



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Ausentismo laboral y rotación de personal en los colaboradores de una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Anampa Rios, Henry David (orcid.org/0000-0002-7494-8705)

ASESORA:

Mgtr. Reyes Linares, Angela Elsa (orcid.org/0000-0003-3416-038X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres Marcial y Melva por brindarme en todo momento su incondicional e inmensurable apoyo para lograr terminar la carrera universitaria.

A mi esposa e hijos por su amor, comprensión y paciencia a pesar de las situaciones adversas.

Agradecimiento

A Dios por su inmensurable amor, misericordia, protección y bendiciones en todo momento.

A la Mgtr. Reyes Linares Angela Elsa, por su asesoramiento y buen profesionalismo durante la elaboración de la tesis, y la universidad César Vallejo por ser mi alma mater.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO.....	12
III. METODOLOGÍA.....	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. Variables y Dimensiones de operacionalización	24
3.3. Población, muestra y muestreo.....	28
3.4. Técnicas e instrumentos	30
3.5. Procedimientos	32
3.6. Método de análisis de datos	32
3.7. Aspectos éticos.....	33
V. DISCUSIÓN	48
VI. CONCLUSIONES	51
VII. RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS	53
ANEXOS.....	60

Índice de tablas

Tabla 1	Población de estudio.....	29
Tabla 2	Muestra de la población.....	30
Tabla 3	Variable ausentismo laboral.....	31
Tabla 4	Variable rotación de personal.....	31
Tabla 5	Nivel de confiabilidad Alfa de Cronbach.....	32
Tabla 6	Nivel del ausentismo laboral.....	34
Tabla 7	Nivel de factores económicos.....	35
Tabla 8	Nivel de factores laborales.....	36
Tabla 9	Nivel Factores personales.....	37
Tabla 10	Nivel rotación de personal.....	38
Tabla 11	Nivel Factores externos.....	39
Tabla 12	Nivel Factores funcionales.....	40
Tabla 13	Nivel Factores de motivación.....	41
Tabla 14	Prueba de normalidad de las variables.....	42
Tabla 15	Correlación entre las variables ausentismo y rotación de personal.....	44
Tabla 16	Correlación entre factores económicos y la variable rotación.....	45
Tabla 17	Correlación entre factores laborales y la variable rotación.....	46
Tabla 18	Correlación entre factores personales y variable rotación.....	47

Índice de figuras

Figura 1 Modelo explicativo del ausentismo	19
Figura 2 Modelo de March y Simon	21
Figura 3 Etapas del proceso de rotación personal.....	22
Figura 4 Modelo simplificado de Millar, Katerberg y Hulin.	22
Figura 5 Modelo de rotación de personal.	23
Figura 6 Muestreo aleatorio simple.	30
Figura 7 Porcentaje del nivel de la variable ausentismo laboral	34
Figura 8 Porcentaje del nivel de la dimensión factores económicos.	35
Figura 9 Porcentaje del nivel de la dimensión factores laborales.	36
Figura 10 Porcentaje del nivel de la dimensión factores personales.....	37
Figura 11 Porcentaje del nivel de la variable rotación de personal	38
Figura 12 Porcentaje del nivel de la dimensión factores externos	39
Figura 13 Porcentaje del nivel de la dimensión factores funcionales.	40
Figura 14 Porcentaje del nivel de la dimensión factores de motivación.	41
Figura 15 Distribución normal de la variable ausentismo laboral	43
Figura 16 Distribución no normal de la variable rotación de personal	43

Resumen

La elaboración de la tesis tuvo como objetivo general determinar la relación entre el ausentismo laboral y la rotación de personal en los colaboradores de una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022. La metodología empleada fue el enfoque cuantitativo con un diseño de acuerdo a la situación no experimental y según el momento transversal además de descriptivo correlacional, empleando el método analítico en relación con la valoración y estudio de las variables. La población estaba conformada por 100 trabajadores del turno mañana. Se empleó el Muestreo Aleatorio Simple (MAS) para la muestra teniendo como resultado 80 encuestados, trabajándose con el 80% del total de la población. Se empleó la encuesta presencial con un cuestionario de 18 preguntas, siendo respaldados por el juicio de cinco experimentados docentes altamente calificados. Los datos se procesaron con el SPSS 26. En conclusión, se logró determinar que existe relación positiva directa en donde la significancia fue $p= 0.000 < 0.05$ nivel de confianza del 99% y con un coeficiente correlacional de 0.724 ubicándose en el rango buena entre las variables, Se sugiere implementar mejoras en las dimensiones y factores de las variables.

Palabras clave: Ausentismo laboral, rotación de personal, motivación, condiciones laborales

Abstract

The elaboration of the thesis had as general objective to determine the relationship between labor absenteeism and personnel turnover in the collaborators of an airport services company, Callao - 2022. The methodology used was the quantitative approach with a design according to the situation non-experimental and according to the cross-sectional moment as well as descriptive correlational, using the analytical method in relation to the assessment and study of the variables. The population was made up of 100 morning shift workers. Simple Random Sampling (MAS) was used for the sample, resulting in 80 respondents, working with 80% of the total population. The face-to-face survey was used with a questionnaire of 18 questions, being supported by the judgment of five experienced highly qualified teachers. The data were processed with SPSS 26. In conclusion, it was possible to determine that there is a direct positive relationship where the significance was $p=0.000<0.05$, 99% confidence level and with a correlation coefficient of 0.724, being in the good range among the variables, it is suggested to implement improvements in the dimensions and factors of the variables.

Keywords: Work absenteeism, staff turnover, motivation, working conditions

I. INTRODUCCIÓN

Muchas empresas de diversos sectores incluso el aeronáutico han comenzado a reactivarse paulatinamente hasta retornar el Íntegro de sus operaciones a pesar de las dificultades, restricciones legales y el covid-19. Según la Agencia Andina (2022), menciona que durante el transcurso del presente año las operaciones en el sector de aviación comercial peruana llegarán al 90% en todo el territorio nacional. Pero antes de la llegada de la pandemia y durante muchos años diferentes organizaciones reflejan altos costos seguido del daño institucional, disminución en la productividad y la calidad, todo ello generado por un constante ausentismo laboral y rotación de personal el cual no es predecible ni controlable por la organización, generando que las operaciones, servicios o productos que se brindan a diferentes empresas se vea afectado en gran manera produciéndose una insatisfacción en los clientes además de afectar a terceras personas como en el caso aeronáutico donde las aerolíneas contratan los servicios de terceros para ofrecer a los pasajeros servicios de calidad. Según Sánchez (2015), el ausentismo laboral genera un impacto negativo tanto directa como indirectamente en las organizaciones en relación con los recursos económicos, productividad, agotamiento administrativo y de recursos humanos. Por otro lado, Kury (2011), menciona que las compañías ven perjudicadas su productividad y sobre todo su rentabilidad como efecto de dicho fenómeno, por tanto, Borda (2017), explica dicho fenómeno como una problemática social, de índole económico y ocupacional que incide en el descenso de la económica. Además, Meza (2004), considera que es fundamental la administración de los temarios de gestión organizativa y el descenso del ausentismo es una señal de logro que los programas están teniendo efecto positivo en la salud de los trabajadores.

La realidad problemática encontrada es el constante ausentismo laboral en el área de rampa plataforma del aeropuerto Internacional Jorge Chávez por parte de los colaboradores mayormente auxiliares que no cuentan con más de 2 meses de permanencia a pesar de que la empresa les ofrece varios beneficios laborales así como innumerables ocasiones de realizar una línea de carrera, además como la rotación de trabajadores ocasiona situaciones muy álgidas debido a que los colaboradores idóneos para el cargo renuncian o en mejor de los casos abandonan

el trabajo por diversos factores que aún la organización no a podido afianzar o mejorar, además de la pérdida de tiempo y recursos económicos para la empresa afectando de manera directa el giro del negocio. Por ello es necesario e importante investigar la problemática para poder brindar un ambiente o clima organizacional adecuado y seguro para los trabajadores, como también alternativas de solución que puedan minimizar los servicios no conformes hacia los clientes, los accidentes laborales generados por el trabajo bajo presión, la sobrecarga laboral, el incumplimiento de los procedimientos, entre otros, todo ello como resultado de la constante ausencia de trabajadores para cubrir el íntegro de las operaciones de manera oportuna y que en forma indirecta afecta a terceras personas que son los clientes de las aerolíneas quienes se llevan una mala imagen generando reclamos en los diferentes canales de atención.

Por ello nace el interés en el presente estudio investigar en una empresa de servicios aeroportuarios el ausentismo y rotación de los colaboradores que se encuentran en el área de plataforma del aeropuerto Internacional Jorge Chávez. En ese sentido el problema principal es ¿Qué relación existe entre el ausentismo laboral y la rotación de personal en los trabajadores de una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022?, en cuanto a los problemas específicos podemos mencionar: ¿Cuál es la relación que existe entre los factores económicos y la rotación de colaboradores de una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022?; ¿Cuál es la relación que existe entre factores laborales y la rotación de colaboradores de una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022?; ¿Cuál es la relación que existe entre factores personales y la rotación de colaboradores de una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022?

Por otra parte, podemos mencionar que la justificación de la investigación según los autores Hernández et al. (2010), es explicar los motivos del porqué del estudio dentro de la organización, mediante la justificación se busca evidenciar la importancia y obligación del estudio de investigación. Así mismo la justificación teórica busca producir y aumentar el conocimiento de la relación que existe entre las dos variables ausentismo de los trabajadores y rotación de personal mediante sus dimensiones e indicadores que contiene la investigación, contribuyendo en el aumento documental en temas relacionados. En cuanto a la justificación práctica,

los datos e información obtenida mediante las encuestas permitirán que la organización pueda tomar decisiones y elaborar estrategias con el objetivo de poder minimizar el ausentismo ocupacional y la rotación de colaboradores que tienen vínculo laboral con la compañía. Referente a la justificación metodológica la investigación busca colaborar para la comunidad estudiantil con un instrumento analizado y verificado por el juicio de experimentados conocedores de la temática y que cuenta con un grado positivo de credibilidad, el cual estará a disposición para las venideras investigaciones que guarden relación con el tema investigado.

En tal sentido el objetivo principal fue determinar la relación entre el ausentismo laboral y la rotación de personal en los colaboradores de una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022. En cuanto a los Objetivos específicos podemos mencionar los siguientes; Determinar la relación entre los factores económicos y la rotación de personal en una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022; Determinar la relación entre los factores laborales y la rotación de personal en una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022; Determinar la relación entre factores personales y la rotación de personal en una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022;

Por lo tanto, la hipótesis principal es; Existe relación entre el ausentismo laboral y la rotación de personal en los colaboradores de una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022. En cuanto a las hipótesis específicas estas son; Existe relación entre los factores económicos y la rotación de personal en una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022; Existe relación entre los factores laborales y la rotación de personal en una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022; Existe relación entre factores personales y la rotación de personal en una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, los autores Hernández et al. (2021), en su artículo titulado “La relación entre el compromiso organizacional y la rotación de personal obrero” en Tlaxcala (México), el objetivo principal del artículo desarrollado fue examinar la correlación que hay entre la obligación de la organización y la rotación de los trabajadores, para el estudio de investigación se empleó una metodología con enfoque mixto de corte transversal correlacional, aplicado en micro, pymes y grandes empresas relacionadas a la elaboración de los vestidos en Tlaxcala, México. Utilizando como técnica la elaboración de encuesta además como instrumento preguntas bien estructuradas, donde la muestra de obreros estaba conformada por 85 de microempresas, 18 obreros de medianas empresas, y 5 obreros de grandes empresas. Por ello los resultados demuestran la evidencia existente en la relación entre la conducta organizacional y la rotación de empleados, debido a que se observa una correlación significativa moderada. Por lo tanto, se concluye que la rotación de los trabajadores está relacionada con el adecuado e idónea gestión del talento humano promoviendo el desarrollo afectivo en los trabajadores. Este estudio presenta una limitación dependiendo del territorio determinado.

Asimismo, el autor Acevedo (2018), en su tesis “Absentismo laboral en el sector público de salud: Identificación de variables relevantes” en Santiago de Chile (Chile), para obtener el grado de Magíster en Gestión y Políticas Públicas en la universidad de Chile, teniendo como propósito reconocer las variables que repercuten en la falta de los trabajadores de salud del sector público, proponiendo alternativas para establecer políticas para una buena gestión. La metodología empleada fue mixta de investigación cuantitativo-descriptiva longitudinal, tomando como población de estudio a funcionarios públicos del sector salud. Por lo tanto, los resultados determinaron evidencia de tres servicios realizando un estudio descriptivo, además de mostrar que las personas con contrato indefinido presentan mayor licencia, pero son las mujeres según los datos las que muestran un mayor ausentismo. En conclusión, se evidencia que existe un alto índice de relación entre las variables y las dimensiones establecidas referente al absentismo de las autoridades que laboran en los departamentos del sector público donde brindan atención al cliente.

Los autores Pazmiño et al. (2019), en su artículo titulado “Factores psicosociales y absentismo laboral en el contexto de la enseñanza superior”, en Guayaquil Ecuador tuvo como objetivo identificar los factores psicosociales relacionados al ausentismo laboral en un centro universitario. Empleando una metodología con enfoque cuantitativo con un diseño no experimental analítico comparativo. La población estaba conformada por un promedio de 3957 trabajadores de la institución universitaria, la recolección de la información estaba conformada por reportes mensuales, durante un periodo de tres años seguidos además de registros médicos y encuesta, la muestra comprendía a 1070 empleados utilizándose una encuesta online con su respectivo cuestionario, y para la obtención del análisis estadístico e inferencial se empleó el SPSS versión 22. Los resultados obtenidos muestran que la distribución por régimen es de 54% profesores; 45% parte administrativo. El índice de ausentismo comprende entre 5% - 7%. Factores psicosociales y médicos (3:7). Estrés laboral (5:10); apreciación negativa del clima laboral (6:10); mayor compromiso, presión; trabajo rutinario, cansancio y descontento laboral (7:10). Por lo tanto, se concluye que en la institución universitaria el ausentismo en el género mujeres duplica a los varones según los indicadores mencionados líneas arriba. Se sugiere hacer un estudio profundo de las políticas, establecer una cultura educativa de organización, promover e impulsar la salud física y emocional del colaborador.

De igual manera, los autores Trujillo et al. (2021), en su artículo “Endomarketing: Estrategia para la reducción de la rotación de personal millennial en organizaciones mexicanas” en México la universidad del Zulia, teniendo como propósito principal determinar la evidencia de correlación que hay mediante la estrategia de endomarketing y rotación de trabajadores de la generación Y de la compañía, calculada mediante la continuidad en la organización Global S.A. de C.V. La metodología aplicada estuvo basada en un enfoque mixto no experimental descriptiva con un diseño de tipo correlacional transversal, empleando la encuesta y el cuestionario como herramienta de validación en donde participaron 70 trabajadores, escogidos mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple. Obteniéndose como resultado mediante el estudio relacional que aplicación de estrategias de endomarketing y propósito de continuidad, indican un grado de alcance correlativo mayor, teniendo las variables relación positiva validando la relación mediante el endomarketing y la rotación de empleados, calculada mediante

la intención de permanencia. Por lo tanto, se concluye que la generación Y posee un gran valor para las empresas porque al brindarles conocimientos de endomarketing les va a permitir tener una mayor aceptación de las estrategias, motivaciones, adaptabilidad a cambios, innovación e incluso poder tener intervención en las decisiones de la compañía.

Además, los autores Berón et al. (2020), en su artículo titulado “Principales causas del ausentismo laboral: una aplicación desde la minería de datos” Manizales (Colombia) en la universidad nacional de Colombia, teniendo como objetivo principal pronosticar la conducta de causa del ausentismo que vendrá a ser la variable dependiente, para ello se utilizó la técnica de base de datos conformando diez variables independientes como la edad, estado civil, tiempo de servicio, hijos, horario, contrato, sindicalización, estudios, labores y sexo. Para el estudio de la variable dependiente se relacionan en dos aspectos la enfermedad y desgracia. La metodología empleada fue la aplicación del algoritmo J48 (Weka), para ello se seleccionó las variables independientes de mayor influencia produciendo la conducta de la variable dependiente. Los resultados obtenidos mostraron una validez mayor a 94.72% en relación con las variables independientes de un alto predominio en el ausentismo de los colaboradores son: estado civil, contrato, tiempo de servicio, hijos, sindicato y sexo. Las demás variables de estudio sueldo horario y edad tiene menos influencia. Por lo tanto, se concluye que la metodología aplicada concreta de una forma objetiva para solucionar un problema que es habitualmente examinado de manera subjetiva pudiendo ser aplicado en diferentes estudios si se siguen los mismos pasos.

En el ámbito nacional, los autores Gutiérrez y Zacarias (2021), en su tesis titulada “El absentismo y su relación con la satisfacción de los empleados de nuevo mundo Outsourcing S.A.C Trujillo 2020” en Trujillo (Perú), para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la universidad César Vallejo, cuyo objetivo principal fue establecer la correlación que existe entre el ausentismo y satisfacción en los empleados de la empresa. Se aplicó la metodología de investigación descriptiva con nivel correlacional, diseño no experimental con corte de estudio transversal; los datos e información se obtuvieron mediante la realización de dos encuestas donde incluída cuestionarios en base a la escala Likert. En la primera

encuesta se logró conocer el nivel del ausentismo obteniendo como resultado un alto grado de ausentismo, en la siguiente encuesta se logró establecer que el grado de satisfacción ocupacional era del 52%, con los resultados se aplicó la correlación de Spearman mostrando como evidencia la presencia de relación en las dos variables Ausentismo y Satisfacción Laboral, la significancia obtenida fue de 0.004 siendo menor a 0.05 además de la realidad de una correlación inversa con un valor de -0.60 el dato obtenido indica que al elevarse el ausentismo disminuirá la satisfacción de los colaboradores. En consecuencia no se confirma la suposición nula y se opta por aceptar la suposición planteada en la investigación el cual menciona que existe correlación inversa entre las variables Absentismo y Satisfacción de los empleados. Por lo tanto, se concluye que a mayor aumento del ausentismo se refleja una menor satisfacción ocupacional en los colaboradores de la compañía.

De la misma manera, los autores Guevara y Guevara (2020), en su tesis titulada "Rotación de personal y su relación con la satisfacción del cliente en financiera Crediscotia Jaén-2019" en Pimentel (Perú), para optar el título de Licenciado en Administración en la universidad del Señor de Sipán, la investigación tenía como propósito establecer la relación existente entre la rotación ocupacional y la satisfacción del consumidor en la entidad financiera Crediscotia-Jaén, Se utilizó una metodología aplicada de investigación descriptiva tipo correlacional con diseño de estudio no experimental con corte transversal, para ello se utilizó como muestra a 18 colaboradores y 361 consumidores o clientes de la entidad financiera, se elabora un cuestionario con 32 preguntas o ítems. Los resultados muestran que hay un 50.56% de Rotación de trabajadores lo que indica un nivel alto en comparación con parámetros nacionales que están entre 5% y 10%. Los resultados indican que el personal nuevo no recibe una inducción e información adecuada, un 50% del personal que labora es criticado generando poco vínculo e interacción con los clientes, así como poco interés en capacitarse en programas y servicios que brinda la empresa. Por lo tanto, se concluye la evidencia de correlación entre las variables alta rotación de colaboradores y menor satisfacción de los clientes en la entidad financiera. En consecuencia, se da una fuerte relación inversa en las variables planteadas en la investigación, entonces queda demostrada según la información obtenida por la demostración de Rho de Spearman.

En el medio local, el autor Benito (2020), en su tesis “Rotación de personal y desempeño laboral en los colaboradores en una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2019” Callao (Perú), para optar el título de Licenciado en Administración en la universidad César Vallejo, en su investigación se estableció como propósito principal establecer la correlación que existe entre la rotación y desempeño en los colaboradores, así como determinar la vinculación que existe en el alcance tanto de la primera con segunda variable. La metodología aplicada fue un enfoque cuantitativo descriptivo aplicativo, con un nivel relacional, además de un diseño de estudio no experimental transversal. La población estaba conformada por 188 trabajadores de la empresa ya mencionada, la muestra fue de 127 trabajadores y se utilizó la encuesta y el cuestionario conformado por 24 interrogantes, aprobado cualitativamente por 6 conocedores del tema y cuantitativamente por la V. Aiken cuya información fue de 0.99; los resultados obtenidos con un margen de confiabilidad estuvieron en 0.955 en el alfa de Cronbach y en Guttman 0.968 en sus dos mitades. Los resultados obtenidos fueron de información estadístico-descriptiva con resultados de normalidad general e inferencial. Concluye en que existe correlación entre las dos variables ($p. <0,05$) lo mismo que las dimensiones.

Asimismo, los autores Quispe y Zapatel (2018), en su tesis titulada “Calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express S.A.C Los Olivos 2018” en Lima (Perú), para obtener el título de Licenciado en Administración por la universidad César Vallejo, cuyo propósito principal fue explicar la correlación entre la variable vida de calidad y la variable absentismo de los trabajadores en la organización, utilizando como metodología un enfoque de investigación cuantitativo aplicado descriptivo relacional con un diseño de estudio no experimental transversal. El universo total de estudio fue de 91 empleados, aplicándose la encuesta y el cuestionario el cual estaba conformado por 60 interrogantes, siendo aprobado por juicio de experimentados profesionales. Se obtuvieron los siguientes resultados, aplicando la prueba de confiabilidad se obtuvo 0.904 y 0.826 de las preguntas. Se logró un resultado con una alta relación existente entre las variables significancia 0.000 y correlación Rho Spearman de 0.775. En conclusión, hay un nivel alto de correlación entre la variable y la dimensión factor trabajo y organización, con una correlación baja en la dimensión factor entorno.

De igual manera, el autor Delgado (2018), en su tesis titulada “Ausentismo Laboral de los trabajadores de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018” en Callao (Perú), para obtener el título de Licenciada en Trabajo Social en la universidad Inca Garcilaso de la Vega, teniendo como propósito determinar el grado de ausentismo laboral de los colaboradores en la organización Teleatento del Perú S.A.C. Para lo cual se empleó una metodología con un enfoque cuantitativo descriptivo básico con un diseño de estudio no experimental de estudio transversal. Se empleó la encuesta y el cuestionario conformado por 28 interrogantes el cual fue validado por un juicio de experto, en una población de 400 colaboradores. La muestra estuvo conformada por 121 trabajadores mediante el muestreo aleatorio. Por lo tanto, los resultados obtenidos manifiestan que hay un 63.6% de ausentismo laboral apoyada en las dimensiones motivación 52.9%, clima organizacional 57.9%, adaptación 76.0% y políticas inadecuadas en 71.1% todo lo relacionado al ausentismo laboral. En conclusión, menciona que el ausentismo laboral se da en un 63.6% considerado un nivel moderado por los datos obtenidos.

Asimismo, el autor Castillo (2019), en su tesis “Rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI SAC” en Lima (Perú), para optar el Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial en la universidad Mayor de San Marcos, cuyo propósito general es determinar la correlación entre la rotación de colaboradores y la eficiencia del servicio prestado a los clientes así como identificar la relación en los sueldos, personal no calificado y condiciones laborales en la organización Tercerización SLISAC. Empleó una metodología correlacional, la población de estudio estuvo conformada por 33 clientes y para la muestra se tomó a 30 usuarios, la técnica aplicada fue la encuesta y como instrumento utilizado fue el cuestionario con 17 preguntas. Los resultados muestran las remuneraciones y como el personal calificado no afecta a la calidad de servicio, en cuanto a las condiciones laborales del lugar el trabajo estas se realizan en las instalaciones de los clientes el cual escapa de las manos de la organización, mayor énfasis en los implementos y uniformes proporcionados a los colaboradores. Por lo tanto, concluyó que no hay correlación en la rotación de colaboradores con la calidad de servicio debido a que el personal nuevo reemplaza con mayor facilidad la ausencia de los colaboradores antiguos.

Bases teóricas del ausentismo laboral

El autor Chiavenato (2017), menciona como definición conceptual del absentismo que vendría a ser la ausencia del colaborador a sus funciones laborales. Ampliando el concepto, es la acumulación de días en donde el colaborador no se encontró en su puesto de trabajo realizando sus funciones pudiendo ser por razones de tardanza o de falta injustificada. Para Frontes (1974), el ausentismo, es la falta del colaborador en el instante que debería estar en la organización cumpliendo sus obligaciones. También Sterhagen (1972), indica que las causas del ausentismo laboral tienen que ser identificados para plantear estrategias vinculadas con la supervisión, siendo sostenidas por principios de la compañía con el objetivo de reducir las tardanzas y sobre todo el ausentismo laboral. Para Feldhaus, et al. (2019), mencionan que el trabajador que realiza mayor carga laboral presenta un aumento significativo de faltas a su puesto de labores. Dyrbye, et al. (2019), consideran que el estrés es la principal causa del ausentismo que se manifiesta en los trabajadores. Además, Bergström y Lohela (2017), mencionan como conclusión que el ausentismo tiene un costo más alto por trabajador que las dificultades asociadas al entorno profesional. Asay, et al. (2016), indican que el ausentismo que se manifiesta en las organizaciones se debe a colaboradores que tienen algún vicio o adicción como el consumo de bebidas alcohólicas, cigarrillos o padecimiento de alguna enfermedad crónica como la diabetes, obesidad, la hipertensión entre otros. Shah, et al. (2020), mencionan que el ausentismo en las organizaciones genera problemas económicos que aumenta los gastos y reduce los ingresos. Cuando la organización firma un vínculo laboral con el trabajador no dispone de mecanismos para saber si el trabajador cumplirá con asistir de forma puntual a laborar.

Otros autores como Robbins (2014), indica que el ausentismo es la costumbre del trabajador de no estar físicamente en sus funciones laborales. Al faltar los trabajadores es dificultoso y problemático que el trabajo se cumpla en el lugar asignado a efectuar. Aminorar el ausentismo o ponerlo fin es complicado, cuando llega a niveles muy altos impacta negativamente en el crecimiento y funcionamiento habitual de las empresas. Amador (2016), menciona que al ausentismo se le tiene que tratar o estudiar con la psicología positiva; los trabajadores que presenten un estado emocional de contentamiento y felicidad se comprometen con su empresa

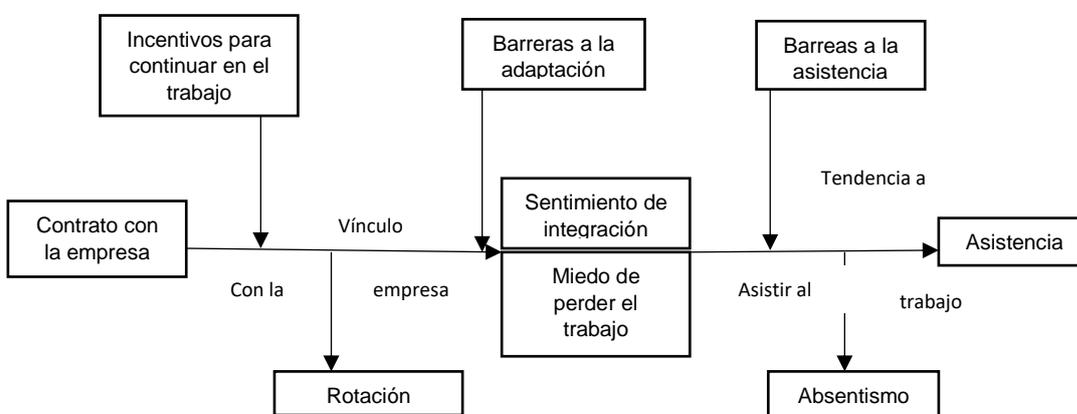
y tratan de no incurrir en las ausencias. Magee, et al. (2017), mencionan que el ausentismo contribuye considerablemente con la disminución de la productividad en el centro de trabajo. Khan, et al. (2016), sugieren que el ausentismo es considerado como un indicador de productividad del trabajador ubicado en niveles inferiores; como el incumplimiento del acuerdo entre el trabajador y el empleador.

Modelo que explica el ausentismo laboral

El autor As (1962), menciona que la no concurrencia al centro de labores se basa en función al nivel de relación y solidez que existe entre el colaborador con la organización, estableciendo el contrato como un lazo de unión en donde interactúan dos factores: los llamados incentivos que van a permitir la continuidad del empleado y las barreras de adaptación. Los colaboradores comienzan su vínculo laboral con buenas expectativas basándose en el contrato y los diferentes beneficios e incentivos que los empleadores ofrecen. La figura 1 nos explica cómo la empresa se basa en el sentimiento de integración para mantener el vínculo laboral pero no considera las barreras de adaptación y las barreras de asistencia como factores claves que generan el ausentismo laboral, como los problemas personales, satisfacción laboral, estrés laboral, distancia hacía el centro de trabajo, problemas económicos, carga familiar, estudios, ambiente laboral, entre otros.

Figura 1

Modelo explicativo del ausentismo



Fuente: Adaptado del Modelo explicativo del ausentismo (p.279), por As, 1962

Bases teóricas de la rotación de personal

Según Robbins (2009), considera que la rotación de empleados representa un porcentaje de trabajadores que por distintas razones abandonan su trabajo estable a pesar que mantiene vigente su vínculo laboral mediante un contrato y que la empresa requiere de sus servicios. Para Hudgins (2016), la rotación de personal se manifiesta cuando las políticas y mejoras que el empleador ofrece para retener al trabajador son insuficientes y fallan. Para Sun y Wang (2017), la rotación de trabajadores es el desplazamiento de un colaborador fuera de una organización de forma voluntaria e involuntaria, los autores discrepan si es el trabajador o el empleador quien debe tomar la decisión de poner fin al vínculo laboral. Gutiérrez et al. (2018), mencionan que la rotación de colaboradores es el desplazamiento que se da en los empleados de una empresa hacia otra organización en un tiempo determinado por diferentes razones. Lee et al. (2018), indica que la rotación de los trabajadores es el cese no obligado u obligado de los trabajadores que tienen un vínculo laboral con su empleador. Ekhsan (2019), menciona que está en la decisión de las personas de dejar una compañía para migrar hacia otra.

Modelos que explican la rotación de personal

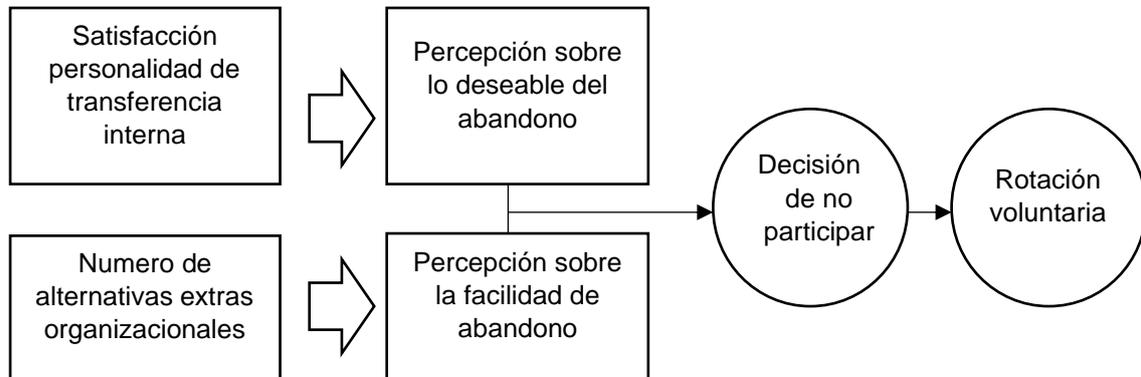
Modelo de March y Simon

March y Simon (1958), mencionan que el abandono voluntario es la consecuencia de una decisión racional tomada por la persona de no seguir vinculado a una organización, dicho modelo depende de dos factores: la percepción que desarrolla el colaborador en relación a lo deseable que sería dejar la empresa, y las percepciones sobre la simplicidad para lograrlo. En relación a la deseabilidad apreciada, el modelo fija que la misma está siendo cambiada por eventos de satisfacción que el colaborador logra apreciar por su trabajo y por las percepciones sustentadas en relación a las posibilidades de movimiento interno. Si la satisfacción disminuye en el centro de labores entonces hay una alta posibilidad de que la transferencia intra-organizativa disminuya, generando que la percepción del trabajador se incline al abandono de la organización. El abandono de un colaborador se puede dar por las percepciones que el empleado referente a la facilidad de poder encontrar otro trabajo en condiciones adecuadas en otra

organización, la variable tendrá la repercusión de la percepción siendo sostenido por la persona teniendo en cuenta las posibilidades según las características y cualidades que posea el individuo para un nuevo puesto en otra empresa.

Figura 2

Modelo de March y Simon



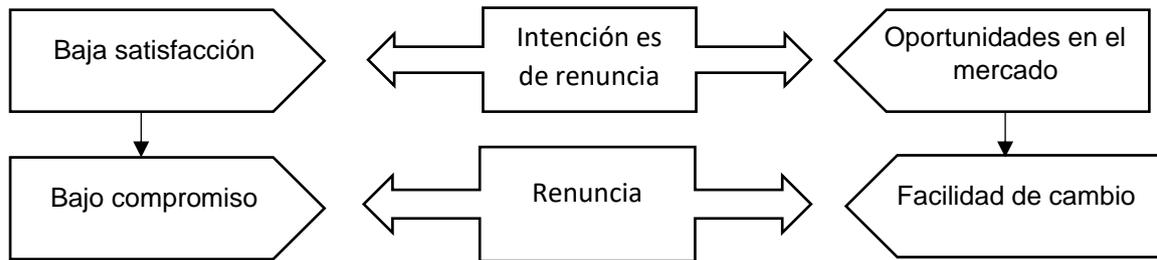
Fuente: *Velando Rodriguez, M. E. (2004). El proceso de abandono voluntario: Revisión de las principales aportaciones realizadas en la literatura. Dialnet, 10(3), 157-169.*

Modelo de Winterton

Winterton (2004), menciona que el colaborador se puede retirar de la organización porque no es estimulado laboralmente generando un bajo compromiso, no tomando en cuenta el grado de contentamiento en su trabajo, o por la comodidad de migrar a otro puesto. La rotación del colaborador también se podría dar en aquellas organizaciones donde existe un alto grado de satisfacción dado al incremento de ocasiones en la fuerza laboral. Igualmente se podría dar el caso contrario con una baja satisfacción laboral la rotación caería debido a las mínimas ocasiones que existe en el mercado laboral, la rotación de los empleados puede mantenerse con un nivel mínimo a pesar del bajo contentamiento laboral, debido a que el compromiso organizacional es mayor pero también por las pocas oportunidades en el mercado laboral. Los componentes involucrados con el contentamiento y el compromiso de la empresa, requieren más de la administración de la organización, y los factores que perjudican las oportunidades relacionadas con la labor del mercado laboral y la situación personal del empleado. En la figura 3 podemos visualizar las etapas del proceso.

Figura 3

Etapas del proceso de rotación personal



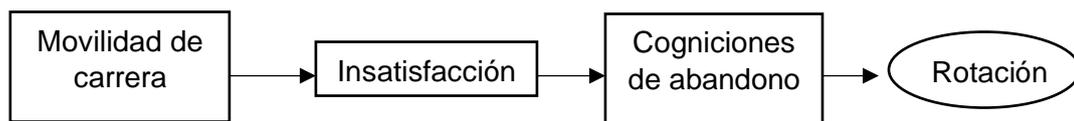
Fuente: *Winterton (2004). Un modelo conceptual de rotación y retención laboral.*

Modelo de Miller, Katerberg y Hulin

Miller et al. (1979), evaluaron el modelo de March y Simon, argumentando que se podían ordenar las variables en cuatro grupos: conducta de abandono, que incorpora fundamentalmente el comportamiento genuino de renuncia o abandono; cogniciones de abandono, categoría que comprende los juicios sobre dejar la empresa, el deseo de averiguar alternativas; movilidad de carrera, que aprecia la posibilidad de buscar una alternativa de trabajo; actitudes laborales, relaciona primordialmente con el descontento en el trabajo. En la figura 3, se puede apreciar como la movilidad de carrera tiene repercusión en la satisfacción/insatisfacción del trabajo realizado, siendo esta la actitud la que genera las cogniciones de abandono que traen como consecuencia la rotación.

Figura 4

Modelo simplificado de Millar, Katerberg y Hulin.



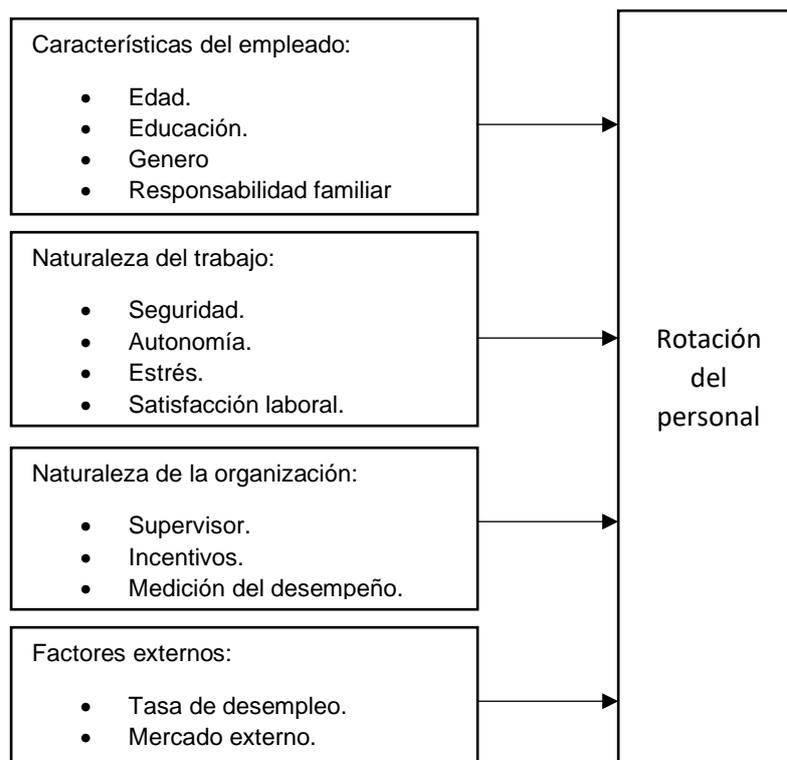
Fuente: *Modelo de Rotación de Empleados, Revista de Psicología Aplicada, Vol. 64, pp. 509-517.*

Modelo de Fields

El autor Fields et al. (2005), mencionan que la rotación de empleados es alterada por cuatro principales variables las que mencionaremos a continuación. Primero, características del empleado, que está conformado por la edad, la instrucción, el tiempo de servicio o antigüedad, el sexo o género y la obligación familiar. Segundo, la naturaleza del trabajo toma en cuenta a la seguridad en el trabajo, la autonomía para realizar las funciones y tomar decisiones, el estrés relacionado con el entorno o clima y la satisfacción laboral. Tercero, las costumbres dentro de la organización involucran la forma de cómo se lleva la gestión, el control, la programación de incentivos y la forma o manera en que se realiza la medición del desempeño. Y cuarto los componentes externos que alteran la existencia de la tasa de desocupación y la condición de la fuerza laboral. En la figura 5 se detallan los indicadores.

Figura 5

Modelo de rotación de personal.



Fuente: *Adaptado de Exploring predictors of alternative job changes, Fields et al. 2005.*

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para la elaboración de la investigación se empleó el enfoque cuantitativo, debido a que se utilizaron información cuantificable para el procesamiento de los datos tomando en cuenta las dimensiones que se analizaron tanto en la variable ausentismo laboral como rotación de personal, respaldándose en la estadística y sus diversas pruebas. Para Sampieri (2014), el enfoque cuantitativo se encarga de utilizar los datos recopilados para demostrar la hipótesis con resultados numéricos y estadísticos, estableciendo reglas de comportamiento y demostrando teorías.

Referente al tipo de estudio esta fue aplicada, caracterizándose en la indagación y utilización de conocimientos que fueron adquiridos mediante la práctica del estudio básico, llevando a cabo la estructuración principal de la investigación. (Carrasco, 2019). El nivel o alcance de la investigación fue descriptiva correlacional, descriptiva porque se buscó investigar la conducta de las variables con respecto a la realidad en el interior de la organización y es correlacional porque trata de verificar la vinculación de dos variables o una variable y una dimensión.

Además, el diseño de investigación es no experimental porque se buscó que el investigador no logre manipular ni alterar en la variable independiente sobre la ocurrencia de algún fenómeno dado, de corte transversal debido que se busca describir las variables y analizar su correlación en una ocasión dada, con un nivel relacional, según Hernández (2010), nos menciona que es el estudio de las variables en donde no se realiza ningún tipo de manipulación o alteración, la información se obtiene en su ámbito o entorno natural para posteriormente ser analizado. La información será recolectada de los mismos líderes encargados que se encuentran en las operaciones del aeropuerto Jorge Chávez, el cual brindarán la información referente a la situación de la organización.

3.2. Variables y Dimensiones de operacionalización

Según Oyola (2021), nos indica que las variables presentan características además de cualidades o atributos observadas que pueden obtener distintos valores y están dispuestos a ser calculadas y medidas en la investigación. El estudio presenta dos

variables con su adecuada definición tanto conceptual y operacional, sus dimensiones e indicadores y su nivel de medición.

Variable ausentismo laboral

Definición conceptual, según Camarota (2015), menciona que la ausencia está representada por la etapa no pronosticado de tiempo perdido, en cambio ausente está relacionado a la no recurrencia del trabajador a su lugar de labores, y ausentista individuo que constantemente demuestra ausencia. Se entiende por ausentismo la pérdida de horas laborales sin tomar en cuenta las razones de su origen. Esta variable ausentismo laboral presenta como dimensión: Factores económicos con sus indicadores beneficios, incentivos, sueldo. Dimensión factores laborales con sus indicadores horario, planificación, soporte y dimensión factores personales con sus indicadores familiar, actividades, motivación. Teniendo como escala de medición ordinal con valores 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre.

Dimensiones del ausentismo laboral

Primera dimensión: Factores económicos: El indicador incentivo: Según Dávila et al. (2022), consideran que los incentivos laborales conforman una manera de repartir los beneficios logrados por el logro establecido de los objetivos de la organización, debido a los resultados logrados y que los colaboradores van produciendo dentro de este ámbito. Las organizaciones deberán ofrecer también incentivos no económicos sociales como eventos, campañas, etc. Estos ambientes ocasionan que los empleados estén más vinculados con sus funciones dentro de la organización. El indicador sueldo: Según Chiavenato (2017), el sueldo es el acuerdo económico, es la situación que genera más problemas entre el empleado y empleador, debido a que involucra al colaborador con responsabilidades, comprometiéndose a una labor rutinaria fijado para cada día, a un sistema estructurado y con diversidad de relaciones en el entorno de la organización. Esto conlleva que el colaborador invierta parte de su tiempo y esfuerzo a cambio del acuerdo económico y el sueldo. Para Gómez et al. (2005), el sueldo de un empleado determina su capacidad de poder adquirir o pagar algo, también se considera como

indicador de poder, prestigio y se relaciona fuertemente con la parte psicológica, sociológica y económica de los trabajadores.

Segunda dimensión factores laborales: El indicador horario laboral: Según Nogareda et al. (2013), indican que el horario es la distribución de horas de labores pactadas en los días establecidos dentro de la organización, pudiendo ser por día o semanal. También señalan a la situación en tiempo y lugar en que se realiza el trabajo, habiendo establecido los puntos y funciones importantes del tiempo de labor, como principio, desarrollo, intermisión y fin de la jornada. El horario laboral es importante para los colaboradores, porque les permite programar su día sin ser explotados por la organización. El beneficio de un empleado por desear estar en un puesto de trabajo se basa en la jornada laboral y en su permisividad, con este criterio la organización tiene que tomar una decisión siendo equilibrada favoreciendo la empresa y los trabajadores. El indicador motivación: Según Robbins (2014), precisa que la motivación son métodos que nacen en el interior del individuo como la fuerza interna, su recorrido, su firmeza e intención que tiene el ser humano para lograr su meta. Normalmente la motivación reconoce la decisión que toma un individuo para que pueda alcanzar sus objetivos. Jensen et al. (2019), indica que la motivación abarca varios factores favorables; aunque recientes investigaciones vinculan otros factores que están unidos al estrés y cansancio. Vignoli et al. (2015), resaltan la importancia del estado emocional en el inicio del absentismo, el agotamiento anímico está relacionado con la sobrecarga laboral el cual acarrea niveles muy altos de ausentismo.

Tercera dimensión factor personal: Según Llancari y Carranza (2016) nos mencionan que el factor personal está relacionado al conjunto de componentes inherentes y característicos propios de un colaborador, el cual es evidenciado en los valores, carácter, personalidad, convicción entre otros, afirmándose en el perfil personal del colaborador diferenciándolo de los demás trabajadores teniendo como principal componente la superación y la autorrealización todo ello relacionado a la parte actitudinal del colaborador el cual influye en los procesos y responsabilidades asignados durante sus labores. Tenemos como indicadores familiares, actividades y motivación.

Variable Rotación de personal

Definición conceptual, para Palacio (2005), la rotación de colaboradores está representada por la cantidad de trabajadores que dejan la empresa para postular a otra. Esta variable rotación de personal presenta como dimensión: factores externos, como indicadores domicilio, ofertas laborales, transporte. dimensión factores funcionales con sus indicadores: desempeño, adaptación, compromiso. dimensión factores de motivación con sus indicadores de oportunidades, clima laboral, participación. Teniendo como escala de medición ordinal con valores 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre. La matriz de operacionalización se encuentra en el anexo 03.

Dimensiones de la rotación de personal

Disminuir la rotación de colaboradores es un trabajo difícil y desafiante para la alta gerencia tanto para destinar el puesto de trabajo como gestionar a los trabajadores. Según Torrington et al. (2005): establecen grupos de dimensiones que influyen en la rotación de colaboradores: factores externos, funcionales y los de motivación.

Primera dimensión factores externos: Para Torrington et al. (2005), Están relacionados con aquellas situaciones en donde el colaborador abandona o renuncia al trabajo por razones de índole personal el cual no está relacionado con su labor o funciones que realizaba dentro de la organización. Dichas situaciones son: El trabajador cambia de residencia o domicilio por razones de índole familiar y/o económica, expectativa por ofertas laborales donde ofrecen mayores beneficios salariales, menor disponibilidad de transporte o mayor tiempo para concurrir al centro de labores. Estas situaciones pueden ser mitigadas por la organización si se aplican políticas de gestión de recursos humanos brindando al colaborador flexibilidad y facilidades permitiendo mayor tiempo familiar después de cumplir con su horario de trabajo asignado.

Segunda dimensión factores funcionales: Según Torrington et al. (2005), mencionan que el factor funcional está relacionado con las renuncias y ceses provenientes del trabajador y la organización por razones de disminución y/o mal desempeño laboral, incompetencia para adecuarse a la cultura de la organización. Algunos abandonos o despidos generan menos impacto negativo, esta

problemática es asignada a procesos de gestión mal elaborados por lo cual se recomienda mejorar aquellos procesos de selección de personal. El indicador adaptación. Según Chiavenato (2017), puntualiza que la adaptación son situaciones en donde los individuos socializan e interactúan dentro de un conjunto de circunstancias con la finalidad de satisfacer sus carencias y sostener un equilibrio e igualdad en sus emociones buscando pertenecer a un equipo de personas con características en donde pueda auto realizarse.

Tercera dimensión factor de motivación o empuje: Se basa en beneficios favorables para los trabajadores proporcionados por la organización. Según Torrington et al. (2005), las oportunidades para un crecimiento profesional, la nula participación y comunicación de los colaboradores con los altos mandos, la supervisión ineficiente y sobre todo los problemas interpersonales relacionados al favoritismo, las malas costumbres, las recomendaciones, la personalidad, son los esenciales motivos para que los empleados se sientan empujados y/o motivados a renunciar o buscar mejores oportunidades laborales en otros empleadores.

Gastón (2014), nos menciona que la motivación de los colaboradores está asociada con el comportamiento de los colaboradores dentro de la organización, siendo medibles mediante su desarrollo, desempeño eficiente y continuo. Para ello se establecen ciertas gestiones para el cumplimiento de los objetivos. El indicador clima laboral: Para García et al. (2012), son las situaciones y características que se manifiestan en la cultura, costumbres, el entorno social y aspectos psicológicos que relaciona al colaborador en el entorno de trabajo y que diferencian a las empresas unas de otras. Para Jesús (2016), menciona que el ambiente laboral lo relacionan con la manera que los integrantes de una organización detallan su espacio de trabajo, comenzando por un conjunto de dimensiones involucradas con la persona, el equipo y la organización.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según López (2004), citando a Pineda (1994), nos menciona que la población y/o universo es la agrupación de personas u objetos de un determinado espacio de los que buscamos información para una investigación, ese conjunto puede estar

integrado de animales, trabajadores, empresas, historias clínicas, actas de nacimientos, etc. En el estudio de investigación la población o universo estaba conformado por 100 trabajadores que brindan servicios de estiba y/o desestiba de equipajes y carga del área de rampa plataforma del aeropuerto internacional Jorge Chávez del horario turno mañana. En la tabla se detalla la cantidad de colaboradores que laboran en la empresa según sus categorías.

Tabla 1

Población de estudio

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
COLABORADORES ENCARGADOS	20
COLABORADORES AUXILIARES	60
COLABORADORES OPERADORES	20
TOTAL	100

Criterios de inclusión: La población de una empresa de servicios aeroportuarios está integrada por empleados que trabajan en la superficie de la plataforma del aeropuerto Internacional Jorge Chávez en las que solo se incluye rampa (atención y servicio de aviones, manipulación de equipajes y carga), además se contabiliza a personal con un mínimo de 30 días de permanencia a más.

Criterios de exclusión: No se considera a supervisores, personal de cabina, personal de patio de equipajes, área de rostering, área de planificación, tampoco a personal par time, ni personal de mantenimiento, tampoco el área de almacenes (Lima Cargo).

Muestra

Según López (2004), considera que la muestra vendría a ser una parte o tamaño de la población (en otros libros menciona universo), en la que se realizará la investigación. Para ello se necesitará aplicar fórmulas. Asimismo, Hernández y Baptista (2014), indican que la muestra debe ser definida y limitada lo más preciso, es representada por una sección del universo del que se recogen datos que representan a la población.

Muestreo

La fórmula aplicada fue el Muestreo Aleatorio Simple (MAS), teniendo como resultado una muestra de 80 trabajadores de una empresa de servicios aeroportuarios, trabajándose con el 80% del total de la población.

Tabla 2

Muestra de la población

Descripción	Valor
$Z^2=$	1,96
$N=$	100
$P=$	0,5
$Q=$	0,5
$E=$	0,05

Figura 6

Muestreo aleatorio simple.

$$n_0 = \frac{Z^2 N.P.Q}{Z^2 P.Q. + (N-1)E^2}$$

Referente al muestreo, todos los integrantes del universo o población tuvieron la misma probabilidad de ser escogidos por ende el muestreo fue probabilístico de azar simple.

3.4. Técnicas e instrumentos

Para la elaboración de la tesis se empleó como técnica la realización de una encuesta presencial para conseguir información del estado actual de los colaboradores de la empresa. Figueroa (2003), nos menciona que la encuesta es la técnica empleada comúnmente conteniendo un grupo de preguntas estructuradas que se aplicarán a los participantes, orientadas a la muestra obtenida de la población, permitiendo obtener información de datos específicos a través del cuestionario.

Hernández et al. (2014), nos comunica que el instrumento agrupa preguntas que son elaboradas en base a las variables analizadas y son aplicadas en distintas encuestas. Para la investigación se elaboraron 18 preguntas con sus respectivas alternativas según la escala de Likert; (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre. Para ello la escala de Likert, según Hernández (2010) nos permite elaborar un conjunto de ítems que se exponen de manera afirmativa el cual nos permite medir o conocer en categorías el nivel de reacción de los individuos el cual estará adaptada a los objetivos planteados. Para la validez del instrumento (cuestionario) aplicado en la presente investigación, este fue estudiado, analizado y evaluado por un experto, dando su aprobación mediante su firma dando credibilidad a los requisitos establecidos para la presente investigación son confiables.

En cuanto a la verificación del grado de credibilidad según como se aprecia en tabla 3 en la investigación se utilizó el método del Alfa de Cronbach con el software IBM SPSS Statistics 26 obteniéndose el valor de 0,807 para la primera variable absentismo.

Tabla 3

Variable ausentismo laboral

Alfa de Cronbach	Preguntas
,807	9

Los rangos hallados en la tabla 4 a través del Alfa de Cronbach comparando con la tabla 5 de valoración de fiabilidad podemos observar que se encuentra en el rango considerado como bueno.

Tabla 4

Variable rotación de personal

Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	9

Tabla 5

Nivel de confiabilidad Alfa de Cronbach.

Coefficiente	Relación
<0,5	No aceptable
0.5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Débil
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
>0.,9	Excelente

Fuente: *Chaves, E. y Rodríguez, L. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). Ensayos pedagógicos, 13(1), 71-106.*

3.5. Procedimientos

La elaboración de la investigación nos permitirá dar explicación a la correlación existente entre la variable ausentismo laboral y rotación de personal y que dichos resultados obtenidos sean según los objetivos establecidos utilizándose el método inductivo, por ende para la presente investigación se preparó un formulario con 18 preguntas relacionados a las variables y dimensiones de ausentismos de trabajadores y rotación de colaboradores, luego el formulario fue validado mediante el método del juicio por cuatro profesionales.

La encuesta se realizó de forma presencial fuera de las inmediaciones del aeropuerto internacional Jorge Chávez, en donde participaron 80 empleados de una organización de servicios aeroportuarios que laboraban en el horario diurno. Luego los datos son agrupados en tablas de Excel para después ser exportados al software IBM SPSS Statistics 26. Para poder hallar el Alfa de Cronbach.

3.6. Método de análisis de datos

Se ha empleado en la presente investigación el método analítico en relación con el cálculo y análisis de las variables. La información de los datos estadísticos serán recolectados mediante la utilización de la encuesta y el cuestionario, los datos

fueron trasladados al Excel para validar y evaluar el instrumento, luego para el proceso del análisis de los datos se utilizará la aplicación del software IBM SPSS Statistics 26, el cual realizará la validación de los cálculos que serán reflejados mediante tablas y gráficos que darán soporte a la constatación del comportamiento de las variables ausentismo laboral y rotación de personal, además se mostraron las tablas de frecuencia en donde se puede apreciar las preguntas formuladas y cómo estas pueden alterar el alfa de Cronbach si son eliminadas alguna pregunta.

3.7. Aspectos éticos

El proyecto de información asegura el respeto de la propiedad intelectual mediante el principio ético, para ello se analizó y parafraseo según las normas APA 7ma edición las diferentes bibliografías consultadas, evitando la alteración y plagio de las citas empleadas. Para ello también se empleó el software de similitud con el objetivo de evitar o disminuir el grado de coincidencia o similitud para asegurar la veracidad del trabajo de investigación. Toda información recopilada fue utilizada con fines estrictamente académicos, salvaguardando toda información obtenida de forma anónima al encuestado, además los participantes tuvieron conocimiento de los fines de la investigación ya que se mencionaba en el formulario entregado. Se asegura que los resultados logrados son debido a la recolección de datos que el autor pudo recoger en el campo de estudio.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

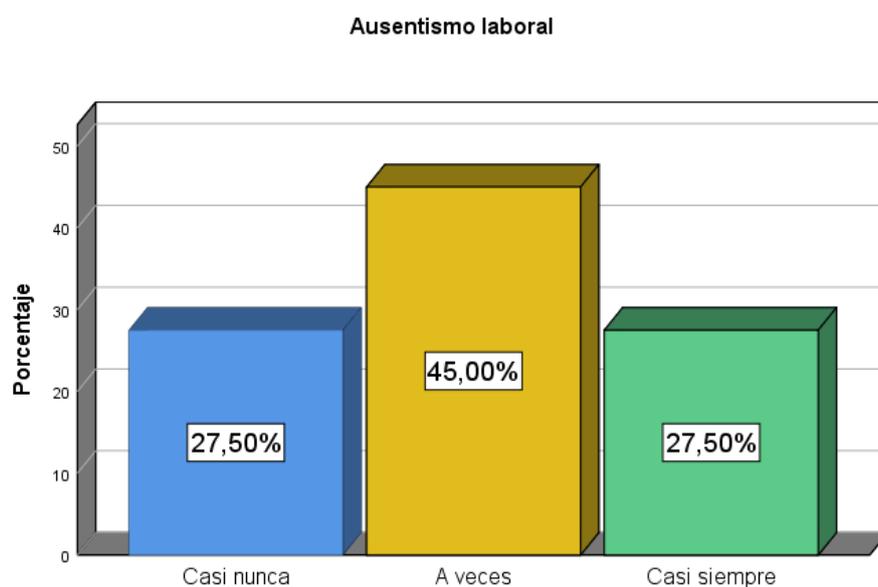
Tabla 6

Nivel de ausentismo laboral en una empresa de servicios aeroportuarios.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	22	27,5
A veces	36	45,0
Casi siempre	22	27,5
Total	80	100,0

Figura 7

Porcentaje del nivel de la variable ausentismo laboral



Interpretación

Referente a los hallazgos se visualiza en la tabla 6 y figura 5 los porcentajes de la variable ausentismo laboral, donde se muestra que del 100% de los empleados encuestados un 45% de trabajadores considera que a veces se manifiesta el ausentismo laboral, mientras un 27.5% respondió que casi siempre se manifiesta

el ausentismo laboral, en comparación con el 27.5% considera que casi nunca hay ausentismo laboral en la empresa de servicios aeroportuarios.

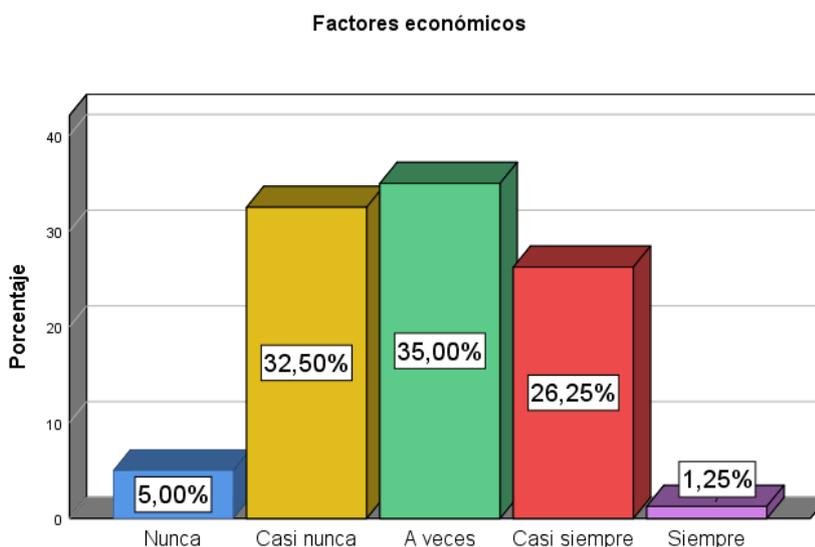
Tabla 7

Nivel de factores económicos en una empresa de servicios aeroportuarios.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	5,0
Casi nunca	26	32,5
A veces	28	35,0
Casi siempre	21	26,3
Siempre	1	1,3
Total	80	100,0

Figura 8

Porcentaje del nivel de la dimensión factores económicos.



Interpretación

Respecto a los hallazgos obtenidos en la tabla 7 y figura 6 se visualiza que del 100% de colaboradores que participaron en la encuesta el 35% respondieron que a veces se manifiesta la rotación de personal mientras el 32.5% consideraron que casi nunca, para el 26.3% consideraron casi siempre se observa la rotación de personal, el 5% es nunca y el 1.3% que manifiestan que siempre se da la rotación.

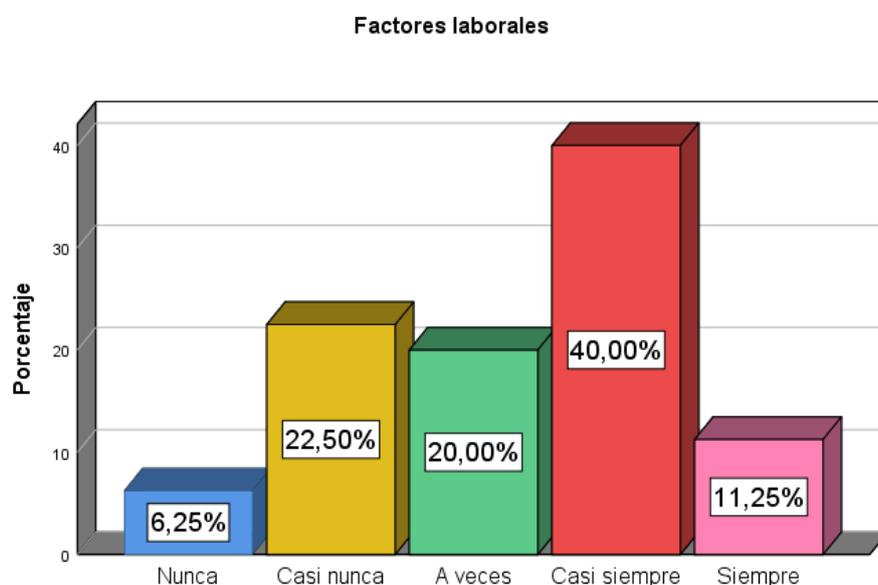
Tabla 8

Nivel de factores laborales en una empresa de servicios aeroportuarios.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	6,3
Casi nunca	18	22,5
A veces	16	20,0
Casi siempre	32	40,0
Siempre	9	11,3
Total	80	100,0

Figura 9

Porcentaje del nivel de la dimensión factores laborales.



Interpretación

Acerca de los hallazgos obtenidos en la tabla 8 y figura 7 se observa que del 100% de los trabajadores que participaron en la encuesta el 40% han considerado que casi siempre se manifiesta la dimensión factor económico, el 22.5% de los colaboradores indicaron que casi nunca, el 11% de los participantes señalaron siempre y el 6.3% como nunca.

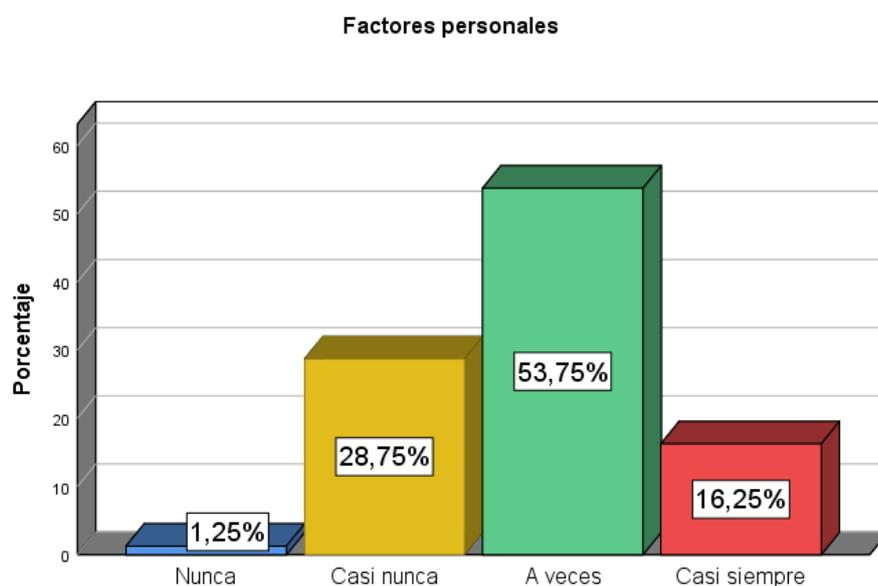
Tabla 9

Nivel Factores personales en una empresa de servicios aeroportuarios.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1,3
Casi nunca	23	28,7
A veces	43	53,8
Casi siempre	13	16,3
Total	80	100,0

Figura 10

Porcentaje del nivel de la dimensión factores personales.



Interpretación

Acerca de los datos de la tabla 9 y figura 8 se aprecia que el 53.8% de los colaboradores encuestados consideraron la alternativa a veces como de mayor nivel en la dimensión factores personales, mientras el 28.7% marcaron casi nunca como respuesta a los factores personales, el 16.3% respondieron casi siempre y un 1.3% consideraron como nunca a la dimensión factores personales.

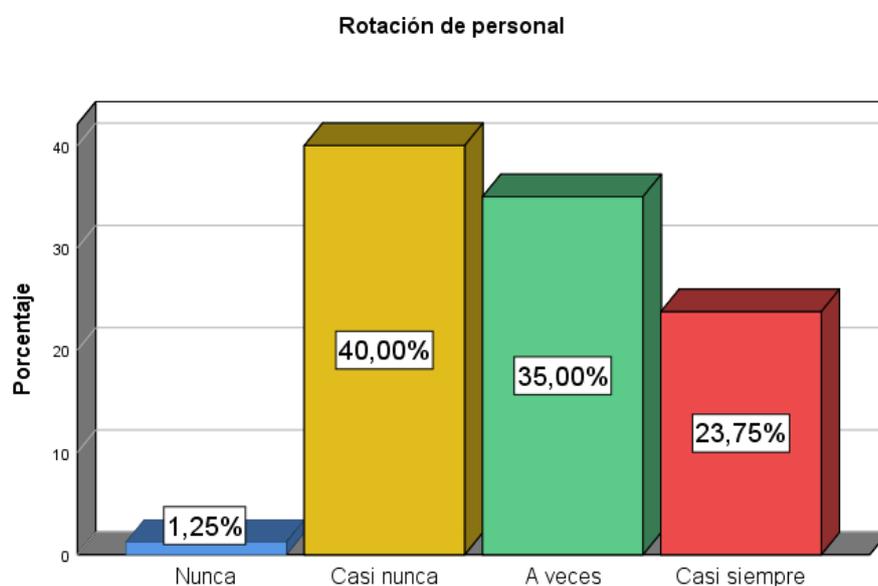
Tabla 10

Nivel rotación de personal en una empresa de servicios aeroportuarios.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1,3
Casi nunca	32	40,0
A veces	28	35,0
Casi siempre	19	23,8
Total	80	100,0

Figura 11

Porcentaje del nivel de la variable rotación de personal



Interpretación

En relación a los hallazgos encontrados en la tabla 10 y la figura 9 se visualiza que del 100% de los empleados que participaron en la encuesta el nivel más alto fue del 40% que es la alternativa casi nunca, el segundo nivel fue la alternativa a veces con un 35% representado por 28 encuestados y la opción casi siempre obtuvo un 23.8% a comparación de la alternativa nunca que reflejo un 1.3% del total de los encuestados.

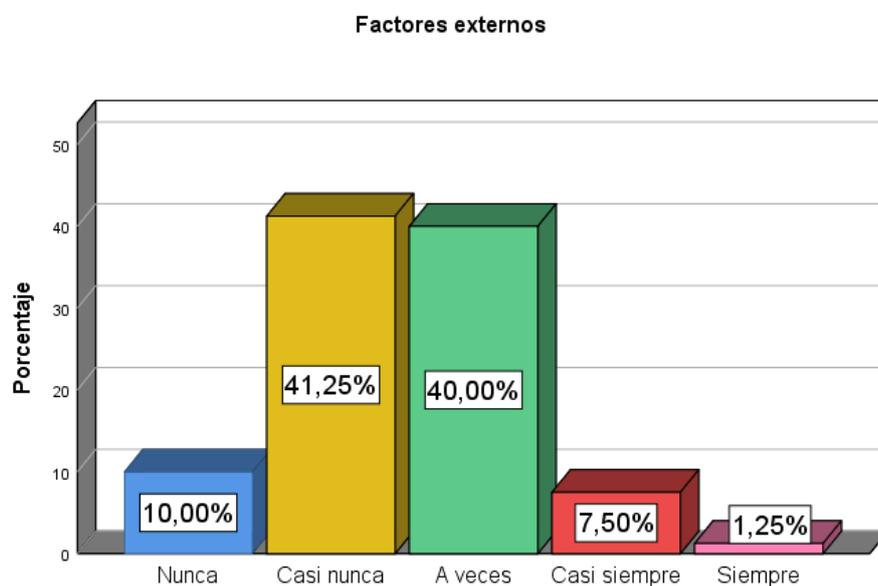
Tabla 11

Nivel Factores externos en una empresa de servicios aeroportuarios.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	10,0
Casi nunca	33	41,3
A veces	32	40,0
Casi siempre	6	7,5
Siempre	1	1,3
Total	80	100,0

Figura 12

Porcentaje del nivel de la dimensión factores externos



Interpretación

Los resultados del nivel en porcentaje obtenidos de la dimensión factores externos se visualizan en la tabla 11 y figura 12, del 100% de los participantes el nivel más alto obtuvo la opción casi nunca con un 41.3%, ocupando el segundo nivel la alternativa a veces con un 40% de los participantes, el tercer nivel obtuvo un 7.5% así como el cuarto nivel un 1.3% de respuesta por parte de los participantes quienes consideraron que los factores externos no son determinantes.

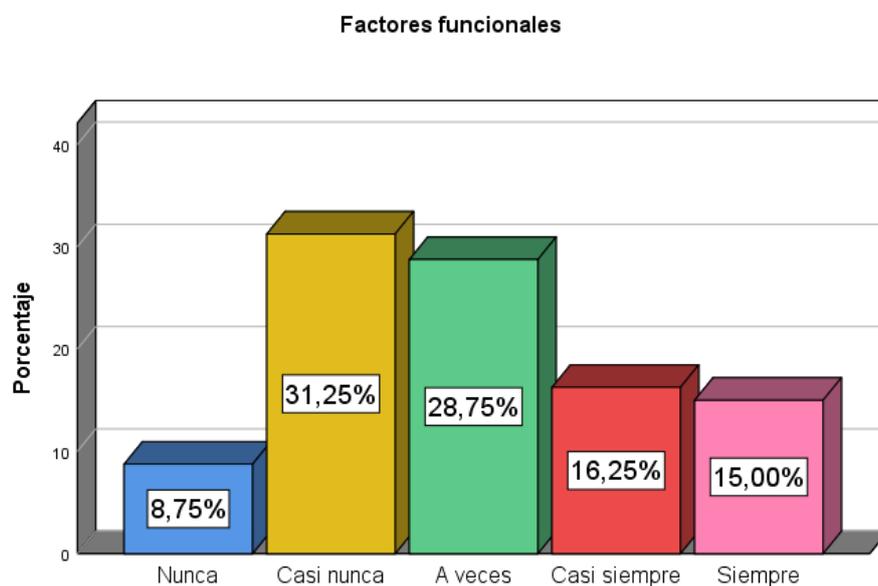
Tabla 12

Nivel Factores funcionales en una empresa de servicios aeroportuarios.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	8,8
Casi nunca	25	31,3
A veces	23	28,7
Casi siempre	13	16,3
Siempre	12	15,0
Total	80	100,0

Figura 13

Porcentaje del nivel de la dimensión factores funcionales.



Interpretación

Los resultados del nivel en porcentaje obtenidos de la dimensión factores funcionales se visualiza la tabla 12 y la figura 11 en donde los participantes consideraron con un 31.3% que casi nunca los factores funcionales influyen siendo el nivel más alto, la alternativa a veces con un 28.7%, la opción casi siempre con un 16.3%, la opción siempre con un 15% y la alternativa nunca con un 8.8% del total de los colaboradores.

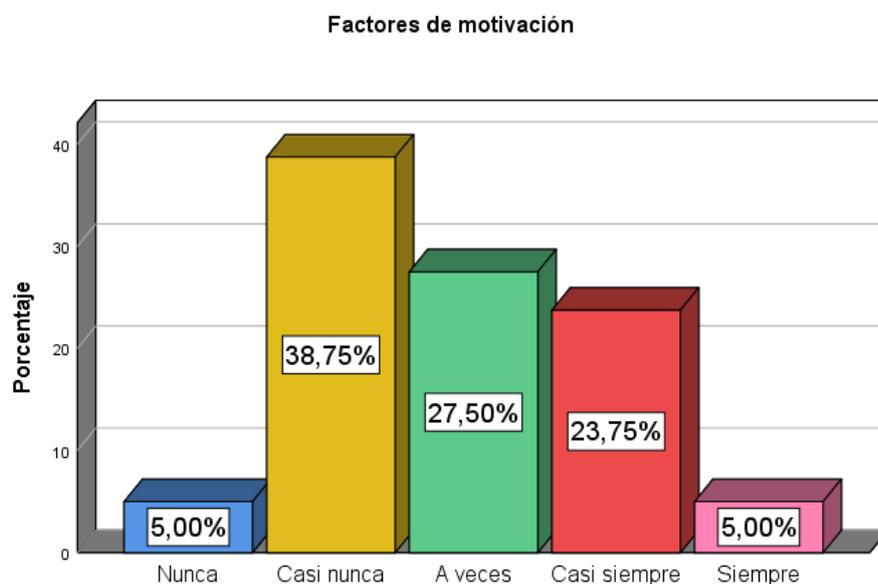
Tabla 13

Nivel Factores de motivación en una empresa de servicios aeroportuarios.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	5,0
Casi nunca	31	38,8
A veces	22	27,5
Casi siempre	19	23,8
Siempre	4	5,0
Total	80	100,0

Figura 14

Porcentaje del nivel de la dimensión factores de motivación.



Interpretación

Respecto a los datos de la tabla 13 y la figura 12 podemos visualizar los resultados obtenidos en relación a la dimensión factores de motivación, teniendo como nivel más alto la alternativa casi nunca con la participación de 31 colaboradores que representan el 38.8% de los encuestados lo que manifestó que en cierto nivel el factor motivacional no es muy influyente, en el segundo nivel se tuvo la opción a veces con un 27.5%, seguido de la alternativa casi siempre con un 23.8% y las opciones nunca y siempre quedan iguales con un 5% de los participantes.

Análisis inferencial

Tabla 14

Prueba de normalidad de las variables ausentismo laboral y rotación de personal.

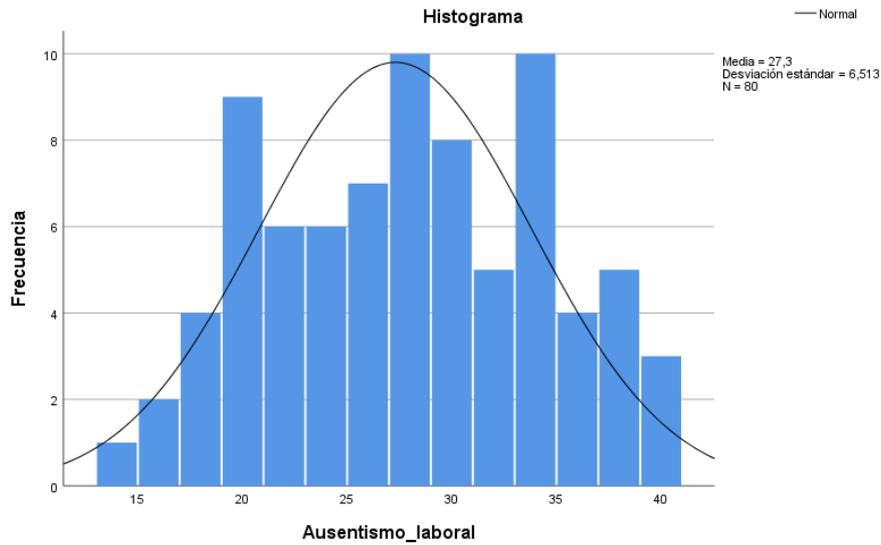
Prueba de Kolmogorov-Smirnov			
		Ausentismo laboral	Rotación de personal
N		80	80
Parámetros normales ^{a,b}	Media	27,30	25,03
	Desv.	6,513	7,156
	Desviación		
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,096	,125
	Positivo	,096	,125
	Negativo	-,086	-,108
Estadístico de prueba		,096	,125
Sig. asintótica(bilateral)		,067 ^c	,003 ^c

Interpretación

En relación a los hallazgos mostrados en la tabla 14 se visualizan las pruebas de normalidad realizada con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, según los resultados la variable ausentismo laboral presentó un $p=0.067 > 0.05$ teniendo una distribución normal y la variable rotación de personal un $p=0.003 < 0.05$ con una distribución no normal. Para Hernández et al. (2010), los resultados obtenidos deben ser analizados con estadísticos de correlación no paramétricos.

Figura 15

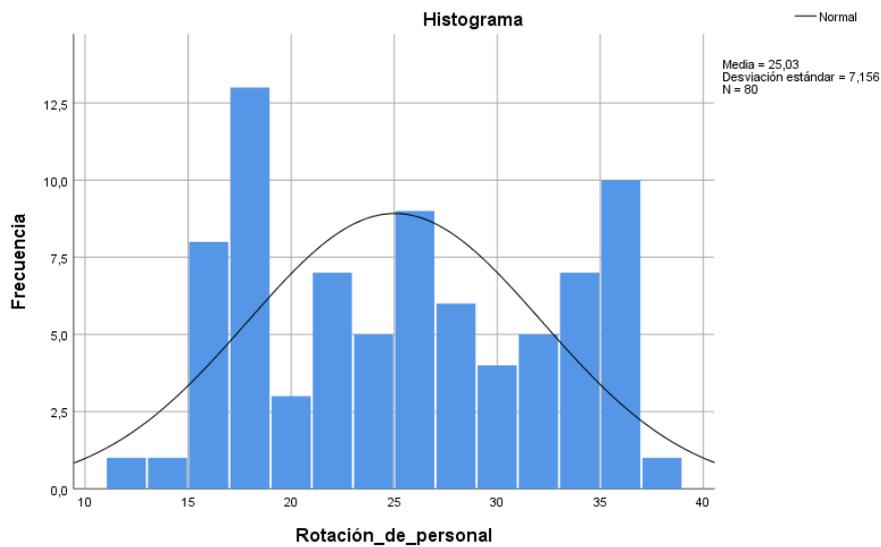
Distribución normal de la variable ausentismo laboral



Interpretación: Podemos observar que en la figura 13 nos presenta la información recabada del ausentismo laboral, mediante los hallazgos de la muestra presenta una distribución normal.

Figura 16

Distribución no normal de la variable rotación de personal



Interpretación: Podemos mencionar que en la figura 14 se aprecia los datos obtenidos de la rotación de trabajadores, mediante los resultados de la muestra se presenta una distribución no normal.

Estadístico descriptivo

Análisis de correlación:

Hipótesis Principal:

H0: No existe relación entre el ausentismo laboral y la rotación de personal en los colaboradores de una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022.

H1: Existe relación entre el ausentismo laboral y la rotación de personal en los colaboradores de una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022.

Tabla 15

Correlación entre las variables ausentismo laboral y rotación de personal.

			Ausentismo laboral	Rotación de personal
Rho de Spearman	Ausentismo laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,724**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Rotación de personal	Coeficiente de correlación	,724**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En relación a los resultados hallados en la tabla 15 evidenciamos la correlación de las variables ausentismo y rotación, en donde la significancia bilateral es $= 0.00 < p=0.05$, con una correlación alta y directa de 0.724, con un 99% de confianza porque el valor de significancia es menor a 0.01. por consiguiente, viendo la evidencia estadística se considera la hipótesis alterna y no consideramos la hipótesis nula.

Hipótesis Específica 1:

H0: No existe relación entre los factores económicos y la rotación de colaboradores en una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022.

H1: Existe relación entre los factores económicos y la rotación de colaboradores en una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022;

Tabla 16

Correlación dimensión factores económicos y la variable rotación de personal.

		Factores económicos	Rotación de personal
Rho de Spearman	Factores económicos	1,000	,694**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80
	Rotación de personal	,694**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Respecto a los datos de la tabla 16 podemos visualizar el grado de correlación de la dimensión factores económicos y la variable rotación de personal, siendo el coeficiente de correlación 0.694, con un grado de correlación significativa alta directa y positiva con un 99% de confianza debido a que el valor de significancia es menor a 0.01 en donde el Sig.= 0.00 < p=0.05. Evidenciando estadísticamente la existencia de correlación, por lo tanto, tomamos la hipótesis alternativa y no se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis Específica 2:

H0: No existe relación entre los factores laborales y la rotación de colaboradores en una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022;

H1: Si existe relación entre los factores laborales y la rotación de colaboradores en una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022;

Tabla 17

Correlación dimensión factores laborales y la variable rotación de personal.

			Factores laborales	Rotación de personal
Rho de Spearman	Factores laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,764**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Rotación de personal	Coeficiente de correlación	,764**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En relación a los hallazgos en la tabla 17 podemos visualizar la correlación de la dimensión factores laborales y la correlación de la variable rotación de personal, evidenciando que, si hay relación directa positiva con una correlación de 0.764, con un 99% de confianza debido a que el valor es menor a 0.01 siendo la Sig.= 0.00 < p=0.05. Por consiguiente, se considera que existe suficiente evidencia estadística para indicar que se aprueba hipótesis alterna, y no se considera la hipótesis nula.

Hipótesis Específica 3:

H0: No hay relación entre factores personales y la rotación de colaboradores en una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022.

H1: Si hay relación entre factores personales y la rotación de colaboradores de una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022.

Tabla 18

Correlación dimensión factores personales y variable rotación de personal.

		Factores personales	Rotación de personal
Rho de Spearman	Factores personales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,273*
		N	,014
Rotación de personal		Coeficiente de correlación	80
		Sig. (bilateral)	,273*
		N	,014
			80

*Nota: **.* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

En relación a los datos de la tabla 18 se visualiza la dimensión factores personales y la segunda variable rotación de trabajadores, en donde se aprecia la correlación directa con un grado de relación baja de 0.273, con un 95% de confianza debido a que el valor es mayor a 0.01 en donde el Sig.= 0.014 < p=0.05. Por consiguiente, se considera que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna y no considerar la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general, se consideró determinar la relación entre el ausentismo laboral y la rotación de trabajadores de una empresa, se estudió la teoría del ausentismo de As (1962), quien señaló que la no concurrencia al centro de labores se basa en función al nivel de relación y solidez que existe entre el colaborador con la organización, también la teoría de Torrington et al. (2005), quién establece grupos de factores que intervienen en el abandono de colaboradores: los factores externos, funcionales y de motivación. En la investigación se pudo encontrar que el valor calculado de $\text{Sig.} = 0.000 < p = 0.05$, teniendo 0.724 de correlación evidenciando la existencia de relación significativa directa muy buena, expresándose que los factores económicos, los factores laborales y los factores personales que manifiestan los colaboradores de la empresa tienden a relacionarse con los factores externos, los factores funcionales y los factores de motivación, es decir si aumenta el ausentismo laboral también aumentará la rotación de personal. Frente a lo sobredicho no se toma en cuenta la hipótesis nula y se considera la hipótesis alternativa. Los resultados obtenidos guardan relación con lo que sustentan los autores Fernández et al. (2021), concluyen que para minimizar la rotación del colaborador los encargados de la gestión de recursos humanos deben impulsar el desarrollo emotivo en los trabajadores. En tal sentido, según lo mencionado líneas arriba y al estudiar estos resultados puedo sostener que si no son estudiados y atendidos a la brevedad los factores que conllevan al constante ausentismo laboral será continuo el abandono de trabajadores.

Sobre el primer objetivo se consideró determinar la relación entre los factores económicos y la rotación de colaboradores en una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022. En base a ello se estudió la teoría del autor Dávila et al. (2022), quienes consideran que los incentivos laborales conforman una manera de repartir los beneficios logrados por la realización de las metas de la empresa. Los resultados mostraron el nivel de significancia de $\text{Sig.} = 0.00 < p = 0.05$. evidenciando la existencia de relación significativa directa con una correlación de 0.694 considerado buena, rechazando la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Los resultados de la tesis tienen baja relación con los autores Berón et al. (2020), quienes mencionan que el factor económico como el sueldo no tienen mucha

influencia a comparación de otros indicadores como la sindicalización, el contrato, el sexo, tiempo de servicio en la rotación de personal. Por lo tanto, al estudiar estos resultados podemos mencionar que dependiendo el lugar demográfico o el giro del negocio el factor económico impactará de forma negativa en la rotación de trabajadores, en nuestra investigación el efecto es positivo a medida que los indicadores beneficio, incentivo y sueldo no son atendidos o estudiados el factor económico impactará en la constante rotación de trabajadores.

Acerca del segundo objetivo se consideró determinar la relación entre los factores laborales y la rotación de colaboradores de una empresa. En base a ello se estudió la teoría del autor Vignoli et al. (2015), quien resalta la importancia del estado emocional en el principio del absentismo, el agotamiento anímico está relacionado con el trabajo excesivo el cual acarrea niveles muy altos de ausentismo. Los resultados mostraron un nivel de significancia bilateral es de $\text{Sig.} = 0.00 < p = 0.05$, evidenciando la existencia de relación directa con un grado de muy buena correlación 0.764, entonces se toma en cuenta la hipótesis alternativa y se ignora la hipótesis nula. Los hallazgos de la investigación guardan relación con los autores Quispe y Zapatel (2018), quienes mencionan en su investigación un alto nivel de relación de las variables con la dimensión factor laboral. Además, Gutiérrez y Zacarias (2021), concluyen que a mayor aumento del ausentismo se refleja una menor satisfacción ocupacional en los colaboradores de la compañía. Pero no concuerda el estudio del autor Castillo (2019), con la presente investigación concluyendo que no hay correlación en la rotación de colaboradores con la mejora de servicio que reciben los usuarios debido a que el personal nuevo reemplaza con mayor facilidad la ausencia de los colaboradores. Por lo tanto, al analizar estos resultados podemos mencionar que los factores laborales con sus indicadores horario laboral, planificación y soporte al no ser supervisados adecuadamente influyen en el aumento de la rotación de personal.

En cuanto al tercer objetivo se consideró determinar la relación entre los factores personales y la rotación de colaboradores en una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022. Se analizó la teoría de los autores Llancari y Carranza (2016), en donde mencionan que el factor personal está relacionado al conjunto de componentes inherentes y característicos propios de un colaborador,

su principal componente la superación y la autorrealización. Los resultados mostraron un nivel de significancia bilateral de $\text{Sig.} = 0.014 < p = 0.05$. evidenciando una relación significativa y directa, siendo la correlación de 0.273, se toma en cuenta la hipótesis alternativa y se ignora la hipótesis nula. Los resultados de la tesis guardan relación con el autor Delgado (2018), donde manifiesta que el ausentismo laboral está apoyado por la dimensión motivacional personal con un 52.9%. Por lo tanto, al analizar estos resultados podemos mencionar que los indicadores ubicados dentro del factor personal tienen una incidencia baja con la rotación de personal.

VI. CONCLUSIONES

En relación al objetivo general en esta tesis se determinó la relación entre el ausentismo laboral y la rotación en los colaboradores de una empresa servicios aeroportuarios, Callao – 2022, en donde se evidenció una correlación de 0.724 muy buena entre ambas variables. Si el ausentismo laboral se incrementa debido a las dimensiones factores económicos, factores laborales y factores personales, en forma positiva y directa aumentará la rotación de los colaboradores.

Sobre el primer objetivo en esta tesis se determinó la relación entre los factores económicos y la rotación de trabajadores, en donde se evidencio que existe una correlación de 0.694. A medida que los indicadores que se encuentran dentro de la dimensión factores económicos presenten un aumento del rechazo o disconformidad por parte de los trabajadores entonces también la variable rotación de personal se incrementará.

Acerca del segundo objetivo en esta tesis se determinó la relación entre los factores laborales y la rotación de trabajadores, en donde se evidencio que existe relación significativa directa muy buena con una correlación de 0.764. A medida que los indicadores que se ubican dentro de la dimensión factores laborales presentan un aumento de la disconformidad en los empleados este contribuirá de manera muy significativa con el incremento de la rotación de los trabajadores.

En cuanto al tercer objetivo en esta tesis se determinó la relación entre factores personales y la rotación de trabajadores, en donde se evidencio que existe relación significativa directa muy baja con una correlación de 0.273. Los indicadores que se encuentran dentro de la dimensión factores personales como los problemas familiares, las actividades sociales y la motivación no presentaron un alto flujo en la rotación de trabajadores el impacto será mínimo.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio de la empresa de servicios aeroportuarios reducir el ausentismo laboral mediante la mejora de los factores económicos y eficiencia en los factores laborales además de la empatía con los factores personales dirigidas a mitigar la rotación de empleadores buscando mantener a los trabajadores eficientes y comprometidos que abdican de forma voluntaria.

Se recomienda al directorio de la empresa de servicios aeroportuarios mejorar los factores económicos mediante el incremento de los beneficios bonos de consumo alimentario, permanentes incentivos para los colaboradores comprometidos y aumento del sueldo básico con el propósito de reducir la rotación del colaborador comprometido y eficiente que abdican de forma voluntaria.

Se recomienda al directorio de la empresa de servicios aeroportuarios mejorar los factores laborales mediante la eficiente elaboración de los horarios, la adecuada planificación asignación de los vuelos y el oportuno soporte o apoyo de personal en aquellos vuelos donde hay una mayor carga laboral, con el propósito de disminuir la rotación en aquellos colaboradores comprometidos y eficientes que abdican de forma voluntaria.

Por último, se recomienda al directorio de la empresa de servicios aeroportuarios mejorar los factores personales mediante la empatía, participación y comunicación con sus colaboradores brindándoles el apoyo, comprensión y facilidades en el ámbito familiar, social y sobre todo motivacional, con la meta de minimizar la rotación de trabajadores en aquellos colaboradores comprometidos y eficientes que abdican de forma voluntaria.

REFERENCIAS

Acevedo Pérez, L. (2018). Ausentismo laboral en el sector público de salud: Identificación de variables relevantes. Disponible en <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/164030>

Agencia, A. (2022, setiembre 20). Sector aeronáutico peruano operaría al 90% a fines de este año. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia-sector-aeronautico-peruano-comenzaria-a-operar-al-100-a-fines-este-ano-910721.aspx>

Asay, G. R., Roy, K., Lang, J. E., Payne, R. L., & Howard, D. H. (2016). Absenteeism and Employer Costs Associated with Chronic Diseases and Health Risk Factors in the US Workforce. *Preventing chronic disease*, 13, E141.

Benito Escobar, C. E. (2020). Rotación de personal y desempeño laboral en los colaboradores en una empresa de servicios aeroportuarios, Callao–2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52931>

Bergström, G. & Lohela, M. (2017). Estimating the Effect and Economic Impact of Absenteeism, Presenteeism, and Work Environment-Related Problems on Reductions in Productivity from a Managerial Perspective. *Value in health: the journal of the International Society for Pharmacoeconomics and Outcomes Research*, 20(8), 1058 – 1064.

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. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642021000200011>.

Borda, M.; Rolón, E.; Díaz-Piraquive, F.; González, J. 2017. Ausentismo laboral: impacto en la productividad y estrategias de control desde los programas de salud empresarial. Tesis de maestría. Universidad del Rosario, Bogotá. Colombia. 38 pp.

- Carrasco, S. (2019). Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: Editorial San Marcos.
- Castillo Smith, E. J., & Sabando Unda, J. M. (2018). Estudio de la Incidencia que tiene la Rotación de Personal en la Productividad de la Compañía Exportadora del Sur en el Periodo 2014 al 2017. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10174>
- Chaverri, D. (2017). Delimitación y justificación de problemas de investigación en ciencias sociales. *Revista de ciencias sociales*, 3(157), 185-193. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/153/15354681012.pdf>
- Chaves, E. y Rodríguez, L. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). *Ensayos pedagógicos*, 13(1), 71-106. Recuperado de <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/10645/13202>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. (8va ed.). México D.F., México: Mc McGraw – Hill
- Chiavenato, I. (2017). "Administración de Recursos Humanos". (Décima edición). Pag. 116-126. McGraw-Hill.
- Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E. C., Palomino Quispe, J. F., & Zapana Diaz, D. (2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 576-583.
- Delgado Contreras, J. A. M. (2019). Ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa teleatento del Perú S.A.C. - sede Callao durante el periodo 2018. Universidad Inca Garcilaso de La Vega; Repositorio Institucional - UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3618>

- Feldhaus, C., Ronan, F., Fernandes, L. M., Rodrigues da Silva, A., Bordin, V. & Campos, J. L. (2019). Association Between Workload and Absenteeism in Nursing Technicians. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 28, e20180307
- Figuroa, M. C., & Moreno, A. G. (2003). Técnicas e instrumentos para la recolección de información.
- García Govea, M.; Escalante Domínguez, María Magdalena; Quiroga San Agustín, Yenny (2012). "Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad". *Contribuciones a la Economía*. Universidad de Tamaulipas. Recuperado en: http://contenidos.ulima.edu.pe/BIBLIOFILES/PT/Articulos/Garcia_Govea_Mayra.pdf
- Gómez-Mejía, L.; Balkin, D.; Cardy, R. (2016). *Gestión de Recursos Humanos*. Pearson (8ª edición).
- Guevara Fernández, K., & Guevara Fernández, N. (2020). Rotación de personal y su relación con la satisfacción del cliente en financiera Crediscotia Jaén – 2019. *Repositorio Institucional - USS; Repositorio Institucional USS*. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7031>
- 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 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63080>
- Hernández Chávez, Y., Jaramillo Villanueva, J. L., & Hernández Chávez, G. (2021). La Relación Entre El Compromiso Organizacional Y La Rotación De Personal Obrero. *Estudios de Administración*, 28(1), 102–129. <https://doi.org/10.5354/0719-0816.2021.60211>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F: McGRAW-HILL
- Hernández y Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Hudgins, T. A. (2016). Resilience, job satisfaction and anticipated turnover in nurse leaders. *J Nurs Manag*, 24(1), E62-9. doi: doi: 10.1111/jonm.12289
- Jesús, B. M. M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Editorial Uned.
- Khan, I., Nawaz, A., Qureshi, Q. y Khan, Z. (2016). The Impacts of Burnout, Absenteeism and Commitment on Intention to Leave. *Journal of Education and Practice*, 7 (1), 5-9.
- Kury, D. (2011). Ausentismo laboral en los trabajadores de la industria manufacturera Villanueva-Nicaragua. Tesis de maestría. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. 41 pp.
- Lee, T. W., Hom, P., Eberly, M., & Li, J. (2018). Managing employee retention and turnover with 21st century ideas. *Organizational Dynamics*, 47(2), 88-98. doi: <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.08.004>
- Magee, C., Gordon, R., Robinson, L., Caputi, P. y Oades, L. (2017). Workplace bullying and absenteeism: the mediating roles of poor health and work engagement. *Human Resource Management Journal*, 27(3), 319–334.
- Meneses, K. J. (2019). Estrategias de atracción y retención del talento humano para disminuir la rotación de personal. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/31779>.
- MILLER, H.; KATERBERG, R. Y HULIN, C. (1979), Evaluation of the Mobley, Homer and Hollingsworth Model of Employee Turnover, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 64, pp. 509-517.
- Mora, Y, Romero, C, Muñoz, I y Sierra, J. (2021). Compromiso organizacional y factores demográficos que propician el ausentismo laboral en franquicias de Barranquilla-Colombia. *Revista de Ciencias Sociales*.
- Orbe Silva, A. G. (2019). Factores motivacionales que inciden en la rotación de personal en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria,

SEPS (Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).
<http://hdl.handle.net/10644/6645>

Pulido Guerrero, E. G., Lora Carrillo, L. J., & Jiménez Ruiz, L. K. (2021). Factores psicosociales que influyen en el ausentismo: Evaluación de un modelo explicativo. *Interdisciplinaria: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 38(1), 149–163. <https://doi.org/10.16888/interd.2021.38.1.10>

Quispe Huaroto, S. C., & Zapatel Guerrero, L. N. (2018). Calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36413>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación. Obtenido de [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS %20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

Robbins, S. y Coulter, M. (2014) *Administración* (12a ed.), México: Pearson.

Rojas-Pimentel, J., & Izaguirre-Torres, D. (2020). Ausentismo laboral: Una realidad preocupante en Perú y Sudamérica. *Sciendo*, 23(1), 71-77. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.011>

Ryan, R. y Deci, E. (2000). Intrinsic and extrinsic motivations: classic definitions and new directions. *Contemporary educational psychology*, 1(25), 54-67. DOI: <https://doi.org/10.1006/ceps.1999.1020>

Sánchez., D. (2015). Ausentismo Laboral: una visión desde la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. *Revista Salud Bosque* 5(1): 43-54 pp.

Saravani, S. y Abbasi, B. (2013). Investigating the influence of job rotation on performance by considering skill variation and job satisfaction of bank employees. *Tehnički vjesnik*, 3(20), 473-478. Recuperado de <https://hrcak.srce.hr/104074>

- Shah, S., Uddin, I., Aziz, F., Ahmad, S., Al-Khasawneh, M. y Sharaf. M. (2020). An Enhanced Deep Neural Network for Predicting Workplace Absenteeism. Complexity, 2020.
- Smith, J. (2019). Quality is evolutionary: the pursuit of quality is a never-ending process. Quality, 4(68), 12. Recuperado de <https://link.gale.com/apps/doc/A584178162/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=296bd0de>
- Sun, R., & Wang, W. (2017). Transformational leadership, employee turnover intention, and actual voluntary turnover in public organizations. Public Management Review, 19(8), 1124-1141. doi:10.1080/14719037.2016.1257063
- Theron, M., Barkhuizen, N., y Du Plessis, Y. (2014). Managing the academic talent void: Investigating factors in academic turnover and retention in South Africa. SA journal of industrial psychology, 1(40), 01-14. Recuperado de http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-07632014000100009
- Tomasini, C. y Austria, X. (2018). Secretos para (re)tener al mejor equipo. Entrepreneur Mexico, 4(26), 66-70. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=b9h&AN=129422308&lang=es&site=eds-live>
- Torrington, D., Hall, L., & Taylor, S. (2008). Human resource management. Pearson education. Obtenido de <http://www.mim.ac.mw/books/Human%20Resource%20Management%207th%20edition.pdf>
- Trujillo Araujo, A., Tuesta Panduro, J. A., Viena Pezo, M. H., & Coronado Chang, L. V. (2021). Endomarketing: Estrategia para la reducción de la rotación de personal millennial en organizaciones mexicanas. Revista De Ciencias Sociales, 27, 267-282. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i.37007>

- Valera, I. et al. (2016). Labor conditions and relations in critical care units: a survey. Online brazilian journal of nursing, 2(15), 196-204. Recuperado de <https://link.gale.com/apps/doc/A465111581/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=662c4248>
- Vargas, Z. (2009). La Investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Revista educación, 1(33), 155-165. DOI: <https://doi.org/10.15517/revedu.v33i1.538>
- Velando Rodriguez, M. E. (2004). El proceso de abandono voluntario: Revisión de las principales aportaciones realizadas en la literatura. Dialnet, 10(3), 157-169.
- Vignoli, M., Guglielmi, D., Bonfiglioli, R. (2015) How job demands affect absenteeism? The mediating role of work – family conflict and exhaustion. International Archives of Occupational and Environmental Health, 89(1), 23 – 31.
- Winterton, J. (2004). A conceptual model of labour turnover and retention. Human Resource Development International, 3, 371-390.

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN					
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	NIVEL DE MEDICIÓN (ESCALA)
Ausentismo laboral	Camarota (2015), menciona que la ausencia está representada por la etapa no pronosticado de tiempo perdido, en cambio ausente está relacionado a la no recurrencia del trabajador a su centro de labores, y ausentista individuo que constantemente presenta ausencia. Se entiende por ausentismo la pérdida de horas laborales sin tomar en cuenta las razones de su origen.	Chiavenato (2007), menciona que el absentismo está relacionado con la ausencia física de los trabajadores en instantes que deberían estar laborando.	Factores económicos	Beneficios	ordinal
				Incentivos	ordinal
				Sueldo	ordinal
			Factores laborales	Horario	ordinal
				Planificación	ordinal
				Soporte	ordinal
			Factores personales	Familiar	ordinal
				Actividades	ordinal
				Motivación	ordinal
Rotación de personal	Según Palacio (2005), la rotación de personal está representada por la cantidad de trabajadores que dejan la empresa para postular a otra.	Chiavenato (2007), la rotación de personal es la cantidad de personas que ingresan a laborar a una empresa y a la vez son los mismos los que abandonan la empresa por condiciones laborales, falta de motivación y desarrollo profesional.	Factores externos	Domicilio	ordinal
				Ofertas	ordinal
				Transporte	ordinal
			Factores funcionales	Desempeño	ordinal
				Adaptación	ordinal
				Compromiso	ordinal
			Factores de motivación	Oportunidades	ordinal
				Clima laboral	ordinal
				Participación	ordinal

FORMATO DE MATRIZ DE ANTECEDENTES INTERNACIONALES

N°	Título	Autor	Fecha	Objetivos	Marco Teórico	Metodología	Conclusiones
1	Principales causas de ausentismo laboral: una aplicación desde la minería de datos	Emmanuel A. Berón, Daniela Mejía y Omar D. Castrillón	2021	Determinar la relación entre el desempeño de tareas y la rotación del personal	Teoría de los Dos Factores, Frederick Herzberg, citado por (Dessler, 1987)	Investigación descriptiva aplicada, diseño no experimental de corte transversal	se concluye que hay una asociación inversa entre ausentismo y satisfacción laboral
				Determinar la relación entre la psicología del ambiente laboral y la rotación del personal			Se determina que el factor de ausentismo presenta qué (96%)
				Determinar la relación que existe entre la Falta de productividad y la rotación del personal			Se determina que el ausentismo está altamente relacionado a la satisfacción laboral dados los estudios realizados.
2	Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina	Ruth Abigail Tatamuez-Tarapues ¹ , Ana Milena Domínguez, Sonia Maritza Matabanchoy-Tulcán	2018	Identificó factores atribuidos al ausentismo laboral	Teoría dialéctica de Halbesleben, Whitman y Crawford (2014), Teoría de los Dos Factores, Frederick Herzberg, citado por (Dessler, 1987)	Investigación descriptiva 76%, exploratoria con un 10%, explicativa y correlacional con 8% y 6% respectivamente.	se ha ido estableciendo como un elemento de estudio de gran relevancia por las consecuencias que genera en la calidad de vida
				Realizar capacitaciones sobre pertinencia empresarial.			, en la salud mental del trabajador, en la economía y competitividad de la organización
				Realizar talleres sobre conocimiento de programas tecnológicos			Identificar las situaciones a las cuales se le atribuye la presencia de esta problemática, con el propósito de lograr intervenir de manera integral esta situación.
3	La relación entre el compromiso organizacional y la rotación de personal obrero	Yazmín Hernández Chávez, José Luis Jaramillo Villanueva, Gerardo	2021	Determinar la relación que existe entre la compensación y el desempeño laboral	Teoría de Mobley (citado por Littlewood y Herman, 2006)	Enfoque cuantitativo, nivel relacional y descriptivo, diseño no experimental transversal	Determinaron la existencia de la relación entre las variables. Resultado de esta investigación es superior al del autor citado
				Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral			objetivo se asemeja a lo formulada en la investigación presente, determinar la existencia entre las variables

		Hernández Chávez		Determinar la relación que existe entre las condiciones y el desempeño laborales			Los resultados de esta investigación con respecto al del autor citado son distintos probablemente porque la investigación citada analizó la rotación de personal desde el punto de vista planteado
4	Factores psicosociales y absentismo laboral en el contexto de la enseñanza superior	Mercedes Angélica García Pazmiño, Gustavo Roberto Morales Vela	2019	Identificar los factores psicosociales asociados al absentismo laboral en una institución universitaria.	Teoría dialéctica de Halbesleben, Whitman y Crawford (2014)	Investigación con enfoque cuantitativo, diseño analítico comparativo.	El absentismo en mujeres duplica a los hombres.
				Determinar la relación entre la psicología del ambiente laboral y la rotación del personal			Se evidenció un nivel de estrés laboral crónico en un grado elevado, con manifestaciones psicosomáticas en la mitad de los trabajadores.
				Determinar la relación que existe entre la falta de productividad y la rotación del personal			En cuanto al clima laboral 6:10 trabajadores están medianamente satisfechos; y evidencian relaciones interpersonales difíciles con autoridades
5	Ausentismo Laboral en el Sector Público de Salud: Identificación de Variables Relevantes	Luis Orlando Acevedo Pérez	2018	Identificar variables que incidan en el ausentismo de los funcionarios detectando posibles coincidencias.	Teoría del Síndrome Burnout (Visoso, Sanchez, & Montiel, 2012),	Investigación mixta, considerando un análisis descriptivo de la muestra y a la vez un estudio cualitativo	Las variables estabilidad laboral, doble presencia hogar-trabajo y salud personal del trabajador inciden en los niveles de ausentismos.
				Generar propuestas para una definición de políticas públicas para la gestión del ausentismo en el sector salud.			Salud del trabajador afecta positivamente al ausentismo.
				Generar propuestas para una mejor gestión del ausentismo en el sector salud.			La doble presencia hogar-trabajo influye positivamente en el ausentismo.
6	Endomarketing: Estrategia para la reducción de la rotación de personal millennial en organizaciones mexicanas	Trujillo et al. (2021)		Determinar la relación entre las estrategias de endomarketing y la rotación laboral del personal millennial	El endomarketing, también llamado marketing interno. (Rafiq y Ahmed, 1993; 2000; Cardona y Romero, 2017; Acevedo et al., 2018)	Investigación, bajo un modelo que responde a una metodología no experimental, descriptiva, correlacional de tipo transversal.	Los empleados denominados millennial, representan un segmento de mercado de gran valor para las empresas,
				Proponer el endomarketing como una estrategia organizacional que permite motivar y crear un sentido de pertenencia.			cuyas estrategias de endomarketing pueden permitirle tener mayor grado de motivación, conocimientos,
				Identificar aspectos relacionados con la inestabilidad laboral			reacción positiva ante nuevos proyectos y retos, capacidad de innovar y participación en la toma de decisiones en la empresa.

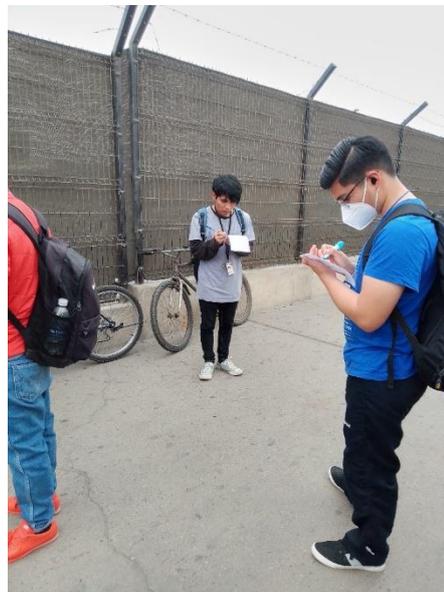
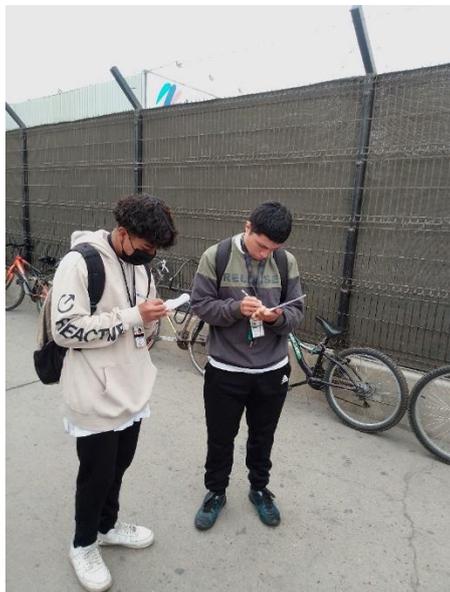
FORMATO DE MATRIZ DE ANTECEDENTES NACIONALES

N°	Título	Autor	Fecha	Objetivos	Marco Teórico	Metodología	Conclusiones
1	El Ausentismo y Su Relación Con La Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De Nuevo Mundo Outsorcing S.A.C Trujillo 2020	Gutiérrez Solano, Fany Carolina - Zacarías Valverde, Vanessa Jackeline	2021	Determinar cuál es la relación entre ausentismo y satisfacción laboral.	Teoría de los Dos Factores, Frederick Herzberg (Dessler, 1987).	Investigación descriptiva correlacional de corte transversal;	Las inasistencias al trabajo son elevadas debido a las principales causas por problemas de salud, enfermedad y superación
				Determinar el nivel de ausentismo de los trabajadores			Demuestra que los colaboradores se desenvuelven en condiciones ambientales poco favorables
				Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores			Muchas de las causas están relacionadas a problemas esporádicos de salud y personales
2	Rotación de personal y desempeño laboral en los colaboradores en una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2019	Benito Escobar, Christian Enrique	2020	Determinar la relación que existe entre la rotación de personal y el desempeño laboral.	Teoría de Mobley (citado por Littlewood y Herman, 2006)	El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, nivel relacional y descriptivo, diseño no experimental con corte transversal.	Existe una relación significativa entre la rotación de personal y el desempeño laboral en los colaboradores.
				Determinar la relación que existe entre la compensación y el desempeño laboral.			Existe una relación significativa entre la compensación y el desempeño laboral en los colaboradores.
				Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral.			Existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores.
3	Ausentismo Laboral en el personal operativo de Base sur de la empresa G4S en el distrito Chorrillos, periodo 2019.	Guevara Fernández Karely, Guevara Fernández Norely	2020	Plantear técnicas, habilidades y estrategias para que el nuevo personal se adiestre de manera eficiente al trabajo.	Modelo: Satisfacción de las cuatro necesidades básicas de los clientes (Gronroos C. 1982).	Investigación es descriptiva correlacional de corte transversal, con un diseño no experimental	Se determinó que la rotación de personal en la financiera crediscotia es alta.
				Identificar aquellas dificultades que puedan generarse los nuevos ingresantes.			Se determinó que la satisfacción del cliente en la entidad financiera es baja.

				Identificar el proceso de adaptación del nuevo colaborador.			Se ha determinado que la rotación de personal se relaciona de manera negativa con la satisfacción del cliente
4	Ausentismo Laboral de los colaboradores de la Empresa Teletento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018	Julia Angélica Milagros Delgado Contreras	2018	Determinar el nivel del ausentismo laboral de los colaboradores.	Modelo de ausentismo laboral según Steers y Rhodes (1984).	La investigación es de tipo descriptiva, básica simple de diseño no experimental-transversal, según el manejo de los datos tiene un enfoque cuantitativo.	El ausentismo laboral de los trabajadores en su mayor proporción es 63,6% se da a nivel moderado, por diversas causas
				Identificar según la dimensión motivación el nivel del ausentismo laboral.			La motivación de los colaboradores es moderada en su mayor proporción igual al 52,9%, debido a que existe factores que lo perjudican.
				Identificar según la dimensión clima organizacional el nivel del ausentismo laboral.			El clima organizacional es mayormente moderado en un 57,9% debido a que los trabajadores sienten que no existe una buena comunicación.
5	Calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express S.A.C Los Olivos 2018	Stefany Carol Quispe Huaroto, Lethy Nereida Zapatel Guerrero	2018	Determinar la relación que existe entre calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral	Mesa y Kaempffer (2004) consideraron que el ausentismo consta de cuatro modelos	Investigación fue cuantitativo, aplicada y de nivel descriptivo correlacional, de tipo no experimental y transversal.	Correlación alta y significativa entre las variables Calidad de vida en el trabajo y ausentismo laboral.
				Describir la relación que existe entre los factores individuales y el ausentismo laboral.			Correlación alta y significativa entre las dimensiones factores individuales de la calidad de vida en el trabajo y ausentismo laboral.
				Describir la relación que existe entre los factores del ambiente de trabajo y el ausentismo laboral			Correlación alta y significativa entre las dimensiones factores del ambiente de trabajo y ausentismo laboral.
6	Rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI SAC	Richard CASTILLÓN FABIAN	2019	Determinar la correlación entre la rotación del personal y la calidad del servicio logístico.	Teorías de la calidad, Edwards Deming- (Rosander, 1994).	Tipo correlacional, permitió resaltar las principales propiedades y características del tema estudiado, ya que permite la descripción, registro, análisis e interpretación de tema en estudio.	no existe correlación de la remuneración del personal sobre la calidad de servicio.
				Identificar la correlación entre la remuneración del personal y la calidad del servicio.			no existe correlación del personal calificado sobre la calidad del servicio.
				Identificar la correlación entre el personal no calificado y la calidad del servicio logístico.			existe correlación en las condiciones de trabajo sobre la calidad del servicio

MATRIZ DE COHERENCIA		
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS
GENERALES		
¿Qué relación existe entre el ausentismo laboral y la rotación de personal en los colaboradores de una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022?	Determinar la relación entre el ausentismo laboral y la rotación de personal en los colaboradores de una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022.	Existe relación entre el ausentismo laboral y la rotación de personal en los colaboradores de una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022
ESPECIFICOS		
¿Cuál es la relación que existe entre los factores económicos y la rotación de colaboradores en una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022?	Determinar la relación entre los factores económicos y la rotación de colaboradores en una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022.	Existe relación entre los factores económicos y la rotación de colaboradores de una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022.
¿Cuál es la relación que existe entre factores laborales y la rotación de colaboradores en una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022?	Determinar la relación entre los factores laborales y la rotación de colaboradores de una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022.	Existe relación entre los factores laborales y la rotación de colaboradores de una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022.
¿Cuál es la relación que existe entre factores personales y la rotación de colaboradores en una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022?	Determinar la relación entre factores personales y la rotación de colaboradores de una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022.	Existe relación entre factores personales y la rotación de colaboradores de una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022.

Imágenes de las personas encuestadas trabajadores en las afueras de las inmediaciones del aeropuerto Jorge Chavez lado sur.



Fotografías de los trabajadores aeroportuarios que llenan las encuestas a la hora del termino de su horario laboral turno día.



ENCUESTA DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS

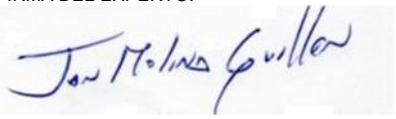
Responder con sinceridad. Los datos obtenidos serán utilizados para fines académicos y de manera anónima.

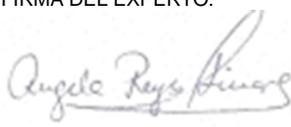
Instrucciones: Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados antes de marcar con un aspa (X) o un círculo (O), la alternativa que Ud. crea conveniente. Responder con la mayor sinceridad posible.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

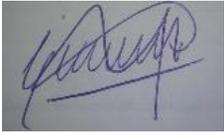
Ausentismo laboral y rotación de personal en los colaboradores de una empresa de Servicios Aeroportuarios, Callao – 2022	1	2	3	4	5
(VI) VARIABLE 1: AUSENTISMO LABORAL					
(D1) DIMENSIÓN 1: FACTORES ECONÓMICOS					
1.- ¿Los beneficios (Provis y bonos) que percibe son insuficientes?	1	2	3	4	5
2.- ¿Los eventos (asistencia perfecta, bingo, campaña de masajes, evento navideño, etc.) son satisfactorios?	1	2	3	4	5
3.- ¿El sueldo que percibe cubre sus expectativas y necesidades?	1	2	3	4	5
(D2) DIMENSIÓN 2: FACTORES LABORALES					
4.- ¿El horario asignado es conveniente para usted?	1	2	3	4	5
5.- ¿La planificación operacional que tan frecuente es asignada de manera eficiente y equitativa?	1	2	3	4	5
6.- ¿El soporte de personal y equipos son oportunos y eficientes?	1	2	3	4	5
(D3) DIMENSIÓN 3: FACTORES PERSONALES					
7.- ¿Qué tan frecuente presenta problemas de índole familiar (hijos, padres, salud, etc.)?	1	2	3	4	5
8.- ¿Participa frecuentemente en actividades sociales (fiestas, conciertos, etc.)	1	2	3	4	5
9.- ¿Se siente motivado con su trabajo?	1	2	3	4	5
VD) VARIABLE 2: ROTACIÓN DE PERSONAL					
(D1) DIMENSIÓN 1: FACTORES EXTERNOS					
10.- ¿Tiene dificultades para llegar de su domicilio a su centro de labores?	1	2	3	4	5
11.- ¿Está a la expectativa de otras ofertas laborales	1	2	3	4	5
12.- ¿Tiene problemas de transporte para llegar a su trabajo oportunamente?	1	2	3	4	5
(D2) DIMENSIÓN 2: FACTORES FUNCIONALES					
13.- ¿Tu desempeño laboral es valorado por tus jefes inmediatos.	1	2	3	4	5
14.- ¿Está debidamente adaptado en el área donde labora?	1	2	3	4	5
15.- ¿Qué tan frecuente te sientes comprometido con las responsabilidades asignadas?	1	2	3	4	5
(D3) DIMENSIÓN 3: FACTORES DE MOTIVACIÓN					
16.- ¿La empresa te ofrece oportunidades para hacer línea de carrera y ascensos?	1	2	3	4	5
17.- ¿Existen cordiales relaciones entre los trabajadores y jefes de la empresa?	1	2	3	4	5
18.- ¿La empresa fomenta la participación de los colaboradores en las diferentes actividades de su competencia?	1	2	3	4	5

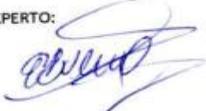
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: Ausentismo laboral y rotación de personal en los colaboradores de una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022							
Apellidos y Nombres del Investigador: ANAMPA RIOS HENRY DAVID							
Apellidos y Nombres del Experto: LIC. ADM. MG. JAN KEI SAMIR MOLINA GUILLEN							
ASPECTOS POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
VARIABLE INDEPENDIENTE Ausentismo laboral	Factores económicos	Beneficios	1.- Los beneficios (Provis y bonos) que percibe son insuficientes para Ud.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	X		
		Incentivos	2.- Los eventos (asistencia perfecta, bingo, campaña de masajes, evento navideño, etc.) son satisfactorios.		X		
		Sueldo	3.- El sueldo que percibe cubre sus expectativas y necesidades.		X		
	Factores laborales	Horario	4.- El horario asignado es conveniente para usted.		X		
		Planificación	5.- La planificación operacional que tan frecuente es asignada de manera eficiente y equitativa.		X		
		Soporte	6.- El soporte de personal y equipos son oportunos y eficientes.		X		
	Factores personales	Familiar	7.- Qué tan frecuente presenta problemas de índole familiar (hijos, padres, salud, etc.)		X		
		Actividades	8.- Participa frecuentemente en actividades sociales (fiestas, conciertos, etc.)		X		
		Motivación	9.- Se siente motivado con su trabajo.		X		
VARIABLE DEPENDIENTE Rotación de personal	Factores externos	Domicilio	10.- Tiene dificultades para llegar de su domicilio a su centro de labores.	X			
		Ofertas	11.- Está a la expectativa de otras ofertas laborales	X			
		Transporte	12.- Tiene problemas de transporte para llegar a su trabajo oportunamente.	X			
	Factores funcionales	Desempeño	13.- Tu desempeño laboral es valorado por tus jefes inmediatos.	X			
		Adaptación	14.- Está debidamente adaptado en el área donde labora.	X			
		Compromiso	15.- Qué tan frecuente te sientes comprometido con las responsabilidades asignadas.	X			
	Factores de motivación	Oportunidades	16.- La empresa te ofrece oportunidades para hacer línea de carrera y ascensos.	X			
		Clima laboral	17.- Existen cordiales relaciones entre los trabajadores y jefes de la empresa	X			
		Participación	18.- La empresa fomenta la participación de los colaboradores en las diferentes actividades de su competencia.	X			
FIRMA DEL EXPERTO:			FECHA: 03/10/2022				
							

Título de la Investigación: Ausentismo laboral y rotación de personal en los colaboradores de una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022							
Apellidos y Nombres del Investigador: ANAMPA RIOS HENRY DAVID							
Apellidos y Nombres del Experto: Mgtr. Angela Elsa Reyes Linares							
ASPECTOS POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
VARIABLE INDEPENDIENTE Ausentismo laboral	Factores económicos	Beneficios	1.- Los beneficios (Provis y bonos) que percibe son insuficientes para Ud.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	X		
		Incentivos	2.- Los eventos (asistencia perfecta, bingo, campaña de masajes, evento navideño, etc.) son satisfactorios.		X		
		Sueldo	3.- El sueldo que percibe cubre sus expectativas y necesidades.		X		
	Factores laborales	Horario	4.- El horario asignado es conveniente para usted.		X		
		Planificación	5.- La planificación operacional que tan frecuente es asignada de manera eficiente y equitativa.		X		
		Soporte	6.- El soporte de personal y equipos son oportunos y eficientes.		X		
	Factores personales	Familiar	7.- Qué tan frecuente presenta problemas de índole familiar (hijos, padres, salud, etc.)		X		
		Actividades	8.- Participa frecuentemente en actividades sociales (fiestas, conciertos, etc.)		X		
		Motivación	9.- Se siente motivado con su trabajo.		X		
VARIABLE DEPENDIENTE Rotación de personal	Factores externos	Domicilio	10.- Se le dificulta llegar de su domicilio a su centro de labores.	X			
		Ofertas	11.- Está a la expectativa de otras ofertas laborales	X			
		Transporte	12.- Tiene problemas de transporte para llegar a su trabajo oportunamente.	X			
	Factores funcionales	Desempeño	13.- Tu desempeño laboral es valorado por tus jefes inmediatos.	X			
		Adaptación	14.- Está debidamente adaptado en el área donde labora.	X			
		Compromiso	15.- Qué tan frecuente te sientes comprometido con las responsabilidades asignadas.	X			
	Factores de motivación	Oportunidades	16.- La empresa te ofrece oportunidades para hacer línea de carrera y ascensos.	X			
		Clima laboral	17.- Existen cordiales relaciones entre los trabajadores y jefes de la empresa	X			
		Participación	18.- La empresa fomenta la participación de los colaboradores en las diferentes actividades de su competencia.	X			
FIRMA DEL EXPERTO:			FECHA: 09/06/2022				
							

Título de la Investigación: Ausentismo laboral y rotación de personal en los colaboradores de una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022							
Apellidos y Nombres del Investigador: ANAMPA RIOS HENRY DAVID							
Apellidos y Nombres del Experto: DR. DAVILA ARENAZA VICTOR DEMETRIO							
ASPECTOS POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
VARIABLE INDEPENDIENTE Ausentismo laboral	Factores económicos	Beneficios	1.- Los beneficios (Provis y bonos) que percibe son insuficientes para Ud.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	X		
		Incentivos	2.- Los eventos (asistencia perfecta, bingo, campaña de masajes, evento navideño, etc.) son satisfactorios		X		
		Sueldo	3.- El sueldo que percibe cubre sus expectativas y necesidades.		X		
	Factores laborales	Horario	4.- El horario asignado es conveniente para usted.		X		
		Planificación	5.- La planificación operacional que tan frecuente es asignada de manera eficiente y equitativa.		X		
		Soporte	6.- El soporte de personal y equipos son oportunos y eficientes		X		
	Factores personales	Familiar	7.- Qué tan frecuente presenta problemas de índole familiar (hijos, padres, salud, etc.).		X		
		Actividades	8.- Participa frecuentemente en actividades sociales (fiestas, conciertos, etc.)		X		
		Motivación	9.- Se siente motivado con su trabajo.		X		
VARIABLE DEPENDIENTE Rotación de personal	Factores externos	Domicilio	10.- Tiene dificultades para llegar de su domicilio a su centro de labores.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	X		
		Ofertas	11.- Está a la expectativa de otras ofertas laborales		X		
		Transporte	12.- Tiene problemas de transporte para llegar a su trabajo oportunamente.		X		
	Factores funcionales	Desempeño	13.- Tu desempeño laboral es valorado por tus jefes inmediatos.		X		
		Adaptación	14.- Está debidamente adaptado en el área donde labora.		X		
		Compromiso	15.- Qué tan frecuente te sientes comprometido con las responsabilidades asignadas.		X		
	Factores motivacionales	Oportunidades	16.- La empresa te ofrece oportunidades para hacer línea de carrera y ascensos.		X		
		Clima laboral	17.- Existen cordiales relaciones entre los trabajadores y jefes de la empresa		X		
		Participación	18.- La empresa fomenta la participación de los colaboradores en las diferentes actividades de su competencia.		X		
FIRMA DEL EXPERTO: DR. DAVILA ARENAZA VICTOR DEMETRIO 			FECHA: 04/10/2022				

Título de la Investigación: Ausentismo laboral y rotación de personal en los colaboradores de una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022							
Apellidos y Nombres del Investigador: ANAMPA RIOS HENRY DAVID							
Apellidos y Nombres del Experto: MGTR. CARLOS LIZARZABURU HERNÁNDEZ							
ASPECTOS POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
VARIABLE INDEPENDIENTE Ausentismo laboral	Factores económicos	Beneficios	1.- Los beneficios (Provis y bonos) que percibe son insuficientes para Ud.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	X		
		Incentivos	2.- Los eventos (asistencia perfecta, bingo, campaña de masajes, evento navideño, etc.) son satisfactorios		X		
		Sueldo	3.- El sueldo que percibe cubre sus expectativas y necesidades.		X		
	Factores laborales	Horario	4.- El horario asignado es conveniente para usted.		X		
		Planificación	5.- La planificación operacional que tan frecuente es asignada de manera eficiente y equitativa.		X		
		Soporte	6.- El soporte de personal y equipos son oportunos y eficientes		X		
	Factores personales	Familiar	7.- Qué tan frecuente presenta problemas de índole familiar (hijos, padres, salud, etc.).		X		
		Actividades	8.- Participa frecuentemente en actividades sociales (fiestas, conciertos, etc.)		X		
		Motivación	9.- Se siente motivado con su trabajo.		X		
VARIABLE DEPENDIENTE Rotación de personal	Factores externos	Domicilio	10.- Tiene dificultades para llegar de su domicilio a su centro de labores.	X			
		Ofertas	11.- Está a la expectativa de otras ofertas laborales	X			
		Transporte	12.- Tiene problemas de transporte para llegar a su trabajo oportunamente.	X			
	Factores funcionales	Desempeño	13.- Tu desempeño laboral es valorado por tus jefes inmediatos.	X			
		Adaptación	14.- Está debidamente adaptado en el área donde labora.	X			
		Compromiso	15.- Qué tan frecuente te sientes comprometido con las responsabilidades asignadas.	X			
	Factores motivacionales	Oportunidades	16.- La empresa te ofrece oportunidades para hacer línea de carrera y ascensos.	X			
		Clima laboral	17.- Existen cordiales relaciones entre los trabajadores y jefes de la empresa	X			
		Participación	18.- La empresa fomenta la participación de los colaboradores en las diferentes actividades de su competencia.	X			
FIRMA DEL EXPERTO:			FECHA: 17/11/2022				
							

Título de la Investigación: Ausentismo laboral y rotación de personal en los colaboradores de una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022							
Apellidos y Nombres del Investigador: ANAMPA RIOS HENRY DAVID							
Apellidos y Nombres del Experto: Dra. ELBA ROSSARI BUENO GALARZA							
ASPECTOS POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
VARIABLE INDEPENDIENTE Ausentismo laboral	Factores económicos	Beneficios	1.- Los beneficios (Provis y bonos) que percibe son insuficientes para Ud.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	X		
		Incentivos	2.- En los eventos (asistencia perfecta, bingo, campaña de masajes, evento navideño, etc.) son satisfactorios		X		
		Sueldo	3.- El sueldo que percibe cubre sus expectativas y necesidades.		X		
	Factores laborales	Horario	4.- El horario asignado es conveniente para usted.		X		
		Planificación	5.- La planificación operacional que tan frecuente es asignada de manera eficiente y equitativa.		X		
		Soporte	6.- El soporte de personal y equipos son oportunos y eficientes		X		
	Factores personales	Familiar	7.- Qué tan frecuente presenta problemas de índole familiar (hijos, padres, salud, etc.).		X		
		Actividades	8.- Participa frecuentemente en actividades sociales (fiestas, conciertos, etc.)		X		
		Motivación	9.- Se siente motivado con su trabajo.		X		
VARIABLE DEPENDIENTE Rotación de personal	Factores externos	Domicilio	10.- Tiene dificultades para llegar de su domicilio a su centro de labores.	X			
		Ofertas	11.- Está a la expectativa de otras ofertas laborales	X			
		Transporte	12.- Tiene problemas de transporte para llegar a su trabajo oportunamente.	X			
	Factores funcionales	Desempeño	13.- Tu desempeño laboral es valorado por tus jefes inmediatos.	X			
		Adaptación	14.- Está debidamente adaptado en el área donde labora.	X			
		Compromiso	15.- Qué tan frecuente te sientes comprometido con las responsabilidades asignadas.	X			
	Factores motivacionales	Oportunidades	16.- La empresa te ofrece oportunidades para hacer línea de carrera y ascensos.	X			
		Clima laboral	17.- Existen cordiales relaciones entre los trabajadores y jefes de la empresa	X			
		Participación	18.- La empresa fomenta la participación de los colaboradores en las diferentes actividades de su competencia.	X			
FIRMA DEL EXPERTO: 			FECHA: 12/10/2022				



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, REYES LINARES ANGELA ELSA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Ausentismo laboral y rotación de personal en los colaboradores de una empresa de servicios aeroportuarios, Callao – 2022", cuyo autor es ANAMPA RIOS HENRY DAVID, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 15 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
REYES LINARES ANGELA ELSA DNI: 40170331 ORCID: 0000-0003-3416-038X	Firmado electrónicamente por: ANGELAREYESL el 21-11-2022 11:11:59

Código documento Trilce: TRI - 0440796