenta con áreas específicas que le permite trabajar, interviniendo así de manera continua y meticulosa a favor de sus clientes como trabajadores. Un área en particular es el de Bienestar Social y Desarrollo Organizacional, donde se ocupan de cubrir la satisfacción integral del trabajador y su familia en conjunto con la empresa, brindando capacitaciones, beneficios por ley y otras retribuciones que permitan al trabajador y a su familia un confort que les permita un progreso e impacto en sus vidas y sobre todo generar identificación con la empresa. Así mismo el área de Recursos Humanos, es un eje principal y motivo por el cual Manpower se fundó, al querer aportar soluciones a las organizaciones en gestión de talento, esta área también cuenta con tres divisiones, donde laboran trabajadores/as sociales, psicólogos/as y administradores/as; quienes a su vez realizan las actividades, gestiones y trámites integrales en pro del colaborador.

#### Figura N° 12:

*Descripción del área Recursos Humanos*



Fuente. Área de Recursos Humanos de la empresa Manpower, junto a sus oficinas de apoyo.

Tomado de: <http://www.manpower.com.pe>

Como se nota en la figura N° 12, el área de Recursos Humanos, contempla tres elementos los cuales garantizan que los colaboradores que trabajan en Manpower y aquellos futuros seleccionados obtengan un confort acorde a sus necesidades laborales. La Gerencia de Recursos Humanos, propone como sus tres órganos ejecutores a tres áreas, las cuales tienen objetivos administrativos, correspondientes a sus obligaciones, en tal sentido, estas áreas o unidades, se definen:

- a) **Administración de Personal:** este ámbito se dedica a realizar todos los procesos de gestión en cuanto a los colaboradores, es decir, es el sector que se dedica a desarrollar el proceso final de selección para los nuevos integrantes de Manpower, también se encargan de toda la fase inductiva dando a entender las políticas institucionales.
- b) **Bienestar Social:** Área, que como su mismo nombre lo indica, interviene por la calidad de vida y el bienestar de los colaboradores, para ellos administra los recursos y gestiona la salud a través de trámites, diseña y ejecuta propuestas de prevención y tratamiento, mejorando la vida óptima, y realiza las responsabilidades de su propia praxis profesional como informes sociales, diagnósticos y visitas domiciliarias.
- c) **Desarrollo Organizacional:** Establece medidas, que aseguren el desarrollo de las capacidades de los trabajadores, actúan en los problemas del ambiente laboral, elaboran indicadores en base a la satisfacción de la empresa como de los clientes, efectúa una línea para lograr la pertinencia y llevar a cabo la visión y que los trabajadores empleen los valores.

## Figura N° 13:

### *Funciones de las unidades de Recursos Humanos*



Fuente. Responsabilidades de las unidades de trabajo del área de Recursos Humanos de Manpower. Tomado de: <http://www.manpower.com.pe>

## 1.5 MISIÓN Y VISIÓN

### 1.5.1 Visión de Manpower:



## 1.5.2 Valores que trabaja Manpower:

### a) Conocimiento:

La empresa Manpower, comparte experiencias y recursos, lo cuales son destinados a afianzar a los talentos en todas sus operaciones a nivel mundial por ello el compromiso es fundamental para que el cliente y el futuro empleado tenga la capacidad necesaria no solo en el ámbito formativo, sino de otros aspectos que suscitan de manera interna en cualquier organización.

**Figura N° 14:**

*Bases del valor del Conocimiento*



Fuente. El valor del conocimiento y sus 4 pilares como lo describe Manpower. Tomado de: <http://www.manpower.com.pe>

**b) Gente:**

Cada persona que incursiona juega un papel importante, siendo importante, fomentar profesionales con valores humanos y con ética. Toda persona es considerada como un factor o recurso humano, el cual se le debe considerar un respeto, promover un desarrollo, estipular su lado profesional y que sea reconocido.

**Figura N° 15**

*Bases del valor de la Gente.*



Fuente. El valor de la gente y sus 4 pilares como lo describe Manpower. Tomado de:

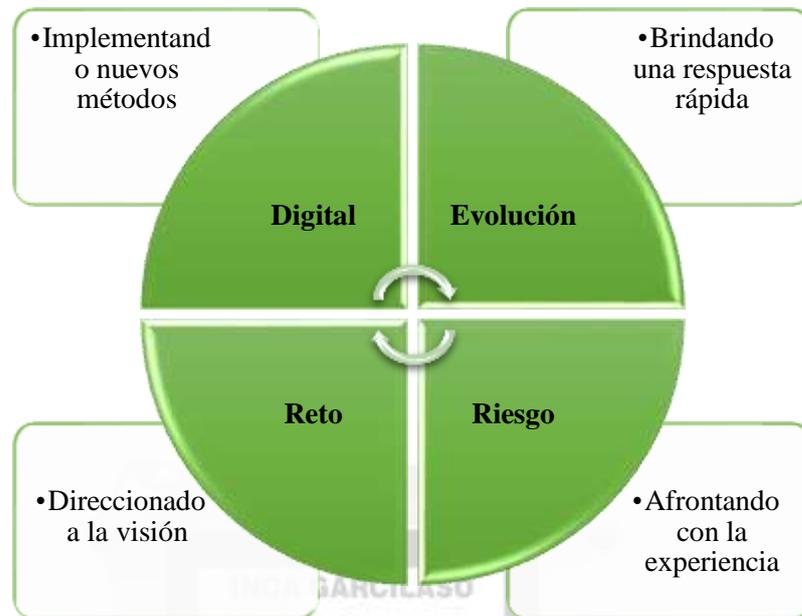
<http://www.manpower.com.pe>

**c) Innovación:**

Siendo pioneros en la innovación de sistemas y de tecnologías Manpower, se preocupa por el interés del soporte en la era digital, haciendo posible que cuenta con software especializados para el diseño de plataformas o proyectos.

**Figura N° 16:**

*Bases del valor de la Innovación.*

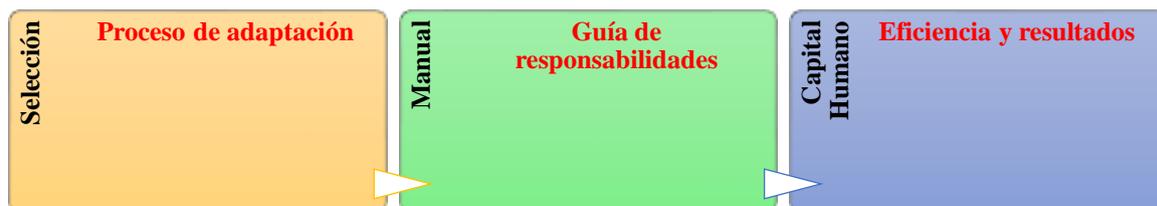


Fuente. El valor de la innovación y sus 4 pilares como lo describe Manpower. Tomado de: <http://www.manpower.com.pe>

### 1.5.3 Objetivo de Manpower:

**Figura N° 17:**

*Fases del objetivo de Manpower*



Fuente. Fases donde Manpower para lograr la meta institucional. Tomado de: <http://www.manpower.com.pe>

### 1.5.4 Atributos de Manpower

**Figura N° 18:**

*Cualidades que caracterizan a Manpower.*



Fuente. Atributos s los cuales trabaja y conceptualiza la empresa Manpower. Tomado de:

<http://www.manpower.com.pe>

## **CAPÍTULO II:**

### **DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA**

#### **2.1 ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA**

Las actividades que realiza un profesional de trabajo social en el área empresarial, se basan en elaborar esquemas de planteamiento de calidad de vida al promocionar el cuidado del empleador y de su entorno, esto se logra mediante de un sistema de cooperación, planificación y ejecución de las mismas.

Estudios sobre el trabajo social en el rubro empresarial, indican que los lineamientos o bases en los que se rigen las tareas a emplear con un calendario son programáticas y que es difícil generar nuevas innovaciones en el campo corporativo, debido a la presencia de un clima laboral que depende únicamente de sus metas y visión, por ende, el trabajador social, no siempre puede elaborar proyectos nuevos, dejando que la praxis no se haga visible.

El área de Bienestar Social, de la empresa Manpower Perú, tiene por finalidad diseñar acciones en base a la seguridad de sus asociados y trabajadores en todo momento, es decir, planteadas durante todo un período anual.

Las medidas o actividades abordadas por el equipo de Bienestar Social de Manpower Perú, son supervisadas por la Gerencia de Recursos Humanos, para que estas tareas vayan acorde a las políticas institucionales y objetivos de la misma organización.

## 2.1.1 Plan Anual de Bienestar Social Manpower

Dentro de la actividad general que realiza la unidad de Bienestar Social, dentro del área de Recursos Humanos, se basa en un Plan Anual de Bienestar, el cual contiene una serie de acciones que son desarrolladas con el propósito de generar cambios en los trabajadores, mediante la concientización, prevención y dando soluciones a los problemas existenciales.

**Tabla N° 4.**

### *Plan Anual de Bienestar Social 2019.*

LINEA DE ACCIÓN/ACTIVIDAD		AVANCE	100%
SALUD Y BIENESTAR	AVANCE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO
	100%		
Campaña Escolar		Entrega de vales de Tai Loy (vía descuento por planilla)	Velar por la salud y el bienestar de los colaboradores.
Bienvenida de un Bebé		Visita al colaborador y entrega de pack "Bebé ManpowerGroup"	
Asistencia por Luto de familiar directo		Visita y asesoría al colaborador. Entrega de arreglo floral a nombre de la compañía.	
Beneficios Corporativos		Difusión de convenios , implementación de ferias, showrom con descuentos corporativos.	
Feria de Salud		Masajes anti estrés, despistaje nutricional, chequeo oftalmológico, entre otros.	
Programa de Comunicación Interna.		Bienvenida a la Operación	
Seguimientos de Casos Sociales/Orientación de beneficios Sociales		Informes de casos sociales, visitas domiciliarias y hospitalaria por enfermedad o accidente.	
Gestiones en seguros EsSalud/EPS/Oncológico		Subsidios, lactancia, Iregistros derechohabientes.	
PLANES DE DESARROLLO	AVANCE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO
	100%		
Talleres de Desarrollo Personal		Marca Personal, Manejo del estrés, Feedback efectivo, Trabajo en Equipo	Gestionar los planes de desarrollo de los colaboradores.
Capacitación de Bienestar Social y Beneficios Corporativos		Descasos Médicos, beneficios Essalud, Beneficios EPS, PowerYou	
Capacitación Pastillas de Cultura Organizacional		Marcas, Valores, Atributos	
Trabajador del mes		Reconocimiento al trabajador con mayor alcance de cumplimiento.	
Aniversario en Manpower		Entrega de un Diploma y Champagne por cumplimiento de un año de labor.	
ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN/FECHAS FESTIVA	AVANCE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO
	100%		
Día de la Amistad		Elección del mejor amigo	Fomentar espacios para la participación e integración de los colaboradores a través de agasajos conmemorativos y/o eventos de camaradería que permitan generar motivación, sentido de compromiso y pertenencia con la Compañía.
Día de la Mujer		Activación y entrega de Presente temático	
Día del Trabajador		Campeonato Deportivo/Reunión de Integración	
Día de la Madre		Compartir y entrega de un presente	
Día del Padre		Entrega de un presente	
Fiestas Patrias		Activación y entrega de Presente temático	
Halloween-Canción criolla		Activación y entrega de Presente temático	
Fiestas Navideñas		Aguinaldo (canasta y vale de pavo)	
Olimpower		Campeonato Deportivo/Reunión de Integración/Gymkana	
Celebración de los Cumpleaños		Entrega de presente y tarjeta con dedicatoria/ Compartir	

Fuente. Plan de Bienestar Social 2019. Tomado de: <http://www.manpower.com.pe>

**Tabla N° 5.**

**Programación y Presupuesto del Plan Anual de Bienestar Social 2019**

PROGRAMAS	OBJETIVO	PRESUPUESTO TOTAL APROX.
<b>SALUD Y BIENESTAR</b>	Velar por la salud y el bienestar de los colaboradores.	S/. 270.00
<b>PLANES DE DESARROLLO</b>	Gestionar los planes de desarrollo del personal.	S/. 600.00
<b>ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN</b>	Generar sentido de compromiso y pertenencia con la marca.	S/. 2,269.00
<b>Total (sin IGV)</b>		<b>S/. 3,139.00</b>

Fuente. Presupuesto asignado para el Plan de Bienestar Social de Manpower 2019 sobre el monto basándose en las acciones a ejecutar para un total de 402 trabajadores entre administrativos y operarios. Tomado de: <http://www.manpower.com.pe>

**2.1.2 Ubicación de la unidad de Bienestar Social Manpower**

**Figura N° 19:**

*Sede de la unidad de Bienestar Social Manpower*



Fuente. Sede del área de Bienestar Social de la empresa Manpower. Tomado de: <http://www.manpower.com.pe>

### 2.1.3 Intervención de Bienestar Social en Manpower

La intervención del área de Bienestar Social en la empresa Manpower, tiene como objetivo velar por la calidad de vida, bienestar y salud del personal administrativo, operario. Como se observa en el Plan Anual de Bienestar Social, se focaliza en tres ejes, los cuales son trabajadores por medio de actividades las cuales desempeñan en la optimización integral de la vida del trabajador.

### 2.1.4 Concepto de Bienestar Social

- Para Fortún (2021), sitúa al bienestar social como la satisfacción conjunta de una serie de aspectos que responden a la calidad de vida de la persona en su sociedad.

#### Figura N° 20:

*Dinámica de Bienestar Social en empresas según Fortún.*



Fuente. Fortún, establece tres aspectos del bienestar social en las empresas, para la misma organización como trabajador. Tomado de: <https://economipedia.com>

- La OMS (citado por Keyes, 1998), refiere que el bienestar social, es la valoración que se realiza en las circunstancias y el funcionamiento de su entorno, dando paso a la integración social.

- Ander-Egg (1984), por su parte define al bienestar social, como una actividad organizada y consciente direccionada a la persona o hacia el colectivo que tiene por finalidad actuar sobre un medio social para mejorar, mantener y transformar una situación.

### **2.1.5 Clasificación de las políticas de Bienestar Social**

Con el propósito de incrementar el bienestar social, se articulan medidas y políticas que constituyen la división de los bienes y prestaciones que realizan las entidades:

- 1) **Provisión de bienes:** Es un conjunto de medidas que facilitan el consumo de los bienes o servicios, es decir, que son fundamentales para el desarrollo de una vida digna, siendo en pocas palabras beneficios que generan satisfacción y en algunos casos realizan inversiones como en educación y salud, en el caso de hijos de trabajadores.
- 2) **Prestaciones económicas:** Este tipo de políticas, consiste en entregar a los colaboradores menos favorecidos transferencias monetarias que les permita alcanzar un nivel de vida óptima, por medio de programas de prestación económicas. Entre los programas de prestación se encuentran las de pensiones, por desempleo e incapacidad laboral

### **2.1.6 Medición del Bienestar Social**

Dentro de un marco socioeconómica, se emplean una serie de factores o variables que permiten medir el incremento del bienestar en las personas o trabajadores.

Entre las cuales se encuentran:

- Nivel de consumo
- Nivel de educación
- Nivel de gasto social
- Nivel de ingresos
- Nivel de pobreza
- Nivel de salud
- Seguridad social

## **2.2 PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS**

### **2.2.1 Perfil del cargo de Bienestar Social Manpower**

Se encarga de llevar a cabo las acciones designadas por el área de Recursos Humanos, tiene un requerimiento diseñado para el mismo:

**Descripción del Puesto:**

**Nombre del puesto:** Trabajador/a Social

**Coordinación:** Bienestar Social y Desarrollo Organizacional

**Objetivo del Puesto:**

Garantizar el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores, así como el desarrollo y crecimiento de las cuentas asignadas a su cargo.

### **Responsabilidades del Puesto:**

- ✓ Gestionar y organizar los programas sociales, eventos de integración y eventos corporativos del personal staff y asociados/as.
- ✓ Organizar y coordinar programas preventivos de salud para el personal staff y asociados/as.
- ✓ Realizar las gestiones ante el EsSalud: Inscripciones de derechohabientes, lactancias, reembolsos de prestaciones económicas, seguros de vida, entre otros.
- ✓ Realizar visitas hospitalarias para tomar conocimiento de la situación del trabajador/a.
- ✓ Brindar información a los trabajadores en caso de enfermedad o accidentes.
- ✓ Gestionar las vinculaciones y desvinculaciones de los seguros vigentes: EPS y oncológico.
- ✓ Ejecutar la guardia de bienestar social por un mes completo en el periodo asignado de acuerdo al cronograma.
- ✓ Participar de manera activa de todos los planes de crecimiento profesional que la organización recomiende.
- ✓ Conocer las normas de seguridad propias de las labores a su cargo.
- ✓ Cumplir con las responsabilidades de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente.
- ✓ Desempeñar las demás actividades inherentes al cargo.

### **Formación:**

- Titulado en Trabajo Social
- Colegiado en Trabajo Social
- Especialización en Recursos Humanos

### **Conocimientos:**

- ❖ Elaboración de planes de bienestar
- ❖ Gestión de capacitaciones e inducción
- ❖ Trámites ante salud

### **Experiencia:**

- Dos años de experiencia en el área de recursos humanos
- Un año de experiencia en el puesto

### **Competencias y Habilidades:**

- Actitud de servicios
- Adaptabilidad
- Aprendizaje
- Compromiso
- Comunicación efectiva
- Responsabilidad
- Solución de problemas



## 2.2.2 Actividades del área de Bienestar Social desarrolladas en el 2020

### A) Plan Anual 2020 del área de Bienestar Social

SALUD Y BIENESTAR	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Cuenta	Descripción del Objetivo
Campaña Escolar	Entrega de vales de Tai Loy (vía descuento por planilla.	Todas las cuentas	Velar por la salud y el bienestar de los colaboradores.
Asistencia por Luto de familiar directo	Visita y asesoría al colaborador. Entrega de arreglo floral a nombre de la compañía.	Todas las cuentas	
Campañas de Salud	Feria Saludable	Kimberly	
		Clorox	
		Ulma	
	Cheque Oftalmológico y Odontológico	Global	
	Despistaje Nutricional	Kimberly	
	La fruta del mes	Kimberly	
Masajes antiestress		Global	
Orientación de beneficios Sociales	Contactabilidad/Llamadas/Whatsapp/Citas	Todas las cuentas	
	Visitas periódicas a plantas y clientes	Todas las cuentas	
Seguimientos de Casos Sociales	Informes de casos sociales, visitas domiciliarias y hospitalaria por enfermedad o accidente.	Todas las cuentas	
	Reportes de diagnósticos por DM del Sisplan.	Todas las cuentas	
EsSalud	Recuperaciones Subsidios	Todas las cuentas	
	Nueva Plataforma VIVA (Videos microlearning/concursos de contar experiencia) :Registros derechohabientes, lactancias , madres gestantes/Capacitaciones/Difusiones	Todas las cuentas	
EPS/Oncológico	Inclusiones y exclusiones/Carpeta compartida/Alertas semanales/Capacitaciones /Difusiones/Siniestralidad	Todas las cuentas	
		Todas las cuentas	

Fuente. Descripción de las actividades concierne al programa de Salud y Bienestar del Plan Anual 2020 del área de Bienestar Social de la empresa

Manpower Perú. Tomado de: <http://www.manpower.com.pe>

CLIMA ORGANIZACIONAL	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		
Beneficios Corporativo	Campañas In House de ventas y descuentos corporativos	Kimberly/Global /Ulma /Clorox	Fomentar espacios para la participación e integración de los colaboradores a través de agasajos conmemorativos y/o eventos de camaradería que permitan que permitan generar motivación, sentido de compromiso y pertenencia con la Compañía.
Celebración de fechas festivas	Saludos fecha conmemorativa	Todas las cuentas	
	Día de la Amistad	Kimberly	
	Cumpleaños	Cuentas que tienen presupuesto	
	Día de la Mujer		
	Día del Trabajador		
	Día de la Madre		
	Día del Padre		
	Fiestas Patrias		
	Halloween		
Fiestas Navideñas			
Eventos de integración	Campeonato Deportivo, Gymkana	Kimberly/Global/clorox	
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Descripción del Objetivo
Comunicación Interna / Gestión de Personal	Bienvenida a la Operación On Site o cuenta Top de Staffing de oficina/Trabaja sin Acoso/Importancia de revisar el extranet/Video conoce tu boleta/CTS, Gratificación , Vacaciones	Todas las cuentas	Fidelizar a los colaboradores mediante la trasmisión de mensajes de la cultura y procedimientos de la compañía.
Comunicación Interna/ Bienestar Social	Bienvenida de un bebé/Oncológico/EsSalud VIVA/EPS/EsSalud Acreditación titular y derechohabientes/PowerTips Salud/Power Cash	Todas las cuentas	
Comunicación Interna / Desarrollo Organizacional	PowerTips Desarrollo/Cultura ManpowerGroup/PowerYou/Temas de Diversidad	Todas las cuentas	

Fuente. Descripción de las actividades concierne al programa de Clima y Comunicación Organizacional del Plan Anual 2020 del área de Bienestar Social de la empresa Manpower Perú. Tomado de: <http://www.manpower.com.pe>

**B) Diagrama de Gantt del área de Bienestar Social 2021**

Actividades+B5:E28	Descripción	Público objetivo	Formador/a
Politica de Powercash	Envío de Flyers informativos	Asociados/as	Equipo de Bienestar Social
	Evaluación de solicitudes por salud y/o consumo		
Celebración fechas festivas	Saludo por fechas festivas		
	Entrega de presentes		
Trámites EsSalud	Procesamiento de expedientes de subsidio, canjes e inscripciones		
Olimpiadas virtuales	Trivias virtuales		
	Competencia en plataformas de juegos virtuales (E. Sport)		
Conociendo al asociad@ del mes	Identificar a un asociado en forma mensual y publicar su historia personal dentro de Manpower		
Acompañamiento familiar	Llamadas por fallecimiento de familiar		
	Llamadas de felicidades por nacimiento		
Consultorio Virtual de Bienestar	Habilitar salas de Microsoft teams para absolver consultas		
Acompañamiento por salud	Seguimiento por casos de accidente de trabajo y enfermedades		
Obsequio por nacimiento	Entrega de presente por nacimiento de hijo/a de asociado/a		
Vacaciones útiles	Talleres virtuales con contenido educativo		
EPS	Procesamiento de inclusiones y exclusiones		
Integración familiar	Competencia en plataformas de juegos virtuales (E. Sport)		
	Inducción a la familia de Manpower		
Beneficios Manpower	Geolocalización de beneficios corporativos para difusión		
Tour de beneficios	Habilitar salas de Microsoft teams para exponer beneficios corporativos y laborales a través de juegos		
Bienvenida nuevos nacimientos	Envío de video de felicitaciones e información sobre beneficios laborales		
Consejos de Nutrición	Envío de microlearning con consejos nutricionales con evaluación de aprendizaje		
Celebración de cumpleaños	Envío de videos de saludos		
	Envío de presentes		

Fuente. Descripción de las actividades a ejecutar por el área de Bienestar Social de la empresa Manpower Perú, según programación anual del 2021. Tomado de: <http://www.manpower.com.pe>

### ***C) Programa Piloto para abordar el Ausentismo Laboral***

#### **Nombre del Programa. -**

***“DESARROLLO DE CAPACIDADES Y HABILIDADES GERENCIALES”***

#### **Justificación. -**

El desempeño laboral, es un aspecto laboral de toda empresa que ha generado la productividad en las mismas, visto desde esa perspectiva son los trabajadores quienes aportan este factor para lograr que toda empresa llega a sus resultados.

El objetivo, visión y misión se convierten en aliados fundamentales, cuando se habla de desempeño laboral, debido a que el grado de pertinencia motiva más a los empleadores a seguir no solo al pie de la letra sus tareas sino hace un esfuerzo extra con tal de generar más satisfacción a la empresa y clientes.

La falta de motivación en los trabajadores, repercute en el bienestar de los mismos y sus efectos rebrotan en sus compañeros de trabajo, la organización y su dinámica familiar. La satisfacción, se centra entonces en un aspecto rutinario para el empleador no consiguiendo producir más y las metas se ven paradas.

Los motivos de baja productividad varían según cada organización una de ellas y la principal es el ausentismo laboral por parte de los colaboradores en sus empresas, estas inasistencias provocan más presión a los demás trabajadores y otras variantes que pueden desencadenar un cese masivo.

El ausentismo laboral, es visto como la ausencia temporal o definitiva (como se presente el caso) de parte del colaborador hacía su empresa, por factores que aluden principalmente a temas médicos (accidentes, enfermedades), problemas del hogar (problemas socioeconómicos, violencia doméstica) y otros personales que se reflejan con la conducta del mismo empleador. La mejor manera de prever la ausencia es no solo recompensar al colaborador, sino garantizar el desarrollo de sus capacidades dentro de la organización, por ello se quiere elaborar este programa.

### **Objetivos. –**

#### **Objetivo general:**

- ✓ Diseñar y ejecutar un programa de capacidades y habilidades gerenciales a los colaboradores de la empresa Manpower Perú, con la finalidad de desarrollar sus potencialidades.

#### **Objetivos específicos:**

- ✓ Realizar talleres sobre conocimiento de programas tecnológicos, para que los colaboradores asuman a futuro nuevos retos profesionales.
- ✓ Realizar capacitaciones sobre pertinencia empresarial, para que los colaboradores se sientan identificados con la visión institucional de Manpower.

### **Meta. -**

Lograr que el 90% de los colaboradores de la empresa Manpower Perú, puedan participar de los talleres y capacitaciones del programa de desarrollo de capacidades y habilidades gerenciales, a fin de eludir el ausentismo laboral.

### **Destinatarios. –**

- ❖ Asociados
- ❖ Personal administrativo
- ❖ Personal operario
- ❖ Familiares del personal operario

### **Metodología. –**

- ✚ Sesiones presenciales
- ✚ Sesiones virtuales
- ✚ Coordinación con ponentes
- ✚ Coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos
- ✚ Coordinación de las sesiones
- ✚ Elaboración de PPT y listado
- ✚ Exposición de talleres
- ✚ Exposición de capacitaciones
- ✚ Evaluación de los talleres
- ✚ Evaluación de las capacitaciones

## **Recursos. –**

### ***Recursos Humanos***

- Ponentes
- Equipo de Bienestar Social
- Equipo de la Gerencia de Recursos Humanos

### ***Recursos Institucionales***

- Consultoras/Convenios corporativos
- Empresa Manpower Perú

### ***Recursos Logístico***

- Para traslado de equipo y/o personal

### ***Recursos Materiales***

- Mesas y sillas
- Laptop, ecrán, proyector y diapositivas
- Folletos y trípticos
- Bocado
- Bebidas
- Recuedos



## **CAPÍTULO III:**

### **FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO**

#### **3.1 MARCO TEÓRICO**

##### **3.1.1 Contexto**

El ausentismo laboral es un problema social, económico y laboral que tiene un impacto en el trabajador que se ausenta y la organización que se ve afectada en el plano de su productividad lo que final recae en una desaceleración sobre todo económica y sociales en los diversos sectores de la sociedad.

La OIT y la OMS, han determinado que las ausencias laborales son por una acción que realizan los trabajadores para no asistir a su centro de trabajo teniendo un fin que perjudica a ambas partes. Tanto La OIT como la OMS, han propuesto estrategias de control por medio de una planificación transversal la cual pueda contribuir a la disminución de los casos de incidencia o ausencia laboral mayor en ciertas organizaciones.

Si bien existen pocas fuentes sobre los orígenes del absentismo laboral, muchos autores recalcan la importancia de su estudio, debido a que las faltas solo enmarcan causas médicas provocados por accidentes laborales o enfermedades ocupacionales, siendo los dos factores de gran remembranza dejando de lado a otros aspectos que también aportan a la ausencia. Las causas médicas puedan ser justificadas aun sea grande el daño o la lesión, puesto que la persona recibe un reembolso por la incapacidad.

Determinar los factores precisos del ausentismo laboral, es una tarea que tiene que invocar un estudio, el cual permita exponer las razones de las faltas, contando que literatura propuesta en teorías, hipótesis, resultados los cuales sean una referencia que ayuden a abarcar nuevos aportes. Así mismo, indagar las causas es proponer una teoría más desde otro ámbito como lo es el Trabajo Social, debido a que muchos investigadores son psicólogos, economistas, administradores, sociólogos y de otros rubros, el soporte que le dará el Trabajo Social, afianzará una propuesta que fortalezca a más profesionales en la intervención en el ausentismo laboral.

El Trabajo Social, es una rama de las Ciencias Sociales, teniendo un sesgo trasdisciplinario, sustentando en su propia metodología que sostiene un proceso para su actuación en los diversos sectores y niveles. El Trabajo Social, como disciplina científica, propone y establece mecanismos de solución ante los problemas reales, sociales y actuales; a través de sus herramientas abarca una serie de estrategias y técnicas, las cuales son utilizadas en las personas, grupos y comunidades con el único propósito de que puedan solucionar sus problemas y ser partícipes de los cambios.

El trabajo social, en el plano organización labora en el tratamiento de conflictos para generar agentes de cambio, el sector empresarial envuelve el área de Recursos Humanos, donde los profesionales de Trabajo Social, actúan sobre todo la unidad de Bienestar Social, donde por medio de las normativas laborales fijan su praxis para promover medidas de bienestar al trabajador. Estudiar los factores del ausentismo laboral en conjunto la intervención del Trabajo Social, supone la interacción de ambas variables, correlacionando con bases teóricas, casos prácticos y antecedentes de otras ramas. En sí el Trabajo Social, como profesión y símbolo de intervención maneja los problemas de manera diversa, enfocando en el origen y las soluciones, por ende, justifica su valor de aporte en este trabajo de suficiencia profesional al contar con elementos que permiten abordar cada problema.

### **3.1.2 Definición de Términos Básicos**

#### **Ausentismo laboral:**

El ausentismo laboral, es la práctica realizada por un trabajador que no asiste a su centro de labores por un período de uno de o más días de los que se pensaba que si iba a asistir. (OIT).

#### **Dinámica familiar:**

La familia con bienestar es aquella que está integrada de manera interna y que rebosan de una capacidad de crecimiento a través de la flexibilidad y la estabilidad. (Ackerman, 1996).

#### **Incapacidad médica:**

Donde un trabajador recurre al Seguro Social, debido a un accidente de trabajo o enfermedad para que sea emitido su constancia médica por los días que no asistió (EsSalud).

#### **Motivación:**

Las personas tienden a reunir una serie de elementos jerárquicos que debe alcanzar para el mismo se pueda sentir autorrealizado. (Maslow, 1956).

#### **Oportunidades laborales:**

Son acciones de cambio para emprender un nuevo ciclo laboral con mejores beneficios y donde el nuevo o futuro empleador se siente satisfecho. (Paulin, 2006).

## **3.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

### **3.2.1 Justificación:**

La insatisfacción, se puede ser una necesidad donde el trabajador que no se siente complacido busca nuevas oportunidades en otros centros laborales, donde puedan valorar su desempeño y puedan retribuirle como lo requiere.

La ausencia de un empleador, significa un problema organizacional, puesto que pueden ser varias las causas que suponen este mismo problema, las inasistencias justificadas siempre tendrán el significado de que el trabajador volverá a realizar sus funciones como antes, siempre y cuando este impedimento médico, voluntario o repentino se haga que el mismo interfiera en sus actividades laborales como cotidianas. La tarea de identificar a las causas o factores que originan el ausentismo laboral, es un proceso de estudio y diagnóstico y de emplear técnicas como la entrevista o aplicación de un cuestionario para conocer la percepción del trabajador y saber el motivo del porqué de su renuncia o de su idea de la misma. Con esta metodología solo se podrá determinar los aspectos causales de la asistencia en una empresa, hay autores que recurren a las capacitaciones grupales con el único objetivo de plantear estrategias de identificación organizacional, es decir, involucrar en las fases de objetivos y visión a los colaboradores teniendo como resultado la retención del personal y el poco cese o despedidos por causas internas.

Cada empresa, establece y propone maniobras que se encuentran a su alcance para que los trabajadores no tengan que renunciar y los que se encuentran con descanso médico, cuando retomen sus tareas tengan menos responsabilidades, estas estrategias suelen obtener impactos positivos como negativos, puesto que la decisión siempre está en el trabajador.

### 3.2.2 Importancia:

La ausencia laboral, como se ha visto, es la acción de no asistir de un empleador a su centro de trabajo. Este concepto alude al hecho, de que la inasistencia puede ser o no justificada, es justificada cuando existe un nexo médico, sindical, una razón inesperada; estos casos son comprensibles para la organización y sobre todo se dictamina como una norma del derecho laboral. Las inasistencias no justificadas no tienen amparo alguno puesto que es una acción desleal, que puede ser una acción de no asistir por indisciplina, y otros motivos que no son expuestos desconociendo así la verdadera razón del mismo y donde se es recurrente esta acción se tiende a despedir al trabajador.

Considerar el hecho de que un empleador no de muestre evidencias y/o no apersonarse de manera presencial e indique los motivos de sus faltas laborales, es un comportamiento de evasión ante situaciones que no sabe manejar. En ese sentido, la importancia de proponer un trabajo sobre el ausentismo laboral y los posibles factores causales, se pueden encontrar diversos hechos que producen esta situación ya que pueden abarcar circunstancias personales, familiares, ambientales y organizacionales.

Entonces la importancia del presente estudio, brinda dos rasgos:

**Importancia práctica:** Implica que se puedan desarrollar más investigaciones en Trabajo Social, sobre el ausentismo laboral y sus factores causales de manera particular para conocer más a fondo cada indicador.

**Importancia teórica:** Proporcionar un contexto teórica, aportará a contar con una base que pueda fundamentar más este trabajo de suficiencia profesional.

### 3.3 TEORÍA Y PRÁCTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL

#### 3.3.1 Conceptos del ausentismo laboral:

La OMS, define al ausentismo laboral, como la falta de asistencia de los empleados a sus puestos de trabajo por una causa directa o indirecta inevitables que puede ser por una enfermedad o accidente de trabajo, así por otras razones no especificadas.

Como menciona Malaquer (1977), que el absentismo laboral, se entiende como una problemática sociológica que es inherente al desarrollo organizacional y económica, estando relacionado directamente con la actitud de la persona frente a la sociedad del trabajo.

Danatro (1995), afirma que el ausentismo laboral puede definirse como la diferencia entre el tiempo de trabajo realizado de manera individual, que puede ser aceptado como una ausencia de trabajo de una persona durante su jornada laboral completa, suponiendo que iba a asistir independientemente de la causa que esta produzca.

Para Chiavenato (2003), la ausencia laboral, hace hincapié al término para referirse a las faltas o inasistencias de parte de los empleados a su trabajo, que viene hacer la suma de los períodos que, por motivos diversos, los trabajadores se retardan o no asisten a su organización.

Robbins (2007), señala que muchas empresas han intentado disminuir el ausentismo de sus trabajadores, tratando de satisfacer algunas necesidades a los mismos, los cuales lo han considerado como muy complacientes y tiene una consecuencia positiva y de agrado.

### **3.3.2 Tipos de ausentismo laboral:**

Según Hitze (1975), atribuye que se presenten algunos tipos de absentismo laboral, la cual sitúa la regularidad, las condiciones, alteraciones en las que atraviesa un trabajador cuando toma la decisión de cesar y/o se encuentra en una situación de riesgo laboral:

#### **a) Absentismo coyuntural:**

Es aquel, que se presenta en períodos rápidos, donde se produce un cambio social, político, económico entre otros. Este tipo de ausentismo, suele tener una magnitud mayor a uno que sea estructural, es decir por el largo plazo. El absentismo laboral, disminuye sus factores, y es donde el trabajador decide de manera precisa sin medir consecuencias a futuro.

#### **b) Absentismo estructural:**

Este tipo de ausentismo, depende de un grado de industrialización de la sociedad, es decir, que mientras existe trabajo en una empresa es difícil que se presente el ausentismo. Se puede observar que mientras estabilidad se hall y perdure, las inasistencias solo serán por causas médicas, pero no organizacionales.

**c) Absentismo histórico:**

Se presenta de manera regular, considerando al ausentismo que se ha mantenido por lo largo del tiempo en una sociedad, es una organización, es decir, que es un efecto que se presenciado por años en una empresa y que forma parte de su dinámica al considerarlo como “normal” y no buscan soluciones, porque siente que no es un problema sino parte del ciclo laboral del trabajador.

**3.3.3 Características del ausentismo laboral:**

○ **Empresarial:**

Se basa en la adaptación del trabajador y su empresa

○ **Pedagógico:**

Es cuando el ausentismo constituye respuestas de alta tensión, siendo una ruptura o un escape del trabajador hacia su organización por la alta presión que sufre y no poder desenvolver sus funciones.

○ **Psicológico:**

Se centra básicamente en la motivación y satisfacción del trabajador. Las normas son establecidas como un modo de trabajo pertinente y donde las ausencias suelen ser justificadas y donde todos los empleadores apuntan hacían un fin.

- **Sociológico:**

Fija su mirada en indicadores sociodemográficos, también en la dinámica de la familia y donde la ausencia laboral, tiene que ver más con un plano organizacional.

### **3.3.4 Enfoques del ausentismo laboral:**

Entre los enfoques que aborda el ausentismo laboral, se deducen según algunos estudios, los siguientes:

#### **Enfoque económico:**

Se basa en el comportamiento del personal que se ausenta y por la interacción entre las cosas que los motivan y cuando ello puede ser tolerado por el empleador. Las motivaciones son de tipo individual.

#### **Enfoque médico:**

El ausentismo en este enfoque, contribuye a un tema netamente laboral donde sus componentes se fijan en la satisfacción organizacional y sobre todo cuando la falta suele ser justificada por un compromiso de retorno a los quehaceres.

#### **Enfoque psicosocial:**

En este enfoque la ausencia, es el resultado de la interacción entre individuos, equipos de trabajo y organizaciones, donde el tiempo perdido tiene como efecto una cultura de inasistencia, siendo para cada industria y ocupación distinta.

### **Enfoque de retiro organizacional:**

El presente enfoque plantea que los trabajadores se ausentan debido a niveles altos y bajos, en los altos están donde les pueden ofrecer oportunidades de crecimiento personal y sostenibilidad económica y en los bajos no tener un sueldo y sin beneficios.

### **3.3.5 Modelos de ausentismo laboral:**

A) *Según As (1962)*, el modelo de este autor, menciona que las ausencias del trabajo están en función a la relación y solidez entre el trabajador y la empresa, donde el vínculo que une a ambos es a través del contrato, puesto que esto unifica más la relación de ambos.

El modelo de As, propone que los incentivos, son una herramienta de adaptación que originará que el empleador no renuncie, así mismo, cuando una persona es contratada siente que pertenece a la organización teniendo un sentimiento de integración, el cual es percibido por la conducta organizacional, donde ese valor es sinónimo de perder el empleo.

Según As, existen factores incidentales que pueden convertirse en barreras permanentes los cuales pueden traer consigo la ausencia para lo cual hay que distinguir cuál de ellos afectan directamente a la integración del empleado con la empresa.

**B) Según Gibson (1966)**, con su modelo del comportamiento organizacional, el cual preciso la relación del trabajador y la organización, el cual establece un intercambio en la contribución de la empresa a cambio de recibir recompensas, es decir, es un plano que involucra a las partes interesadas. En ese sentido, para que el trabajador logre alcanzar una relación satisfactoria, es fundamental que se disponga de una actitud sobre todo de compromiso del mismo y por otra parte se encuentra la identificación del empleado con su trabajo, puesto que constituye un factor determinante en la conducta de la ausencia.

Gibson, aporta a su modelo que los factores que incrementen la identificación organizacional operan con la finalidad de ir reduciendo el ausentismo porque la cooperación entre el trabajador y la empresa es plena.

Por último, lo que menciona Gibson, en su modelo es que existen otras variables que influyen sobre la conducta de la ausencia y que pueden incrementar esta situación si no es manejada a tiempo, siendo aquellas variables las facilitan la legitimidad de las ausencias o el poder de justificarlas.

**C) Según Steers y Rhodes (1984)**, el modelo que se basa en el de la modificación de la variable de motivación, que consta de cinco elementos:

**Elemento uno:** Se encuentra relacionada con las actitudes frente al empleo y trata de reconocer la importancia de la conducta o actitudes que toma el trabajador, donde se implica a las responsabilidades y el compromiso con la institución, haciendo que aspectos como con los compañeros de trabajo, el sueldo y el control, sean sobre todo indicadores que se articulen la ausencia laboral.

**Elemento dos:** Hacen alusión a los factores económicos y condicionantes del mercado, los cuales limitan la posibilidad de que un trabajador cambie de trabajo, donde la influye sobre todo la motivación del mismo y donde la tasa de desempleo crece, ocasionando relaciones inversas en los niveles de desempleo.

**Elemento tres:** Se presenta el sistema de control en la organización, donde la incorporación por parte de las políticas institucionales y sus procedimientos rigen una reducción del absentismo al contar con medidas para evitar este problema, por ello cuanta esta variable con tres estrategias: las iniciativas de refuerzo, el castigo y los incentivos y los sistemas de consecuencias.

**Elemento cuatro:** Menciona a los factores personales del empleado, donde el ausentismo está asociado con los problemas de salud, la familia e indicadores sociodemográficos como la edad, el sexo entre otros. Sin embargo, la motivación de asistencia el trabajador resulta insuficiente para que logre asegurar su presencia. En este enfoque la ausencia siempre se debe a tres causas: enfermedades, acciones o problemas de transporte.

**Elemento quinto:** Resalta la cultura de la ausencia donde gira en torno del estudio del absentismo y donde se evita los aspectos costumbristas de la ausencia de los trabajadores y la dirección de creencias sobre su legitimidad. La cultura de la ausencia guarda cierta relación, con el ausentismo donde pueden influir otras variables en el empleador, donde si pueden justificar su ausencia

*D) Según Chiavenato (2008)*, el autor explico que existen cuatro causas o modelos que tiende a explicar los factores que llevan al ausentismo al colaborador:

**El modelo de adaptación:**

Sostiene que es bueno y mejor adaptarse a las situaciones ambientales o de entorno para lograr metas, y solo así se pueden obtener objetivos que la propia organización los considera eficaces y así el trabajador podrá crecer y sobrevivir en su entorno laboral. Según este modelo la característica de la personalidad varía y puede ser entendida como un proceso de adaptación.

**El modelo de clima organizacional:**

Se le atribuye que para que los trabajadores estén implicados en los momentos de cambios organizacionales, es necesario satisfacer sus necesidades y sostener su equilibrio emocional, en este sentido se trabaja con el grupo y se estima que resulte la autorrealización de cada miembro y que sus necesidades superiores dependan particularmente de las personas que están en posiciones altas o jerárquicas, siendo pertinente la administración de recursos para que se comprenda la adaptación.

**Modelo de motivación:**

Se induce a todo aquello que motive el trabajador a actuar de forma determinada y que da origen a un comportamiento de pertinencia organizacional, siendo un efecto entre el sujeto y la circunstancia, es decir, la motivación no siempre va acompañada de una recompensa.

### **Modelo de trabajo inadecuado:**

Son aspectos que proporcionar formas flexibles de enmarcar las áreas en la que se debe desarrollar el trabajador a través de una base administrativa y alude al hecho en qué modo las instituciones desean tratar a sus empleadores para alcanzar sus objetivos organizacionales. En este modelo las políticas institucionales juegan un papel importante porque de ellas depende las obligaciones de los trabajadores, conductas, metas a alcanzar y otros temas de clima laboral como sanciones.

### **3.3.6 Causas del ausentismo laboral:**

Diversos autores, atribuyen causas al ausentismo laboral, entre las principales según refieren los mismos tenemos:

- i. Según Hruden (1986), refiere que, en su estudio realizado a grandes empresas, resultó que existe una correlación entre los índices de ausentismo y las actitudes de los trabajadores con relación a la administración, sus superiores y compañeros de trabajo, donde como causales del ausentismo laboral:
  - La falta de solidaridad
  - La insatisfacción por el sueldo
  - La falta de reconocimiento
  - La insatisfacción por la administración

ii. Según Chiavenato (2003), expone que las causas del ausentismo laboral, siempre tiene que ver con el trabajador o la organización, donde menciona algunos aspectos de ambas partes:

- La poca supervisión
- La falta de motivación constante
- La falta de integración
- Los accidentes de trabajo
- Las razones familiares
- Las enfermedades no comprobadas
- Estimulación por parte del trabajador
- La no identificación por parte del trabajador
- Los problemas de tránsito
- Los problemas económicos

### **3.3.7 Factores de ausentismo laboral:**

Las razones por las cuales los trabajadores no asisten a su centro de labores pueden ser varias y diversas, sin embargo, el denotar factores que sean de riesgo para la organización, el mismo trabajador y su entorno de limitan cuando se asocian a variables que ponen en peligro su conducta como trabajador y su salud, entre los factores se encuentran:

**Factores actitudinales:**

Son aquellos que conducen el comportamiento del trabajador, que pueden ayudar o no en el rendimiento de su desempeño, un factor de riesgo en este punto es la indisciplina, la falta de compromiso, la actitud desafiante; los cuales se convierten en indicadores que hacen que las personas no asistan de manera permanente y/o no sean constantes en cualquier otro centro de trabajo.

**Factores culturales:**

Se manifiesta por el ambiente o clima que proporciona cada organización, es decir, si existe insatisfacción la ausencia se incrementará y caso contrario la ausencia se podrá reducir. Cuando se asocia la cultura organizacional al trabajador las variantes de inasistencia solo se producen por causas médicas que pueden ser subsanadas. Sin embargo los factores culturales no solo implica al clima, sino también a ciertos aspectos a los cuales estaba acostumbrado un trabajador y eso puede desencadenar la ausencia.

**Factores médicos:**

Naturalmente en los casos de accidentes de trabajo y enfermedades de alto grado, la imposibilidad de seguir laborando se vuelve ya no una opción, sino de mejorar las condiciones de calidad de vida del ex empleador.

**Factores sociales:**

Se basan en despidos masivos por falta de organización o ceses de empresas.

### **3.3.8 Estrategia para reducir el ausentismo laboral:**

Algunos estudios señalan, que para poder abordar la problemática del ausentismo laboral que se presenta en la actualidad en muchas organizaciones, se debe direccionar y toma decisiones respecto a este tema. Independientemente de las causas, en los procesos porque querer retener al personal, las empresas han fallado en tratar de disminuir las renunciadas, ceses, ausencias; en ese sentido la formación de equipos multidisciplinarios busca soluciones factibles y precisas que pueden llegar a reducir los casos de ausencia laboral por parte de los trabajadores, entre las estrategias que se emplean últimamente en las organizaciones son:

#### **1. Diseñar una política de asistencia:**

Para poder formalizar las expectativas de asistencia a los trabajadores, la elaboración de un documento permite el modo más eficaz de garantizar buenos récords de estar presentes en el centro de trabajo. Siendo así el trabajador sabrá las reglas impuestas de la no asistencia sin justificar y motivos por los cuales debe exponer su situación.

#### **2. Establecer expectativas claras de asistencia:**

Teniendo redactado las políticas de asistencia, todos los empleadores tienen en claro el nuevo proceso de comunicación clara y efectiva, en este punto es recomendable debatir sobre ciertas premisas que no son comprensibles para los mismos, también considerar los objetivos de esta política y su dinámica.

### **3. Recompensar la buena asistencia:**

Este punto, enmarca la participación por una conducta que motiva al colaborador a ser recompensado por una buena acción no siempre de manera tangible, sino pueden ser de otros modos como la dirección de un taller, un diploma de honores entre otros tipos de reconocimiento.

## **3.4 ACCIONES, METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTOS**

### **PROGRAMA DE INTERVENCIÓN**

#### **3.4.1 Denominación:**

Programa de Intervención para incentivar a los trabajadores de la empresa Manpower Group Perú: “Tu Motivación, Nos Motiva”

#### **3.4.2 Justificación:**

En la actualidad los trabajadores de la rama operaria han tomado la decisión de retirarse de la empresa Manpower Group Perú y/o no asisten a su centro de labores por motivos desconocidos. Esto ha hecho que sus compañeros de trabajos tomen cargo de funciones no competentes, teniendo los mismos más carga laboral, y veces no siendo recompensados. Ante esta circunstancia el área de Bienestar Social, tomo la iniciativa de indagar los aspectos que conllevan a los trabajadores a que no asistan ni realicen sus tareas laborales.

En ese sentido se consultó a algunos empleadores el motivo de su inasistencia por algunos días, dando como resultado que eran temas familiares, personales y de falta de motivación, siendo los factores a los cuales más apuntaban los trabajadores.

Teniendo estas respuestas, se dieron paso a la evaluación y gestión de indicadores para proponer de acciones que puedan mejorar el clima laboral y así poder reducir los casos de ausentismo laboral en la empresa Manpower Group Perú.

Para tener una planificación concreta, se propuso que la trabajadora social, como parte de su elaboración del trabajo de suficiencia profesional, para la obtención de su Título Profesional, pueda emplear un programa de intervención el cual establezca las pautas necesarias para poder abordar este problema y así los trabajadores de esta gran organización se sientan satisfechos e identificados.

Como lo han mencionado varios autores el ausentismo, se le atribuye al hecho de la ausencia que suponía la organización que el trabajador iba a asistir a realizar sus actividades cotidianas laborales, sin embargo, cuando están no se proceden existen sanciones si no llegasen a ser justificadas.

Las causas que encierran el absentismo laboral desde médicas, personales hasta organizacionales; pero todas tienen un mismo origen que se basa es la desmotivación la cual produce que la persona que realice sus actividades como antes y donde la productividad en todos ámbitos carezca de satisfacción, por ende, el comportamiento del trabajador siempre debe ser evaluado y sobre todo motivado para que la ausencia de deberes no se presente.

Las recompensas, si bien son parte de la motivación no siempre pueden ser una herramienta que permita que permita la retención del personal, para ello es adecuado que desde el primer momento los trabajadores se sientan identificados con sus organizaciones y esto solo se logra con el sentido de pertinencia, un buen clima laboral, el trabajo en equipo y una cultura organizacional que sabe de cómo modo recompensar a sus colaboradores.

El diseñar políticas de asistencia, resulta ser una buena estrategia para implementar en las organizaciones, pero resulta que, si no toman en cuenta los criterios de inasistencia de los trabajadores, es decir, conocer los verdaderos motivos de ausencia laboral, la elaboración de otros mecanismos sería imposible de determinar, por ello se sugiero primero estudiar los factores que aluden a las faltas injustificadas.

Ante lo expuesto el siguiente programa de intervención, tiene la finalidad de poder actuar sobre la ausencia laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Group Perú, debido a los altos índices de inasistencia que se ha presentados en los últimos meses, conociendo algunas causas manifestadas por los trabajadores.

### **3.4.3 Establecimiento de objetivos:**

#### **Objetivo general:**

- ✓ Elaborar y ejecutar un programa de intervención para lograr disminuir el ausentismo laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Group Perú.

### **Objetivos específicos:**

- ✓ Realizar actividades sobre la pertinencia organizacional para motivar a los trabajadores de la empresa Manpower Group Perú.
  
- ✓ Desarrollar mecanismos de comunicación efectiva a fin de conocer la percepción de los trabajadores de la empresa Manpower Group Perú.
  
- ✓ Establecer acciones de bienestar físico-mental para suplir la necesidad de calidad de vida de los trabajadores de la empresa Manpower Group Perú.

#### **3.4.4 Sector al que se dirige:**

El presente programa de intervención va dirigido a los trabajadores operarios de la empresa Manpower Group Perú de la sede que se encuentra en el distrito de Lince.

Los criterios de inclusión:

- Trabajadores operarios

Los criterios de exclusión

- Trabajadores administrativos

#### **3.5.5 Meta esperada:**

Se establece la participación del 100% de los trabajadores operarios de la empresa Manpower Group Perú, en el desarrollo de las actividades.

### 3.5.6 Metodología de la intervención:

La metodología de este programa de intervención, estuvo a cargo de un estudio descriptivo, debido a que se justifica el ausentismo laboral, así mismo se valieron de las siguientes técnicas como instrumentos:

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
- Entrevista	- Guía de entrevista
- Análisis situacional	- Cuaderno de campo
- Observación participativa	- Percepción

En cuanto al estudio de los factores del ausentismo laboral, se basó en el método básico de trabajo social, el cual pudo identificar aquellos aspectos causales para luego poder formular el programa de intervención.

El método básico en Trabajo Social, es definido como un proceso operativo, organización que trata de comprender la realidad con el objeto de estudio con la finalidad de alcanzar un resultado. Entre las características de este método, se encuentran:

- **Dinámico:** Se producen alteraciones en las situaciones que son necesarias tenerlas presentes para proponer estrategias.
- **Interdisciplinar:** Se apoya en otras disciplinas, que intervienen para trabajar en las diferentes tareas.

- **Operativo:** Porque busca obtener resultados concretos.
- **Participativo:** Debido al proceso de cambio, y en el desarrollo de este método.

Fases del Método Básico en Trabajo Social:



El método básico en Trabajo Social, tiene una dinámica de cinco elementos, para este programa de intervención las selecciones de estos elementos ayudaron mucho en la recopilación de información sobre el ausentismo laboral, conociendo así las causas mediante el estudio, abordando el tema con el diagnóstico, organizar una propuesta a través de la planificación y la ejecución y poder evaluar el impacto de los resultados del mismo.

### 3.5.7 Modelo de aplicación:

El modelo de Trabajo Social, que se tomó en cuenta para este programa de intervención es el conductual-cognitivo o modificación de la conducta.

#### *Origen del modelo:*

Jehu (1979), es quien propuso este enfoque con la finalidad de poder comprender e interpretar el comportamiento observable de las personas y no analizar la conciencia. Desde un punto de vista del Trabajo Social, permite descubrir las situaciones que controlan la conducta del problema y sobre todo identificar los factores que han contribuido a su desarrollo. Este modelo, se centra en el presente, donde la intervención surge en cambiar los factores ambientales del problema o modificar las respuestas de la persona.

#### *Dinámica y características:*

Hill (1986), refiere que el trabajador social en el modelo conductista, busca modificar los comportamientos inadaptados y sustituirlos por otros, deseando que el usuario o persona pueda tener un mejor ambiente.

El objetivo de este método es no otro que alterar el comportamiento en formas definidos para que sus problemas disminuyan o logren desaparecer, por ello, aparecen ciertas características propias del Trabajo Social en el enfoque conductista:

- El Trabajo Social conductista se tienen más en cuenta las situaciones especiales que controlan la conducta problema.

- La investigación o estudio que realiza el trabajador social se encuentra centrada en determinar los hechos precisos que provocan la aparición de la conducta problema.
- El Trabajo Social, fundamenta su intervención en aquello que es observable, no utilizando interpretaciones, y atiende únicamente a la conducta observable.

### ***Naturaleza de intervención:***

La relación del Trabajo Social conductista y la persona a la apoya, el profesional es quien direcciona y lidera el proceso de cambio en la modificación de la conducta de la persona, debido a que diagnostica e identifica cual es o son los problemas que muestra el usuario y sus pensamientos, ensañando al mismo a modificar estos aspectos a través del desarrollo de habilidades conductuales nuevas ejerciendo si es un necesario un programa de tareas que el paciente debe poner en práctica.

La participación de las acciones encomendadas en el usuario, suele revisarlas para ver cuales se les hace fácil de desarrollar y así emplear un inicio factible y seguida de aquellas tareas algo complicadas pero que en su momento las ejercerá.

La intervención que realiza el Trabajo Social, en este paradigma, permite enfatizar, la modificación de una conducta, que no es más que modificar la anterior para mejorar en cuanto a desarrollo de capacidades, autocontrol, manejo de emociones, solución de situaciones; en base a ello la persona se puede sostener una resiliencia si bien de grado regular, le permite tener un manejo en cuanto a los desafíos de la propia vida.

### **3.5.8 Recursos a utilizar:**

Dentro de los siguientes requerimientos para el programa de intervención, como sesiones, se van a necesitar:

#### **Recursos Económicos:**

- Presupuesto asumido por solicitud al área de administración

#### **Recursos Humanos:**

- Administrador
- Gerente General
- Gerente de Recursos Humanos
- Nutricionista
- Otros Ponentes
- Psicólogo
- Trabajadora Social



#### **Recursos Materiales:**

- Laptop, ecrán, proyector, diapositivas
- Lista de asistencia, registro fotográfico
- Mesas y sillas
- Folder de manilla con hojas, lapiceros y folletos
- Bocaditos, bebidas, vasos descartables y servilletas

### 3.5.9 Sesiones del programa de intervención:

#### *Sesión 1 del objetivo específico 1 del programa de intervención*

**Objetivo específico 1:** Realizar actividades sobre la pertinencia organizacional para motivar a los trabajadores de la empresa Manpower Group Perú.

<b>Objetivo Específico 1</b>	: Realizar actividades sobre la pertinencia organizacional para motivar a los trabajadores de la empresa Manpower Group Perú.
<b>Sesión 1</b>	: “Unidos por un objetivo”
<b>Duración</b>	: 30 minutos
<b>Actividad</b>	: Desarrollar una ponencia sobre la integración entre la empresa y los trabajadores operarios
<b>Tarea</b>	: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinar con Gerencia de Recursos Humanos</li> <li>- Gestionar material</li> </ul>
<b>Finalidad</b>	: Sensibilizar a los trabajadores operarios para que se sientan identificados por la empresa Manpower y disminuya la ausencia laboral
<b>Meta</b>	: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lograr que el 100% de participación de parte de los trabajadores</li> <li>✓ La integración e identificación organizacional</li> </ul>
<b>Beneficiarios</b>	: Los trabajadores operarios
<b>Técnicas</b>	: Exposición, dialogo informativo, retroalimentación, dramatización
<b>Responsables</b>	: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General</li> <li>• Gerencia de Recursos Humanos</li> <li>• Trabajadora Social</li> </ul>

**Sesión 2 del objetivo específico 1 del programa de intervención**

**Objetivo específico 1:** Realizar actividades sobre la pertinencia organizacional para motivar a los trabajadores de la empresa Manpower Group Perú.

<b>Objetivo Específico 1</b>	: Realizar actividades sobre la pertinencia organizacional para motivar a los trabajadores de la empresa Manpower Group Perú.
<b>Sesión 2</b>	: “Una misma visión”
<b>Duración</b>	: 40 minutos
<b>Actividad</b>	: Exponer la visión y misión institucional, apuntando a procesos de cooperación
<b>Tarea</b>	: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinar con Gerencia de Recursos Humanos</li> <li>- Gestionar material</li> </ul>
<b>Finalidad</b>	: Contribuir al trabajo en equipo a través de la visión de la empresa Manpower, enfatizando el compromiso con los trabajadores
<b>Meta</b>	: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lograr que el 100% de participación de parte de los trabajadores</li> <li>✓ Obtener el desempeño para alcanzar la visión</li> </ul>
<b>Beneficiarios</b>	: Los trabajadores operarios
<b>Técnicas</b>	: Exposición, dialogo informativo, retroalimentación, dramatización
<b>Responsables</b>	: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicólogo</li> <li>• Trabajadora Social</li> </ul>

**Sesión 1 del objetivo específico 2 del programa de intervención**

**Objetivo específico 2:** Desarrollar mecanismos de comunicación efectiva a fin de conocer la percepción de los trabajadores de la empresa Manpower Group Perú.

<b>Objetivo Específico 2</b>	: Desarrollar mecanismos de comunicación efectiva a fin de conocer la percepción de los trabajadores de la empresa Manpower Group Perú.
<b>Sesión 1</b>	: “Dialogando amablemente”
<b>Duración</b>	: 30 minutos
<b>Actividad</b>	: Situar a los trabajadores en una comunicación efectiva donde puedan exponer su percepción organizacional
<b>Tarea</b>	: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinar con Gerencia de Recursos Humanos</li> <li>- Gestionar material</li> </ul>
<b>Finalidad</b>	: Realizar una capacitación a los trabajadores, donde puedan referir los motivos de ausencia y como resolverlos
<b>Meta</b>	: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lograr que el 100% de participación de parte de los trabajadores</li> <li>✓ Lograr la confianza y comunicación efectiva</li> </ul>
<b>Beneficiarios</b>	: Los trabajadores operarios
<b>Técnicas</b>	: Exposición, grupos focales, discusión, mesa de dialogo
<b>Responsables</b>	: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicólogo</li> <li>• Trabajadora Social</li> </ul>

**Sesión 2 del objetivo específico 2 del programa de intervención**

**Objetivo específico 2:** Desarrollar mecanismos de comunicación efectiva a fin de conocer la percepción de los trabajadores de la empresa Manpower Group Perú.

<b>Objetivo Específico 2</b>	: Desarrollar mecanismos de comunicación efectiva a fin de conocer la percepción de los trabajadores de la empresa Manpower Group Perú.
<b>Sesión 2</b>	: “ <i>Practiquemos las soluciones</i> ”
<b>Duración</b>	: 30 minutos
<b>Actividad</b>	: Indicar las pautas sobre las faltas de inasistencia
<b>Tarea</b>	: <ul style="list-style-type: none"><li>- Coordinar con Gerencia de Recursos Humanos</li><li>- Gestionar material</li></ul>
<b>Finalidad</b>	: Concientizar a los trabajadores sobre la reglamentación de las faltas no justificadas y ejecutar plan de solución para entablar una comunicación más cercana
<b>Meta</b>	: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Lograr que el 100% de participación de parte de los trabajadores</li><li>✓ Identificar las causas de la ausencia laboral</li></ul>
<b>Beneficiarios</b>	: Los trabajadores operarios
<b>Técnicas</b>	: Exposición, grupos focales, retroalimentación, mesa de dialogo
<b>Responsables</b>	: <ul style="list-style-type: none"><li>• Psicólogo</li><li>• Trabajadora Social</li></ul>

**Sesión 1 del objetivo específico 3 del programa de intervención**

**Objetivo específico 3:** Establecer acciones de bienestar físico-mental para suplir la necesidad de calidad de vida de los trabajadores de la empresa Manpower Group Perú.

<b>Objetivo Específico 3</b>	: Establecer acciones de bienestar físico-mental para suplir la necesidad de calidad de vida de los trabajadores de la empresa Manpower Group Perú.
<b>Sesión 1</b>	: “Plan de rutina”
<b>Duración</b>	: 3 veces por semana
<b>Actividad</b>	: Poner en marcha un plan para la actividad física
<b>Tarea</b>	: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinar con Gerencia de Recursos Humanos</li> <li>- Gestionar material</li> </ul>
<b>Finalidad</b>	: Diseñar un plan de rutina de ejercicio físico y nutrición que los trabajadores puedan realizar a fin de obtener más energía y sacar el estrés
<b>Meta</b>	: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lograr que el 100% de participación de parte de los trabajadores</li> <li>✓ Tener trabajadores con rendimiento laboral</li> </ul>
<b>Beneficiarios</b>	: Los trabajadores operarios
<b>Técnicas</b>	: Exposición de rutina, establecimiento de rutina, seguimiento
<b>Responsables</b>	: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ponente especializado en educación física</li> <li>• Nutricionista</li> <li>• Trabajadora Social</li> </ul>

**Sesión 2 del objetivo específico 3 del programa de intervención**

**Objetivo específico 3:** Establecer acciones de bienestar físico-mental para suplir la necesidad de calidad de vida de los trabajadores de la empresa Manpower Group Perú.

<b>Objetivo Específico 3</b>	: Establecer acciones de bienestar físico-mental para suplir la necesidad de calidad de vida de los trabajadores de la empresa Manpower Group Perú.
<b>Sesión 2</b>	: “ <i>Mentalizando bienestar</i> ”
<b>Duración</b>	: 2 veces por semana
<b>Actividad</b>	: Establecer ejercicios que ayuden a la salud mental
<b>Tarea</b>	: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinar con Gerencia de Recursos Humanos</li> <li>- Gestionar material</li> </ul>
<b>Finalidad</b>	: Brindar un espacio de yoga y técnicas de relajación que permita establecer una óptima salud mental en los trabajadores
<b>Meta</b>	: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lograr que el 100% de participación de parte de los colaboradores</li> <li>✓ Tener trabajadores con adecuada salud mental</li> </ul>
<b>Beneficiarios</b>	: Los trabajadores operarios
<b>Técnicas</b>	: Exposición de ejercicios, establecimiento de técnicas, seguimiento
<b>Responsables</b>	: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ponente especializado en yoga</li> <li>• Trabajadora Social</li> </ul>

## CAPÍTULO IV:

### PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

**Primero:** El conocer las posibles causas del ausentismo laboral, a través de la descripción de un marco teórico, que permitió ampliar más los horizontes y que por medio de autores como Robbins y Chiavenato, pueden darnos una aproximación de las causas del ausentismo laboral. La parte conceptual, también fue un punto clave para lograr definir el ausentismo laboral.

**Segundo:** El describir a una empresa reconocido como lo es Manpower Group en Perú y sobre todo la controversia e ironía, al ser una organización enfocada en el reclutamiento del talento humano, pueda atravesar por una etapa de ausencia laboral, no siendo ajeno a esta problemática, implica también promover los valores institucionales a fin de disminuir la ausencia y sobre todo saber controlarla y proponer mecanismo de solución.

**Tercero:** La incentivación al establecer un estudio que el Trabajo Social, pueda participe y lograr que existan y se presentan más y nuevas indagaciones, con el enfoque de esta carrera, centra su atención en seguir demostrando su valor profesional. Así mismo, las funciones que realiza el Trabajo Social, en el sector empresarial, si bien tiende a limitar con la praxis, igual siempre trata de manejar procesos en la solución de problemas a través de sus métodos.

#### 4.1 CONCLUSIONES:

- Los factores causales que se asocian con el ausentismo laboral y su impacto en el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa del rubro outsourcing, según estudios establecidos en el marco teórico se deben a causas médicas, la falta de motivación, la conducta del trabajador y la dinámica familiar.
- El ausentismo laboral, que se presenta de manera justificada, no impacta de manera absoluta en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa del rubro outsourcing.
- La intervención del Trabajo Social, en la identificación de los factores del ausentismo laboral y su impacto en el desempeño laboral, influye de manera significativa debido que se basa en un proceso metodológico, teorías y modelos que proporcionan aristas y sobre todo mecanismo de solución.
- El programa de intervención, tuvo un efecto positivo en los trabajadores operarios de la empresa dedicada al rubro outsourcing, debido a las actividades diseñadas, haciendo que se sientan identificados con la visión organizacional y logrando así la disminución de la ausencia laboral.

## 4.2 RECOMENDACIONES:

- Se sugiere abordar los factores causales que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores operarios de una empresa dedicada al rubro outsourcing, interviniendo en cada uno de ellos a través de las entrevistas y visitas domiciliarias-hospitalarias a fin de establecer una solución factible.
- Realizar una verificación médica sobre las faltas justificadas en los trabajadores operarios de una empresa dedicada al rubro outsourcing, así mismo contar con herramientas sociales y digitales que permitan articular este procedimiento.
- Se debe tomar en cuenta las teorías, modelos y enfoques del Trabajo Social, en el plano organizacional, pudiendo intervenir con sus herramientas y focalizando el problema, para buscar soluciones innovadoras y no teniendo una intervención monótona.
- Realizar el diseño de una política de asistencia, que logre contribuir a mitigar los casos de inasistencia no justificada y conocer las razones de la misma, propiciando mecanismos de comunicación efectiva en los trabajadores operarios de una empresa dedicada al rubro outsourcing.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Carreño, M y Ochoa, N. (2019). *Factores que influyen en el ausentismo laboral en el profesional de enfermería del Hospital III de Emergencia Grau-EsSalud 2018.*

Recuperado de: <http://repositorio.unac.edu.pe>

Delgado, J. (2018). *Ausentismo Laboral de los colaboradores de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C; Sede Callao durante el periodo 2018.* Recuperado de:

<https://repositorio.uigv.edu.pe>

León, H. (2018). *Características del ausentismo laboral por contingencia común en el personal médico del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. 2017.*

Recuperado de: <http://repositorio.unfv.edu.pe>

Paurinotto, M. (2015). *Calidad de vida laboral y el ausentismo en el trabajo de los profesionales que laboran en sala de operaciones de pediatría del hospital nacional*

*Edgardo Rebagliati Martins. período 2014.* Recuperado de:

<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe>

Quipo, B y Useche, M. (2002). *El Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. Revista de Ciencias Sociales (RCS).*

Recuperado de: <https://produccioncientificaluz.org>

Universidad de Granada (s/f). *Modelos teóricos sobre el absentismo laboral.* Recuperado de: <http://digibug.ugr.es>

Velázquez, A. (2019). *Ausentismo laboral, características y factores asociados en enfermeros que laboran en una institución de salud de Lima. 2017.* Recuperado de:

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe>



### PÁGINAS WEB

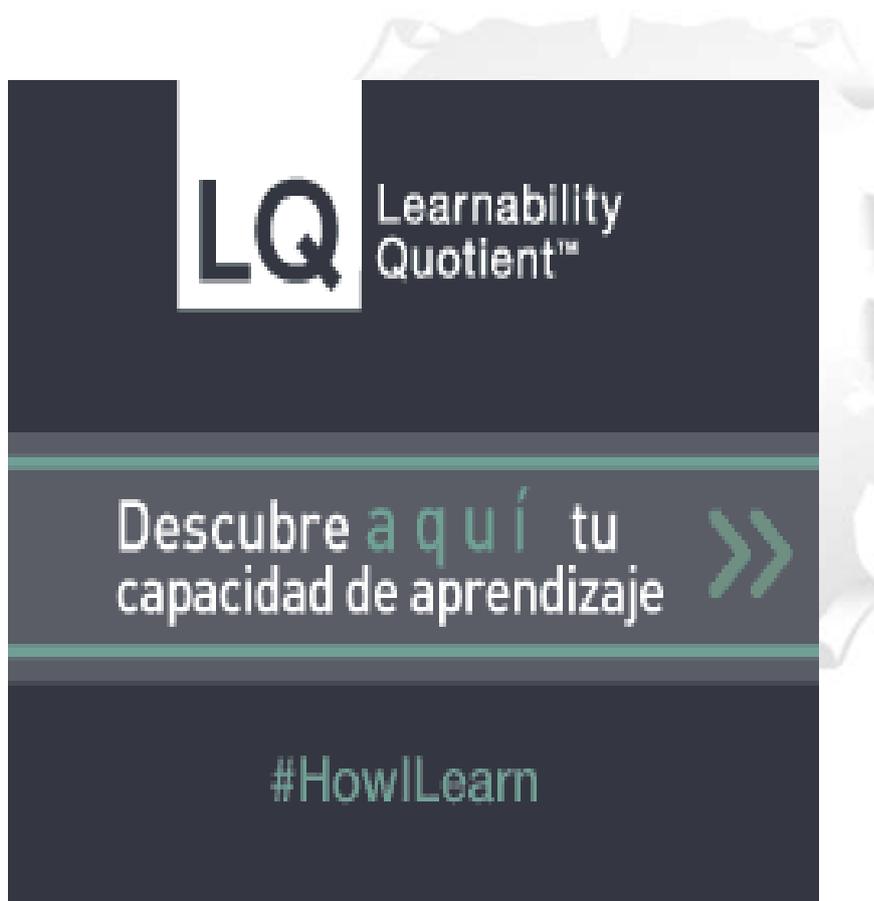
- <https://www.ilo.org>
- <http://www.manpower.com.pe>
- <https://omniawfm.com>
- <https://www.who.int>



# ***Anexos***

**Anexo 1:**

Uno de los aspectos que resalta a Manpower es el desarrollo de capacidades en su plataforma digital cuentan con este mecanismo:



## Anexo 2:

La expansión de Manpower a nivel mundial, contando con filiales en los cinco continentes y posicionándose como una de las mejores marcas:



### Anexo 3:

Algunas marcas de la empresa Manpower:



Especialista en encontrar el Talento Top y Middle Management y Especializado, que las organizaciones demandan, así como en proveer servicios y soluciones de TI.



Experto en Gestión de Talento. Creamos y proporcionamos estrategias que ayudan a las empresas a producir talento, reducir costos y acelerar el desempeño.

---

#### Anexo 4:

Definición de las unidades de trabajo en Manpower Perú:



**Anexo 5:**

Actividades realizadas por el área de Bienestar Social de la empresa Manpower:



