



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

**ABSENTISMO LABORAL EN LA OFICINA DE ASEGURAMIENTO DE  
ESSALUD EN LA CIUDAD DE LIMA 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**Miguel Angel RONDÓN SÁNCHEZ**

**ASESORA:**

**Mg. Martha AMES COCA**

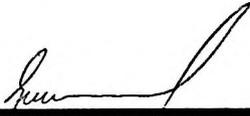
**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA – PERÚ**

**2015**

PAGINA DEL JURADO



---

Mg. Juvencio Lozano Lozano  
PRESIDENTE



---

Eco. Cesar Cifuentes La Rosa  
SECRETARIO



---

Mg. Teresa Gonzales Moncada  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

A mi hija Valeria por su fortaleza y valentía en todo momento, a mi hijo Fabián por su alegría y habilidad de sus acciones, a mis hermanos por estar siempre conmigo y especialmente a mis padres por su apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Cesar Vallejo que me permite el desarrollo académico esperado y a los asesores que me apoyaron a realizar este logro.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Miguel Ángel Rondón Sánchez con DNI N° 10339809, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Febrero del 2015

---

**Miguel Ángel Rondón Sánchez**

## **PRESENTACION**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Absentismo Laboral en la Oficina de Aseguramiento de EsSalud en la ciudad de Lima 2014", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administrador de Empresas.

---

Miguel Ángel Rondón Sánchez

## ÍNDICE

### CARÁTULA

### PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Declaratoria de Autenticidad	IV
Presentación	V
Índice	VI
<b>RESUMEN</b>	<b>XIV</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>XV</b>

### I. INTRODUCCIÓN

Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística (marco teórico)	1
Justificación	31
1.1. Problema de Investigación	34
1.2. Objetivos de Investigación	34

### II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Hipótesis	36
2.2. Variables	36
2.3. Operacionalización de variables	36
2.4. Metodología	37
2.5. Tipos de estudio	38
2.6. Diseño	38
2.7. Población, muestra y muestreo	39
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.9. Métodos de análisis de datos	40
2.10. Aspectos Éticos	40

### III. RESULTADOS

### IV. DISCUSIÓN

### V. CONCLUSIONES

### VI. RECOMENDACIONES

<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>74</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>77</b>
Cuestionario del Estudio del Absentismo Laboral	78
Matriz de Consistencia	79
Resultados	80
Cuadros de Discusión de Resultados	94
Informe de Opinión de Expertos de Instrumento	100

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: La forma en que se organiza el trabajo contribuye con la productividad del área eficientemente	81
Tabla N° 02: El puesto de trabajo asignado impide el desarrollo de nuevas habilidades pues nos limitamos a hacer lo que está predeterminado	42
Tabla N° 03: Las funciones asignadas limitan la realización de actividades innovadoras que aporten al logro de objetivos	43
Tabla N° 04: Las oportunidades de desarrollo profesional son limitadas	44
Tabla N° 05: Cuando logra un buen resultado en su trabajo, el Jefe reconoce su aporte y lo promueve	45
Tabla N° 06: La relación de los trabajadores con la Jefatura de la Oficina de Aseguramiento es cortés y amable, lo que motiva el desempeño laboral	82
Tabla N° 07: La remuneración percibida al igual que los incentivos son motivacionales en la Institución para el buen desempeño laboral	46
Tabla N° 08: El área cumple con la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo a fin de evitar los riesgos laborales	83
Tabla N° 09: El área ofrece las condiciones adecuadas para el desarrollo de las actividades laborales	47
Tabla N° 10: En el área no se manejan adecuadamente los problemas que se presentan, pues se postergan más no se solucionan	48
Tabla N° 11: El trabajo que realiza es criticado en forma constante	49
Tabla N° 12: La delegación de funciones son interrumpidas periódicamente por nuevas tareas asignadas	50
Tabla N° 13: El cambio de trabajo representa un gran riesgo para su situación económica	84
Tabla N° 14: Si la situación económica del país es buena, optaría por nuevas ofertas laborales	51
Tabla N° 15: Una crisis económica familiar afecta su asistencia	85
Tabla N° 16: Los problemas económicos han afectado su desempeño laboral	86

Tabla N° 17: Considera que la comunicación entre jefe y colaboradores es ideal para las actividades realizadas	87
Tabla N° 18: Los canales de comunicación utilizados son adecuados y confiables	88
Tabla N° 19: Los canales de comunicación laboral son ideales, pues las áreas están integradas lo que facilita los flujos informativos	89
Tabla N° 20: Considera que en el área la única prioridad es el cumplimiento de los objetivos	52
Tabla N° 21: Las iniciativas o ideas que proporcionan los colaboradores no tienen respaldo por el Jefe de la Oficina de Aseguramiento	53
Tabla N° 22: En el área se fomentan las actividades de recreación para fortalecer los lazos laborales - amicales y construir un mejor clima	54
Tabla N° 23: Las relaciones interpersonales son óptimas, pues predomina el respeto y la tolerancia que permite convivir en un clima laboral pertinente	90
Tabla N° 24: La remuneración que percibe es proporcional al trabajo que realiza diariamente	55
Tabla N° 25: El trabajo que desarrolla debe ser mejor remunerado, pues se es multifuncional	56
Tabla N° 26: Ha recibido algún beneficio económico al realizar labores que exceden su horario de trabajo	57
Tabla N° 27: La remuneración es equitativa por el tipo de trabajo que realizan en cada área	58
Tabla N° 28: Considera que su situación económica ha mejorado al trabajar en EsSalud	91
Tabla N° 29: El contrato de trabajo suscrito con la Institución, satisface su expectativa económica	59
Tabla N° 30: El aspecto económico ofrecido por la institución ha mejorado desde el inicio de su contrato laboral	92
Tabla N° 31: Resulta indispensable que realice otras actividades remuneradas en otra entidad en forma paralela para mejorar la calidad de vida	93
Tabla N° 32: Essalud carece de programas de incentivos o reconocimiento de logros para los trabajadores	60
Tabla N° 33: En la Oficina de Aseguramiento no se realizan propuestas	

periódicamente que permiten las promociones laborales, por ende la mejora en los sueldos de los colaboradores	61
Tabla N° 34: Si tuviera una propuesta económica similar a la actual en otra empresa, ha considerado aceptarla	62
Tabla N° 35: En caso no existiera posibilidad de ascenso, ha considerado continuar trabajando en la Oficina de Aseguramiento	94

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01: La forma en que se organiza el trabajo contribuye con la productividad del área eficientemente	81
Gráfico N° 02: El puesto de trabajo asignado impide el desarrollo de nuevas habilidades pues nos limitamos a hacer lo que está predeterminado	42
Gráfico N° 03: Las funciones asignadas limitan la realización de actividades innovadoras que aporten al logro de objetivos	43
Gráfico N° 04: Las oportunidades de desarrollo profesional son limitadas	44
Gráfico N° 05: Cuando logra un buen resultado en su trabajo, el Jefe reconoce su aporte y lo promueve	45
Gráfico N° 06: La relación de los trabajadores con la Jefatura de la Oficina de Aseguramiento es cortés y amable, lo que motiva el desempeño laboral	82
Gráfico N° 07: La remuneración percibida al igual que los incentivos son motivacionales en la Institución para el buen desempeño laboral	46
Gráfico N° 08: El área cumple con la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo a fin de evitar los riesgos laborales	83
Gráfico N° 09: El área ofrece las condiciones adecuadas para el desarrollo de las actividades laborales	47
Gráfico N° 10: En el área no se manejan adecuadamente los problemas que se presentan, pues se postergan mas no se solucionan	48
Gráfico N° 11: El trabajo que realiza es criticado en forma constante	49
Gráfico N° 12: La delegación de funciones son interrumpidas periódicamente por nuevas tareas asignadas	50
Gráfico N° 13: El cambio de trabajo representa un gran riesgo para su situación económica	84
Gráfico N° 14: Si la situación económica del país es buena, optaría por nuevas ofertas laborales	51
Gráfico N° 15: Una crisis económica familiar afecta su asistencia	85
Gráfico N° 16: Los problemas económicos a afectado su desempeño laboral	86

Gráfico N° 17: Considera que la comunicación entre jefe y colaboradores es ideal para las actividades realizadas	87
Gráfico N° 18: Los canales de comunicación utilizados son adecuados y confiables	88
Gráfico N° 19: Los canales de comunicación laboral son ideales, pues las áreas están integradas lo que facilita los flujos informativos	89
Gráfico N° 20: Considera que en el área la única prioridad es el cumplimiento de los objetivos	52
Gráfico N° 21: Las iniciativas o ideas que proporcionan los colaboradores no tienen respaldo por el Jefe de la Oficina de Aseguramiento	53
Gráfico N° 22: En el área se fomentan las actividades de recreación para fortalecer los lazos laborales - amicales y construir un mejor clima	54
Gráfico N° 23: Las relaciones interpersonales son óptimas, pues predomina el respeto y la tolerancia que permite convivir en un clima laboral pertinente	90
Gráfico N° 24: La remuneración que percibe es proporcional al trabajo que realiza diariamente	55
Gráfico N° 25: El trabajo que desarrolla debe ser mejor remunerado, pues se es multifuncional	56
Gráfico N° 26: Ha recibido algún beneficio económico al realizar labores que exceden su horario de trabajo	57
Gráfico N° 27: La remuneración es equitativa por el tipo de trabajo que realizan en cada área	58
Gráfico N° 28: Considera que su situación económica ha mejorado al trabajar en EsSalud	91
Gráfico N° 29: El contrato de trabajo suscrito con la Institución, satisface su expectativa económica	59
Gráfico N° 30: El aspecto económico ofrecido por la institución ha mejorado desde el inicio de su contrato laboral	92
Gráfico N° 31: Resulta indispensable que realice otras actividades remuneradas en otra entidad en forma paralela para mejorar la calidad de vida	93
Gráfico N° 32: Essalud carece de programas de incentivos o reconocimiento de logros para los trabajadores	60

Gráfico N° 33: En la Oficina de Aseguramiento no se realizan propuestas periódicamente que permiten las promociones laborales, por ende la mejora en los sueldos de los colaboradores	61
Gráfico N° 34: Si tuviera una propuesta económica similar a la actual en otra empresa, ha considerado aceptarla	62
Gráfico N° 35: En caso no existiera posibilidad de ascenso, ha considerado continuar trabajando en la Oficina de Aseguramiento	94

## RESUMEN

La presente investigación se titula Absentismo Laboral en la Oficina de Aseguramiento de EsSalud en la ciudad de Lima 2014, la cual tuvo el propósito de identificar los motivos del absentismo laboral que afectan los procesos de atención de los asegurados en la Oficina de Aseguramiento de EsSalud en la ciudad de Lima, a fin de reconocer los motivos más relevantes de este comportamiento de los trabajadores. La variable objeto de estudio es el absentismo laboral, que de acuerdo a la teoría de Francisco Javier Ribaya Mallada en su libro “La Gestión del Absentismo Laboral”, es un fenómeno que implica necesariamente la ausencia de una persona en su puesto de trabajo, en horas que corresponden a un día laborable, refiriendo que está compuesta por estructuras laborales, sociales y económicas. En la investigación se utilizaron métodos científicos y estadísticos, con un tipo de estudio descriptivo, de diseño no experimental, transversal, tomando como base del estudio al universo de la población que la constituye una muestra de 35 trabajadores que laboran en forma permanente en la Oficina de Aseguramiento, de ambos sexos y edades diferentes, pertenecientes a los diversos regímenes laborales que emplea EsSalud, la información fue recolectada a través de una encuesta y la validación de contenido se desarrolló a través del juicio de expertos, utilizándose para la confiabilidad del instrumento el método Alfa de Cronbach y en el procesamiento de datos estadístico se utilizó el software SPSS versión 22 cuyos resultados permitieron discutir, concluir y recomendar.

Palabras clave: absentismo, social, económica y laboral.

## **ABSTRAC**

This research is entitled Absenteeism in EsSalud Assurance Office in Lima 2014, which was intended to identify the reasons for absenteeism that affect the processes of care of the insured in the Office of EsSalud Assurance Lima, to recognize the most important reasons for this behavior of workers. The variable under study is absenteeism, which according to the theory of Francisco Javier Ribaya Mallada in his book "The management of absenteeism" is a phenomenon that necessarily implies the absence of a person in the workplace, in hours corresponding to a weekday, referring that consists of labor, social and economic structures. In scientific research and statistical methods they were used, with a type of descriptive, not experimental, transversal study based on the universe of the population constitutes a sample of 35 employees working permanently in the Office Assurance of both sexes and various ages, belonging to various labor regimes employing EsSalud, information was collected through a survey and validation of content developed through expert judgment used to the reliability of the instrument Cronbach Alpha method and statistical data processing SPSS version 22 software was used whose results led to discuss, conclude and recommend.

**Keywords:** absenteeism, social, economic and employment.