



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

“La Intervención del Trabajo Social en el Ausentismo laboral y su relación con el rendimiento laboral en los operarios de la empresa Creditex S.A.A - ubicada en la planta 6, Pisco – Ica-2022 - 2023”.

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

AUTOR

Bachiller: Huanuqueño Condor Olga Fiorella

ASESOR

Dra. Delgado Castillo, Gisella Yanire

Pisco – Ica

Lima, 30 de marzo 2023.

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 18-may.-2023 7:09 p. m. -05
Identificador: 2096633211
Número de palabras: 15537
Entregado: 1

Índice de similitud	Similitud según fuente
22%	Internet Sources: 23% Publicaciones: 1% Trabajos del estudiante: 6%

"La Intervención del Trabajo Social en el Ausentismo laboral y su relación con el rendimiento laboral en los operarios de la empresa Creditex S.A.A – ubicada en la planta 6, Pisco – Ica-2022 – 2023". Por Olga Fiorella Huanuqueño Condor

- 5% match (Internet desde 11-mar.-2021)
<https://docplayer.es/129923417-Tesis-para-optimizar-el-titulo-profesional-de.html>
- 3% match (trabajos de los estudiantes desde 28-may.-2019)
[Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2019-05-28](#)
- 2% match (Internet desde 02-nov.-2021)
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3282/TRAB_SUF_PROF_Adela%20Alegre%20Mija.pdf?isAllowed=y&sequence=2
- 2% match (Internet desde 18-nov.-2022)
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5612/TRSUFIENCIA_MANRIQUE%20GARC%c3%8da.pdf?isAllowed=y&sequence=2
- 2% match (Internet desde 03-ago.-2022)
<https://vsjp.info/areas-de-intervencion-en-trabajo-social-pdf-free.html>
- 1% match (Internet desde 09-dic.-2021)
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5264/TRSUFIENCIA_BETSY%20MASSIEL%20SANDOVAL%20ESPINOZA.pdf?isAllowed=y&sequence=1
- 1% match (Internet desde 01-oct.-2021)
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5625/TRSUFIENCIA_%C3%91IQUEN%20ESCOBAR.pdf?isAllowed=y&sequence=1
- 1% match (Internet desde 30-sept.-2021)
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5621/TRSUFIENCIA_SOTIL%20DE%20LA%20CRUZ.pdf?isAllowed=y&sequence=1
- 1% match (Internet desde 09-dic.-2021)
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5658/TRSUFIENCIA_TUMAY%20YARNOLD.pdf?isAllowed=y&sequence=1
- 1% match (Internet desde 05-oct.-2022)
http://www.creditex.com.pe/userfiles/cms/pagina/documento/creditex_s_a_a-memoria_2021.pdf
- 1% match (Internet desde 03-dic.-2020)
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8253/TScodijn.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- 1% match (Internet desde 08-feb.-2023)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105984/Anampa_RHD-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1
- 1% match (Internet desde 22-may.-2022)
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9474/Bartra%20Paredes%20Sergio%20%26%20Camargo%20Pardo%20Mayra.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- 1% match (Internet desde 10-ene.-2023)
<https://core.ac.uk/download/pdf/230594228.pdf>

DEDICATORIA El presente trabajo de suficiencia profesional es dedicado a mi Abuelo Rosario, madre, amistades quienes me acompañaron en la etapa difícil que me tocó vivir y sobre todo a mis hermanos Nilton, Nelson y Gerson quienes fueron mi fortaleza para seguir impulsándome a seguir mis objetivos profesionales y personales. Olga Fiorella Huanuqueño Condor AGRADECIMIENTOS A mi madre María Cándor Aguilar por su apoyo incondicional y respaldo en cada decisión que tomo en mi vida profesional y personal, por sus consejos que me impulsan a seguir adelante. A mis hermanos Nilton, Nelson y Gerson por apoyarme en todo momento de mi vida y respaldo total, desde que inicie esta gran aventura de mi vida profesional y hasta lograr mi gran meta de culminar esta etapa tan importante en mi vida. Al señor Michel Valdez Quiroga, por brindarme todas las facilidades en la empresa Creditex S.A.A – Sede Pisco y así lograr culminar con éxito el presente trabajo de investigación. RESUMEN El ausentismo laboral es ahora reconocido como uno de los fenómenos más importantes en el mundo de los negocios, ya que impacta la productividad, la rentabilidad y el ambiente de trabajo de una organización. Numerosos estudios han relacionado el ausentismo laboral y el rendimiento laboral de maneras muy directas, incluidas las tareas monótonas y repetitivas, la falta de políticas de promoción, los entornos laborales caóticos, las condiciones indeseables de la cadena de mando y la satisfacción laboral deficiente, etc. Higiene. En este sentido, el presente estudio de investigación tiene como objetivo identificar y disminuir el ausentismo laboral entre los operarios de la empresa Creditex S.A.A. Las técnicas e instrumentos utilizados en este estudio fueron la observación, entrevistas, cuaderno de notas y cuestionarios. El nivel de intervención realizado a la empresa Creditex S.A.A. Se realizó el trabajo de casos. Sin embargo, la actividad desarrollada para esta intervención fue una actividad grupal. En conclusión, El comportamiento de intervención de los trabajadores sociales propició el desarrollo de la actividad en el plazo de un año. Asimismo, el modelo de intervención profesional se basa fundamentalmente en modelos existencialistas sistémicos, psicodinámicos y humanísticos, especialmente en la gestión de casos. Siempre buscando los intereses comunes del colaborador para garantizar una adecuada dinámica organizacional. Palabras clave: Productividad, Desempeño, calidad de vida laboral, evaluación, Colaborador y familia. SUMMARY Work absenteeism is now recognized as one of the most important phenomena in the business world, since it impacts the productivity, profitability and work environment of an organization. Numerous studies have linked job absenteeism and job performance in very direct ways, including monotonous and repetitive tasks, lack of promotion policies, chaotic work environments, undesirable chain of command conditions, and poor job satisfaction. Etc. Hygiene. In this sense, the present research study aims to identify and reduce absenteeism among the operators of the company Creditex S.A.A. The techniques and instruments used in this study were observation, interviews, notebooks and questionnaires. The level of intervention made to the company Creditex S.A.A. Case work was carried out. However, the activity developed for this intervention was a group activity. In conclusion, the intervention behavior of social workers led to the development of the activity within a year. Likewise,

DEDICATORIA

El presente trabajo de suficiencia profesional es dedicado a mi Abuelo Rosario, madre, amistades quienes me acompañaron en la etapa difícil que me tocó vivir y sobre todo a mis hermanos Nilton, Nelson y Gerson quienes fueron mi fortaleza para seguir impulsándome a seguir mis objetivos profesionales y personales.

Olga Fiorella Huanuqueño Condor

AGRADECIMIENTOS

A mi madre María Cándor Aguilar por su apoyo incondicional y respaldo en cada decisión que tomo en mi vida profesional y personal, por sus consejos que me impulsan a seguir adelante.

A mis hermanos Nilton, Nelson y Gerson por apoyarme en todo momento de mi vida y respaldo total, desde que inicie esta gran aventura de mi vida profesional y hasta lograr mi gran meta de culminar esta etapa tan importante en mi vida.

Al señor Michel Valdez Quiroga, por brindarme todas las facilidades en la empresa Creditex S.A.A – Sede Pisco y así lograr culminar con éxito el presente trabajo de investigación.

RESUMEN

El ausentismo laboral es ahora reconocido como uno de los fenómenos más notables en el ámbito de los negocios, ya que impacta la productividad, la rentabilidad y el ambiente de trabajo de una organización. Numerosos estudios han relacionado el ausentismo laboral y el rendimiento laboral de maneras muy directas, incluidas las tareas monótonas y repetitivas, la falta de políticas de promoción, los entornos laborales caóticos, higiene, las condiciones indeseables de la cadena de mando y la satisfacción laboral deficiente. etc. En consecuencia, el estudio en mención tiene como objetivo identificar y disminuir el ausentismo laboral manifestado en los operarios de la empresa Creditex S.A.A.

Las técnicas e instrumentos utilizados en este estudio fueron la observación, entrevistas, cuaderno de notas y cuestionarios. El nivel de intervención realizado a la empresa Creditex S.A.A. Se realizó el trabajo de casos. Sin embargo, la actividad desarrollada para esta intervención fue una actividad grupal. En conclusión, El comportamiento de intervención de la trabajadora social propició el desarrollo de la actividad en el plazo de un año. Asimismo, el modelo de intervención profesional se basa fundamentalmente en modelos existencialistas sistémicos, psicodinámicos y humanísticos, especialmente en la gestión de casos. Siempre buscando los intereses comunes del colaborador para garantizar una adecuada dinámica organizacional.

Palabras clave: Productividad, Desempeño, calidad de vida laboral, evaluación, Colaborador y familia.

SUMMARY

Work absenteeism is now recognized as one of the most notable phenomena in the field of business, since it impacts the productivity, profitability and work environment of an organization. Numerous studies have linked job absenteeism and job performance in very direct ways, including monotonous and repetitive tasks, lack of promotion policies, chaotic work environments, hygiene, undesirable chain of command conditions, and poor job satisfaction. . etc Consequently, the aforementioned study aims to identify and reduce work absenteeism manifested in the operators of the company Creditex S.A.A.

The techniques and instruments used in this study were observation, interviews, notebooks and questionnaires. The level of intervention made to the company Creditex S.A.A. Case work was carried out. However, the activity developed for this intervention was a group activity. In conclusion, the intervention behavior of the social worker led to the development of the activity within a year. Likewise, the professional intervention model is based on systemic, psychodynamic and humanistic existentialist models, especially in case management. Always looking for the common interests of the collaborator to guarantee an adequate organizational dynamic.

Keywords: Productivity, Performance, quality of work life, evaluation, Collaborator and family.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTOS.....	3
RESUMEN.....	4
SUMMARY.....	5
ÍNDICE.....	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	8
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO I.....	10
1.1 Descripción de la empresa.....	10
1.1.1 Historia.....	10
1.1.2 Nombre y razón social de la empresa.....	12
1.1.3 Descripción del producto.....	12
1.1.4 Ubicación geográfica.....	20
1.1.5 Contexto socioeconómico:.....	21
1.1.6 Actividad general.....	21
1.1.7 Misión, visión y política.....	23
1.1.8 Filosofía y cultura organizacional.....	24
1.1.9 Organigrama general.....	24
1.1.10 Premios y certificaciones.....	26
CAPITULO II:.....	28
2.1. Marco Teórico del Trabajo Social:.....	28
2.1.1. Área de Intervención General:.....	29
2.1.2. Área de Intervención del Ejercicio Profesional Empresarial:.....	31

2.1.3. Función General del Trabajo Social:	32
2.1.4. Funciones Específicas del Trabajo Social:	32
2.2 Marco Teórico de Variables:	36
2.2.1 Ausentismo Laboral	36
2.2.2 Rendimiento Laboral	38
CAPITULO: III	44
3.1.1 Teoría y la Práctica en el desempeño profesional	44
3.1.2. Antecedentes Internacionales	45
3.1.3. Antecedentes Nacionales	47
3.5. Método básico del trabajo social	51
CAPITULO IV	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1. Ventas Creditex S.A.A., 2022.....	23
Tabla N° 2 Organigrama General – Creditex S.A.A.....	24
Tabla N° 3 Organigrama Planta 6 – Creditex S.A.A.....	25

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Logo Empresa Creditex S.A.A.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 2. Algodón Pima	¡Error! Marcador no definido.
Figura 3. Algodón Tanguis.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4. Algodon Upland Americano	¡Error! Marcador no definido.
Figura 5. Fardos de Algodón	14
Figura 6. Maquina Unifloc	14
Figura 7. Maquina Aeromix	15
Figura 8. Maquina Erm.....	15
Figura 9. Maquina Distribuidora de Flocones	15
Figura 10. Maquina Cardas	16
Figura 11. Maquina Manuar de 1° fase	16
Figura 12. Maquina Reunidora de Napa.....	17
Figura 13. Maquina Peinadora.....	17
Figura 14. Maquina Manuar de II Fase	17
Figura 15. Maquina Mechera.....	18
Figura 16. Maquina Continua.....	18
Figura 17. Maquina Coneras y Autoconer.....	19
Figura 18. Área de Etiquetado y Empaquetado.....	19
Figura 19. Almacén	19
Figura 20. Mapa de la Ubicación de la Empresa Creditex S.A.A - Lima	20
Figura 21. Mapa de la ubicación de la empresa Creditex S.A.A., Trujillo	20
Figura 22. Mapa de la ubicación de la empresa Creditex S.A.A., Pisco-Ica.....	21
Figura 23. ISO 9001:2015	26
Figura 24. Certificación BASC	26
Figura 25. Certificación WRAP	26
Figura 26. Certificación OEA.....	27
Figura 27 . U.S Cotton – Trust Protocol.....	27
Figura 28. Standard 100 – Oeko Tex.....	27

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulada La intervención del trabajador social en el ausentismo laboral y su relación con el rendimiento laboral en los operarios de planta de la Empresa Creditex S.A.A de la ciudad de Pisco – Ica, concierne a una investigación descriptiva y diseño no experimental. Su enfoque empresarial, respaldado en el trabajo social, consideró como sujetos de estudios a los trabajadores del área operativa de Creditex S.A.A sede Pisco- Ica.

El objetivo principal del siguiente estudio es establecer el factor que asocia al ausentismo laboral y su impacto en el rendimiento laboral en los operarios de planta de CREDITEX S.A.A sede Pisco-Ica, tomando en cuenta los elementos principales que la componen como la motivación laboral, actitudes en el entorno, la cultura, y otros.

En el capítulo I se expone sobre los aspectos totales de la organización que se realiza el siguiente estudio de investigación, como son los siguientes puntos: descripción de la empresa, historia, razón social, descripción del producto, etc.

En el capítulo II Se describe un marco teórico para presentar la teoría del trabajo social en la empresa y los fundamentos teóricos de este estudio, variables.

En el capítulo III Se fundamenta la teoría en la práctica profesional, donde se presentan los antecedentes Nacionales e internacionales, diagnostico social, técnicas e instrumentos del trabajo social, nivel de intervención, método básico, modelo de intervención profesional y Asimismo describimos la actividad desarrollada.

En el capítulo IV se describe los logros obtenidos en el estudio de investigación, Asimismo se describe las conclusiones y las recomendaciones pertinente del presente estudio.

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

1.1 Descripción de la empresa

CREDITEX inició su actividad en una fábrica de algodón y con el paso del tiempo ha logrado un gran desarrollo basado en la integración vertical y la diversificación. Este avance se ha logrado a través de varias adquisiciones de la compañía y la continua inversión en el desarrollo tecnológico de las unidades de producción, la sostenibilidad de las unidades de producción y la penetración de la distribución en una cartera de clientes diversa y seleccionada de diferentes segmentos de productos y mercados. La empresa sigue centrándose tanto en la exportación como en los mercados nacionales.

Las actividades desarrolladas o puestas en marcha en CREDITEX es la fabricación de textiles, incluyendo todas las tareas vinculadas con el bobinado, hilado, tejido, tintura, acabado, estampación, su preparación y procesamiento industrial de fibras naturales y sintéticas. Así mismo, la organización, se enfoca en una serie de actividades como la comercialización, distribución y agenciamiento tanto a nivel nacional como internacional de productos textiles, proporcionando de igual modo servicios de soporte, asesoría técnica y gestión. Además, se desarrolla movimientos comerciales sumamente elementales como la importación y exportación de bienes, consumibles, equipos, maquinarias, servicios, etc., asociados con los productos fabricados y vendidos por la Compañía, así como por empresas existentes domiciliadas en el Perú o en el extranjero, ya sea de manera directa o por medio de bolsas de valores o de otra manera; lo mismo se aplica a la adquisición, enajenación y negociación de acciones, participaciones o enajenaciones emitidas mediante mecanismos estrechos de negociación.

1.1.1 Historia

CREDITEX S.A.A. se establece como una sociedad anónima registrada por escritura pública de fecha agosto de 1980 ante el notario público García Flores perteneciente a la ciudad de Trujillo, originalmente denominada TEXTIL TRUJILLO S.A. - luego, TRUTEX S.A.A., el cual cambió su nombre a COMPAÑÍA INDUSTRIAL TEXTIL CREDISA-TRUTEX S.A.A. por escrituración de fusión de fecha 31 de enero de 1998, presentada ante el Notario Público de Lima, Dr. Ramiro Quintanilla Salinas finalmente cambió su actual razón social a CREDITEX S.A.A. Alfredo Zambrano Rodríguez. El desarrollo de la empresa ha significado un avance a través de la fusión de grupos empresariales como el actual, que ha puesto en marcha tareas desde el desmotado de

algodón hasta procesos de hilado, tejido y fabricación de superficies, convirtiéndose en el país con mayor integración textil del país. Esta integración no cubre el 100% de las fases productivas y ofrece la posibilidad de vender productos de segmentos productivos como hilados, tejidos y prendas.

En un inicio, con la decisión corporativa de sus accionistas de incursionar en el sector textil entre otros, se adquirió en el año 1990, Hilanderías Pimafine S.A. (fabricantes de hilados de algodón extralargo). Posteriormente adquirió, en el año 1994, Textil Trujillo S.A.(TRUTEX), empresa también de hilandería de fibra extralarga. Sumadas ambas en capacidad productiva lograron un nivel de producción que, por dimensión y sinergias, ya eran rentables y se fusionaron, siendo la segunda de las nombradas la absorbente, la misma que permitió integración hacia atrás, pues contaba con dos desmotadoras en Piura y Sullana. Posteriormente, en el año 1997 Textil Trujillo adquirió Compañía de Representaciones y Distribuciones S.A. (CREDISA), para en un evento posterior venderla a la Corporación Cervesur S.A.A., la que decidió fusionarla con Textil Trujillo S.A., creando Compañía Industrial Textil CREDISA-TRUTEX S.A.A., que posteriormente cambió de razón social a la actual CREDITEX S.A.A. La señalada adquisición de Cía. de Representaciones y Distribuciones S.A. dio opción a una integración hacia adelante al contar con una subsidiaria de confecciones, cual es Texgroup S.A. En el año 1998, continuando su proceso de consolidación, incorporó por fusión a Compañía Textil El Progreso S.A., empresa especializada en hilatura de fibra larga de algodón, con lo que amplió la gama de hilados a ofrecer y permitió abastecer también en parte a la actividad de tejeduría interna.

1.1.2 Nombre y razón social de la empresa

Nombre: CREDITEX S.A.A

Nombre Comercial: Creditex

RUC: 20133530003

Fecha de inicio: 01/Abril/1982



Figura 1. Logo Empresa Creditex S.A.A
Fuente: Creditex S.A.A., 2022

1.1.3 Descripción del producto

La empresa Creditex S.A.A – Planta 6 (Pisco -Ica), se constituye por ser un fabricante en la producción de hilados con una amplia variedad de algodón: Pima, cuya característica se refleja en ser una fibra extralarga, el Tanguis, con una particularidad de ser una fibra larga y el Upland americano, caracterizado por ser un peinado y cardado.



Figura 2. Algodón Pima
Fuente: Creditex S.A.A., 2022



Figura 3. Algodón Tanguis
Fuente: Creditex S.A.A., 2022



Figura 4. Algodón Upland Americano
Fuente: Creditex S.A.A., 2022

Su principal misión es dar cumplimiento a la satisfacción de sus clientes esenciales, tanto nacionales como extranjeros, facilitando productos apropiados exclusivamente utilizados para la elaboración de telas.

PERSONAS: La organización estudiada Creditex S.A.A. - Planta 6, trabaja con 320 personas, entre personal administrativo y técnicos que efectúan múltiples tareas dentro de la hilandería.

EQUIPOS: CREDITEX S.A.A. – Planta 6, cuenta con 188 máquinas dentro de la planta de hilados de Pisco Ica, naturalmente establecidas en diversas áreas y sectores según el curso productivo del hilado.

AREA: El proceso correspondiente al hilado en la empresa Creditex S.A.A. – localizado en la Planta 6, se haya integrado por 10 áreas que da cumplimiento en las diferentes tareas:



Figura 1.Fardos de Algodón
Fuente: Planta Creditex S.A.A 2022

- **Apertura:** Este es el comienzo del proceso de la máquina de hilar, es decir la apertura a los fardos de fibra, donde además se lavan y se mezclan adecuadamente. El algodón se entrega en fardos, donde se lleva a cabo el proceso de lavado.
 - **UNIFLOC:** Sirve para compactar uniformemente el algodón y eliminar semillas y residuos.



Figura 2.Maquina Unifloc
Fuente: Planta Creditex - Pisco

- **AEROMIX:** Se responsabiliza de unir apropiadamente las fibras de algodón.



Figura 3. Maquina Aeromix
Fuente: Planta Creditex - Pisco

- **ERM:** Se encarga de limpiar y mezclar el algodón.



Figura 4. Maquina Erm
Fuente: Planta Creditex - Pisco

- **DISTRIBUIDORA DE FLOCONES:** Son los responsables de transportar y distribuir las fibras de algodón de distintas líneas, la organización en estudio cuenta con las líneas A, B y C.



Figura 5. Maquina Distribuidora de Flocones
Fuente: Planta Creditex. Pisco

- **CARDAS:** Este es el segundo proceso de hilado, donde se recolecta el algodón con mayor limpieza para formar de este modo la cinta y que se colocan en ciertos botes apropiados para el siguiente proceso.



Figura 6. Maquina Cardas
Fuente: Planta Creditex - Pisco

- **MANUAR DE 1° PASE:** Conocido como pre-peinado, esta área sirve para eliminar rápidamente la suciedad que las máquinas anteriores no podían eliminar, y además, sirve para mezclar y estirar las fibras.



Figura 7. Maquina Manuar de 1° fase
Fuente: Planta Creditex - Pisco

- **REUNIDORA DE NAPA (Unilap vouk):** Desempeña un papel en el estiramiento de las cintas. Esto es muy importante para alinear uniformemente las fibras. También llamado estiramiento-reunidora.



Figura 8. Maquina Reunidora de Napa
Fuente: Planta Creditex - Pisco

- **PEINADORA:** El rollo se coloca en las denominadas peinadoras, cuya función elemental es tirar el exceso de suciedad. Este procesamiento es exclusivo del hilo peinado. El algodón no pasa por este proceso cuando se hace hilo cardado.



Figura 9. Maquina Peinadora
Fuente: Planta Creditex – Pisco

- **MANUAR DE II PASE:** Después de las peinadoras, las cintas pasan por un sexto proceso donde las astillas se sincronizan para formar un todo. Después de eso, se coloca en botes.



Figura 10. Maquina Manuar de II Fase
Fuente: Planta Creditex - Pisco

- **MECHERA:** Este proceso es el comienzo de la formación de giro y título por el tren de tracción, creando de este modo las mechas. Todas las dificultades presentadas que se tiene con los mazos son causados por subproductos de la mecha.



Figura 11. Maquina Mechera
Fuente: Planta Creditex – Pisco

- **CONTINUA:** Este es el proceso de convertir el hilo a medida que la mechera pasa el mechero a través del sistema de estiraje e inmediatamente lo transforma en el producto deseado (hilo). La mayoría de las máquinas de hilar tienen un promedio de 468 husos. Esto significa que obtiene un promedio de 468 carretes por cada lanzamiento de tapón sucesivo. Las canillas defectuosas se rebobinan y el hilo se convierte en un subproducto limpio.



Figura 12. Maquina Continua
Fuente: Planta Creditex - Pisco

- **CONERAS Y AUTOCONER:** Después de que la mecha se convierte en hilo, la bobina ingresa al área del cono donde se enrolla y finalmente se retuerce. Esto significa que el hilo de la canilla se enrolla sin que se produzcan primero defectos de proceso como, por ejemplo, neps, cortes cortos y largos, fibras raras e inclusive suciedad. Cada hilo cortado del cono proporciona un subproducto limpio.



Figura 13. Maquina Coneras y Autoconer
Fuente: Planta Creditex - Pisco

- **ETIQUETADO Y EMPAQUETADO:** El operador es responsable de etiquetar correctamente los rollos y especificar el modelo de algodón (Pima, Tangis, Upland), hilo plano o flameado, Ne (título), tipo de hilo o algodón parafinado.



Figura 14. Área de Etiquetado y Empaquetado
Fuente: Planta Creditex - Pisco

- **ALMACEN:**



Figura 15. Almacén
Fuente: Planta Creditex - Pisco

1.1.4 Ubicación geográfica

La empresa opera en tres plantas industriales:

Planta Lima: Calle los Hornos 185 Urb. Vulcano, Ate, Lima.

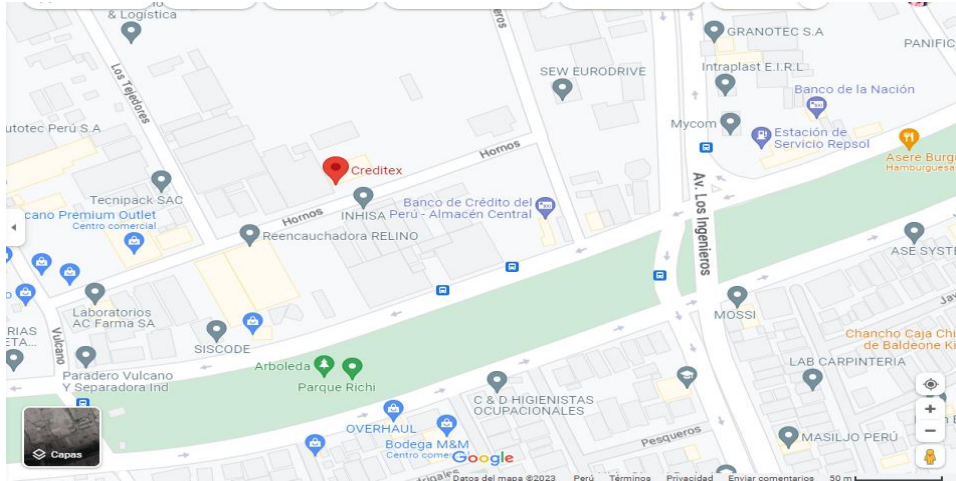


Figura 16. Mapa de la Ubicación de la Empresa Creditex S.A.A - Lima
Fuente: Google Maps

Planta Trujillo: en la manzana G, lote 1 del parque Industrial de Trujillo, localizada en el distrito de la Esperanza, provincial de Trujillo, región La Libertad.

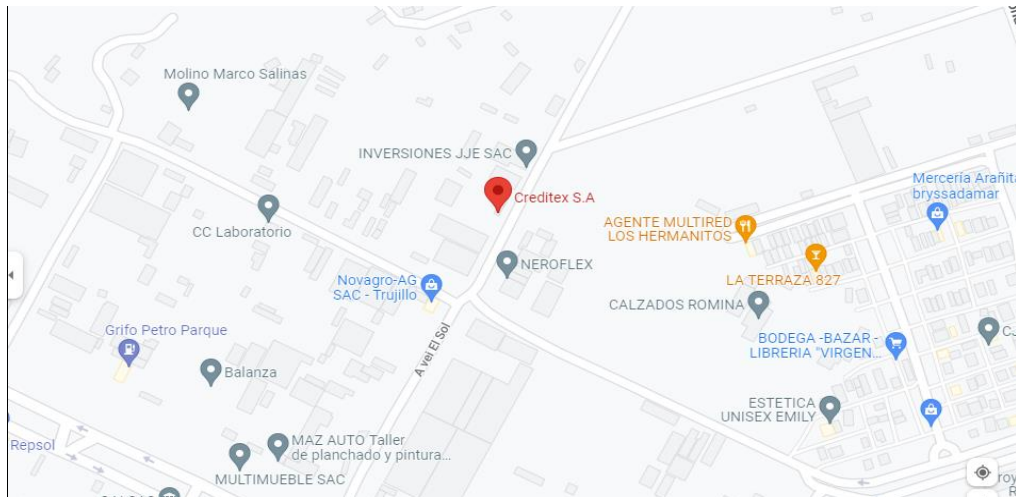


Figura 17. Mapa de la ubicación de la empresa Creditex S.A.A., Trujillo
Fuente: Google Maps

Planta Pisco: localizado en la Av. las Américas esquina con Av. Fermín Tangüis, distrito y provincial de Pisco, departamento de Ica, Región Los Libertadores.

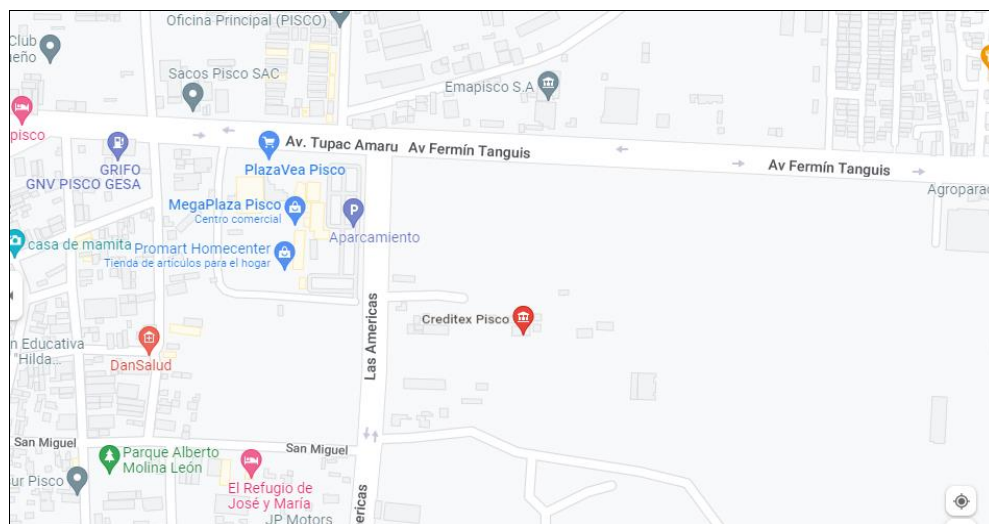


Figura 18. Mapa de la ubicación de la empresa Creditex S.A.A., Pisco-Ica
Fuente: Google Maps

1.1.5 Contexto socioeconómico:

La empresa Creditex S.A.A – Planta 6, se encuentra situado en la calle Fermín Tanguis s/n, siendo la única planta de hilados situada en Pisco – Ica. En esta sede se encuentran laborando 320 colaboradores entre ellos, de los cuales son 234 operarios de sexo masculino y 86 empleados (7 mujeres y 79 varones), cabe indicar el 75 % de colaboradores está conformado por personal operarios y de sexo masculino, entre las edades de 20 a 65 años, quienes en su mayoría cuentan con carga familiar, cuentan con familias extensas, divorciados y con demandas de pensión alimenticia.

La mayoría de los colaboradores cuentan con secundaria completa o estudios secundarios incompletos, y un porcentaje menor cuenta con estudios técnicos o universitarios que son compuestos por el área de empleados que están compuestos por jefe de RR.HH., jefe de planta, trabajadora social, asistentes, auxiliares, supervisores, Seguridad y salud en el trabajo, enfermera, medico ocupacional y técnicos mecánicos.

1.1.6 Actividad general

La empresa opera en el sector textil de algodón, que se ocupa del proceso de principio a fin, comenzando por el desmotado hasta efectuar la debida fabricación y el acabado del tejido. Se agrega a esto el proceso de fabricación de prendas de vestir, que desarrolla por medio de su subsidiaria, la que efectúa y brinda tal servicio referenciado.

En su negocio internacional, CREDITEX participa en el mercado de algodón, hilos de algodón extra largos y de fibra larga y otras fibras, tintura, estampación y acabados, prendas (camisas, pantalones, etc.) mezcladas con algodón, algodón o tejidos mixtos. Aumentar.

Aunque la empresa tiene una fuerte vocación exportadora, su presencia en el mercado local es imprescindible ya que abastece de hilados y mezclas de algodón a importantes confeccionistas de exportación, que son considerados terceros o exportadores indirectos, otro producto a sumarse.

Hilados de algodón

Durante los primeros nueve meses de 2022 se mantuvo una demanda muy alta de hilados, manteniendo la situación de capacidad permanentemente limitada en 2021, pero al mismo tiempo, el precio de la materia prima (algodón), especialmente la fibra extralarga, continuó su tendencia alcista. Según el informe financiero, la demanda de hilo procedía principalmente de los fabricantes de géneros de punto, lo que generó una rotación muy alta y tuvo un impacto positivo.

Por estas razones, el mercado pudo absorber la suba de los precios de los hilados debido a la suba de los precios de las materias primas en la primera mitad del año, pero cayó en la segunda mitad a consecuencia de la baja de los precios de las materias primas.

CREDITEX es un importante proveedor de hilos básicos extra largos en el mercado nacional para los fabricantes de prendas de vestir peruanos, que son principalmente exportadores. Este tipo de producto se ha convertido en un nicho de mercado que avala a nuestro país y es reconocido a nivel mundial por su calidad.

Para 2023, se espera que la demanda de los clientes de tejidos de punto, especialmente en los Estados Unidos, se recupere nuevamente para sostener los volúmenes de ventas, a pesar de los precios más bajos debido a la caída de los precios de las materias primas.

Asimismo, en el año 2022, la empresa en mención llegó a elaborar una cantidad importante de 9 482 302 kilos con respecto al hilado.

Tabla N°1. Ventas Creditex S.A.A., 2022

	Quintales	Kilos	Metros	Unidades
Hilado de algodón		7 554 053		
Tejidos de algodón			4 140 602	
Tejidos de fibra animal			595	
Prendas de algodón				680 837
Prendas de fibra animal				276
Accesorios y otros				5 658
Algodón	0			
Sub – Productos		1 909 299		
Pepa de algodón	36 017			

Fuente: Memoria Creditex S.A.A., 2022

1.1.7 Misión, visión y política

MISION:

“De inicio a fin hacemos las cosas bien”.

VISION:

Una empresa textil ampliamente constituida e innovadora, su flexibilidad le ayuda a convertirse en un estándar global para una amplia gama de textiles de alta calidad de reconocidas marcas internacionales y marcas privadas para el segmento de lujo, mientras que su operación eficiente se traduce en una alta rentabilidad. Ofrecemos nuestros productos por medio de diversos canales de venta y puntos de venta, con acciones impulsadas por la I+D que aportan satisfacción y capacidad de respuesta al cliente, y actúan de acuerdo con las reglas idóneas del gobierno corporativo.

POLITICA:

La política de Creditex es analizar las necesidades y requisitos de los clientes y establecer determinaciones y procesos que nos consienten en entregar productos de calidad que cumplan y superen las expectativas de los clientes. En otras palabras, contamos con materias primas y accesorios de alta calidad, tecnología de punta, compromiso con la mejora continua, respeto al medio ambiente, responsabilidad social y nuevas innovaciones para adaptarnos rápidamente a las nuevas demandas del mercado. Se cuenta con personal altamente calificado y con capacidad creativa.

1.1.8 Filosofía y cultura organizacional

VALORAMOS la lealtad de los empleados, el comportamiento ético y responsable, y apoyamos la capacitación y el desarrollo de los empleados.

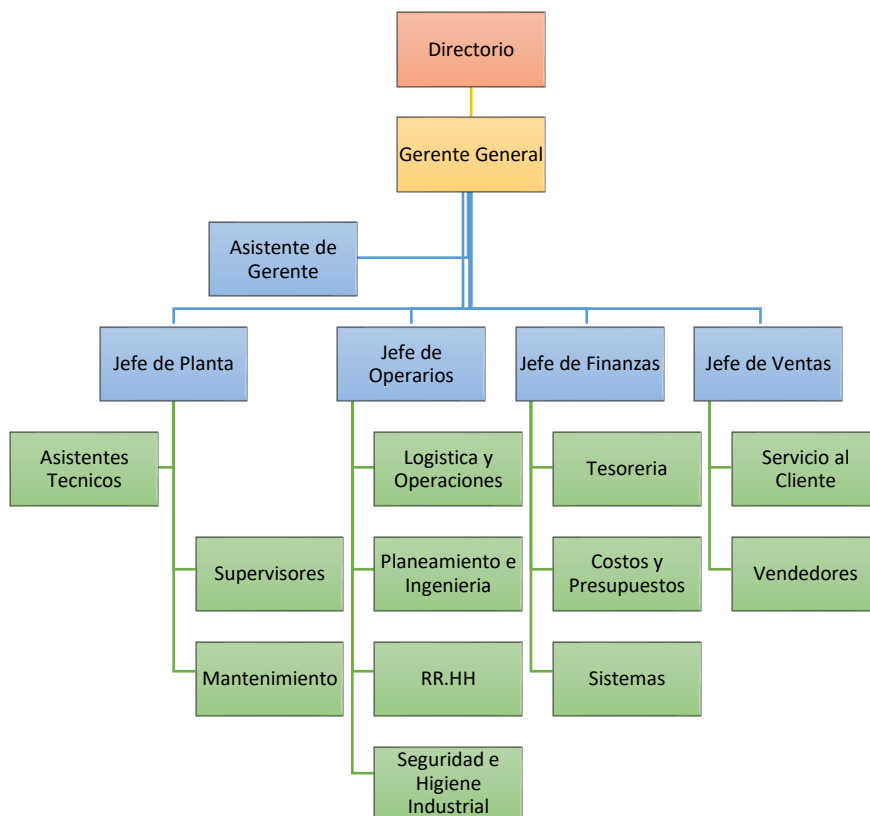
PRACTICAMOS una cultura de orden, disciplina, puntualidad y limpieza.

PROMOVEMOS nuestras acciones a las necesidades del mercado y fomentamos una actitud de cambio e innovación manteniendo una organización ágil y flexible y una optimización tecnológica de forma permanente.

1.1.9 Organigrama general

A continuación, se detalla el Organigrama General de la Empresa Creditex S.A.A.

Tabla N° 2 Organigrama General – Creditex S.A.A.

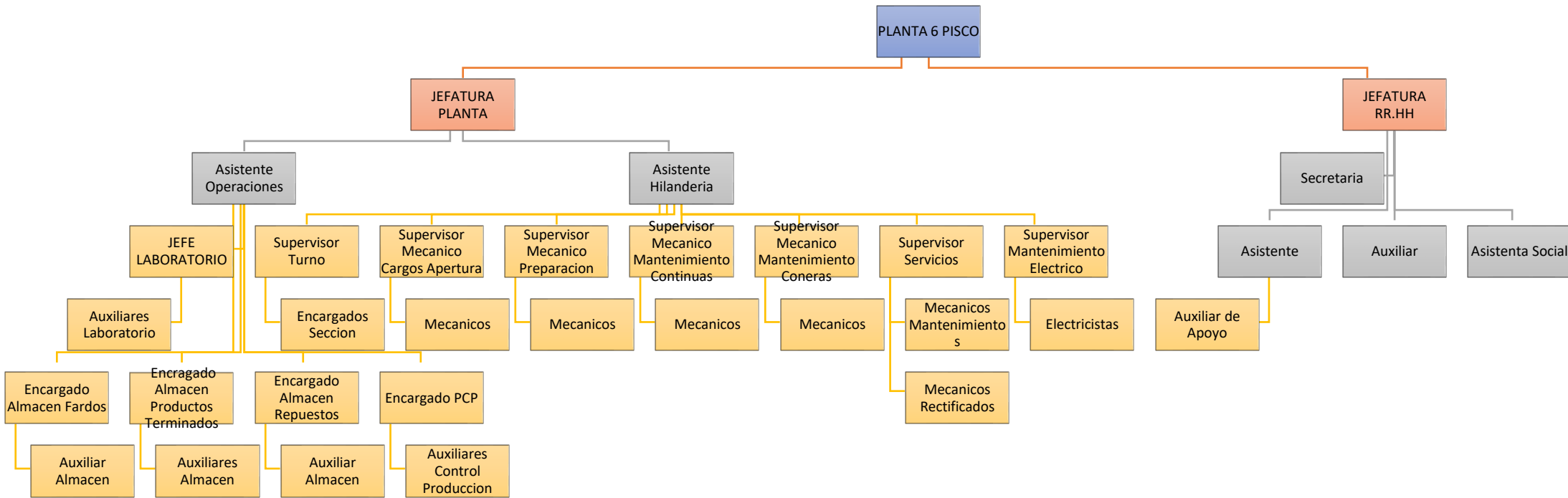


Fuente: Creditex S.A.A., 2021

Organigrama Creditex S.A.A. - P-6 (Pisco – Ica)

A continuación, se detalla el Organigrama planta 6 de la Empresa Creditex S.A.A.

Tabla N° 3 Organigrama Planta 6 – Creditex S.A.A.



Fuente: Creditex S.A.A., 2022

1.1.10 Premios y certificaciones

En lo referente a las certificaciones, CREDITEX S.A.A mantiene las siguientes:

- Sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015. Siguiendo los lineamientos establecidos en esta norma, aseguramos que CREDITEX pueda brindar productos y servicios que satisfagan las necesidades de sus clientes.



Figura 19. ISO 9001:2015
Fuente: Creditex S.A.A., 2022

- BASC (Business Alliance for Secure Commerce – Business Alliance for Secure Commerce), que certifica el cumplimiento de estándares internacionales de seguridad en sus actividades Como exportador.



Figura 20. Certificación BASC
Fuente: Creditex S.A.A., 2022

- WRAP (Worldwide Responsible Accredited Production - Certificación de Responsabilidad Social), que avala una tarea en situación de seguridad, salud y entornos de empleo dignos.



Figura 21. Certificación WRAP
Fuente: Creditex S.A.A., 2022

- OEA (Operador Económico Autorizado). Certificación en base a los estándares internacionales de la Organización Mundial de Aduanas.



Figura 22. Certificación OEA
Fuente: Creditex S.A.A., 2022

- U.S. Cotton Trust Protocol, Un registro de garantía de que somos un socio reconocido en la cadena de suministro para marcas y minoristas que buscan algodón de origen más sostenible.



Figura 23 . U.S Cotton – Trust Protocol
Fuente: Creditex S.A.A., 2022

- ESTÁNDAR 100 OEKO – TEX, que respalda a los consumidores en tener en cuenta que los productos textiles que son probados no presentan sustancias tóxicas en cantidad considerable que pueden ser dañinas para la salud.



Figura 24. Standard 100 – Oeko Tex
Fuente: Creditex S.A.A., 2022

CAPITULO II:

2.1. Marco Teórico del Trabajo Social:

El trabajo social a nivel empresarial, se distingue como una profesión que facilita el cambio social, resuelve problemas de relación, empodera y libera a las personas y mejora el bienestar. Lo logra adoptando un lugar donde los individuos interaccionan con el medio ambiente. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son los pilares del trabajo social. Desde esta noción, el cambio social puede ser expulsado del lugar de trabajo, resulta que incluso al interior de la misma empresa, pueden ocurrir problemas de relación. De esta manera, el entorno operativo se vuelve específico del trabajo social. (FITS, 2002).

El trabajo social empresarial se conceptúa como “una actividad organizada destinada a cooperar en la adaptación mutua de los colaboradores a sus empleadores”, y este propósito es garantizar que los trabajadores, los grupos y las comunidades de trabajo satisfagan sus necesidades, lograda a través del empleo de técnicas y métodos diseñados para permitir en resolver los problemas derivados de la adaptación a sociedades industriales en evolución y lograr mejores condiciones económicas y sociales gracias a la acción cooperativa (Bernard, 1967:19).

De acuerdo a Morros y Vidal (2005), define a la acción social como una serie de actividades filantrópicas realizadas por una empresa cuya tarea es ayudar a mejorar la calidad de vida de las poblaciones en las que opera a través de proyectos sociales, educativos, culturales y ambientales. Las actividades que se desarrollan a través de esta actividad empresarial son muy distintas y asociadas con el ámbito de actividad en el que opera la organización. Son medidas para comprometer a la empresa con la comunidad. Estas actividades pueden incluir, por ejemplo, colaborar con organizaciones que trabajan para amparar el medio ambiente, apoyar tareas recreativas, deportivas y culturales locales, promover el desarrollo económico local y/o donar a causas de interés general.

Según la Federación Internacional de Trabajo Social - FITS (2021) determina el año 2021 como un año totalmente desafiante para todos, un año en el que el trabajo social puede mostrarse orgulloso de sus alcances profesionales. A nivel mundial, colaboradores y trabajadoras sociales, así como organizaciones nacionales de trabajo social, abogamos, defendemos y luchamos por la seguridad personal, la participación comunitaria en la toma de decisiones, la igualdad, la salud y el derecho a una vida favorable. Muchos abogaron

por sistemas novedosos de atención para sustituir los que resultaron incapaces en el transcurso de la pandemia. En 2022, las juntas escolares seguirán enfrentando una enorme carga de trabajo. Tras su éxito en la generación de un modelo global para la educación en trabajo social, la Comisión ahora tiene la tarea de responder a múltiples solicitudes del Ministerio de Educación para evaluar su efectividad con los estándares mínimos. El comité está trabajando en el avance de un proceso de evolución entre pares que se pondrá a prueba en las siguientes semanas con el objetivo de perfeccionarlo y expandirlo aún más. Este desarrollo abarca una inquietud de larga data de que nunca ha habido un estándar global universalmente aceptado para la calidad básica de la educación en trabajo social.

2.1.1. Área de Intervención General:

Ander-Egg (1995), señala que la intervención social es un conjunto de tareas efectuadas de forma más o menos sistemática y organizada para afectar aspectos de la realidad social, con el propósito de alcanzar un efecto particular.

Martinez (2019) en su trabajo de investigación “Áreas de Intervención del Trabajo Social” explica las áreas tradicionales, áreas potenciales y áreas emergentes de la intervención del trabajo social, como son:

I. Áreas Tradicionales:

a) Salud

El sector salud es considerado como uno de los más antiguos y uno de los de mayor intervención de los profesionales del trabajo social. Según la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS), más de un tercio de los trabajadores sociales a nivel global hoy en día interpretan el trabajo profesional en el sector de la salud y están directa o indirectamente relacionados con los trabajos existentes a nivel mundial. Salud de la población (Abreu, 2009, p.74). América Latina cuenta con el mayor número de actores principalmente responsables de la reinserción de los pacientes, la atención de los problemas sociales identificados en los centros médicos y, sobre todo, la educación en salud y la salud pública dentro de los programas de atención primaria, sigue siendo una profesión. Se están desarrollando funciones preventivas fundamentales (Ander-Egg, 1985).

b) Educación:

Los profesionales del trabajo social proporcionan distintos modelos de intervención social, basados en distintos marcos teóricos, en los que encuentran un amplio abanico de posibles cursos de actuación. Son numerosos los ejemplos de “trabajadores sociales que utilizan sus propios recursos, habilidades, conocimientos y motivaciones para realizar intervenciones multifacéticas, diversas e interdisciplinarias” que merecen especial atención (Fernández y Ponce de León, 2011).

Esta intervención no solo se centra en los inconvenientes que puedan tener los alumnos, como el ausentismo y el fracaso educativo, sino también en la integración de inmigrantes y colectivos no favorecidos, drogodependencias, obesidad, anorexia, soledad, convivencia, medio ambiente, bullying, formas de violencia, maltrato y detección de abuso sexual entre otros. En el sistema educativo, tanto en la educación formal como en la complementaria, se refleja un reconocimiento generalizado de la presencia e implicación de los trabajadores sociales en áreas indirectas de actuación como la activación, promoción y derribamiento de barreras asociadas con la educación (Hernández et al., 2006). A pesar de este panorama, los trabajadores sociales también intervienen directamente con los estudiantes, las familias, los equipos educativos, las redes comunitarias y los equipos interdisciplinarios.

c) Asistencia Social:

La seguridad social es estimado como aquel derecho humano aplicado en la Declaración Universal de Derechos Humanos y el Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Los Estados están obligados a facilitar un nivel mínimo de bienestar y asistencia social a todos los ciudadanos.

II. Áreas Potenciales:

a) Empresarial:

Los trabajadores sociales son especialistas en intervenciones sociales en la empresa y “se ocupan de las diversas y complejas relaciones entre las personas y su entorno. Su misión es ayudar a todos los individuos a lograr su máximo potencial y vivir su vida al máximo. Enriquecer y prevenir anomalías.

b) Promoción social:

Es una medida o conjunto de intervenciones destinadas a empoderar a personas o grupos de la sociedad que carecen de medios y oportunidades para hacer frente a situaciones desfavorecidas o vulnerables.

c) Procuración e impartición de justicia:

El trabajador social judicial comprende la crisis que enfrenta la familia y trabaja para conectar las relaciones dentro y alrededor de la familia aportando todos los elementos posibles de esta, es necesario construir las circunstancias que llevaron a la intervención del campo. Situaciones sociales, construyendo redes sociales para hacer frente a las crisis que enfrentan. (Torres & Pérez, 2013).

II. Áreas Emergentes:

a) Medio Ambiente:

Desde la década de 1990, los profesionales del trabajo social se han involucrado en campos de actividad multidisciplinarios como la gestión de residuos municipales, la gestión comunitaria de riesgos (antes llamados desastres naturales) y la protección de los recursos naturales como el agua y los bosques. ha permitido estudiar la relación entre las cuestiones ambientales y el trabajo profesional.

a) Situaciones de Riesgo o Desastre:

La tarea del trabajador social en situaciones de riesgo, emergencia y desastre se basa en tres pilares:

1. Necesitamos aclarar lo que podemos hacer como parte de nuestro rol profesional. 2. Analizamos la situación en la que podemos intervenir.
3. Proceso de evaluación y todos sus elementos que la componen.

2.1.2. Área de Intervención del Ejercicio Profesional Empresarial:

Fernández (2008), determina el origen del trabajo social en el siglo XXI como el provecho de un repensar autocrítico en vínculo con el método y teorizaciones del trabajo social, que reformula ideas de modo que las familias y los individuos puedan ser atendidos y entendidos desde la descripción de sus propias historias, narradas en el escenario en el que viven. En los inicios del siglo XXI, el trabajo social de casos se contrasta y conversa

con las reflexiones novedosas que las ciencias sociales y la filosofía desarrollan en torno al conocimiento. Algunas de esas reflexiones nos parecen que señalan trazos para la transformación del trabajo social del futuro inmediato, aunque por supuesto no son solo las ideas las que conforman nuestros ejercicios.

2.1.3. Función General del Trabajo Social:

Para precisar las funciones generales según la ley 30112, se describe los siguientes:

- a) Participar en la gestión, formulación, ejecución y evaluación de planes, programas y proyectos sociales destinados a mejorar la situación y calidad de vida de los ciudadanos en las instituciones tanto públicas como privadas;
- b) Participar en el diseño, gestión e implementación de los programas de previsión social, salud ocupacional, seguros sociales y seguridad en el trabajo.
- c) Participación en programas y proyectos de desarrollo social en organizaciones gubernamentales y no gubernamentales.
- d) Formular propuestas de medidas públicas para mejorar la situación y calidad de vida de la población.
- e) Participación en proyectos de investigación social y científica para optimizar la mejora de la calidad de vida de familias, grupos y comunidades.
- f) Las demás funciones propias del ejercicio profesional. Estas características son enunciativas y no excluyentes y pueden o no ser añadidas en función de las necesidades del organismo público o privado en el que trabaje el trabajador social.

2.1.4. Funciones Específicas del Trabajo Social:

La intervención del área de Bienestar Social en la empresa Creditex S.A.A. – P-6, tiene como objetivo garantizar la calidad de vida, el bienestar y la salud del personal administrativo y operario. Las funciones específicas son las siguientes:

FUNCIONES EN EL AREA DE BIENESTAR SOCIAL-CREDITEX S.A.A. P-6

TRABAJADORA SOCIAL

1. Programa Anual de Bienestar Social:

- Reunión de celebración de cumpleaños del Mes (actualmente se encuentra cancelado por la pandemia).
- Control de las redes sociales corporativas (cumpleaños, menú y comunicaciones respecto al área de bienestar social).
- Chequeos Médicos al personal. Coordinar con instituciones que prestan el servicio. (actualmente bajo el manejo del área de salud ocupacional).
- Actividad por Navidad, Día del padre, Madre, Día del trabajo, etc.
- Otros.

2. Gestiones ante las instituciones varias:

A.- Es salud:

- Trámite y seguimiento de reembolso de subsidios (lactancia, maternidad, sepelio, incapacidad, etc.)
- Inscripción de Derechohabiente (alta y baja).
- Citas de Atención Médicas al personal.
- Validación y Seguimiento de Descansos Médicos Particulares.
- Adscripción del personal para atenciones médicas.
- Otros.

B.- Clínicas (SCTR y EPS)

- Atención de colaboradores en casos de accidente de trabajo.
- Gestionar las validaciones de descansos médicos en Es salud.
- Otros.

3. Inspección y Seguimiento del Concesionario Comedor:

- Inspección diaria de instalaciones, aseo, manipuleo y uso de insumos, etc.
- Programación Semanal del Menú, coordinar con el Administrador del concesionario las atenciones u observaciones que se presentan.

- Reunión mensual con el administrador para evaluar la calidad del servicio (en coordinación con el jefe de RR. HH).
- Encuesta Periódica al Personal para evaluar al concesionario.
- Proceso de Selección e nuevos concesionarios (en coordinación con el jefe de RR. HH).

5. Atención al Colaboradores:

- Recepción de los descansos médicos Particulares o Es salud.
- Información de los beneficios que brinda la empresa (asignación familiar, asignación escolar, licencias, Asignación por Fallecimiento, etc.).
- Atención y evaluación de ayuda por parte de la empresa al colaborador (Prestamos, Adelantos, Gestionar licencias por diferentes situaciones).
- Seguimiento de los casos de colaboradores hospitalizados y/o descansos médicos prolongados, mediante visitas a su domicilio y /o nosocomio de ser el caso.
- Comunicación e inclusión de Seguro Vida Ley y seguimiento de presentación de declaración jurada de beneficiarios por parte del colaborador.
- Visitas domiciliarias en caso de ausentismos prolongados.
- Evacuar al Colaborador al nosocomio de salud correspondiente en casos de Accidentes de Trabajos (Clínica Famisalud o Clínica las Americas).
- Otros.

6. Vivienda y Hospedaje:

- Administración de Hospedaje (visitas corporativas).
- Inventario Periódico Existencias (Muebles, Enseres, Varios, etc.), Casa 1, 2,3 y Hospedaje.
- Coordinación de Mantenimiento de Casas.
- Atención Visitas (almuerzos, desayunos y preparación de habitaciones).
- Otros

7. Reportes Varios a Jefatura RR.HH.:

- Estadísticas de Accidentes de Trabajo (mensual).
- Seguimiento de Casos confirmados COVID- 19 y aislamiento preventivo.

- Seguimiento y control diario del Ausentismo, lo que involucra:
(Reporte diario del detalle del ausentismo debidamente calificado: justificadas, injustificadas, descansos médicos, etc.).
- Reporte Mensual de Indicadores de Ausentismo (2 estadísticas).
- Reporte mensual de reembolsos de subsidios.
- Otros.

8. Coordinaciones con Planillas.:

Emisión Memorándum de las siguientes ocurrencias:

- Derecho al Pago por Asignación Familiar, seguimiento al colaborador una vez se extinguiera el derecho.
- Ingreso al personal nuevo al sistema IS ACCES (ingreso de Maestro Personal, Maestro Empresa y Maestro Pariente).
- Asignación por fallecimiento (se pueden solicitar adelantos sujetos a la ocurrencia).
- Asignación por Escolaridad, debidamente acreditado y según política de la compañía.
- Subsidios para pagar al trabajador cada fin de cada mes (involucra emitir la constancia de pago correspondiente debidamente firmada por el trabajador subsidiada).
- Una vez tomado conocimiento del cese de un colaborador comunicara dentro de las 24 horas de su ocurrencia, el detalle de deudas que pueda tener llámese, consumo comedor, prestamos, interés, compra de lentes, etc.

9. Coordinaciones con Asistente de RR. HH.:

- Permisos, licencias, descansos médicos y/o cualquier causal de ausentismo del colaborador, existen dos formularios que se manejan para estos efectos:
 - Papeleta de permiso
 - Movimiento de personal
- Una vez calificado el Ausentismo del día, debe cargar la ocurrencia al sistema de control de tiempos (IS ACCES).

- Calificada una inasistencia como injustificada, derivar de inmediato la ocurrencia al Asistente de RRHH, a fin de que este último aplique la medida disciplinaria correspondiente, teniendo en consideración los antecedentes del colaborador.
- Cerrará el círculo en el proceso de contratación de personal, brindándole al nuevo colaborador una inducción referente a las prestaciones a las que tiene derecho, además a la política interna de beneficios que le brinda la empresa, entre los cuales está, por ejemplo: las licencias y asignación por fallecimiento, la asignación escolar, entre otros.
- Verificar los ausentismos de los colaboradores para el pago de utilidades.

10. Reportes a Contabilidad (lima):

- Emitir Memorándum una vez efectuado el reembolso de un subsidio al área contable.
- Enviar los cálculos de interés de préstamos para emitir las boletas de descuentos.

11. Otras Áreas de la Empresa:

- Informar diariamente sobre los descansos médicos de los colaboradores.
- Reportar diariamente a la jefatura de planta las inasistencias de Hilandería, Operaciones, Mantenimiento y Seguridad ocupacional, no incluye al personal de RR.HH.
- Otros.

12. Otros:

- Realizar el cálculo de los subsidios por mes según los subsidios se presenten.
- Una vez al año requerirá al personal ficha de actualización de datos, solicitando de ser el caso, adjuntar documentos de sus derechohabientes, como es: partida de nacimiento, matrimonio, copias de DNI, etc.
- Otros.

2.2 Marco Teórico de Variables:

2.2.1 Ausentismo Laboral

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), se entiende por Ausentismo Laboral a la “Falta de asistencia de los empleados a sus puestos de trabajos por causa directa o indirectamente evitables, tales como de enfermedad, cualquiera sea su duración y de origen común, profesional, accidente laboral, no incluidos los permisos por salud”, así como las inasistencias sin justificación durante toda o parte de la jornada laboral, y los permisos circunstanciales dentro del horario laboral.

“El ausentismo laboral es un fenómeno que causa desventajas a la organización, la no presencia del colaborador a sus labores, del cual se pensaba que iba a acudir. Se realiza de manera unidimensional” (Taylor, 1983; p. 108).

Por otro lado, de acuerdo con el “Diccionario de economía y empresa”. Se conoce por ausentismo laboral, aquella ausencia o abandono del puesto y de las obligaciones ajenos al mismo, infringir las condiciones establecidas en el contrato de trabajo (Galindo, 2008).

Asimismo, otros investigadores sobre el tema designan como ausentismo laboral “cuando a pesar de estar presente el colaborador en su puesto de trabajo su rendimiento o productividad se ve deficiente y lo califica como ausentismo presencial” (Boada I Grau, De Diego Vallejo, Agulló Tomás, & Mañas Rodríguez, 2005).

Tipos de Ausentismo:

Alegre (2018) en su trabajo de suficiencia profesional “Ausentismo laboral en los colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate-Lima” cita a Chiavenato (2003) quien explica acerca del ausentismo laboral, describiéndolos en 4 factores relevantes que explican esta relevancia:

- **La motivación hacia al trabajo:** nos indica que tenemos que motivar a nuestros colaboradores para que produzca más.
- **Relación entre actitud y trabajo:** la eficiencia de los colaboradores actúa como elementos determinantes de la eficiencia de los colaboradores.
- **Cultura organizacional:** ser parte de una empresa significa asumir su cultura.
- **El supervisor:** un supervisor es todo aquel que tiene individuos bajo sus órdenes.

El abogado Jesús Francisco Molinera Mateos (2006, 29-73), propuso las siguientes causas del ausentismo:

1. **Incapacidad Temporal (IT):** En la mayoría de los casos, es el tipo de permiso más frecuente en una empresa y se refiere a los permisos temporales de los empleados por accidentes comunes, accidentes de trabajo, enfermedad profesional o enfermedad general, por lo que esta causa vacacional merece especial atención.
 - ❖ Accidente: “Se entiende por accidente de trabajo toda lesión corporal que sufra un colaborador de forma incidental o como consecuencia del trabajo que esté realizando para otro” (31).
 - ❖ Enfermedad profesional: “Es cuando se contrae durante el trabajo realizado por cuenta ajena y causada por la exposición a un determinado elemento o sustancia” (36).
 - ❖ Enfermedad común: “Es una alteración de la salud del colaborador, cualquiera que sea su causa, siempre que no tenga su origen en el trabajo, que le imposibilita temporalmente para prestar sus servicios al empleador.” (38).
2. **Causas Legales:** “Motivados por la existencia de normas legales que permiten a los colaboradores no presentarse a trabajar en determinadas circunstancias” (59). Por ejemplo, cuestiones legales que deben cumplir los empleados.
3. **Causas Psicológicas:** Causas psicológicas: Estas incluyen enfermedades mentales que conducen a la ausencia del trabajo, incluido el estrés, la falta de motivación relacionada con el entorno laboral y la intimidación (hostilidad). (67-72).

2.2.2 Rendimiento Laboral

Según la Real Academia Española, la productividad laboral o rendimiento es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc.

Múltiples definiciones definen el desempeño laboral como comportamientos específicos controlados por los empleados que son importantes para el logro de las metas, instituciones u objetivos organizacionales (Koopmans et al., 2016).

De manera similar, el autor Motowidlo, S.J. (2010) define su argumento de la siguiente manera: Añade que, desde una perspectiva científica, estos conceptos pueden verse como

características clave del rendimiento. Primero, y más estrictamente, es el valor que una organización otorga al curso de acción de sus empleados. Este valor puede ser positivo o negativo y supone la contribución de un empleado para lograr la eficacia de una organización en particular.

De igual forma, los autores Campbell, J.P. y otros (2012) señalan que el concepto de rendimiento no fue bien entendido. Esta descripción del rendimiento debe distinguirse de la efectividad, que ellos definen de la siguiente manera: "El rendimiento laboral es lo mismo que el comportamiento, que es lo que las personas realmente hacen y lo que observan". El desempeño incluye el comportamiento relacionado con las metas organizacionales y puede ser medido por lo que cada individuo realmente hace (es decir, su nivel de contribución)".

Por otro lado, los autores Borman, W. C. y S. J., Motowidlo (2014) indican que frecuentemente se distinguen dos tipos diferentes de rendimiento en función de sus consecuencias organizacionales, el llamado rendimiento de tarea o intrarol y el contextual o extra-rol, los cuales definen para mayor apreciación:

Rendimiento de tarea. Se refiere al comportamiento de un empleado con respecto a una tarea u obligación de trabajo y se compone de varios componentes., entre otros:

- Posesión del conocimiento, habilidades y técnicas requeridas para realizar el trabajo.
- Capacitación para un nuevo trabajo o mantenerse al día con las demandas cambiantes para la misma tarea.
- Aplicación de conocimientos, tareas y técnicas para lograr los objetivos corporativos.

Adicionalmente, el comportamiento de este tipo de tareas tiene dos formas:

El primero se basa en transformar materias primas en bienes y servicios para una organización, como la producción de automóviles en cadenas de montaje o la producción de mermelada en pequeñas empresas.

El segundo es realizar tareas que facilitan el primero, como el mantenimiento, la planificación, la coordinación y el seguimiento. Esta segunda forma puede incluir no solo el trabajo de gerentes y supervisores, sino también el trabajo de otros empleados. Para desempeñarse satisfactoriamente en cualquier área, debe cumplir con las expectativas de valor que busca su organización.

Rendimiento contextual. Buen desempeño significa que los empleados se involucran voluntariamente en un comportamiento que es beneficioso para la organización además de cumplir con sus deberes laborales. En este sentido, en las últimas décadas ha surgido un área interesante de investigación denominada desempeño contextual, definido como comportamientos que no se requieren formalmente de una organización pero que son necesarios para su éxito general. Este tipo de comportamiento ha recibido varios nombres para referirse a conceptos muy similares, como el comportamiento organizacional prosocial y el comportamiento fuera de rol. Juntos tienen muchas características.

- **Voluntariedad:** pues nunca deben formar parte de las obligaciones del puesto.
- **Intencionalidad:** es el propio colaborador quien decide establecer un compromiso con la organización por medio de sus conductas.
- **Carácter positivo:** como es lógico, pretenden un beneficio cierto de la organización.
- **Carácter desinteresado:** la motivación fundamental de quien las realiza no es un bien personal, aunque no lo descarte.

Además, hay muchas maneras para que un compañero de trabajo participe en el contexto laboral. El primero corresponde a la mejora de algunas condiciones psicosociales de la organización: el empleado promueve el afecto positivo y la confianza entre compañeros e incluso coopera para reducir la hostilidad y el conflicto. De esta manera es posible aumentar la comunicación y la cooperación interpersonal. Otra forma de apoyar el contexto laboral es aumentar la tendencia personal a comportarse de manera que aumente el valor organizacional, como la disposición a tolerar condiciones laborales indeseables sin quejarse. La tercera forma de inversión se realiza a través de conductas que inciden en el ahorro o en el ahorro de los recursos materiales de la organización, como utilizar el propio automóvil en lugar de uno proporcionado por la empresa o ahorrar energía apagando luces o máquinas innecesarias.

Por otra parte, Schnake, M. E. y M. P., Dumler (2013) explican que, El comportamiento de ciudadanía organizacional relacionado con la eficacia contextual también incluye la disposición de los empleados a participar o colaborar con sus pares. Por lo tanto, hay cinco dimensiones de este tipo de comportamiento:

- **Altruismo:** Comportamiento beneficioso hacia los compañeros, como ayudar a las personas con una gran carga de trabajo.

- **Concienciación:** Comportamiento que ayuda a la organización, pero no a individuos o grupos específicos, como, por ejemplo, no tomar más descansos de los acordados durante la jornada laboral.

- **Deportividad:** aceptar las desventajas sin quejarse, por ejemplo, mirar el lado positivo de las situaciones desagradables.

- **Cortesía:** evitar problemas manteniendo informados a los demás sobre sus propias decisiones y acciones que puedan afectarlos, por ejemplo, informando con anticipación sobre los cambios en el grupo de trabajo.

- **Virtud cívica:** Participación responsable en los procesos políticos de la organización, como la participación en reuniones opcionales.

Es por ello que estas dimensiones han sido cuestionadas en los últimos años por diversos problemas metodológicos y conceptuales, por lo que ahora los expertos se preguntan, por un lado, si realmente se refieren a aspectos cualitativamente distintos, por otro., independientemente de si su contenido difiere o no de la representación del contexto. Parece que una solución a estas dificultades puede ser considerar el comportamiento ciudadano desde una perspectiva multinivel, combinando iniciativas individuales, grupales y organizacionales.

Sobre los factores que intervienen en el rendimiento laboral, el autor Marbán S. J. (2010) muestra que se ha demostrado claramente que la productividad es el resultado de la participación de un extenso número de factores.

Ver individuos (empleados) como situaciones (tipos de tareas, organizaciones). Tanto subjetivos (ambiente de trabajo, motivación, etc.) como objetivos (condiciones materiales, salario, etc.). Tanto racional como irracional. A continuación, se presentan los factores individuales importantes a considerar. Factores físicos del trabajador: coordinación motora, destreza, fuerza, resiliencia, limitaciones físicas.

- **Factores de entrenamiento:** educación, formación, experiencia laboral, formación, etc.

- **Factores psicológicos:** agudeza sensorial, nivel intelectual, capacidad de aprendizaje, talentos, habilidades, personalidad, motivación, satisfacción laboral, moral, etc.

Los factores contextuales más importantes son:

- **Factores relacionados con la naturaleza de la tarea:** mayor o menor complejidad, dificultad, entrenamiento, cansancio, aburrimiento, descanso, iluminación, ventilación, ruido.

- **Factores relacionados con la empresa:** tipo de supervisión, incentivos, recompensas, promociones, salarios, etc...

Por otro lado, el autor Ibáñez M. M. (2011) Un medio para evaluar o medir el talento de una persona es una evaluación sistemática del desempeño de cada colaborador, con base en las tareas realizadas en su trabajo, de acuerdo con las metas y resultados alcanzables, y potencial de desarrollo. Es un proceso técnico mediante el cual las actividades y actividades del talento humano son evaluadas y calificadas de manera integral, sistemática y consistente de acuerdo con su potencial, cantidad y calidad. Esta evaluación se realiza de manera objetiva y documentada por el superior directo.

Además, La medición del desempeño del talento debe realizarse durante un período determinado: trimestral, semestral, anual o semestral, como estándar de gestión con base en la política de evaluación del talento humano.

Por otro lado, parte del proceso informa al talento humano sobre cómo realiza su trabajo y cuál es su nivel de desempeño. Por lo tanto, se pueden realizar planes de mejora de tal manera que puedan afectar su futuro y el correcto desempeño de sus tareas laborales. Si potenciar el talento humano es suficiente, seguramente mejorará su desempeño.

Tanto es así que uno de los usos más comunes de la evaluación del talento humano es para tomar decisiones gerenciales: a quién contratamos, promovemos, promovemos, capacitamos, otorgamos becas, promovemos, damos la última oportunidad ya quién despedimos.

Por otra parte, la información obtenida de la evaluación de las competencias humanas también se utiliza para identificar necesidades de formación y desarrollo, tanto para uso individual como para la organización. El objetivo final de la evaluación es calificar al talento humano de la empresa en Socios Excelente, Superior, Suficiente, Bajo y Deficiente; Por lo tanto, tiene como objetivo promover la mejora continua de los resultados. En este sentido, suelen comunicar a los recursos humanos cómo triunfar en su trabajo y recomendar los cambios necesarios de comportamiento, actitud y conocimientos. En cuanto a los objetivos de evaluar el talento humano, el autor dice que todos deben recibir retroalimentación sobre su propio desempeño, saber cómo les va en su trabajo. Sin esta sugerencia, una persona camina sin rumbo fijo, a ciegas. La empresa necesita saber cómo trabaja cada socio para que tengan una idea de su potencial.

Por lo tanto, presenta una serie de objetivos principales:

- Proporciona decisiones sistemáticas que respaldan aumentos de sueldo, promociones, transferencias y despidos.
- Informar a los empleados cómo está haciendo las cosas en el trabajo que necesitan cambiar su comportamiento, actitudes, habilidades o conocimientos.
- Haz saber al talento humano lo que piensa tu jefe. Los gerentes utilizan las evaluaciones como base para entrenar y asesorar a los subordinados sobre su desempeño.
- Aceptable por ambas partes: Evaluador y Evaluado, ambos deben estar de acuerdo en que la evaluación del desempeño debe brindar algún beneficio a la organización y al talento humano.

En cuanto a la importancia de evaluar el rendimiento del talento humano, los autores manifestaron que conocer las debilidades y fortalezas de cada colaborador es importante para el desarrollo organizacional de una empresa porque les permite modificar la selección del personal cercano a ellos. Estoy aquí. Contratar, capacitar, definir tareas y crear una base razonable y equitativa para premiar el desempeño superior del talento humano.

Además, esta técnica también le permite determinar cómo se debe realizar el trabajo, comunicarlo a sus colaboradores y desarrollar planes de mejora más adelante. En este aspecto, los resultados de la evaluación se utilizan para informar al talento humano sobre su desempeño en sus puestos de trabajo y para sugerir cambios de comportamiento necesarios.

CAPITULO: III

3.1.1 Teoría y la Práctica en el desempeño profesional

La trabajadora social de la empresa Creditex S.A.A. en su ejercicio profesional es una tarea que no puede lograrse de manera aislada; pues los profesionales en trabajo social, necesitamos entender que, debido a las circunstancias organizativas y a la complejidad de gestión de los recursos humanos, tenemos que afrontar este reto junto con otros agentes profesionales. Este espacio se valida con la constitución de un equipo interdisciplinario, en donde el trabajo social y psicología juegan un papel importante junto a los profesionales de recursos humanos. Como campo de bienestar laboral y servicios al empleado, estamos preparados para poner en marcha una programación y ejecución de lo planificado junto con otros equipos de trabajo.

Al analizar el campo práctico del trabajador social en empresa, éste se presenta como un emprendedor social, viéndose como uno de los escenarios más innovadores de su profesión, el campo organizacional, donde presta una especial atención a situaciones vinculadas con el ausentismo laboral, satisfacción laboral rendimiento laboral, y otros. En resumen, bajo la realidad abordada en este estudio, es responsabilidad del trabajador social, desarrollar métodos y estrategias efectivas para que el problema del ausentismo no se convierta en un elemento del colapso en una organización, como el caso de la empresa Creditex S.A.A. que, hoy en día viene trayendo consigo ciertos riesgos de ausentismo injustificados, que a la fecha ha sido bajo, sin embargo, podría aumentar entre los operarios que laboran.

Como trabajador social en el desempeño de nuestras funciones en el área empresarial, necesitamos tener un vasto conocimiento en temas reflejados en el ausentismo laboral, los cuales perjudican tanto a los trabajadores como a la misma empresa, con el fin de proporcionar las soluciones necesarias y reducir los problemas que se presenten; puesto que, como intermediarios entre la empresa y los operarios, debemos procurar que la organización cuide de los trabajadores tomando las medidas elementales para el correcto desempeño de sus tareas y su bienestar.

En este estudio podemos ver la importancia del trabajador social en la empresa Creditex S.A.A., pues, este propicia su intervención en el área de bienestar social, realizando determinadas funciones que están en constante cambio y adaptación a las necesidades que los operarios requieran.

3.1.2. Antecedentes Internacionales

Berón, E.A., Mejía, D., and Castrillón, O.D. (2021), el objetivo principal de su estudio fue predecir el comportamiento de "ausentismo" a través de técnicas de minería de datos. Se examinan diez variables independientes: género, edad, contrato, hijos, estado civil, antigüedad, turno, trabajo, situación sindical y educación. Las variables dependientes se estudian en dos estados: enfermedad y eventos catastróficos. Se utilizó el algoritmo J48 (Weka) para seleccionar las variables independientes más influyentes y predecir la actitud de las variables dependientes. Los resultados mostraron que las variables independientes que más incidieron en el ausentismo fueron la situación sindical, los hijos, el sexo, el contrato, la universidad, el estado civil y la antigüedad, con una eficacia superior al 94,72%. Otras variables (salario, clase, edad) no parecen tener mucho impacto. Se concluye que los desarrollos metodológicos realizados definen formas objetivas de resolución de problemas que tradicionalmente han sido analizados subjetivamente, y que esto puede replicarse siguiendo los pasos estructurados en la metodología propuesta.

Alvarado, L., Guevara, J., Roso, S. (2020), En su estudio tuvo como objetivo caracterizar el ausentismo laboral en el año 2019 en una empresa productora de flores en la Sabana de Bogotá. El método aplicado fue cualitativo descriptivo observacional, a su vez se utilizó las técnicas de recolección de datos como son la entrevista y una encuesta a los operarios en el área de trabajo de la empresa productora de flores, sin embargo y debido a la contingencia presentada por la pandemia, la investigación se tuvo que centrarse en el análisis de base de datos suministrada por la empresa para la vigencia 2019. Se trabajó con una muestra conformada por 300 trabajadores de cargos operativos, de esta muestra analizada se puede evidenciar que 194 trabajadores son mujeres correspondientes al 63% y 113 trabajadores son hombres correspondientes al 37% de la población. Se determinó que las causas de ausentismo son variadas, pero predominan tres, la primera es: incapacidades seguidas de permisos personales e incapacidades mayores a 180 días, a su vez permitió identificar relaciones entre edades y antigüedad, estrato económico con la ubicación y cercanía de trabajo, además cuales son las enfermedades

laborales más recurrentes y que afectan directamente la producción de la empresa y obliga al pago de incapacidades médica.

Álzate, D, Cruz, D, Pineda, M. (2020), el objetivo de su estudio fue analizar los indicadores de ausentismo de los trabajadores de Dromos Pavimento S.A.S. 2019 tendrá su sede en Bogotá. Esto se hizo como parte de un estudio descriptivo mixto. El ausentismo laboral en Dromos Pavimentos S.A. se convirtió en un problema, acortando el período de estudio. Un total de 113 empleados se ubicaron en la planta matriz y se utilizaron como herramienta de recolección, ya que el objetivo se basa en la observación del comportamiento de ausentismo natural y, por lo tanto, se registró. Dromos Pavimentos pasa a ser SA Eliminada. Desarrollado con el software Microsoft Excel. Este proyecto de investigación concluye que el ausentismo laboral en nuestro país está directamente relacionado con factores endógenos o internos en las empresas contratistas. Por lo tanto, los empleadores deben trabajar con su departamento de recursos humanos para monitorear la evolución del trabajo y conocer la conciencia, la motivación e incluso la justificación para abandonar el puesto sin autorización previa.

Felitti (2019), el propósito de su estudio fue determinar el efecto del clima laboral en el ausentismo en la Universidad de San Andrés, Buenos Aires en el año 2019. Esta encuesta consta de un tipo de búsqueda cualitativa y otra de tipo cuantitativa (experimental). Los métodos utilizados fueron cuestionarios y entrevistas. Trabajamos con una muestra seleccionada al azar de 70 empleados en servicio activo en administración, comunicaciones y relaciones con agencias. Estos empleados son hombres de entre 30 y 55 años con una antigüedad de al menos 6 meses. Pudimos identificar las tasas actuales de ausentismo, identificar las causas más influyentes de la investigación climática y desarrollar planes de respuesta destinados a mejorar las condiciones de trabajo y reducir el ausentismo.

Jiménez y Marrugo (2017) en su investigación desarrollaron como objetivo conocer las causas que generan ausentismo laboral en el personal operativo de la Fundación SERSOCIAL, sede Cartagena de Indias. Metodología: El método utilizado para obtener información fue a través de encuestas al personal educativo de la Fundación. Conclusiones: El personal educativo del sector Bolívar se encontró menos satisfecho con su trabajo, a pesar de que su trabajo no era monótono y eran tratados con amabilidad por parte de sus jefes directos. Están frustrados porque sienten que la empresa no los tiene en

cuenta a la hora de tomar decisiones y no valora su trabajo como ellos quieren. El departamento de recursos humanos debe desarrollar una estrategia para mejorar esto a través de actividades promocionales para motivar a las personas involucradas en este trabajo. Los problemas domésticos o personales son las causas más comunes de absentismo laboral, representando el 57% de la muestra seleccionada.

3.1.3. Antecedentes Nacionales

Anampa (2022), en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el ausentismo laboral y la rotación de personal en los trabajadores de un centro de servicios aeroportuarios, en el Callao. La metodología corresponde a un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal además de ser descriptivo correlacional. La población estuvo integrada por 100 operarios diurnos; no obstante, a través del uso del Muestreo Aleatorio Simple, se obtuvo como muestra representativa 80 encuestados. Se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario constituido de 18 ítems. Los datos se procesaron a través del paquete estadístico SPSS 26. En conclusión, se alcanzó como resultado una relación positiva directa en donde la significancia fue $p=0.000$.

Sotil (2021), en su estudio determino como proposito identificar el nivel de ausentismo laboral en los operarios de limpieza de la empresa Profesionales en Mantenimiento S.R.L en el distrito de San Luis-Lima. Tomando como muestra se trabajó con 127 limpiadores de la empresa especializada Mantenimiento S.R.L. Servicios prestados por PROMANT S.R.L bajo contrato suscrito con el Banco de la Nación, distrito Lima. Se concluyó que nuestro grupo de intervención debe ser capacitado, reconocido y valorado por la organización, sin embargo, los mejores empleados del Banco Nación deben sentir la necesidad de contribuir con la empresa.

Chevez (2019), realizo un estudio destinado a medir el nivel de ausentismo de los empleados de la empresa de panadería Frutos Andinos S.A.C. Este estudio concierne a una investigación básica descriptiva con enfoque cuantitativo en el manejo de datos. El diseño del estudio es no experimental y transversal. La población está compuesta por 30 trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C. Ubicado en el distrito de Pachacamac. La muestra está intacta. Esto significa que se considera a toda la población. La técnica usada para recopilar los datos fue un cuestionario y el instrumento empleado

fue el cuestionario del factor de ausentismo. Los resultados obtenidos reflejaron que las tasas de ausentismo para cada dimensión fueron 60% moderado por motivos personales, 63% bajo por motivos laborales y 77% por factores de riesgo ocupacional. En resumen, Frutos Andinos Bakery tiene un bajo índice de ausentismo de los empleados del 57% y un índice de ausentismo moderado del 43%, lo que resulta en buenos controles organizacionales para asegurar la consistencia y satisfacción de los empleados, lo que indica un temperamento promedio bajo.

Alegre (2018), su estudio de investigación tuvo como objetivo identificar las causas del ausentismo entre los trabajadores de una fábrica de una empresa privada ubicada en el distrito de Ate-Lima. Las medidas utilizadas fueron refinadas con base en la teoría del autor Idalberto Chiavenato (2003) que explica el ausentismo en el trabajo y explica los elementos relevantes que detallan este problema. Se efectuó una encuesta por muestreo a 70 empleados, hombres y mujeres (47 hombres y 23 mujeres) de varios puestos, con edades comprendidas entre los 18 y los 63 años. Este estudio fue de tipo descriptivo y los resultados alcanzados en un diseño no experimental mostraron que el 37,5% de los colaboradores desaprueba o está insatisfecho con el componente cultural. A partir de este estudio se elaboró un programa de intervención denominado “Conocer, Respetar y Acoger el Lugar de Trabajo como Segundo Hogar” con el objetivo de difundir la cultura organizacional.

Delgado (2018), en su investigación determinó como objetivo determinar el grado de ausentismo laboral de los trabajadores en la organización Teleatento del Perú S.A.C. Metodológicamente presentó un enfoque cuantitativo descriptivo básico, diseño no experimental, transversal. Para la debida recopilación de datos, se llegó a emplear como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario constituido por 28 ítems, aplicándolo a una muestra constituida por 121 trabajadores, de una población total de 400 colaboradores. Los resultados alcanzados revelaron un 63.6% de ausentismo laboral. En conclusión, se manifiesta que el ausentismo laboral se da en un 63.6% considerado un nivel moderado por la información alcanzada.

3.2. Diagnostico social (Obtenido sobre la situación de grupo poblacional que se atiende)

El diagnóstico del ausentismo laboral generado en la empresa Creditex S.A.A., si bien es cierto no ha alcanzado niveles alarmantes, este ha provocado situaciones perjudiciales en el rendimiento laboral de los operarios que laboran en la organización; tal es así que, hay un pequeño grupo de trabajadores que aún faltan tomar conciencia en el desarrollo de sus funciones y en ocasiones, sin avisar tienden a faltar a su centro de labores, lo cual conlleva a una recarga laboral en los demás operarios, que a su vez también retrasa la producción del día, resultando un agravante para el incumplimiento en la entrega de pedidos.

Las evaluaciones de ausencias también revelaron que los empleados de la empresa sentían que sus salarios no eran acordes con su puesto y desempeño, y que había dificultades con el trabajo en equipo. Además, se notó que los empleados sentían que no se reconocía su desempeño laboral y que los cursos de matrícula de la institución no estaban actualizados. Por ello, es importante desarrollar, establecer y promover políticas que potencien las habilidades de los empleados y permitan mejoras para potenciarlas.

Hay dos tipos de absentismo en el trabajo. 1. Justificado. Es decir, trabajadores que no pueden acudir al trabajo por enfermedad, considerando que no pueden acudir efectivamente al trabajo. 2. Injustificado. Si no hay culpa y el empleado se disculpa e inventa una razón para no asistir o simplemente no asistir. En tales casos, la razón principal es la falta de motivación de los operadores, y los empleados no comparten los objetivos de la empresa y no los reconocen como una parte importante de la empresa. En trabajo social es muy importante involucrar a los empleados en la empresa, involucrarlos en los objetivos de la empresa y motivarlos reconociendo su importancia en la empresa. Los trabajadores sociales reconocen los factores externos que afectan a los trabajadores sociales, así como los posibles síntomas de desmotivación, y realizan la labor de conexión con el mundo exterior.

A partir de lo observado, es importante y fundamental reducir en los colaboradores el ausentismo laboral desde los dos factores, de esta manera se obtendrá un rendimiento laboral favorable. Es por ello por lo que se crea la necesidad de implementar una serie de programas y actividades de intervención aplicada a los operarios en su conjunto.

Al observar diferentes estudios, podemos ver que el ausentismo tiene muchas causas diferentes y estas tienen múltiples razones, no siempre es responsabilidad del empleado; en ciertos casos por falta de motivación y conciencia, falta de integración de los empleados a la empresa, supervisión ineficiente de los supervisores en cada oficina,

condiciones laborales desfavorables. Todos estos factores contribuyen a que los operarios no se sientan cómodos en el ambiente laboral, en el trabajo, por esta razón, hay varias razones para darse el ausentismo.

3.3. Técnicas e instrumentos de trabajo social

Las técnicas e instrumentos aplicados en el desarrollo de la intervención fueron los siguientes:

Una técnica muy importante dada en la intervención fue la observación, el cual se realizó en la planta 6 de la Empresa Creditex S.A.A., ámbito donde se desarrollaron los hechos, así mismo aquí el trabajador social analizó la situación, el cual le permitió sacar sus propias conclusiones de lo observado.

Otra técnica elemental fue la entrevista, la cual es construida por medio de una conversación pactada con el operario de la planta 6 de la Empresa para poder recopilar todos los datos indispensables en el estudio.

La técnica que sigue es el cuaderno de notas, el cual permitió anotar toda la información recopilada de la entrevista desarrollada.

Por otro lado, como instrumento, se hizo uso de un cuestionario, el cual estuvo compuesto de una serie de preguntas importantes, que permitió conocer los motivos o razones por la cual el operario ha tomado la decisión de abandonar el puesto laboral, e incluso si el evento sucedió por decisión de la empresa. Además, esta herramienta fue de suma importancia para no perder ningún detalle al momento de tener la conversación con el trabajador u observar los hechos más elementales, básicamente conocer los motivos más habituales de ausentismo, ya sean justificados e injustificados.

3.4. Nivel de intervención

El nivel de intervención que se ha dado en la empresa Creditex S.A.A., es trabajo de casos; no obstante, las actividades desarrolladas para dicha intervención fueron de grupo.

3.5. Método básico del trabajo social

De acuerdo a Aguilar (2013), refiere que la intervención del Trabajo Social se cimienta en un proceso metodológico; en otros términos, un patrón teórico, proyectado

para dar comienzo al estudio del objeto. Esto es una serie de momentos de trabajo interconectados en el tiempo y el espacio que nos posibilita conocer la realidad y direccionarnos hacia los medios fundamentales para poder intervenir.

El método de intervención, denominado también acción profesional, continúa un esquema lógico del método científico y emplea técnicas que se interpretan como tareas o actividades humanas.

Según el autor, el proceso metodológico del Trabajo Social se refleja en 5 fases importantes, que son:

- **La Investigación:** Es aquel proceso organizado y sistemático, por el cual el investigador se dirige a los acontecimientos o fenómenos con el propósito de alcanzar un conocimiento acerca de los eventos sociales que se suscitan en la sociedad, con el fin de percibir posibles factores influyentes en el problema detectado.
- **Diagnóstico:** Se identifica como el punto de partida para la debida intervención profesional, que luego permitirá establecer las posibles soluciones a los problemas encontrados en el estudio.
- **Planificación:** Esta etapa constituye el planificar, pensar en el futuro, además de estructurar de manera racional una tarea venidera, estableciendo propósitos y diseñando planes y programas importantes para la intervención.
- **Ejecución:** Es una etapa el cual involucra poner en marcha lo antes programado.
- **Evaluación:** Aplicación sistemática de procedimientos para confrontar la consecución de propósitos, impactos y consecuencias de las medidas de mejora puestas en funcionamiento. Esto también incluye una evaluación de los medios, tareas, técnicas e instrumentos utilizados.

En la empresa CREDITEX S.A.A., frente a la **fase de investigación**, el trabajador social cumple un rol como agente de cambio en la vida de las personas, cuya formación les permite guiar, apoyar y capacitar a quienes necesiten para que superen las adversidades y participen libremente dentro de un grupo, el cual les facilite la interacción humana de modo racional y organizado para satisfacer las necesidades sociales de quienes la padecen. El método de intervención es de naturaleza individual, pero las actividades que contemplan esta intervención profesional son de manera grupal, el cual le permite comprender mejor la realidad, problema y necesidades en los que está inmerso cada colaborador de la empresa.

En la **fase de diagnóstico**, se llegó a identificar el problema de ausentismo laboral en la empresa CREDITEX S.A.A. además de la magnitud del mismo; es decir la ausencia del trabajador en su puesto laboral, ha obedecido a diversas causas, siendo para ello necesario introducir la mirada preventiva de las ausencias en los puestos de trabajo. Estas ausencias se hayan ligadas al rendimiento laboral de manera evidente de los operarios, debido quizá a la sobrecarga laboral, clima laboral, entorno de trabajo, etc., las cuales perjudican además al sistema de producción. Esto conllevó a una rápida reflexión, planificación e implementación de mejoras que apoyen una inmediata acción transformadora frente a las actitudes y decisiones que los trabajadores toman ya sea por decisión propia o por decisión de la empresa.

En la **fase de planificación**, la trabajadora social estableció las pautas necesarias que le permitieron abordar este tema, se sugirió adoptar actividades de intervención en grupo de forma anual.

En la **fase ejecución**, la intervención en la empresa CREDITEX S.A.A. es de caso, pues reúne a cada operario para efectuar un cambio personal y aumentar su bienestar. Este programa de intervención de caso tiene un propósito y se basa en la orientación, consulta y acompañamiento personal del trabajador social, diseñado para ayudar en la resolución y brindar una respuesta rápida, breve y efectiva antes las dificultades que se le presente al colaborador frente al entorno donde se desenvuelve; tal es así que, los retos que tienen el colaborador en su entorno fomentan su capacidad de crecimiento y desarrollo personal.

En la **fase evaluación**, se llegó a evaluar tanto las intervenciones de caso como las actividades y tareas de grupo efectuadas en la empresa en el transcurso de un año, además de las competencias según el esquema del proceso de gestión del rendimiento laboral del operario.

.6. Modelo de intervención profesional: teorizar todos y elegir el que se usa y describir su trabajo)

De acuerdo a Ávila (2017), los modelos de intervención profesional son modelos metodológicos de análisis, seguimiento e intervención social para una variedad de necesidades y problemas con el personal, incluyendo un vasto contenido de datos, instrumentales y sus valores particulares, el cual se aplica por medio de distintas acciones y mecanismos que traten de transformar y empoderar a los sujetos sociales.

En el trabajo se va a considerar los siguientes modelos:

a) Modelo Sistémico: Este modelo de acuerdo con Viscarret (2007) es más relevante para la práctica profesional del trabajador social debido a su carácter integrador. Haciendo uso de este enfoque, el trabajo social sistémico, no solo ve los problemas como características de las personas, sino que también entiende que dichos inconvenientes personales son el resultado de una interacción y comunicación deficiente entre múltiples tipos de sistemas. Este modelo pone especial interés en los procesos claves de adaptación e interacción entre las personas y su entorno físico y social.

Según Viscarret (2007), este modelo es más relevante para el ejercicio profesional de los trabajadores sociales debido a su particularidad integradora. Con este enfoque, el trabajo social sistémico no solo contempla los inconvenientes como características de las personas, sino que también entiende que tales problemas personales son respuestas a una mala interacción y comunicación entre diversos tipos de sistemas. Este modelo pone especial énfasis en los procesos claves de adaptación e interrelación entre los individuos y su entorno físico y social.

El trabajador social en CREDITEX S.A.A. considera esencial la intervención de todos los implicados en una empresa, abordando temas como, ausentismo laboral, rendimiento laboral, calidad de vida laboral y otros también elementales. Para lograr resultados efectivos, se debe trabajar en el cambio de actitudes de los miembros de la organización; porque cada integrante es importante, el compromiso y el trabajo en equipo dependen de la solución de problemas y el logro de la mejora institucional. El modelo sistémico no concibe laborar de forma aislada, sino como un todo, apreciando diversas fases y procesos para lograr el cambio. El trabajador social determina una comunicación con todos los actores sumergidos en situaciones problemáticas para incluirlos en las actividades realizadas como parte de la intervención; de este modo, se comprometen a ser partícipes activos de las soluciones estratégicas.

b) Modelo Psicodinámico: Este modelo ha proporcionado al trabajo social importantes conocimientos sobre el proceder intrapsíquico e interpersonal del individuo en su entorno. El propósito de este modelo es mejorar y adaptar el comportamiento de un individuo, quien, por motivos de un fuerte conflicto psicológico, se ha visto alterado tanto su vida física como mental. Como ejemplo, se puede decir que un cambio del comportamiento aparente de las personas ante eventos traumáticos significativos, como el contagio a gran escala de la pandemia en el ámbito laboral y doméstico, la posterior muerte de un ser querido, éste genera una gran crisis emocional.

El trabajador social de la empresa CREDITEX S.A.A. al enfrentarse a esta situación, ha diseñado e implementado actividades de intervención que van a permitir de alguna forma mejorar los estados emocionales y psicológicos; y, además, contribuir a la estabilidad interior, favoreciendo a los operarios a desarrollar mecanismos de protección y estrategias de afrontamiento para enrostrar situaciones altamente complejas. La labor del trabajador social en la organización, tiene como objetivo ayudar a los operarios a cambiar su comportamiento, a estar mejor ubicados frente a la crisis y a encontrar la calma para que la dinámica organizacional siga un orden normal en el alcance de sus actividades, lo que ayuda a evitar el ausentismo y los accidentes laborales.

c) Modelo Humanista-existencialista: Este modelo está estrechamente relacionado con la finalidad del trabajo social, que se centra en la búsqueda del bienestar humano y en la búsqueda de una armonía de las relaciones sociales que sea compatible con un fundamento de satisfacción. En este modelo, se cree que los seres humanos están completamente integrados en términos biológicos, psicológicos y sociales, capaces de comprender y explicar su comportamiento a través de la interacción con su entorno.

La intervención social fundamentada en este modelo necesita que el trabajador social esté muy abierto a escuchar y comprender los problemas de los empleados. Este modelo permite que las personas se comuniquen con las redes locales y los actores sociales en busca de apoyo y para hacer frente con éxito a situaciones conflictivas y preocupantes. El entorno y el apoyo a quienes se debe recurrir incluyen a grupos familiares, grupos de amigos, vecinos, compañeros de trabajo y otros grupos que visitan con frecuencia.

d) Modelo Gestión de Casos. Este modelo focaliza su atención no sólo en el individuo que pide el apoyo, sino además en el entorno donde se desenvuelve. En el diagnóstico de la situación, el trabajador social o gestor de casos reconoce al usuario como un “todo”, estimando de este modo una interacción existente entre los elementos físicos, conductuales, psicológicos, económicos y sociales, así como sus fortalezas y capacidades. En este sentido, es imprescindible que el trabajador social use todas las habilidades de intervención profesional y todos los niveles necesarios como un nivel de servicio directo en el trato con cada operario y sus respectivas familias.

Los modelos detallados con anterioridad, son muy empleados en el trabajo profesional del trabajador social de la empresa CREDITEX S.A.A., sin embargo se ha tomado en cuenta el desarrollo con más continuidad el modelo de gestión de casos, que a su vez hacen un trabajo armonioso con un método grupal, desarrollándose para tal caso actividades importantes e imprescindibles en el tiempo de un año.

En la empresa CREDITEX S.A.A. el trabajador social como responsable de la gestión de casos, es el encargado de brindar apoyo a los operarios de manera individual, es decir encaminarlos a tomar decisiones fundamentales en el ejercicio de sus funciones. El trabajador social en la empresa se ha visto presto siempre de conocer la disponibilidad de los recursos de la comunidad, el costo de tales servicios, además de ser económicamente responsables para realizar todas las funciones y actividades de la gestión de casos de cada operario que lo necesite. El trabajador social participa en actividades de evaluación y calidad, destinadas a monitorear la eficacia y eficiencia del sistema de prestación de servicios operado por la gestión de casos y los servicios proporcionados por el responsable, al tiempo que se necesita garantizar la plena responsabilidad profesional. El trabajador social conduce una carga laboral que lo realiza con eficacia, tareas de gestión de casos tanto a nivel individual como actividades de nivel grupal.

3.7. Actividad desarrollada

- **Nombre de la actividad:** “Celebrando la Navidad en conjunto”
- **Justificación:** El desarrollo de la actividad nos permite brindar momentos de alegría y unión del colaborador en conjunto con su familia y la empresa. Además, esto nos explica sobre la importante labor que cumple el área de bienestar social en toda la empresa con sus colaboradores, donde la intervención profesional del trabajador

social está enfocada en organizar, planificar, dirigir y ejecutar actividades en beneficio de la calidad de vida del colaborador de la empresa y su familia.

- **Objetivo General de la actividad:** Brindar momentos de alegría y unión del colaborador en conjunto con su familia y la empresa.
- **Objetivos específicos de la actividad:**
 - Establecer un triángulo de beneficio: Empresa – colaborador y familia.
 - Efectuar actividades que generen el desarrollo integral del trabajador en la empresa.

- **Población / sector al que se atendió**

La población a la que se atendió fueron 234 operarios de sexo masculino y 86 empleados (7 mujeres y 79 varones), entre las edades de 20 a 65 años.

- **Tiempo de desarrollo de la actividad**

El tiempo requerido para el desarrollo de la actividad entre gestiones y ejecución de la misma dos meses.

- **Método de intervención: básico**

El método de intervención fue de grupo.

- **Modelos de la intervención:** El modelo de intervención por parte de la trabajadora social en la empresa fue de Centrado en Tareas.

- **Recursos:**

Los recursos para la ejecución de la actividad fueron los siguientes:

Recursos Materiales:

- Juguetes
- Bolsas
- Show Infantil: Animador, muñeco papanoel
- Decoración: Toldo, sillas, alfombra, equipo.
- Gaseosas
- Sándwich de pollo
- Dulces
- Marco selfie
- Tickets
- Plumones, hojas bond, tijeras, cintas de colores, embalaje, globos.

- Otros

Recursos Humanos:

- Trabajadora Social
- Personal de apoyo

- **Actividad desarrollada**

Se llevó a cabo dicha actividad en el mes de diciembre, en el cual se organizó un evento, llevándose a cabo en la empresa que se encuentra ubicado en Pisco, Ica. El área de bienestar social estuvo a cargo en las gestiones de la actividad, entre ellos se señala los siguientes:

- El regalo de navidad para los hijos de los colaboradores de la empresa Creditex S.A.A - ubicada en la planta 6, Pisco – Ica.
- Dicha compra se efectuó con un mes de anticipación debido a la cantidad de colaboradores con la que cuenta la empresa, cuyo proceso, fue primero ver las cotizaciones de los regalos, después de ellos la compra de los obsequios por edades y sexo, posteriormente recogerlos para su posterior entrega en la empresa.
- Una vez estando los regalos en la empresa, se organiza un grupo de apoyo para su envoltura y este pueda ser entregado en el evento de una manera presentable a cada niño según su edad respectiva.
- El evento se realiza con un show infantil con animadora, muñecos y el muñeco de papanoel para la entrega respectiva de sus regalos a cada niño. Así mismo, se gestionó con la casa de eventos el alquiler del toldo, sillas, alfombra y equipo.
- Así mismo, se realiza ciertos juegos dinámicos con los hijos de los trabajadores, cuyos ganadores se hacen acreedores de ciertos premios sorpresas.
- Después de realizado los juegos se les hace entrega de un compartir que consiste en gaseosas, chocolatada, panetones individuales, sándwich de pollo, dulces embolsados, tanto a los padres como a sus hijos.
- En el evento navideño cada niño se acerca a recibir su regalo según su rango de edad, haciendo de su toma fotográfica con el muñeco papanoel.
- Cada familia se hizo de toma fotográfica en el marco para selfie como recuerdo en la fiesta navideña realizada por la empresa.

- **Cronograma de actividades**

Actividad a realizar	Motivo a realizar	Descripción de la realidad	2022									
			Noviembre				Diciembre					
Cotización y compras de juguetes navideño	Eventos Navideño	Se realiza las compras respectivas de los regalos para los hijos de los colaboradores.										
Gestión para alquiler de toldo, sillas, equipo.	Eventos Navideño	Se realiza el contrato para el alquiler del toldo, sillas, alfombra y equipo que darán realce al evento.										
Gestión para contrato de animador, papanoel.	Eventos Navideño	Se realiza el contrato para la animación del eventos.										
Embolsado de juguetes	Eventos Navideño	Se embolsa los juguetes tanto de niñas como de niños de colores diferentes.										
Realizan Juegos dinámicos	Eventos Navideño	Se planifica los juegos dinámicos o gincanas para el evento.										
Entrega del compartir	Eventos Navideño	Se hace entrega del compartir tanto a los niños como a sus padres y autoridades presentes en el evento.										

Entrega de regalos a los niños	Eventos Navideño	Se realiza la entrega respectiva de regalos a los niños por parte de papanoel.								
Toma de fotografías familiares	Eventos Navideño	Se realizaron toman fotografías a los colaboradores con sus hijos y familias respectivas, haciendo uso de un marco selfie.								

CAPITULO IV

4.1. Logros obtenidos

- Al fundamentar teóricamente las variables de estudio como el ausentismo y sus posibles causas, además del rendimiento laboral, nos ha permitido conocer con una mayor amplitud la problemática, además del respaldo de autores como Taylor, Alegre y Koopmans con una definición próxima del tema ayuda a dar un mayor soporte a la investigación.
- El especificar a CREDITEX S.A.A. como una empresa reconocida y enfocada en el reclutamiento del talento humano, no ha sido ajeno atravesar por una etapa de ausentismo laboral, en tanto el promover sus valores organizacionales han dado cumplimiento a sus propósitos de reducir el ausentismo de operarios y sobre todo saber controlarla y proponer estrategias de solución.
- Se logró un mayor incentivo para establecer la participación en la investigación en trabajo social. Esto asegura que esta carrera se centre en continuar demostrando valor profesional y que se realicen y presenten más investigaciones nuevas. Del mismo modo, las funciones del trabajo social empresarial tienden a limitarse a la práctica, pero siempre buscan dirigir el proceso de resolución de problemas a través de sus métodos.
- Se alcanzó un mayor incentivo y compromiso con los operarios de la empresa, capacitándolos para mejorar continuamente sus conocimientos y competencias; de este modo conseguir empleados más preparados, siendo su primera capacitación la inducción laboral, que engloba sus derechos, deberes, normas y reglamentos, misión, visión, beneficios y otros; contando de la mano con un grupo de profesionales con competencias para la realización de las actividades, como el realizado en el evento navideño con todos los colaboradores y familiares, donde se logró establecer un triángulo de beneficio: Empresa – colaborador y familia

4.2. Conclusiones

- Se concluye que los factores que se vinculan al ausentismo laboral y su impacto en el rendimiento laboral en los operarios de la empresa Creditex S.A.A., se deben a una ausencia motivacional, conducta del empleado y la dinámica familiar.
- Se concluye que los operarios de la empresa Creditex S.A.A., aún necesitan asumir un mayor compromiso con sus funciones y con la misma empresa.
- Se concluye que la intervención del trabajador social en el campo organizacional de la empresa Creditex S.A.A. es muy esencial, por cuanto su quehacer profesional en la organización está destinado a velar por el bienestar social de los operarios, tanto individual como familiar y por ende laboral; evitando de este modo el ausentismo y por el contrario elevando su rendimiento laboral.
- Se concluye que las acciones de intervención del trabajador social se haya constituida en el desarrollo de actividades en el tiempo de un año; así mismo, los modelos de intervención profesional, están basados fundamentalmente en el modelo sistémico, psicodinámico, humanista-existencialista y especialmente en gestión de casos; siempre buscando el bien común de los empleados para velar una apropiada dinámica organizacional.

4.3. Recomendaciones

- Es recomendable que la empresa Creditex S.A.A. muestren una mayor preocupación en sus operarios, la ausencia de motivación implica el desinterés por parte de los trabajadores asistir a su centro de labores.
- Se recomienda trabajar con los colaboradores de la empresa Creditex S.A.A. en actividades, programas y capacitaciones de manera continua, reconociendo al ausentismo laboral como una práctica perjudicial de abandono a sus funciones y al centro de labores.
- Se recomienda que el trabajador social aplique una vasta gama de habilidades sociales, teóricas, prácticas y metodológicas en el desarrollo de su trabajo y poner en

práctica su experiencia en el campo organizacional para mejorar aún más su quehacer de servicio social, pues ello, conduce al crecimiento personal, profesional y laboral.

- Se recomienda la integración de los modelos de intervención por parte del trabajador social en los casos relevantes, además de fortalecer los programas y actividades de intervención social diseñados para los operarios de la empresa Creditex S.A.A., utilizando de esta manera un modelo más completo y sistemático para abordar la resolución de problemas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Memoria Creditex S.A.A ejercicio 2022

Bartra Paredes, S., & Camargo Pardo, M. S. (2022). Factores del entorno laboral que inciden en el ausentismo de los colaboradores de Cajamarquilla de Confipetrol Andina SA, 2021.

Almeida Bravo, J. A. (2022). Intervención del trabajo social en el área de bienestar social de la empresa Pardos Chicken.

Tumay Yarnold, V. S. (2021). Ausentismo laboral en los operarios del Centro de Distribución de la empresa Redondos S.A.

Sotil De la Cruz, M. F. (2021). Ausentismo Laboral en los Operarios de limpieza de la empresa Profesionales en Mantenimiento SRL ubicada en el distrito de San Luis-Lima.

Gutiérrez Solano, F. C., & Zacarías Valverde, V. J. (2021). El ausentismo y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de Nuevo Mundo Outsourcing SAC Trujillo 2021.

Berón, E. A., Mejía, D., & Castrillón, O. D. (2021). Principales causas de ausentismo laboral: una aplicación desde la minería de datos. *Información tecnológica*, 32(2), 11-18.

Ñiquen Escobar, R. P. (2021). Factores del ausentismo laboral en los trabajadores operarios de una empresa del rubro outsourcing y su impacto en el desempeño laboral.

Informe de fin de año del presidente y secretario general de la FITS (2021).

Urcia Avellaneda, L. S. (2020). Procrastinación y rendimiento laboral en colaboradores de una organización pública de Lambayeque.

- Alvarado Martínez, L. Y., Guevara Baquero, J. M., & Rozo Alfonso, S. V. (2020). Caracterización del ausentismo laboral en el último año en una empresa productora de flores en la sabana de Bogotá.
- Rojas-Pimentel, J., & Izaguirre-Torres, D. (2020). Ausentismo laboral: Una realidad preocupante en Perú y Sudamérica. *Sciendo*, 23(1), 71-77.
- Gonzales Chacaliaza, M. M., & Surco Quispe, G. P. (2020). Ergonomía y ausentismo laboral en los colaboradores de Plaza Vea Brasil, Jesús María.
- Pupuche Castillo, D. C. (2020). Factores asociados al ausentismo laboral en enfermeras del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2018.
- Álzate, Cardona, D. F., Cruz Virguez, D. K., & Pineda Diaz, M. A. (2020). Caracterización del ausentismo laboral en la empresa Dromos Pavimentos SAS para el año 2019.
- Felitti, R. P. (2019). Incidencia del clima laboral en el ausentismo de la Universidad de San Andrés, provincia de Buenos Aires (Bachelor's thesis).
- Quispe Piscocoya, R. J. (2021). El absentismo laboral y su efecto en la evaluación económica y financiera de la empresa Emtrafam Express SAC-Chiclayo 2019.
- Pérez Chuquillanqui, D. D., & Estela Llatas, M. (2019). Accidentes de trabajo y ausentismo laboral en una empresa minera-metalúrgica de la Oroya 2015-2017.
- Chevez Marañón, L. J. (2019). El ausentismo laboral en los trabajadores de la empresa panificadora Frutos Andinos S.A.C. durante el periodo 2018.
- Decreto Supremo N. ° 013-2019-TR. (2019). Reglamento de Reconocimiento y Pago de Prestaciones Económicas de la Ley N.º 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/normas-legales/288137-013-2019>

- Alegre Mija, A. (2018). Ausentismo laboral en los colaboradores de planta de una empresa privada del distrito de Ate-Lima.
- Jimenez Villalba Susana y Marrugo Jaraba Ruby Alejandra (2017). Análisis de los factores que generan ausentismo en el personal operativo de la Fundación SERSOCIAL de la ciudad de Cartagena (Tesis de pregrado). Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias, D.T y C, Colombia.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (6° ed.). México D.F.: Editorial Mc Graw - Hill.
- Directiva N°015-GG-ESSALUD-2014. (2014). Normas y Procedimientos para la Emisión, Registro y Control de las Certificaciones Médicas por Incapacidad y Maternidad en ESSALUD”.
http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/publicacion/D_015_GG_ESSALUD_2014.pdf.
- Guerrero Ortiz Andres Ricardo y Diaz Karol Andrea (2013 – 2014). Caracterización del ausentismo laboral por causas médicas en una empresa de alimentos de la ciudad de Bogotá D.C (tesis de pregrado). Universidad del Rosario, Bogota, Colombia.
- Porret, M. El absentismo laboral en la empresa privada española. (2012). Recuperado el 2 de diciembre de 2015.
- Idalberto, Chiavenato. (2011). Administración de recursos humanos «El capital humano de las organizaciones», McGraw-Hill, México, D.F.
- Molinera, J. (2006). Absentismo laboral: causas control y análisis nuevas técnicas para su educación. Madrid, España: Fundación Confemetal.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos, el capital intelectual de las organizaciones. Interamericana editores, S.A. de C.V.
<https://www.upg.mx/wpcontent/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-Elcapital-humano.pdf>.

- Molinera, J. (2001) Absentismo laboral: causas, control y análisis, nuevas formas, técnicas para su reducción. Madrid, España: Fundación Confemetal.
- Aguilar M. J. (2013). Trabajo social, concepto y metodología. (Kindle). Consejo General de Trabajo Social - Ed. Paraninfo.
- Ávila, G. (2017). Los instrumentos y técnicas como cuestiones indisolubles en el corpus teórico-metodológico del accionar del Trabajador Social. Revista Margen de Trabajo Social y Ciencias Sociales, 86 (1), 1-10. Recuperado de http://www.margen.org/suscri/margen86/avila_86.pdf
- Anampa Rios, Henry David (2022). Ausentismo laboral y rotación de personal en los colaboradores de una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105984/Anampa_RHD-SD.pdf?sequence=1

ANEXOS





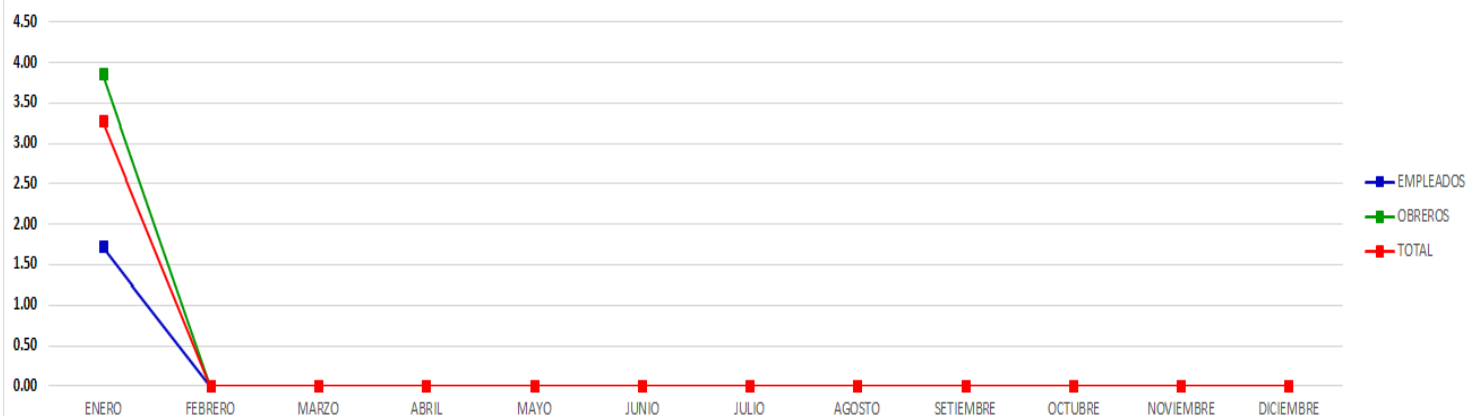
REPORTE DE AUSENTISMO MENSUAL - ENERO 2023

POR CATEGORÍA				POR ÁREA DE TRABAJO															
CATEGORÍA		EMPLEADOS	OBREROS	TOTAL	DM	SBS	F	FJS	FJO	S	LS	LE	PL	LF	P	GR	AP	CC	
Descanso Médico	DM	23	85	108	HILANDERIA	106	80	18	6	8	17	0	20	0	0	0	0	5	
Subsidio	SBS	2	80	82	MANTENIMIENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	
Falta injustificada	F	2	18	20	OPERACIONES	2	0	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	
Falta justificada salud	FJS	4	4	8	Recursos Humanos	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Falta justificada otros	FJO	3	5	8	Seguridad y Salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Suspensión	S	1	18	19		108	82	20	8	8	19	0	20	0	5	3	0	0	5
Licencia sin goce de haber	LS	0	0	0															
Licencia por enfermedad gra	LE	0	0	0															
Licencia por Paternidad	PL	0	20	20															
Licencia por Fallecimiento	LF	5	0	5															
Permiso	P	0	3	3															
Grupo de Riesgo	GR	0	0	0															
Aislamiento preventivo	AP	0	0	0															
Covid19	CC	0	5	5															
				278															

Activar Windows

Windows no se activó correctamente.

Motivo Ausentismo - 2023



EVOLUCION AUSENTISMO POR FALTAS INJUSTIFICADAS AÑO 2023 - PLANTA 6 - CONDICION

Mes	Empleados					Obreros					Total				
	Nº Trabajadores	Horas Posibles	Nº de Faltas	Hrs/Hombre Perdidas	Indice Empleados	Nº Trabajadores	Horas Posibles	Nº de Faltas	Hora Falta	Hrs/Hombre Perdidas	Nº Trabajadores	Horas Posibles	Nº de Faltas	Hrs/Hombre Perdidas	Indice General
Enero	89	16,086.65	2	16.00	0.10	237	39,388.25	18	144.00	0.37	326	55,474.90	20	160.00	0.29
Febrero					0.00					0.00	0	-	0	-	0.00
Marzo					0.00					0.00	0	-	0	-	0.00
Abril					0.00					0.00	0	-	0	-	0.00
Mayo					0.00					0.00	0	-	0	-	0.00
Junio					0.00					0.00	0	-	0	-	0.00
Julio					0.00					0.00	0	-	0	-	0.00
Agosto					0.00					0.00	0	-	0	-	0.00
Septiembre					0.00					0.00	0	-	0	-	0.00
Octubre					0.00					0.00	0	-	0	-	0.00
Noviembre					0.00					0.00	0	-	0	-	0.00
Diciembre					0.00					0.00	0	-	0	-	0.00
2023 - Total	89	16,086.65	2	16.00	0.10	237	39,388.25	18	144.00	0.37	326	55,474.90	20	160.00	0.29
2023 - Promedio	89	16,086.65	2	16.00	0.10	237	39,388.25	18	144.00	0.37	326	55,474.90	20	160.00	0.29

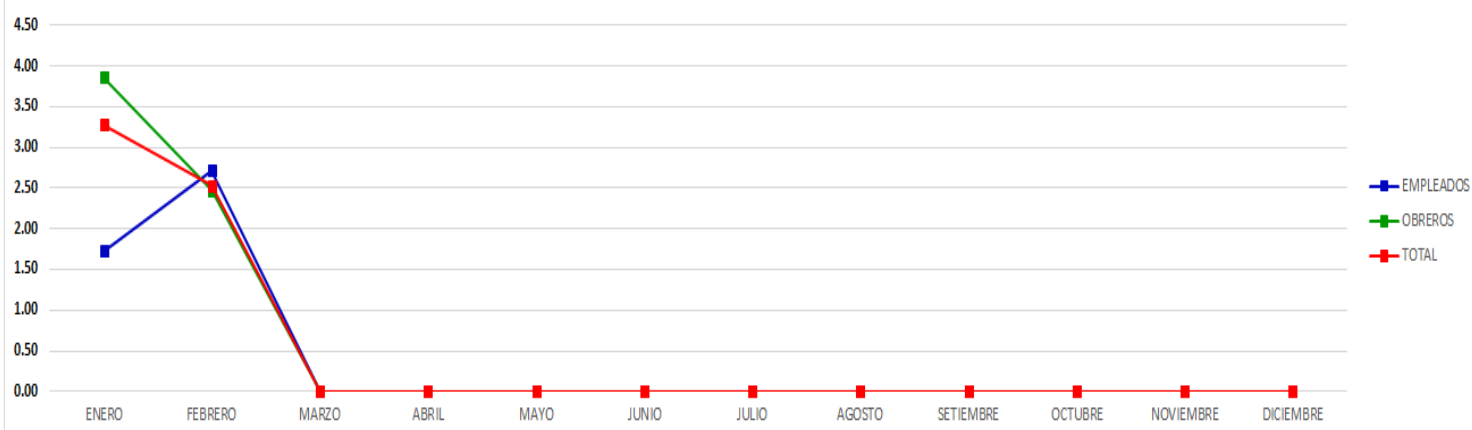
REPORTE DE AUSENTISMO MENSUAL – FEBRERO 2023

POR CATEGORÍA					POR ÁREA DE TRABAJO														
CATEGORÍA		EMPLEADOS	OBREROS	TOTAL	DM	SBS	F	FJS	FJO	S	LS	LE	PL	LF	P	GR	AP	CC	
Descanso Médico	DM	28	70	98	HILANDERIA	93	30	16	14	3	5	0	0	8	9	2	0	0	0
Subsidio	SBS	0	30	30	MANTENIMIENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1	0	0	0	
Falta injustificada	F	4	14	18	OPERACIONES	2	0	1	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
Falta justificada salud	FJS	4	12	16	Recursos Humanos	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Falta justificada otros	FJO	0	3	3	Seguridad y Salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Suspensión	S	1	4	5															
Licencia sin goce de haber	LS	0	0	0		98	30	18	16	3	5	0	0	8	14	4	0	0	0
Licencia por enfermedad gra	LE	0	0	0															
Licencia por Paternidad	PL	7	1	8															
Licencia por Fallecimiento	LF	10	4	14															
Permiso	P	2	2	4															
Grupo de Riesgo	GR	0	0	0															
Aislamiento preventivo	AP	0	0	0															
Covid19	CC	0	0	0															
				196															196

Activar Windows

Ver Configuración para activar Windows

Motivo Ausentismo - 2023



EVOLUCION AUSENTISMO POR FALTAS INJUSTIFICADAS AÑO 2023 - PLANTA 6 - CONDICION

Mes	Empleados					Obreros					Total				
	Nº Trabajadores	Horas Posibles	Nº de Faltas	Hrs/Hombre Perdidas	Indice Empleados	Nº Trabajadores	Horas Posibles	Nº de Faltas	Hora Falta	Hrs/Hombre Perdidas	Nº Trabajadores	Horas Posibles	Nº de Faltas	Hrs/Hombre Perdidas	Indice General
Enero	89	16,086.65	2	16.00	0.10	237	39,388.25	18	144.00	0.37	326	55,474.90	20	160.00	0.29
Febrero	86	14,633.65	4	32.00	0.22	236	39,594.50	14	140.00	0.35	322	54,228.15	18	172.00	0.32
Marzo					0.00					0.00	0	-	0	-	0.00
Abril					0.00					0.00	0	-	0	-	0.00
Mayo					0.00					0.00	0	-	0	-	0.00
Junio					0.00					0.00	0	-	0	-	0.00
Julio					0.00					0.00	0	-	0	-	0.00
Agosto					0.00					0.00	0	-	0	-	0.00
Septiembre					0.00					0.00	0	-	0	-	0.00
Octubre					0.00					0.00	0	-	0	-	0.00
Noviembre					0.00					0.00	0	-	0	-	0.00
Diciembre					0.00					0.00	0	-	0	-	0.00
2023 - Total	175	30,720.30	6	48.00	0.32	473	78,982.75	32	284.00	0.72	648	109,703.05	38	332.00	0.61
2023 - Promedio	88	15,360.15	3	24.00	0.16	237	39,491.38	16	142.00	0.36	324	54,851.53	19	166.00	0.30

REPORTE DE AUSENTISMO MENSUAL – MARZO 2023

POR CATEGORÍA

CATEGORÍA		EMPLEADOS	OBREROS	TOTAL
Descanso Médico	DM	20	90	110
Subsidio	SBS	0	11	11
Falta injustificada	F	2	16	18
Falta justificada salud	FJS	4	9	13
Falta justificada otros	FJO	0	2	2
Suspensión	S	0	0	0
Licencia sin goce de haber	LS	0	0	0
Licencia por enfermedad gra	LE	0	0	0
Licencia por Paternidad	PL	3	9	12
Licencia por Fallecimiento	LF	0	11	11
Permiso	P	0	5	5
Grupo de Riesgo	GR	0	0	0
Aislamiento preventivo	AP	0	0	0
Covid19	CC	0	0	0
				182

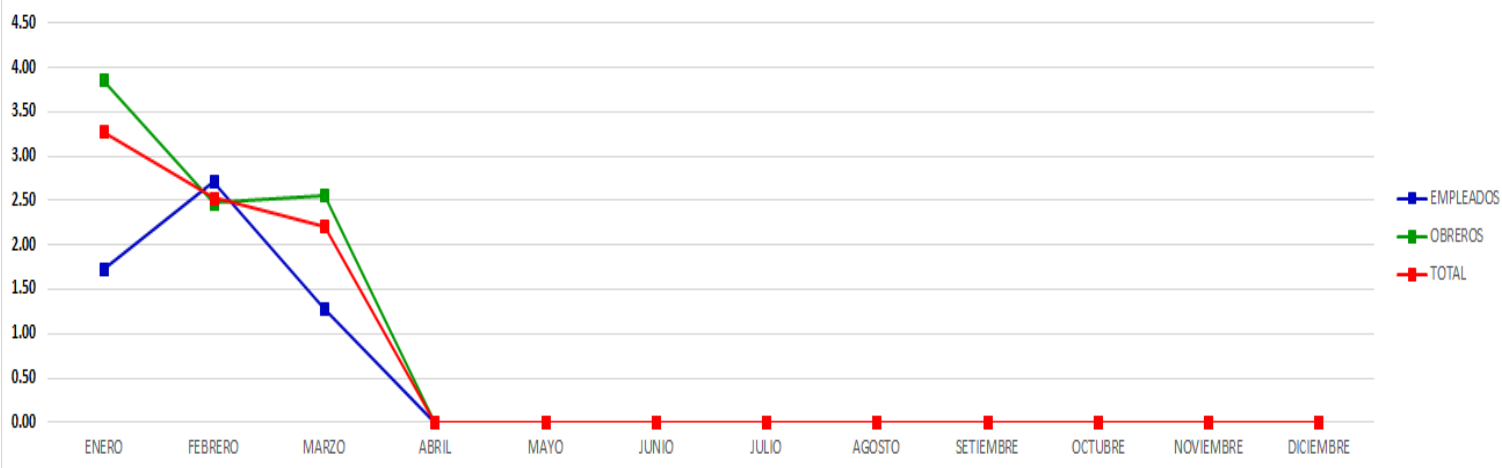
POR ÁREA DE TRABAJO

	DM	SBS	F	FJS	FJO	S	LS	LE	PL	LF	P	GR	AP	CC
HILANDERIA	98	11	18	11	2	0	0	0	12	11	5	0	0	0
MANTENIMIENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OPERACIONES	9	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Recursos Humanos	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Seguridad y Salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	110	11	18	13	2	0	0	0	12	11	5	0	0	0

182

Activar Windows

Motivo Ausentismo - 2023



EVOLUCION AUSENTISMO POR FALTAS INJUSTIFICADAS AÑO 2023 - PLANTA 6 - CONDICION

Mes	Empleados					Obreros					Total				
	Nº Trabajadores	Horas Posibles	Nº de Faltas	Hrs/Hombre Perdidas	Indice Empleados	Nº Trabajadores	Horas Posibles	Nº de Faltas	Hora Falta	Hrs/Hombre Perdidas	Nº Trabajadores	Horas Posibles	Nº de Faltas	Hrs/Hombre Perdidas	Indice General
Enero	89	16,086.65	2	16.00	0.10	237	39,388.25	18	144.00	0.37	326	55,474.90	20	160.00	0.29
Febrero	86	14,633.65	4	32.00	0.22	236	39,594.50	14	140.00	0.35	322	54,228.15	18	172.00	0.32
Marzo	87	16,051.40	2	16.00	0.10	230	39,324.75	16	160.00	0.41	317	55,376.15	18	176.00	0.32
Abril					0.00					0.00	0	-	0	-	0.00
Mayo					0.00					0.00	0	-	0	-	0.00
Junio					0.00					0.00	0	-	0	-	0.00
Julio					0.00					0.00	0	-	0	-	0.00
Agosto					0.00					0.00	0	-	0	-	0.00
Septiembre					0.00					0.00	0	-	0	-	0.00
Octubre					0.00					0.00	0	-	0	-	0.00
Noviembre					0.00					0.00	0	-	0	-	0.00
Diciembre					0.00					0.00	0	-	0	-	0.00
2023 - Total	262	46,771.70	8	64.00	0.42	703	118,307.50	48	444.00	1.13	965	165,079.20	56	508.00	0.92
2023 - Promedio	87	15,590.57	3	21.33	0.14	234	39,435.83	16	148.00	0.38	322	55,026.40	19	169.33	0.31

REPORTE DE AUSENTISMO MENSUAL – ABRIL 2023

Resumen de Permisos y Tardanzas ABRIL - 2023

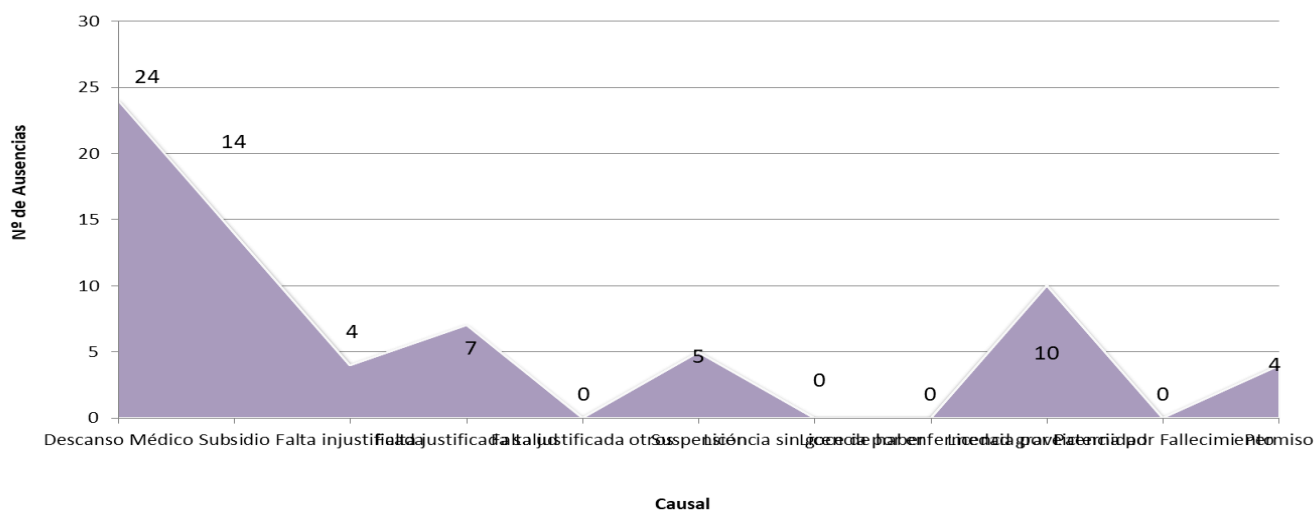
POR CATEGORÍA

POR ÁREA DE TRABAJO

Tipo / Categoría		Empleados	Obreros	Total
Salud	S	3	4	7
Personal	P	4	4	8
Tardanza	T	3	6	9
Aislamiento Preventivo Covid-19	AP	0	0	0
Vacuna Covid-19	V	0	0	0
		10	14	24

Area / Tipo	S	P	T	AP	V	Total
Hilandería	7	4	6	0	0	17
Mantenimiento	0	0	0	0	0	0
Operaciones	0	4	1	0	0	5
Recursos Humanos	0	0	2	0	0	2
Seguridad y Salud Ocupac	0	0	0	0	0	0
	7	8	9	0	0	24

Ausentismo Abril 2023



Ausentismo General Por Día

