



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**“El ausentismo y el rendimiento laboral en la empresa de mensajería OLVA
COURIER S.A.C. Callao, 2019”**

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

AUTOR:

Br. Ismael Edgar Alarcón Silva (ORCID: 0000-0002-5277-6682)

ASESOR:

Dr. Manuel Alberto Morí Paredes (ORCID: 0000-0002-9687-492X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CALLAO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mi familia quienes, con su esfuerzo, paciencia y apoyo incondicional, me han permitido superar muchos obstáculos y así poder lograr llegar a esta etapa de mi vida profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarme su protección divina en este gran camino de mi vida, a mis padres por haberme dado la vida, y a los docentes de la universidad por haberme brindado sus enseñanzas y conocimientos.

PÁGINA DEL JURADO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Ismael Edgar Alarcón Silva identificado con el DNI N° 25708830, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, con la tesis titulada “El absentismo y el rendimiento laboral en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C., Callao 2019”.

Declaro bajo juramento que:

1. El trabajo de investigación es de mi autoría.
2. Se ha formulado respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. En conclusión, el trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
3. El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener un grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, ninguno ha sido falseado, ni duplicados, tampoco copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes de la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Callao, 29 noviembre de 2019



Ismael Edgar Alarcón Silva
DNI N° 25708830

ÍNDICE

Página

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PÁGINA DEL JURADO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	23
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	23
2.2 Operacionalización de variables.....	26
2.3 Población, muestra y muestreo.....	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	32
2.5 Procedimiento.....	37
2.6 Método de análisis de datos.....	37
2.7 Aspectos éticos.....	38
III. RESULTADOS.....	39
IV. DISCUSIÓN.....	60
V. CONCLUSIONES.....	61
VI. RECOMENDACIONES.....	62
REFERENCIAS.....	63
ANEXOS.....	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de la población en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C.	31
Tabla 2. Identificación de la técnica y del instrumento	35
Tabla 3. Validez del contenido de datos por juicio de los expertos correspondiente al instrumento a emplearse para el absentismo y el rendimiento laboral.	35
Tabla 4. Resultados hallados del análisis del nivel de confiabilidad del absentismo laboral	36
Tabla 5. Niveles de percepción de la variable absentismo	39
Tabla 6. Niveles de percepción de la dimensión absentismo involuntario.....	40
Tabla 7. Niveles de percepción de la dimensión absentismo voluntario.....	41
Tabla 8. Niveles de percepción de la dimensión absentismo presencial	42
Tabla 9. Niveles de percepción de la variable rendimiento laboral.....	43
Tabla 10. Niveles de percepción de la dimensión rendimiento de tareas.....	44
Tabla 11. Niveles de percepción de la dimensión rendimiento contextual	45
Tabla 12. Niveles de percepción de la dimensión comportamiento de trabajo contraproducente	46
Tabla 13. Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis general	48
Tabla 14. Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis general.....	50
Tabla 15. Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 1	51
Tabla 16. Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 1	52
Tabla 17. Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 2	54
Tabla 18. Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 2	55
Tabla 19. Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 3	57
Tabla 20. Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 3	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de percepción del absentismo	39
Figura 2. Niveles de percepción del absentismo involuntario.....	40
Figura 3. Niveles de percepción del absentismo voluntario	41
Figura 4. Niveles de percepción del absentismo presencial.	42
Figura 5. Niveles de percepción de la variable rendimiento laboral.	43
Figura 6. Niveles de percepción del rendimiento de tareas.	44
Figura 7. Niveles de percepción del rendimiento de tareas.	45
Figura 8. Niveles de percepción del comportamiento de trabajo contraproducente.	46
Figura 9. Zonas de aceptación o rechazo de la hipótesis general	49
Figura 10. Zonas de aceptación o rechazo de la hipótesis específica 1.....	52
Figura 11. Zonas de aceptación o rechazo de la hipótesis específica 2.....	55
Figura 12. Zonas de aceptación o rechazo de la hipótesis específica 3.....	58

RESUMEN

En el presente trabajo de estudio tuvo como objetivo determinar si la variable absentismo y sus componentes absentismo involuntario, absentismo voluntario y absentismo presencial han tenido una relación significativa en el rendimiento laboral de la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. – Sede Callao en el año 2019. Durante la investigación de diagnóstico se determinó que la variable y los componentes del absentismo no tienen una relación significativa con la variable rendimiento laboral. Por lo que se concluye que en el caso específico de esta organización las variables estudiadas resultan ser independientes.

La metodología realizada es del tipo de investigación aplicada no experimental, descriptivo correlacional de naturaleza cualitativa con enfoque cualitativo, el cual se basa principalmente en la observación, análisis, y procesamiento de datos en una población total de 313 colaboradores de las diversas áreas de la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C., donde la muestra fue de 102 encuestados, siendo esta cifra estadísticamente la adecuada de acuerdo al cálculo estadístico de muestreo realizado.

De los resultados hallados y comprobaciones de relación, se estableció que en todos los casos los valores no muestran relaciones significativas, por lo que se determina que no existe relación entre las variables absentismo y rendimiento laboral.

Palabras Claves: Absentismo, rendimiento laboral, organización, población.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine whether the variable absenteeism and its components involuntary absenteeism, voluntary absenteeism and face-to-face absenteeism have had a significant relationship in the work performance of the courier company OLVA COURIER S.A.C. - Callao Headquarters in the year 2019. During the diagnostic investigation it was determined that the variable and the components of absenteeism do not have a significant relationship with the variable work performance. Therefore, it is concluded that in the specific case of this organization the variables studied turn out to be independent.

The methodology carried out is of the type of non-experimental applied research, descriptive correlational qualitative approach, which is mainly based on the observation, analysis, and processing of data in a total population of 313 employees of the various areas of the OLVA courier company COURIER SAC, where the sample was 102 respondents, this figure being statistically adequate according to the statistical calculation of sampling performed.

From the results found and relationship checks, it was established that in all cases the values do not show significant relationships, so it is determined that there is no relationship between the variables absenteeism and work performance.

Keywords: Absenteeism, work performance, organization, population.

I. INTRODUCCIÓN

Realidad problemática, a nivel mundial el absentismo laboral es considerado como el fenómeno causante de cuantiosas pérdidas económicas en las organizaciones empresariales, mermando de esta manera el rendimiento individual del trabajador y productivo de las empresas.

En el artículo: (Récord de absentismo laboral: 735.000 personas no acudieron ni un día a su puesto de trabajo, 2019, junio 12), del diario El Mundo de España aborda el absentismo como un problema estructural donde informa que mensualmente se pierden 100 millones de horas laborales en el sector industrial, servicios y de construcción en ese país, siendo estas cifras superiores a años anteriores, evidenciándose el crecimiento de esta problemática.

En América Latina el absentismo es conocido como ausentismo, presentándose un informe desarrollado por Adecco Argentina sobre la actualidad del mercado laboral en Latinoamérica del año 2018, donde señalan al ausentismo laboral como el “Fantasma” en alusión a la controversia de sospecha entre los trabajadores que cometen fraude argumentativo o documental para ausentarse de sus centros de laborales considerándose como ausencia ilegítima contra los trabajadores que si tiene el legítimo derecho de ausentarse. A su vez según su muestreo sobre un total de 5,260 encuestados realizado en los países de Uruguay, Argentina, Brasil, Chile Colombia, Ecuador, México y Perú, determinaron que las causas de mayor impacto por el ausentismo son los “Problemas de salud” y los “Tramites personales”. Asimismo, en el caso del Perú el 13,09% de los encuestados revelo que usaron falsos pretextos para ausentarse del trabajo.

Planteamiento del problema, en nuestro caso en la empresa OLVA COURIER S.A.C. se percibe la existencia de una alta incidencia de absentismo laboral de los colaboradores conformadas por las diversas áreas administrativas como operativas, incidencia que viene sucediendo desde hace varios años atrás, a pesar de ello no se precisa de un plan de contingencia para mitigar esta problemática que no solo afecta a esta organización si no también a la gran mayoría de empresas peruanas. Por lo que resulta ser necesario estudiar medir y evaluar la relación que la variable del absentismo tendría en el rendimiento laboral, a fin de corregir y aplicar estrategias de mejora en la organización que

se verán reflejadas en un mejor desempeño y eficiencia productiva a menores costos, donde el incremento de la rentabilidad beneficiará al personal y a los accionistas.

Para el presente trabajo, se ha tenido en cuenta las investigaciones previas realizadas a nivel nacional e internacional referidas a la variable absentismo o ausentismo laboral.

Enrique (2019), en su tesis para lograr el grado de maestro “Relación entre costos y ausentismo laboral por enfermedad en los trabajadores del nivel central del ministerio de salud de el Salvador durante el año 2018” de la Universidad Autónoma de Nicaragua, Managua, cuya finalidad de su investigación fue determinar cuáles fueron los costos económicos destinados por el ausentismo laboral por motivos de enfermedad durante el año 2018. La investigación que realizó fue de diseño de tipo descriptivo de corte transversal, contando como población y muestra un total de 172 trabajadores tomando como unidad de análisis la data proporcionada por el área de gestión de personal. En su investigación concluye que el mayor número de ausentismo laboral se dio en las mujeres con edades superiores a los 50 años, generando un costo anual de \$163,723.65.

Peña (2018), realizó el trabajo para optar el grado de licenciatura denominado “Factores y efectos del ausentismo laboral en la empresa Acerías Paz del Río S.A: propuesta de mejoramiento” de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. El objetivo del trabajo estaba encaminado a determinar las causas probables que originan el ausentismo laboral tras un periodo a tres años. El trabajo de su investigación fue esencialmente del tipo mixto explorativo y descriptivo, con un enfoque cuantitativo, y cualitativo, para la población utilizó base de datos compuesta por 60,000 registros aproximadamente que al homogenizarlo obtuvo 55,163 registros. El investigador identificó como las principales causas del ausentismo los permisos pagados, ausencias no remuneradas, incapacidad por enfermedad y accidentes de trabajo, concluyendo que la causa más relevante fue el permiso remunerado con un resultado porcentual de 81,91 % de la totalidad estudiada.

Arregui (2018), realizó la tesis “El ausentismo laboral. Caso: “Área Call Center institución financiera privada del Ecuador” para optar el título académico de maestro en en la especialidad de desarrollo del talento humano de la Universidad Andina Simón Bolívar en el Ecuador. La finalidad de su trabajo fue identificar las causas que ocasiona el

ausentismo laboral operativo con la finalidad de proponer mejoras de reducción y prevención por este concepto. Cabe indicar que utiliza los términos ausentismo y absentismo en función a las fuentes consultadas, precisando que existe sinonimia entre ambos términos según la explicación de cada autor.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo y cualitativo, teniendo un mayor énfasis en el aspecto cuantitativo, para lo cual se valió del análisis y procesamiento de datos. La autora concluyó que el factor influyente en el ausentismo laboral está dado principalmente en la dimensión del riesgo laboral, proponiendo se realice un plan para implementar un sistema de gestión del personal para prevenir la incidencia del ausentismo laboral.

Kipangule (2017), realizó el trabajo de investigación “Una evaluación sobre el impacto del ausentismo de los empleados en el desempeño de las autoridades gubernamentales locales; Un caso del concejo de distrito de Busokelo” para conseguir el grado académico de maestro en gestión de recursos humanos en la Universidad Abierta de Tanzania. Su finalidad objetiva de la investigación era la de analizar e identificar el impacto laboral del desempeño en las obligaciones de los empleados por causa del absentismo. El trabajo realizado fue en base a la recolección de datos de tipo cualitativo descriptivo, con una población de 1,192 empleados, donde uso las técnicas de muestreo aleatorio probabilístico y no probabilístico. El investigador encontró que el absentismo impacta en la sobrecarga laboral excesiva con los empleados que no forman parte del absentismo, retrasando las rutinas de atención, e insatisfacción y reclamos de los clientes. Por lo que recomienda se pueda corregir estas deficiencias mediante la satisfacción y motivación, por cuanto considera que la falta de motivación limita el compromiso de los empleados con sus labores. Otro de los aspectos estratégicos que considera es la implementación de una política de asistencia, y reconocimiento de la buena asistencia a los empleados mediante el otorgamiento de bonificaciones.

Caycho (2016), en su tesis “Absentismo laboral y motivación en los trabajadores de la central del 355 de la empresa auto taxi satelital en Maranga – San Miguel” para optar el grado académico como licenciada de psicología de la reconocida Universidad Inca Garcilaso de la Vega donde tiene como objetivo determinar si existe relación entre el

absentismo laboral y la motivación con la finalidad de lograr reducir el absentismo para el mejoramiento de la productividad. El diseño realizado en su investigación fue de tipo descriptiva correlacional, cuya población fue de un total a 107 personas con una muestra denominada probabilística de 102 colaboradores, midiendo sus variables con dos instrumentos, y analizando los datos por medio de la comprobación del coeficiente de relación de Pearson, consiguiendo como resultado un nivel significativo de 0.05. El investigador encontró una estrecha relación del absentismo laboral justificado e injustificado con la motivación, concluyendo que el absentismo laboral es recurrente por la falta de motivación en los colaboradores.

Quispe (2016), en la tesis “Correlación entre el absentismo y el rendimiento laboral en el personal de enfermería de las áreas asistencial y ocupacional del policlínico Las Américas S.A. en el periodo enero – julio, Arequipa 2016” para conseguir obtener el título profesional como licenciado en la especialidad de relaciones industriales cuyo objetivo en su investigación fue identificar si existe o no una relación estadística con las variables absentismo y el rendimiento laboral, para así identificar el índice de absentismo y el nivel del rendimiento del personal.

El diseño empleado en su investigación fue del tipo considerado como no experimental, y según el tiempo de corte transversal. Para su estudio investigador considero una determinada población con un total de 37 trabajadores, por ser esta una cantidad mínima no consigno una muestra, midiendo sus variables con el coeficiente r de Pearson obteniendo un coeficiente de relación -0.96 encontrándose en una escala negativa sumamente elevada. El investigador concluyo que efectivamente existe relación entre al absentismo con el rendimiento laboral.

Butrón y Martínez (2016), realizaron la tesis “Causas del absentismo del personal obrero del área de mina de la compañía ARES S.A.C., Cayarani-Condesuyos – Arequipa - 2016” para la obtención sus títulos profesionales académicos como de licenciadas en la especialidad de relaciones industriales. La finalidad principal fue la de analizar las causas del absentismo laboral por cuanto indican que estos retrasan el cumplimiento de las tareas, así como también en la consecución de los planes y lineamientos de la organización. La metodología aplicada en la investigación fue descriptiva cuantitativa de corte transversal, ya que observaron en un periodo de tiempo el incremento del absentismo en el personal

operativo, representándose en la pérdida de horas hombre y por ende la reducción de la productividad. La población estaba constituida por 1,253 colaboradores que de acuerdo al método aleatorio simple probabilístico obtuvieron una muestra de 294 colaboradores operativos. Los investigadores concluyen que el personal operativo tiene una mayor incidencia de absentismo por causas atribuibles a la falta motivación, razones familiares, bajas remuneraciones, situaciones de inseguridad y el aumento de la carga laboral.

La presente pesquisa se sustenta en la teoría administrativa del comportamiento del economista y politólogo Herbert Simón en su obra el comportamiento administrativo (1947), donde enfoca el estado conductual individual de las personas en la ciencia del “comportamiento”, “procesos decisorios o toma de decisiones” y “organización” dentro del entorno laboral de las relaciones humanas. Por lo que podemos intuir la gran influencia que pueden ejercer los trabajadores por sus acciones en las organizaciones en virtud al comportamiento ya sea de forma consciente o inconsciente, estos pueden tener un efecto negativo o positivo con los objetivos de una organización por causas del absentismo.

Definición teórica de la variable absentismo, según la Real Academia Española es la “abstención deliberada de acudir a un lugar donde se cumple una obligación, abandono habitual del desempeño de funciones y deberes propios de un cargo, costumbre de residir el propietario fuera de la localidad en que radican sus posesiones o propiedades”. Es decir, es la ausencia a cualquier lugar donde se tiene una obligación de asistir, no se determina el tipo de ausencia ni el tipo de obligación pudiendo ser remunerado o no remunerado por lo que la ausencia puede ser laboral o no laboral, justificada o no justificada. En el caso de las organizaciones económicas el absentismo o ausentismo es considerado un fenómeno laboral influyente en diversos aspectos organizacionales y principalmente reduce el rendimiento laboral de las empresas reflejándose finalmente en cuantiosas pérdidas económicas, sin embargo, de acuerdo con la búsqueda de investigaciones realizadas son muy pocos los estudios académicos publicados encontrados a nivel nacional como internacional.

Robbins y Judge (2017), considera al absentismo en su modelo del estrés dentro de los factores ambientales, organizacionales, y personales, determinando al absentismo como una consecuencia del comportamiento, donde incluye a la productividad y rotación del

personal. Considera que por causa de absentismo les cuesta a las organizaciones cantidades significativas de dinero y tiempo, dando a conocer en una encuesta reciente que el 8.7 % del absentismo represento el costo directo de la nómina salarial de los empleadores estadounidenses (p. 66, 662).

Según Chiavenato (2011), menciona “el ausentismo se refiere a la falta de los empleados en momentos en los que normalmente deberían estar trabajando” (p. 124). Esta precisión nos lleva a considerar el aspecto de ineficacia en el rendimiento laboral individual por lo mismo que las tareas o funciones asignadas no serán cumplidas en los tiempos idóneos, implicándose la alteración de los procesos productivos por efectos de las ausencias.

Para Peiró, Rodríguez y González (2008), indican que: “el absentismo es un fenómeno característico e inevitable del mundo del trabajo. Sin embargo, cuando las conductas de ausencia de los trabajadores exceden ciertos límites considerados «normales» se plantea un problema para la organización, puesto que se dificulta la consecución adecuada de sus objetivos” (p. 19). El absentismo laboral es uno de los factores determinantes para el cumplimiento de los servicios en los plazos ofrecidos a los clientes. Si bien existen diversos motivos que confluyen en el absentismo laboral como los descansos médicos, los permisos por licencias, motivos personales y otros, se puede concluir que son horas dejadas de trabajar sin importar cuál sean sus causas a excepción de los periodos vacacionales que no están considerando en el presente estudio.

De acuerdo con Peiró et. al. (2008), indican es “[...] como un fenómeno asociado principalmente a los procesos de incapacidad temporal, dada la relevancia numérica de las ausencias debidas a esta causa” (p. 19). Por lo que se refiere a que el absentismo tiene un efecto importante por el mismo alto índice de incidencias que estas presentan en las horas dejadas de trabajar por cualquier tipo de enfermedad, sea laboral o no laboral.

Para los componentes del absentismo, Pinedo y Rivera (2017, p. 17), refieren al absentismo laboral en tres dimensiones: El absentismo médico, el absentismo no médico y el absentismo mental.

Núñez (2012, p. 29, 77), determina e identifica al absentismo laboral en tres componentes: El absentismo legal o involuntario, el absentismo personal o voluntario y el absentismo presencial.

En ambas definiciones de los autores, los componentes se relacionan en sus tres dimensiones estudiadas, en el primer caso el absentismo médico se relaciona al absentismo legal o involuntario, en el segundo caso el absentismo no médico se relaciona al absentismo personal o involuntario y por último el absentismo mental se relaciona con el absentismo presencial. Por lo que para la presente investigación para un mejor entendimiento consideraremos las tres dimensiones del absentismo laboral de una forma más cohesionada como absentismo involuntario, absentismo voluntario y absentismo presencial.

Como primera dimensión del absentismo laboral, tenemos al absentismo involuntario, según, Camarota y Paradiñas (2015), lo definen como “[...] llamado ausentismo “involuntario” (el ausentismo laboral de causa médica)” (p. 42). Se infiere que el empleado se encontrará en la incapacidad de trabajar temporalmente pero que este tendrá una justificación médica legal que avalara su ausencia, en estos se consideran las enfermedades comunes, accidentes laborales y otros permisos documentados que tengan sustento legal.

Ribaya (1999), lo define como “absentismo legal o involuntario: se caracteriza por ser un coste para la empresa y porque el trabajador, en tales circunstancias, sigue percibiendo su remuneración” (p. 656). Por lo que se deduce que si bien, del trabajador no es su voluntad ausentarse a su centro de labores por cuanto este tiene un sustento legal valido que lo ampara, aun así, económicamente representan costos para las organizaciones por las ausencias motivadas por esta razón.

Para el caso de la dimensión del absentismo involuntario tenemos a los siguientes indicadores:

Enfermedad Común:

Collier (2018), enfermedad: esta es la causa más común de absentismo. Puede aumentar en ciertos momentos, especialmente en invierno, cuando los virus, como el resfriado y la gripe, están muy extendidos.

Essalud (2013), según el glosario publicado en la resolución de gerencia general N° 163-GCPEy S-Essalud-2013, lo define como: “accidente y enfermedad común: Todo accidente que no sea calificado como accidente de trabajo con arreglo a las normas del Decreto Supremo N° 003-98-SA, o así como toda enfermedad que no merezca la calificación de enfermedad profesional; serán tratados como accidente o enfermedad comunes sujetos al régimen general del Seguro Social de Salud y el sistema pensionario al que se encuentra afiliado el trabajador”. Como es de verse de acuerdo a lo establecido por Essalud, las enfermedades comunes son consideradas a todo tipo de afecciones y accidentes corporales que no se encuentre en la condición de catalogarse como enfermedad del tipo laboral, es decir que tienen que haber sido contraídas por factores externos a la organización, siendo estas áreas geográficas donde habitualmente no desempeña sus labores.

Accidentes laborales:

Essalud (2013), según el glosario publicado en la resolución de gerencia general N° 163-GCPEy S-Essalud-2013, lo define como: “accidente de trabajo: toda lesión corporal (lesión orgánica o perturbación funcional) producida en el centro de trabajo o en ocasión de las labores para las cuales ha sido contratado el trabajador causada por acción imprevista, fortuita u ocasional de una fuerza externa, repentina y violenta que obra súbitamente sobre la persona, independientemente de su voluntad y que puede ser determinada por los médicos de una manera cierta”. Para el caso de los accidentes laborales se entiende a todo tipo de daño corporal por hechos sucedidos de forma imprevista en la realización de las labores de los empleados, cabe precisar que estos hechos pueden ocurrir dentro o fuera de las instalaciones de la empresa. Como son en los casos de los trabajadores que realizan trabajos de campo, pero que para su consideración como accidente laboral debe comprobarse que efectivamente se encontraba realizando sus

actividades asignadas. Lastimosamente cuando se presentan estos hechos el trabajador puede quedar temporalmente inhabilitado para continuar laborando, o en casos extremos su inhabilitación es permanente según la gravedad del daño.

Andrea, Beurskens, Metsemakers, van Amelsvoort, van de Brandt & van Schayck (2003), coinciden en señalar que en el entorno laboral por problemas de salud están relacionados con las ausencias por factores de enfermedades ocupacionales a largo plazo (p. 295-300).

Permisos documentados:

Pacheco (2014), precisa a los permisos como: “la definición de permiso contenida en el Reglamento de la Ley de bases de la carrera administrativa y de remuneraciones del Sector Público, es la empleada comúnmente en el ámbito laboral. En esa norma los permisos aparecen como una autorización otorgada por la “autoridad respectiva para ausentarse por horas del centro laboral durante la jornada de trabajo” en casos “excepcionales debidamente fundamentados”” (p. 4:5). Para los casos de los permisos documentados digamos que no está referido a los registros que llevan las organizaciones como parte de un control de sus trabajadores, si no que esta se refiere a los permisos que solicitan los trabajadores, pero que estos a su vez se encuentren sustentados mediante documentos formales emitidos por autoridades competentes ajenas a la organización. Tengamos en cuenta que a pesar de que estos permisos solo sean por horas, esos vacíos productivos dejados de trabajar pueden generar sobrecarga laboral a los trabajadores que además de sus funciones deben cubrir los vacíos antes mencionados.

Como segunda dimensión tenemos al absentismo voluntario, según, Camarota y Paradiñas (2015), lo definen como “[...] ausentismo “voluntario” (no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a ir) [...]” (p.42). Es decir, el empleado es quien decide por voluntad propia el ir a trabajar, generalmente en estos casos no tienen forma de justificarlo legalmente con documento alguno, dado que se dan por razones personales, familiares, o para la resolución de problemas, siendo estas causas no previsibles por las organizaciones.

Ribaya (1999), menciona que el “absentismo personal o voluntario: se caracteriza por ser un coste de oportunidad para la empresa y porque el trabajador, en tales circunstancias, no sigue percibiendo su remuneración” (p. 656). Para los casos de los absentismos voluntarios si bien las organizaciones empresariales no están en la obligación de pagar remuneración alguna a sus trabajadores, no necesariamente vendrían a ser costes de oportunidades, por cuanto, aun así, habrá retrasos en el desempeño de las labores de los demás trabajadores. En muchos otros casos al no haber un control registrable por las jefaturas directas, se estarían generando pérdidas de horas hombre con montos dinerarios no descontados a los trabajadores por este tipo de permisos.

Para el caso de la dimensión del absentismo voluntario tenemos a los siguientes indicadores:

Razones personales:

Eriksen (2018), define al absentismo por abandono laboral, cuando el empleado no tiene la autorización para ausentarse del trabajo, cuando no aparece a trabajar un número determinado de días, y cuando el empleado no comunica sus razones de falta al trabajo o en su defecto no tiene las intenciones de regresar a trabajar

Entiéndase a las ausencias por razones personales al abandono del puesto de trabajo sin razón legal justificada para el goce de remuneración. Es decir, el trabajador puede dar un argumento de carácter particular, sin embargo, generalmente no dispone de un documento que lo acredite, aun así lo tuviera, por ser el motivo personal no le corresponde percibir remuneración.

Razones familiares:

Carver (2019), menciona que una de las causas más comunes del absentismo laboral son el de las obligaciones familiares, donde los empleados pueden necesitar ausentarse del trabajo para el cuidado de un familiar dependiente como un niño o anciano. Indica que también podría deberse a arreglos que no se cumplen o algún miembro de la familia que se enferma,

Se incluye a las ausencias por razones familiares al abandono del puesto de trabajo sin razón legal justificada para el goce de remuneración. Es decir, el trabajador puede dar un

argumento de carácter familiar, sin embargo, generalmente no dispone de un documento que lo acredite, aun así lo tuviera, por ser el motivo familiar no le corresponde percibir remuneración.

Resolución de problemas:

Compréndase a las ausencias por resolución de problemas al abandono del puesto de trabajo sin razón legal justificada para el goce de remuneración. Es decir, el trabajador puede dar un argumento de carácter problemático no correspondiente a sus labores, sin embargo, generalmente no dispone de un documento que lo acredite, aun así lo tuviera, para los casos por motivos de resolución de problemas no le corresponde percibir remuneración.

Como tercera dimensión tenemos al absentismo presencial, según, Boada, De Diego, Agullo y Mañas (2005, p. 213), mencionan como “este hecho o modalidad que produce una disminución del rendimiento a pesar de acudir al lugar de trabajo”. De acuerdo esta acepción podemos determinar al absentismo presencial, como aquel trabajador que estando presente en su puesto de trabajo su rendimiento se verá disminuido por encontrarse realizando otras actividades no inherentes a sus tareas asignadas que implica la no realización de sus labores al 100% de sus capacidades.

Asimismo, según el blog WorkMeter menciona que la causa principal del absentismo presencial es la desmotivación, por lo que ha considerado como causas influyentes a los factores como relaciones interpersonales, el estrés, las sobrecargas laborales y los sueldos.

Para el caso de la dimensión del absentismo presencial tenemos a los siguientes indicadores:

Relaciones interpersonales:

Se define “Las relaciones interpersonales constituyen un papel crítico en una empresa. Aunque la calidad de las relaciones interpersonales en sí no basta para

incrementar la productividad, sí se pueden contribuir significativamente a ella, para bien o para mal” (Montes, 2016, “Relaciones interpersonales en el trabajo”, párr. 7). Podemos inferir que las interacciones entre los colaboradores pueden ser una condicionante en el entorno laboral, como un factor de influencia creciente a decreciente significativa para el rendimiento productivo de una organización.

Tolerancia al estrés laboral:

Del Hoyo (2013), define que “el estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico y también deteriorar la salud de las organizaciones. Es un elemento empobrecedor de la salud y la eficiencia, tanto individual como social, y actúa en gran medida en el lugar de trabajo, convirtiéndose en un aspecto principal de la seguridad y la salud laboral” (p. 5). Es decir, el estrés tiene un efecto físico y psicológico, que al deteriorarse unos de estos componentes se verán disminuidas las capacidades y resultados organizacionales.

Sobrecarga laboral:

Alcayaga (2016, p.15), menciona que “la sobrecarga en un lugar de trabajo implica variadas afecciones. Por ejemplo, existen exigencias psicológicas que tienen que ver con la complejidad de las tareas que requieren de una red de ayuda y cuando ésta no se facilita, deja caer a los trabajadores en una evidente sobrecarga que disminuye su calidad de vida y de trabajo.”. Esto sucede debido al incremento de responsabilidades laborales donde el trabajador estará en un estado de agobio psíquico que de no tener ayuda no le permitirán terminar sus tareas.

Sueldos:

Raffino (2019, “Concepto de salario”, párr. 1), lo define como “el salario, remuneración, sueldo o estipendio es la cantidad de dinero que recibe regularmente un trabajador, a cambio de un tiempo de trabajo estipulado (en la realización de tareas o la fabricación de bienes específicos), de acuerdo a lo explícitamente acordado en un contrato laboral voluntario, ya sea formal o informal”. Es decir, el sueldo lo define como una

cantidad de dinero que perciben las personas según los acuerdos con sus empleadores a cambio de sus capacidades físicas e intelectuales.

Como segunda teoría tenemos a la teoría científica, desarrollada por el ingeniero industrial y economista Frederick Winslow Taylor en su obra principios de la administración científica (1911), donde se enfoca en la ineficiencia del hombre mediante sus acciones cotidianas, mencionando que esta ineficiencia puede ser solucionada con la administración sistemática apoyándose en reglas y principios claramente definidos. Por lo que podemos intuir que el logro del éxito de una empresa en suma está en función al rendimiento laboral productivo individual de cada integrante de una organización.

Definición teórica de la variable rendimiento laboral, cuando hablamos de este componente, encontramos una estrecha relación con la productividad por cuanto se trata de funciones y tareas asignadas a los trabajadores para el cumplimiento de las metas y los objetivos organizacionales según periodos dados. Debo precisar que, que en el caso de la productividad no necesariamente está referido a productos físicos, teniéndose en consideración que la productividad también es intangible como los servicios.

Palmar y Valero (2014), sostienen que el rendimiento laboral “se refiere al desenvolvimiento de cada una de las personas o individuos que cumplen su jornada de trabajo dentro de una organización, el cuál debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa” (p.166). Por lo que se infiere que el rendimiento laboral es la participación individual de cada empleado en una jornada laboral dentro de una organización, participación que debe ser adecuada y sujeta a las tareas asignadas según los lineamientos de la empresa, para sí optar el logro eficiente de los objetivos propuestos en la organización.

Chiavenato (2011), define el rendimiento como: “los principales procesos para supervisar a las personas en las organizaciones se ligan íntimamente a su conducta y a su desempeño laboral. Casi siempre, el control de la jornada laboral y la evaluación del desempeño constituyen la esencia básica de estos procesos” (p. 373). Esta definición nos permite conceptualizar de una manera más clara la estrecha relación existente de la conducta con el rendimiento o desempeño laboral en los procesos productivos.

Motowidlo (2010), sostiene que: “el rendimiento laboral es el valor total esperado por la organización respecto a los episodios conductuales discretos que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado” (p. 702). Desde esta perspectiva conductual en el comportamiento de los trabajadores puede medirse y determinarse si el rendimiento tiene un efecto positivo o negativo en las organizaciones, más aún cuando cada trabajador representa un ente generador de resultado pudiendo ser estos eficientes o ineficientes.

En cuanto a esta variable ambos autores precedentes coinciden en el aspecto conductual del trabajador, siendo esta una base para evaluar el rendimiento de los trabajadores para mejorar el rendimiento productivo, por lo que como factores observables se ha considerado el rendimiento en las tareas, el rendimiento contextual, así como también el comportamiento del trabajo contraproducente, para su evaluación desde la perspectiva del trabajador. Toda empresa espera el máximo aprovechamiento productivo de sus empleados por lo mismo que representan una inversión del capital y humano donde dependen de este rendimiento para el logro de sus objetivos económicos planificados. Por lo que se puede resumir que el rendimiento laboral eficiente mejora la productividad de la empresa.

Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, Lerner, De Vet & Beek (2016), realizaron la adaptación del instrumento de medición del rendimiento laboral en: “rendimiento de tareas, el rendimiento contextual y el comportamiento laboral contraproducente”. Por lo que se infiere que el constructo para la medición del rendimiento laboral fue determinado por los autores en tres dimensiones, determinadas en el rendimiento laboral, el rendimiento contextual y el comportamiento laboral contraproducente, desarrollando para ello la adaptación transcultural del cuestionario de desempeño laboral individual (IWPQ).

Como primera dimensión del rendimiento laboral, tenemos al rendimiento de tareas determinado por un sentido de identificación voluntaria y consciente del trabajador con los roles que desempeña en su puesto de trabajo en función a los objetivos que se desarrollan en la organización.

En líneas generales el rendimiento de tareas es una responsabilidad funcional individual que debe ser realizado por el trabajador según las fases asignadas al puesto de trabajo, por

tanto, la suma de estas actividades conforma parte del proceso sistemático de la organización (Chiavenato, 2011, p. 172).

Para el caso de la dimensión de rendimiento de tareas tenemos a los siguientes indicadores:

Planificación del trabajo:

Ander-Egg (2007), define que “planificar es la acción consistente en utilizar un conjunto de procedimientos mediante los cuales se introduce una mayor racionalidad y organización, es un conjunto de actividades y acciones articuladas entre sí que, previstas anticipadamente, tiene el propósito de influir en el curso de determinados acontecimientos, con el fin de alcanzar una situación elegida como deseable, mediante el uso de eficiente de medios y recursos escasos o limitados” (p.25). Se infiere que la planeación no es otra cosa que procedimientos previamente elaborados y establecidos según razonamientos objetivos, con la finalidad de ejecutar acciones concretas para el alcanzar sus fines proyectados.

Mentalidad para el logro de resultados:

Tracy (2004), menciona que “su mente subconsciente funciona de forma óptima cuando cuenta con metas claras, tareas específicas, mediciones deliberadas y plazos de cumplimiento. Cuantas más de esas metas programe en su ordenador subconsciente, mejor funcionará y más cosas logrará en un periodo de tiempo más corto” (p.116).

Claridad de pensamiento para diferenciar problemas:

Tovstiga (2015), indica que: la buena estrategia concierne a la claridad del pensamiento, al discernimiento equilibrado basado en la intuición fundamentada en el análisis racional: particularmente, ante la información incompleta y circunstancias complejas. La estrategia se aplica en los contextos sociales, es decir, en las organizaciones y sus entornos competitivos (p. 11, 12).

Realización óptima del trabajo:

Becerra y Campos (2012, p. 12), mencionan que son: “denominadas frecuentemente competencias técnicas, son aquellas requeridas para desempeñar las actividades que conforman una función laboral, según estándares y calidad establecidos por la empresa y/o por el sector productivo”.

Como segunda dimensión del rendimiento laboral, tenemos al rendimiento contextual determinado por la iniciativa, tareas, capacitaciones, y responsabilidades de los trabajadores en base a los lineamientos de la organización.

Por ello es necesario rediseñar o readaptar continuamente los puestos, y actualizarlos según a los cambios que sucedan en el contexto organizacional de acuerdo a los perfiles de los trabajadores, por cuanto así aprenderán a desarrollar nuevas habilidades, actitudes y enriquecerán su rendimiento con respecto al trabajo que realizan (Chiavenato, 2011, p. 180).

Iniciativa:

Lisbona, Palací, y Agulló (2008), mencionan que “la iniciativa personal entendida como una conducta proactiva, autoiniciada, persistente y a favor de la organización es indispensable en las organizaciones actuales sumidas en un entorno de rápidos y complejos cambios e innovaciones” (p. 249). Entendemos como iniciativa a un conjunto de características conductuales que implica que las personas realizan algo por cuenta propia, es decir sin esperar recibir alguna inducción u orden para realizarlo.

Capacitaciones:

Yazdabifard (2013), refiere que las capacitaciones son herramientas necesarias en el entorno competitivo y dinámico de las organizaciones. Considera la importancia de la capacitación como una gran diferenciación en el capital humano, por lo mismo que las organizaciones invierten en el desarrollo efectivo de los recursos humanos para lograr beneficios en el corto y el largo plazo (p. 91).

Según la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de México, menciona que: “una empresa que lleva a cabo acciones de capacitación en base a situaciones reales orientadas hacia la renovación de los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador, no solamente va a mejorar el ambiente laboral, sino que además obtendrá un capital humano más competente”.

Raciocinio creativo y resolución de problemas:

Weber (2019), cuando nos enfrentamos a algún tipo de problema, a muchos de nosotros nos gusta postergar o evitar los problemas por completos, sin embargo, el evitar problemas es una solución a corto plazo. La resolución de problemas nos ayuda a continuar avanzando y es esencial para la realización de nuestro trabajo. Por tanto, cuanto más rápido se pueda resolver un problema, más rápido podrá hacerse el trabajo y revisar la solución para que esta sea la correcta.

Los trabajadores actualmente deben descubrir por sí mismo como mejorar y dinamizar su trabajo, por lo que para ello deben pensar creativamente para solucionar los problemas que afronten esclareciéndolos y sugiriendo mejoras (Chiavenato, 2011, p. 338).

Habilidades laborales:

Riggio (2013), menciona que: “normalmente, la medición del ajuste persona-ambiente implica medir algunas características del trabajador, como las habilidades y / o destrezas del trabajador, y evaluar el entorno laboral y las demandas laborales” (p. 263).

Responsabilidades adicionales:

De Febres (2007, p.119), menciona que el concepto de responsabilidad “tiene que ver con cumplir con las obligaciones personales, familiares, laborales y ciudadanas; con rendir cuentas; con obedecer a la propia conciencia, a las autoridades y a Dios, no como un acto pasivo de esclavitud, sino como el ejercicio del compromiso que dignifica a cada persona”.

Respecto al término responsabilidad se entiende que es como un valor innato del ser humano, en el sentido que la responsabilidad en sí no se puede delegar, podemos delegarles o establecerles funciones, pero de ahí a que estas se lleven a cabo cronológicamente corresponden al factor del valor humano de cada individuo, supeditado según la conciencia conductual.

Como tercera dimensión del rendimiento laboral tenemos el comportamiento laboral contraproducente referido a resultados inversos a los esperados por una cuestión de actitud negativa de los colaboradores en el desempeño de las tareas asignadas.

El desempeño del trabajador por su comportamiento contraproducente, dado a una voluntad negativa puede desencadenar la disminución de la productividad como respuesta a los efectos premeditados por el trabajador, como consecuencia de su ausentismo, el sabotaje, el robo y otros (Chiavenato, 2011, p. 292)

Gibson, Invancevich, Donnelly & Konopaske (2009), refieren que las organizaciones buscan mejorar la calidad de los equipos de trabajo para obtener una mejor rentabilidad, sin embargo, en esta transición colocan a personas sin la debida evaluación al perfil que se requiere para el puesto de trabajo, resultando está en una reacción contraproducente de los empleados y utilizándose más recursos de los esperados (p. 251).

Riggio (2013), menciona que: “conocer la estructura y la cultura de una organización puede ayudarnos a comprender y analizar el comportamiento laboral que se produce dentro de la organización” (p.402).

Marcus & Schuler (2004), mencionan que los actos contraproducentes pueden tomar muchas formas como el fraude, el robo, al ausentismo, la agresión física y verbal, y muchos otros aspectos negativos por nombrar solo unas pocas formas (p.647).

Los indicadores del comportamiento laboral contraproducente están determinados por las obligaciones, problemas laborales, y los aspectos positivos y negativos de la organización.

Asuntos sin importancia:

El conjunto de las percepciones se individualiza según la valoración o sobrevaloración en las percepciones del trabajador, quien lo expresa según sus impulsos subyacentes a medida que el trabajador logre el éxito o fracaso al tratar de imponerse sobre alguien por cuestiones de poca importancia (Chiavenato, 2011, p.57).

La concentración:

En los equipos de alto desempeño, la concentración enfocada a alcanzar las expectativas del trabajo es uno de los atributos principales que deben tener los empleados de la organización (Chiavenato, 2011, p. 186).

Distorsiones de los problemas de trabajo:

Ante los problemas laborales, los conflictos se retroalimentan por las distorsiones en las percepciones individuales, tendiéndose a incrementar el conflicto y maximizándose sus efectos negativos destructivos (Chiavenato, 2011, p. 301).

Formulación de los problemas

Problema general

¿Qué relación que existe entre el absentismo laboral y el rendimiento laboral en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. Callao, 2019?

Problemas específicos

1. ¿Qué relación existe entre absentismo involuntario y el rendimiento laboral en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. Callao, 2019?
2. ¿Qué relación existe entre el absentismo voluntario y el rendimiento laboral en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. Callao, 2019?

3. ¿Qué relación existe entre el absentismo presencial y el rendimiento laboral en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. Callao, 2019?

Justificación

Son las razones por el cual se está realizando la investigación, como el propósito, su conveniencia, beneficios y aportes significativos que se lograrán con los resultados obtenidos, (Hernández, 2014).

Justificación teórica

El absentismo o ausentismo es un fenómeno laboral que necesita ser estudiado y aplicado con mayor profundidad en las organizaciones en sus diferentes contextos, a fin de reducir sus índices.

De acuerdo a Peiró et. al. (2008), nos mencionan que cuando las conductas de ausencias de los trabajadores exceden ciertos límites permisibles, se genera un problema para la organización, dado que no logran alcanzar sus objetivos satisfactoriamente (p. 19). Por consiguiente, el absentismo es un factor influyente en todos los tipos de organizaciones, si bien los motivos pueden ser diversos y complejos, voluntarios, involuntarios, justificados e injustificados, finalmente terminan afectando en la productividad organizacional y económica de las empresas, por lo mismo que se genera un menor rendimiento laboral y productivo en las organizaciones, al mismo tiempo se generarán costes económicos por este factor. En este caso abordaremos el absentismo laboral como una de las variables cuya correlación tendría efecto en el rendimiento laboral en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C., Callao.

Justificación metodológica

Para la pesquisa se utilizó como instrumento la técnica del cuestionario, elaborado en un total de 28 ítems que nos permitió realizar la medición de acuerdo a la escala de

Likert según las variables absentismo y rendimiento laboral conforme a cinco valores ordinales.

Como primer valor ordinal se consideró a muy en desacuerdo (1), como segundo valor, en desacuerdo (2), como tercer valor, ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), como cuarto valor, de acuerdo (4), y como último valor, muy de acuerdo (5); los cuales fueron realizados en 102 empleados.

La investigación realizada es del tipo aplicada por cuanto se busca dar respuesta a un problema, utilizándose base de datos para sus análisis estadísticos, para ello se elaboraron tablas y gráficos a fin de hallar los resultados. El esquema de la investigación es del tipo no experimental debido a que no se desarrollarán manipulaciones a ninguna de las variables, de tipo transversal por lo mismo que se realizó en un periodo de tiempo, y descriptivo correlacional, así pues se presenta el detalle descriptivo de la problemática del absentismo en la empresa OLVA COURIER S.A.C.

Justificación práctica

La investigación es realizada por que se busca solucionar el problema de las incidencias del absentismo en el rendimiento laboral, las ausencias de los trabajadores al afectar en el rendimiento laboral no permiten lograr eficientemente los objetivos de la empresa, dado que al ser las prestación del servicio de mensajería nos encontramos obligados a cumplir plazos de entregas de las correspondencias de nuestros clientes en los menores tiempos posibles, por lo mismo que representa la imagen, confianza y eficiencia de la corporación. Se plantearán estrategias se solución alternativa para minimizar el absentismo, mejorar el servicio de mensajería y la satisfacción de del cliente.

Objetivos

Objetivos generales

Determinar la relación entre el absentismo laboral y el rendimiento laboral en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. Callao, 2019.

Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre absentismo involuntario y el rendimiento laboral en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. Callao, 2019.
- b) Determinar la relación entre el absentismo voluntario y el rendimiento laboral en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. Callao, 2019.
- c) Determinar la relación entre el absentismo presencial y el rendimiento laboral en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. Callao, 2019.

Hipótesis

Hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre absentismo laboral y el rendimiento laboral en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C., Callao, 2019.

Ho: No existe relación significativa entre absentismo laboral y el rendimiento laboral en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C., Callao, 2019.

Hipótesis específicas

H1: Existe relación significativa entre el absentismo involuntario y el rendimiento laboral en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. Callao, 2019.

H2: Existe relación significativa entre el absentismo voluntario y el rendimiento laboral en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. Callao, 2019.

H3: Existe relación significativa entre el absentismo presencial y el rendimiento laboral en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. Callao, 2019.

II. MÉTODO

Weinbaum, Landree, Blumenthal, Piquado & Gutierrez (2019, p. 6), mencionan que “los investigadores solo deben participar en trabajos que estén calificados para realizar, mientras que también participa en programas de capacitación y mejora con la intención de mejorar sus habilidades. Este concepto incluye cómo los investigadores eligen la investigación métodos, métodos estadísticos y tamaños de muestra que son apropiados y no causar resultados engañosos.

2.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo: Investigación aplicada

A diferencia de la investigación básica que se deriva en la recopilación de información para la construcción de las bases del conocimiento, con la investigación aplicada lo que busca es aplicar los fundamentos teóricos en las soluciones de problemas reales y específicos. Es decir, lo que se trata es apoyarnos en las teorías generales para la solución práctica de problemas de casos en particulares (Bejar, 2008, p.20).

Por lo tanto, la presente investigación se considera aplicada, siendo que su fin es encontrar alternativas que den soluciones a los problemas en base a hechos concretos que se plantean de forma teórica en un determinado tiempo y espacio, para luego aplicarlos a una realidad problemática, con la finalidad de lograr las mejoras y objetivos deseados de la organización.

Las investigaciones según sus enfoques

Las investigaciones actualmente se realizan bajo tres enfoques investigativos, en primer lugar, tenemos al enfoque cuantitativo basada en mediciones numéricas, en segundo lugar, al enfoque cualitativo donde no se requieren de análisis estadísticos si no de percepciones y por último al enfoque mixto donde pueden usarse ambos enfoques en simultaneo. Se determinará si el enfoque es cualitativo, cuantitativo o mixto de acuerdo con las características que presenten la variable o variables a investigar (Domínguez, 2015, p. 13).

Según su enfoque: Cualitativo

El enfoque cualitativo no necesariamente requiere de una medición numérica dado que consiste en levantar información desde las perspectivas y puntos de vistas de los

encuestados, según las descripciones detalladas de las situaciones investigadas, corresponde a una secuencia de procedimientos cuyo objetivo según un plan previamente definido es medir y comprobar las variables. De acuerdo con los resultados que se obtengan de ella se realizan conclusiones y recomendaciones. Estas investigaciones se basan a hechos lógicos y deductivos que también nos van a ayudar en la construcción de teorías demostrativas (Domínguez, 2015, p. 15).

Por lo tanto, la presente investigación se encuentra dentro de los alcances del enfoque cualitativo debido a que se comprobará mediante la recolección de datos y análisis estadísticos las hipótesis planteadas.

Según su diseño: No experimental

Para las investigaciones no experimentales, el investigador no realiza manipulación o modificación de las variables, como tampoco se tiene la intención de ver si existe algún tipo de reacción entre una variable u otra. Estas se realizan de forma descriptiva en base a hechos preexistentes donde estos son estudiados en el estado natural en el que se encuentren (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152).

Es decir, lo investigado en este caso resulta ser no experimental puesto que ambas variables a estudiarse no serán ni pueden ser manipuladas, ya que la finalidad es describir las variables y determinar su efecto una de la otra.

Según su alcance: Transversal

El propósito de las investigaciones transversales es la recolección de los datos en un tiempo dado tal cual en el estado en que se encuentren, y así describir y analizar sus variables de manera gráfica (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152).

Por lo tanto, realizándose el presente estudio en un periodo específico de tiempo en la recolección de los datos, para describir y analizar sus incidencias en las interrelaciones con las variables se infiere que la investigación a realizarse concuerda con el diseño de aplicación no experimental por cuanto según el tiempo es transversal.

Nivel: Investigación descriptiva

Para las investigaciones del nivel descriptivo, la finalidad de la investigación pretende únicamente explicar en detalle todos los tipos de características, propiedades y otros, de las personas animales o cosas que serán sometidas al análisis de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 92).

Por lo que, para esta investigación a desarrollar se determina que será descriptiva por cuanto se detallaron las características de la variable uno, absentismo laboral, y la variable dos rendimiento laboral, a su vez se halló los indicios de correlación de estas variables, resultados que serán aplicados en la organización para la implementación del plan de mejora continua.

Nivel: Correlacional

La finalidad de los estudios correlacionales es encontrar la relación a través de dos o más variables, para ello primeramente se deben medir estas variables, y consecutivamente se cuantifican estableciéndose los grados de correlación entre las variables que se estudian (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 93).

Por lo tanto, se determina que la investigación desarrollada corresponde a la tipología descriptiva correlacional, por cuanto lo que se investiga es encontrar la vinculación que pueda existir con las variables absentismo y rendimiento laboral según las hipótesis antes establecidas.

2.2. Operacionalización de las variables

Variable 1: Absentismo:

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<p>Según Chiavenato, (2013), menciona “Es la ausencia de la mano de obra del personal de una organización”, esta precisión nos lleva a considerar el aspecto de ineficacia en el rendimiento laboral individual por lo mismo que las tareas o funciones asignadas no serán cumplidas en los tiempos idóneos, implicándose la alteración de los procesos productivos por efectos de las ausencias.</p> <p>Aún no existe una estandarización de las dimensiones del absentismo, sin embargo de las investigaciones encontradas, Núñez (2012), determina e identifica al absentismo laboral en tres componentes: El absentismo legal o involuntario, el absentismo personal o voluntario y el absentismo presencial</p>	<p>El absentismo es un fenómeno laboral que implica diversas características que al ser identificadas y analizadas nos va a permitir aplicar las mejores estrategias de solución para alcanzar un mejor rendimiento de los trabajadores e incremento de la productividad con menores costos por consecuencias del absentismo involuntario, voluntario y presencial.</p>	<p>Absentismo involuntario</p> <p>Absentismo voluntario</p> <p>Absentismo presencial</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Enfermedad común • Accidentes laborales • Permisos documentados • Razones personales (faltas sin aviso) • Razones familiares • Resolución de problemas • Relaciones interpersonales • Tolerancia al estrés laboral • Sobrecarga laboral • Sueldos

Variable 2: Rendimiento laboral.

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<p>El rendimiento laboral: Según Chiavenato, I. (2011), define el rendimiento como: “Los principales procesos para supervisar a las personas en las organizaciones se ligan íntimamente a su conducta y a su desempeño laboral. Casi siempre, el control de la jornada laboral y la evaluación del desempeño constituyen la esencia básica de estos procesos”. Esta definición nos permite conceptualizar de una manera más clara la estrecha relación existente de la conducta con el rendimiento o desempeño laboral en los procesos productivos.</p> <p>Según Motowidlo, S. (2010), sostiene que: “El rendimiento laboral es el valor total esperado por la organización respecto a los episodios conductuales discretos que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado”.</p>	<p>Desde esta perspectiva conductual en el comportamiento de los trabajadores puede medirse y determinarse si el rendimiento tiene un efecto positivo o negativo en las organizaciones, más aún cuando cada trabajador representa un ente generador de resultados pudiendo ser estos eficientes o ineficientes.</p>	<p>Rendimiento de tareas</p> <p>Rendimiento contextual</p> <p>Comportamiento de trabajo contraproducente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación del tiempo • Resultado de trabajo • Diferenciación de problemas • Tiempo y esfuerzo • Planificación optima • Iniciativa • Disponibilidad • Capacitación • Habilidades • Creatividad • Responsabilidad • Continuidad • Participación • Quejas • Sobredimensionamiento de problemas • Concentración • Comunicación negativa • Aspectos negativos

2.3. Población, muestra y muestreo

Determinación de población

Respecto al trazado en la delimitación de la población, primero se deben determinar las especificaciones homogenizadas que están deben reunir según la propuesta a estudiar, para que así se pueda generalizar los resultados a esta población (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 174).

El desarrollo de indagación se realizó en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C., del distrito del Callao, las personas que se consideraron para la investigación corresponden a todas las áreas de la organización como población, en este caso compuesta por 23 áreas entre administrativas y operativas con un total de 313 colaboradores.

Selección de la muestra

Por lo mismo que generalmente es imposible medir a toda una población, lo más conveniente es elegir a un subgrupo de la población, pero con la condición de que esta muestra debe reunir las características que reflejen aquella población objeto del estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 175).

Es decir, para hallar una muestra se selecciona un grupo representativo de la población que debe reunir ciertas características, rasgos o propiedades definidas para ser sujetos de estudio.

Por lo que, se infiere que para una muestra se considera a un subgrupo de una población, quienes deben reunir las mismas características en común que pertenecen a esa parte representativa de toda la población.

El trabajo de investigación estaba compuesto por una población de 313 trabajadores, para el cálculo de la muestra representativa del estudio se estimó a 102 trabajadores como el muestreo para obtener un nivel de confianza aritmético del 95% con una estimación de error al 5%, población el cual esta detallado en la tabla 1.

Método de muestreo

Para el cálculo de la muestra se aplicó la fórmula estadística para las poblaciones finitas menores a 100,000 individuos.

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

Dónde:

n: Representa al tamaño de la muestra.

N: Representa a la población sujeta al estudio.

Z: Representa el nivel de confianza, que en este caso se considera al 95% con un valor para Z de 1.96 de acuerdo a la tabla de confianza y certeza.

p: Representa la proporcionalidad de las personas en ser seleccionada con un éxito del 0.5 de valor estimado.

q: Representa la proporcionalidad de personas que no tienen la factibilidad de ser seleccionadas con un valor estimado de 0.5

e: Representa al margen de error de muestreo al 0.08 %

Cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{313 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(313 - 1) * 0.08^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{300.6052}{2.9572}$$

$$n = 102$$

Muestreo probabilístico

Para los casos de los muestreos probabilísticos, todos los elementos que conforman la población tienen las mismas oportunidades o posibilidades de ser elegibles al reunir las mismas características de la población, ya sea del modo aleatorio o mecánico (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 175).

En el actual estudio, todos los trabajadores tienen las mismas posibilidades de ser elegidos por lo mismo que todos reúnen las características representativas de la población, correspondiendo la aplicación del tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple para la empresa de mensajería Olva Courier S.A.C. Callao, 2019.

Para la consideración de los participantes, habiéndose determinado una población de 313 colaboradores entre las diversas áreas operacionales y administrativas, se realizó el cálculo de proporcionalidad de individuos a participar en la encuesta según el tamaño de la muestra, es decir a 102 colaboradores representativos de la población distribuidos según los cálculos realizados en la tabla 1 mostrada a continuación:

Tabla 1. *Distribución de la población en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C.*

N°.	Áreas	N°. Empleados	Proporcionalidad por área	ni (empleados a encuestar)
1	Administración	5	1.60%	2
2	Gerencia general	4	1.28%	1
3	Línea de atención al cliente	6	1.92%	2
4	Línea de control de documentos	12	3.83%	4
5	Línea de créditos y cobranzas	3	0.96%	1
6	Línea de despachos	3	0.96%	1
7	Línea de distribución	123	39.30%	40
8	Línea de gestión	4	1.28%	1
9	Línea de habilitados	15	4.79%	5
10	Línea de jurídicos	2	0.64%	1
11	Línea de marketing y ventas	9	2.88%	3
12	Línea de procesos	4	1.28%	1
13	Línea de recojos	30	9.58%	10
14	Línea de reparto paquetes	20	6.39%	7
15	Línea de sistemas	8	2.56%	3
16	Línea de soporte informático	4	1.28%	1
17	Línea del estado	17	5.43%	6
18	Línea del poder judicial	10	3.19%	3
19	Línea Legal	2	0.64%	1
20	Línea T.O.P.	20	6.39%	7
21	Recursos humanos	12	3.83%	4
	Total general	313	100.00%	102

Fuente: Elaboración propia.

2.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad

Según la técnica de la encuesta

El procedimiento de la encuesta para el caso del tipo individual se entrega directamente al encuestado y este debe responderlo en el lugar y el momento donde se encuentre, no existiendo ningún tipo de intermediario para las absoluciones de los cuestionarios (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 227).

Se determina que, la técnica correspondiente a la encuesta es un método de investigación de aplicación directa a los individuos conformantes de la muestra, siendo este procedimiento muy confiable por su realización in situ, y por la utilidad que esta representa, así como de la facilidad para su uso, permitiéndonos obtener datos objetivos según los propósitos que buscamos investigar.

Instrumento

El instrumento no es otra cosa que un recurso denominado cuestionario donde se registran datos reales con respecto a las variables que se están estudiando. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 199).

El instrumento que se utilizó en esta investigación es del cuestionario, como lo mencionan los autores es una herramienta que nos va a permitir registrar datos observables de una manera confiables para hallar los resultados de las variables a medir.

Cuestionarios

El cuestionario viene a ser el documento donde se ha elaborado una serie de preguntas intencionalmente direccionadas al objetivo que se desea alcanzar o medir en el estudio, estos cuestionarios serán respondidos por los encuestados ya sean estas aplicadas a la muestra o a la población (Sierra, 2007, p.306)

Podemos deducir que, el cuestionario es una presentación grafica de preguntas que han sido formuladas de acuerdo con las variables de estudio, cuyo objetivo es que sean respondidas por la muestra o la población, con la única finalidad de ser medidas para la comparación de las variables propuestas en su investigación.

Los cuestionarios son grupos de preguntas congruentes y relacionadas directamente al problema de la variable o variables objetos del estudio que se van a cuantificar para sus correspondientes mediciones (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 217).

Es decir, los cuestionarios se elaborarán en función a las variables que se desean medir, el cuál debe tener coherencia con los planteamientos problemas y las hipótesis.

Descripción del instrumento

Instrumento 1: Absentismo

Autor	: Quispe (2016)
Adaptado	: Ismael Edgar Alarcón Silva
Nombre del instrumento	: Cuestionario
Lugar	: Arequipa
Fecha de publicación	: 2016
Objetivo	: Evaluar el absentismo
Administración	: Individual
Tiempo de duración	: 10 minutos

En el instrumento a usarse se está considerando el uso de una escala de 1 a 5 puntos, para una totalidad correspondiente a 10 ítems, compuesta por la variable absentismo laboral con tres dimensiones (absentismo involuntario, absentismo voluntario y absentismo presencial). La finalidad de este instrumento es la autoevaluación de los niveles del absentismo laboral.

La escala valorativa a emplearse en este instrumento se detalla a continuación:

Muy en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Muy de acuerdo (5)

Instrumento 2: Rendimiento laboral

Autor :Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, Lerner, De Vet & Beek (2016).

Adaptado : Ismael Edgar Alarcón Silva

Nombre del instrumento : Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ)

Lugar : Ámsterdam

Fecha de publicación : 2016

Objetivo : Evaluar el rendimiento laboral

Administración : Individual

Tiempo de duración : 10 minutos

En este instrumento a usarse, está considerándose el uso de una escala de 1 a 5 puntos, para una totalidad correspondiente a 18 ítems, compuesta por la variable rendimiento laboral con tres dimensiones (rendimiento de tareas, rendimiento contextual y comportamiento de trabajo contraproducente). La finalidad de este instrumento es determinarse fehacientemente los niveles del rendimiento laboral.

La escala valorativa a emplearse para este instrumento se detalla a continuación:

Muy en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Muy de acuerdo (5)

Tabla 2. *Identificación de la técnica y del instrumento*

Variable	Técnica	Instrumento
Absentismo	Encuesta	Cuestionario
Rendimiento laboral	Encuesta	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia.

Validación de la confiabilidad de los instrumentos

La validez se da en razón de conceptos lógicos, bajo condiciones de razonamientos de inferencias y proposiciones (Messik, 1984, p.741).

Por lo que podemos inferir que la validez lógica está dada por el análisis y validación de los cuestionarios por parte de los expertos según cada uno de los instrumentos a ser empleados a la muestra que se va a estudiar.

Tabla 3. *Validación del contenido de datos por juicio de los expertos correspondiente al instrumento a emplearse para el absentismo y el rendimiento laboral.*

Expertos	Aplicable
Mg. Luis Enrique Dios Zárate	Existe suficiencia
Mg. Braulio Antonio Castillo Canales	Existe suficiencia
Mg. Hans Mejía Guerrero	Existe suficiencia

Fuente: Elaboración propia.

Confiabilidad

De acuerdo a los autores Hernández, *et al* (2014), enunciaron: "La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su diligencia continua al mismo individuo o naturaleza produce resultados equivalentes" (p. 200). Por tanto, en la medición de la escala de confiabilidad de los instrumentos corresponde utilizar el Coeficiente aritmético de Alfa de Cronbach para tener la seguridad que los instrumentos a utilizarse en la investigación nos arrojará resultados válidos y consistentes.

Tabla 4. *Resultados hallados del análisis del nivel de confiabilidad del absentismo laboral*

Variable	Número de elementos	Coeficiente de confiabilidad	
		Prueba	
Absentismo	10	0,848	
Rendimiento laboral	18	0.914	

Fuente: Reporte de datos del SPSS 25.

Antes de realizarse la encuesta para el estudio de la muestra se realizó una prueba piloto a 20 colaboradores seleccionados aleatoriamente de la población, a fin de comprobar la congruencia de las preguntas y fiabilidad de los cuestionarios de las variables absentismo con 10 preguntas, y rendimiento laboral con 18 preguntas.

Como se puede observar en la tabla 4, el valor del coeficiente de confiabilidad como resultado en la prueba de alfa de Cronbach es de 0,848 para la primera variable absentismo y 0.914 para la segunda variable rendimiento laboral, lo que indica que en ambos casos estos valores se encuentran dentro de los niveles de bueno y excelente respectivamente, por lo que podemos determinar que los instrumentos a emplear resultan ser sumamente confiables para nuestra investigación.

2.5. Procedimiento

Para el desarrollo de los procedimientos de la presente pesquisa se recurrió a la técnica del procesamiento de datos estadísticos, así como también para la tabulación de los resultados en las encuestas realizadas a los colaboradores del área de distribución en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C., Callao, 2019.

Para ello, se valió de la técnica de opinión de expertos y para los instrumentos según los informes de juicio de expertos, los cuales fueron compuestos por un magíster en docencia universitaria, un magíster en administración, y un magister con la especialización en gestión pública para la validación de la encuesta cuestionario. La recolección de los datos se realizó en dos turnos, con una muestra total de 102 trabajadores; quienes se encontraban dispuestos para responder el cuestionario con la veracidad del caso por cuanto este es anónimo. Los instrumentos validados se aplicaron en un solo tiempo: con un tiempo promedio de 20 minutos para dar respuesta a los 28 ítems.

2.6. Método de análisis de datos

Para la realización del trabajo de investigación se recurrió a las diversas herramientas y modelos estadísticos matemáticos, con la finalidad de que los datos recolectados sean analizados de manera científica y comprobable, y a su vez representen hechos reales de estudio para hallar resultados que nos ayuden a solucionar los problemas específicos antes planteados y la de otras organizaciones.

Por lo que, se precisa que los datos recolectados de las dos variables se procesaron en el programa estadístico SPSS versión 25, realizándose posteriormente el análisis descriptivo de los resultados estadísticos, tabulación y frecuencia.

Para hallar las relaciones entre las variables absentismo y rendimiento laboral, así como de sus dimensiones por ser sus componentes de naturaleza cualitativa se aplicó el método de la prueba de Chi-cuadrado.

2.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo de la investigación se ha tenido presente mencionar la autoría y fuente de los conceptos que sustentan el estudio.

Se tuvo la autorización del área de recursos humanos de la empresa de mensajería para la realización de la encuesta a los colaboradores conformados por la muestra.

La recolección de los datos se realizó respetando los procedimientos técnicos de rigor científico que requieren este tipo de investigaciones.

Para el caso de los encuestados se les precisó que se mantendrán en reserva sus datos, así como también de las encuestas individuales, por cuanto los resultados se darán a conocer de forma general.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

ABSENTISMO

Tabla 5. Niveles de percepción respecto a la variable absentismo

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Muy alto	13	12,7
	Alto	35	34,3
	Moderado	31	30,4
	Leve	23	22,5
	Total	102	100,0

Fuente: Reporte de datos del SPSS 25.

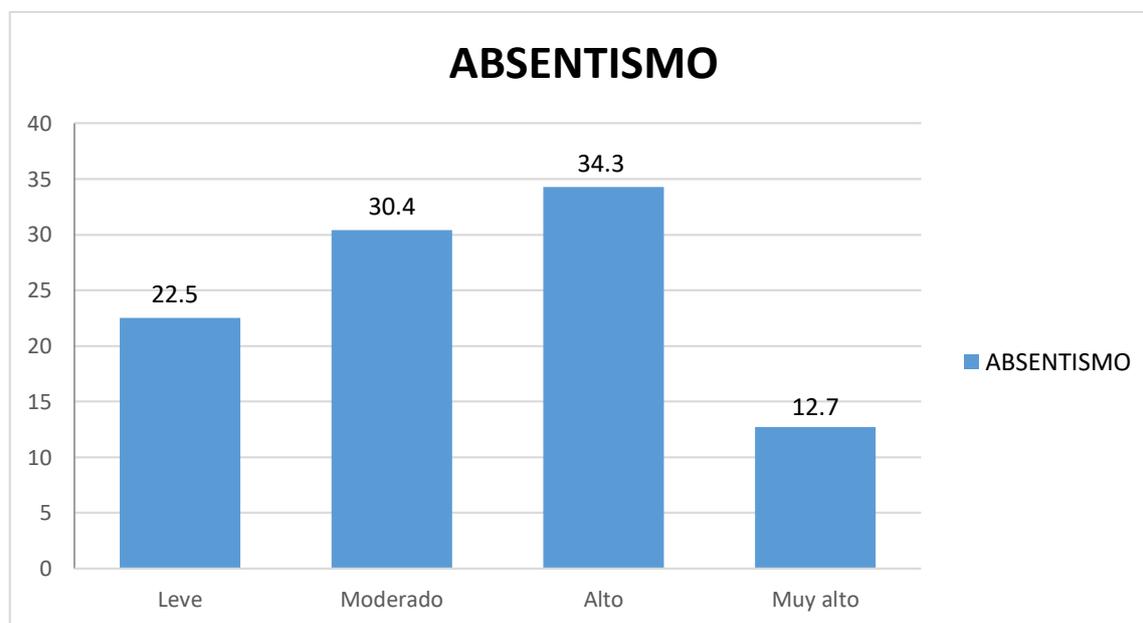


Figura 1. Niveles de percepción de la variable absentismo.

Del reporte de datos de la tabla 5 y niveles de la figura 1, podemos observar que un 22.5 % de los trabajadores en la empresa OLVA COURIER S.A.C percibieron un nivel considerado dentro del rango de absentismo leve, el 30.4% lo percibió dentro del nivel y rango del absentismo moderado, el 34.3% lo percibió dentro del nivel y rango del absentismo alto, y el 12.7% dentro del nivel y rango del absentismo muy alto.

ACTIVIDAD:

De acuerdo a la evaluación realizada, se puede inferir que según el nivel de valoración con mayor incidencia encontrado, es que existe un 34.3 por ciento de percepción de ausencias, correspondiendo este porcentaje a un alto absentismo del personal en la empresa.

ABSENTISMO INVOLUNTARIO

Tabla 6. Niveles de percepción respecto a la dimensión absentismo involuntario

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Muy alto	24	23,5
	Alto	30	29,4
	Moderado	19	18,6
	Leve	29	28,4
	Total	102	100,0

Fuente: Reporte de datos del SPSS 25.

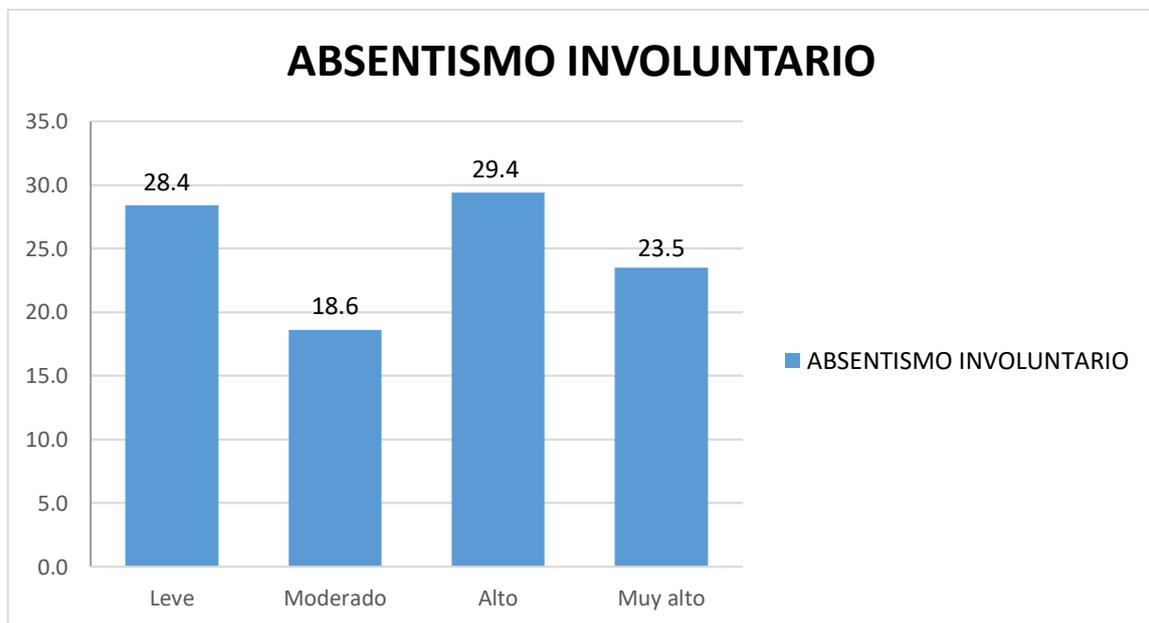


Figura 2. Niveles de percepción respecto al absentismo involuntario.

Del reporte de datos de la tabla 6 y niveles de la figura 2, podemos observar que un 28.4 % de los trabajadores en la empresa OLVA COURIER S.A.C percibieron un nivel considerado dentro del rango de absentismo involuntario leve, el 18.6% lo percibió dentro del nivel y rango del absentismo involuntario moderado, el 29.4% lo percibió dentro del nivel y rango del absentismo involuntario alto, y el 23.5% dentro del nivel y rango del absentismo involuntario muy alto.

ACTIVIDAD:

De acuerdo a la evaluación realizada, se puede inferir que según el nivel de valoración con mayor incidencia encontrado, es que existe un 29.4 por ciento de percepción de ausencias, correspondiendo este porcentaje a un alto absentismo involuntario del personal en la empresa.

ABSENTISMO VOLUNTARIO

Tabla 7. Niveles de percepción respecto a la dimensión absentismo voluntario

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Muy alto	28	27,5
	Alto	22	21,6
	Moderado	32	31,4
	Leve	20	19,6
	Total	102	100,0

Fuente: Reporte de datos del SPSS 25.

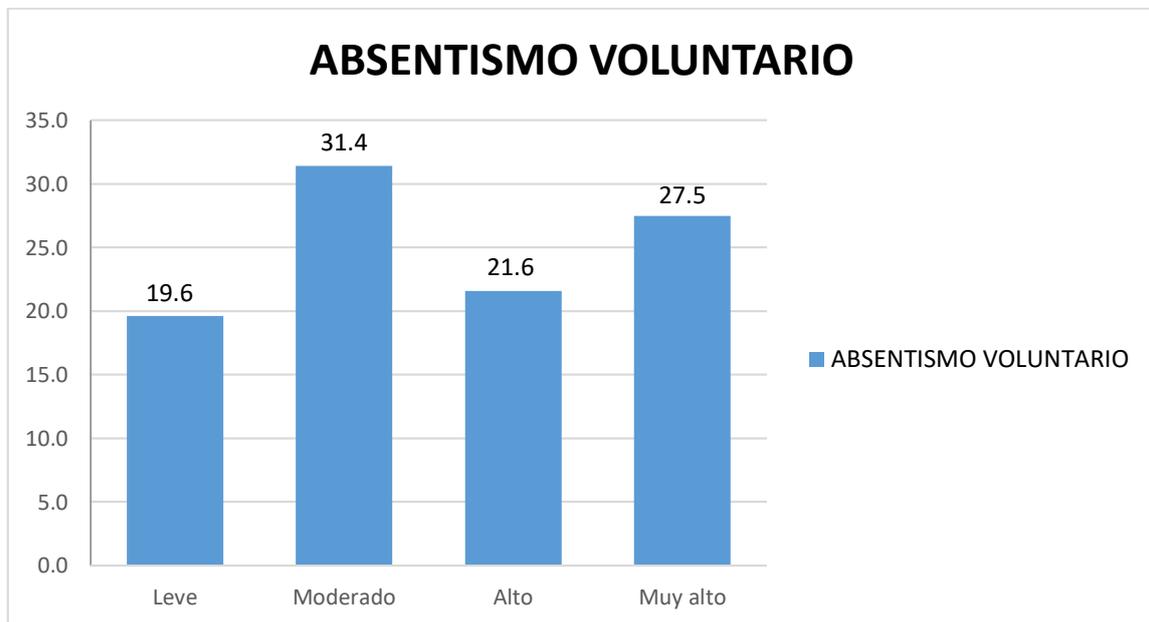


Figura 3. Niveles de percepción del absentismo voluntario.

Del reporte de datos de la tabla 7 y niveles de la figura 3, podemos observar que un 19.6 % de los trabajadores en la empresa OLVA COURIER S.A.C percibieron un nivel considerado dentro del rango de absentismo voluntario leve, el 31.4% lo percibió dentro del nivel y rango del absentismo voluntario moderado, el 21.6% lo percibió dentro del nivel y rango del absentismo voluntario alto, y el 27.5% dentro del nivel y rango del absentismo voluntario muy alto.

ACTIVIDAD:

De acuerdo a la evaluación realizada, se puede inferir que según el nivel de valoración con mayor incidencia encontrado, es que existe un 31.4 por ciento de percepción de ausencias, correspondiendo este porcentaje a un moderado absentismo voluntario del personal en la empresa.

ABSENTISMO PRESENCIAL

Tabla 8. Niveles de percepción respecto a la dimensión absentismo presencial

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Muy alto	35	34,3
	Alto	13	12,7
	Moderado	21	20,6
	Leve	33	32,4
	Total	102	100,0

Fuente: Reporte de datos del SPSS 25.

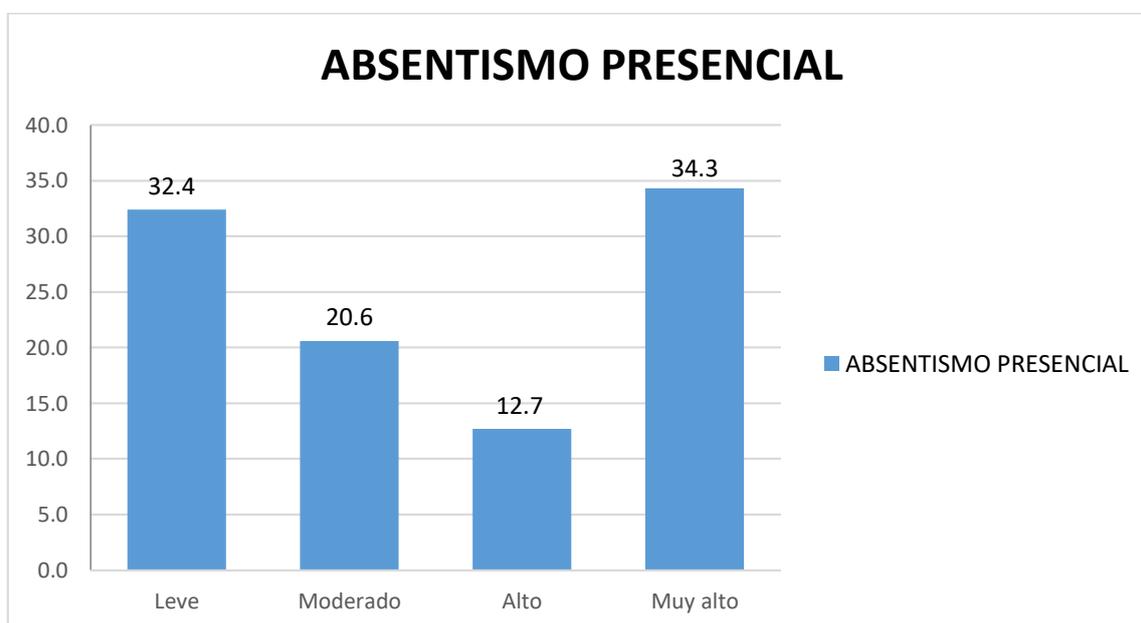


Figura 4. Niveles de percepción del absentismo presencial.

Del reporte de datos de la tabla 8 y niveles de la figura 4, podemos observar que un 32.4 % de los trabajadores en la empresa OLVA COURIER S.A.C percibieron un nivel considerado dentro del rango de absentismo presencial leve, el 20.6% lo percibió dentro del nivel y rango del absentismo presencial moderado, el 12.7% lo percibió dentro del nivel y rango del absentismo presencial alto, y el 34.3% dentro del nivel y rango del absentismo presencial muy alto.

ACTIVIDAD:

De acuerdo a la evaluación realizada, se puede inferir que según el nivel de valoración con mayor incidencia encontrado, es que existe un 34.3 por ciento de percepción de ausencias, correspondiendo este porcentaje a un muy alto absentismo presencial del personal en la empresa.

RENDIMIENTO LABORAL

Tabla 9. Niveles de percepción respecto a la variable rendimiento laboral

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	40	39,2
	Regular	25	24,5
	Alto	22	21,6
	Muy alto	15	14,7
	Total	102	100,0

Fuente: Reporte de datos del SPSS 25.

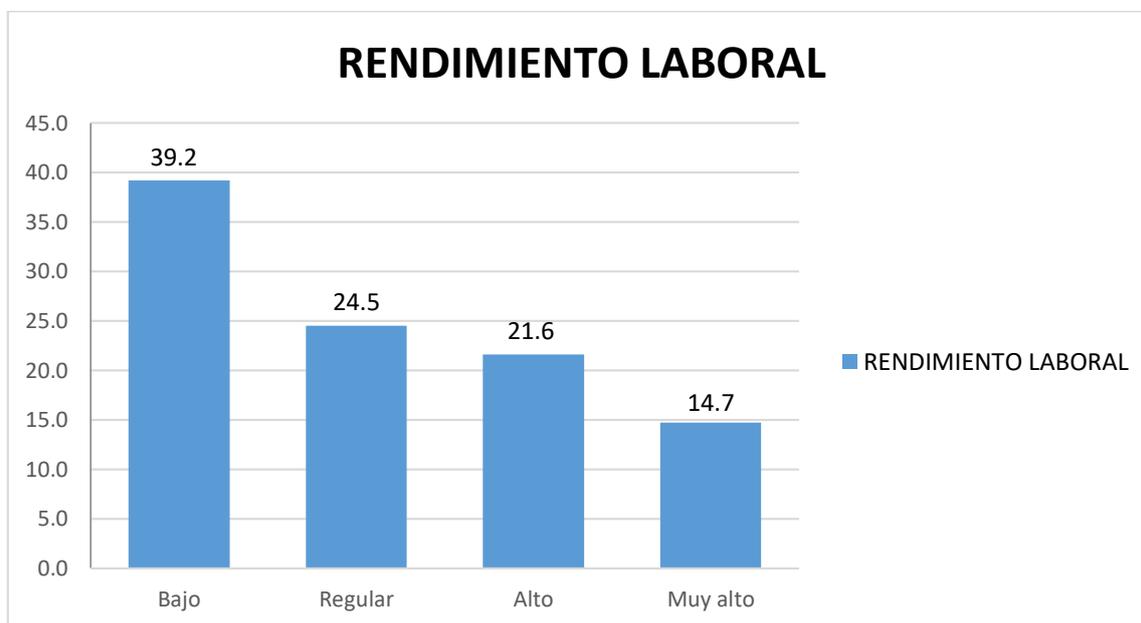


Figura 5. Niveles de percepción de la variable rendimiento laboral.

Del reporte de datos de la tabla 9 y niveles de la figura 5, podemos observar que un 39.2 % de los trabajadores en la empresa OLVA COURIER S.A.C percibieron un nivel considerado dentro del rango de rendimiento laboral bajo, el 24.5% lo percibió dentro del nivel y rango del rendimiento laboral regular, el 21.6% lo percibió dentro del nivel y rango del rendimiento laboral alto, y el 14.7% dentro del nivel y rango del rendimiento laboral muy alto.

ACTIVIDAD:

De acuerdo a la evaluación realizada, se puede inferir que según el nivel de valoración con mayor incidencia encontrado, es que existe un 39.2 por ciento de percepción de desempeño, correspondiendo este porcentaje a un bajo rendimiento laboral del personal de la empresa.

RENDIMIENTO DE TAREAS

Tabla 10. Niveles de percepción respecto a la dimensión rendimiento de tareas

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	55	53,9
	Regular	10	9,8
	Alto	16	15,7
	Muy alto	21	20,6
	Total	102	100,0

Fuente: Reporte de datos del SPSS 25.

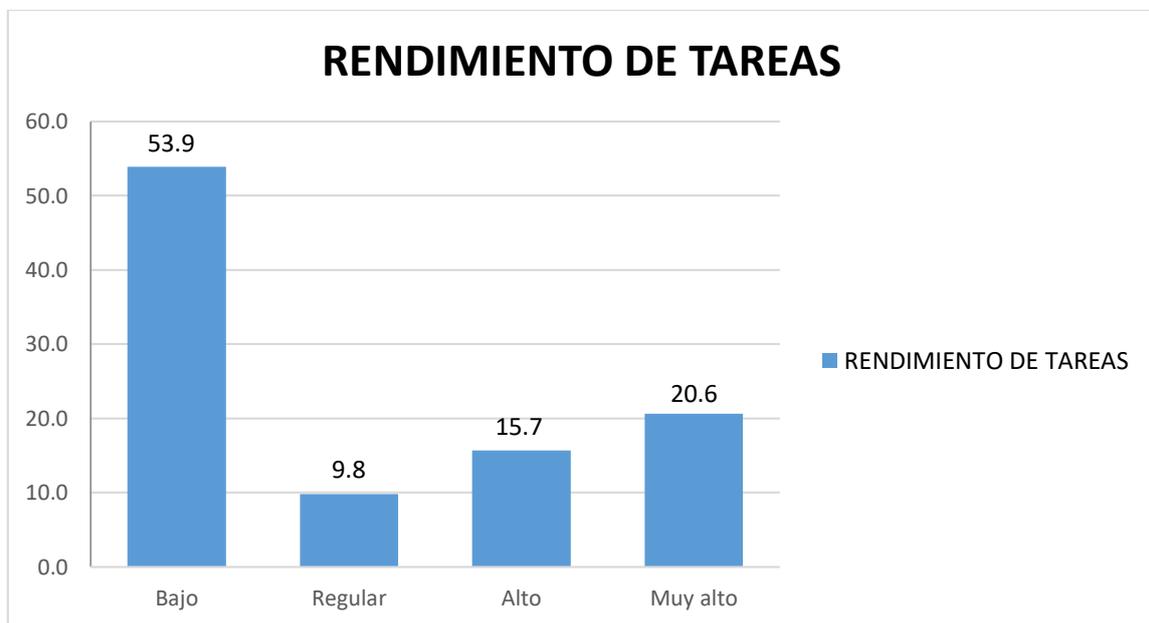


Figura 6. Niveles de percepción del rendimiento de tareas.

Del reporte de datos de la tabla 10 y niveles de la figura 6, podemos observar que un 53.9 % de los trabajadores en la empresa OLVA COURIER S.A.C percibieron un nivel considerado dentro del rango de rendimiento de tareas bajo, el 9.8% lo percibió dentro del nivel y rango del rendimiento de tareas regular, el 15.7% lo percibió dentro del nivel y rango del rendimiento de tareas alto, y el 20.6% dentro del nivel y rango del rendimiento de tareas muy alto.

ACTIVIDAD:

De acuerdo a la evaluación realizada, se puede inferir que según el nivel de valoración con mayor incidencia encontrado, es que existe un 53.9 por ciento de percepción de deficiencia en el desempeño de tareas, correspondiendo este porcentaje a un bajo rendimiento de tareas del personal de la empresa.

RENDIMIENTO CONTEXTUAL

Tabla 11. *Niveles de percepción respecto a la dimensión rendimiento contextual*

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	29	28,4
	Regular	12	11,8
	Alto	41	40,2
	Muy alto	20	19,6
	Total	102	100,0

Fuente: Reporte de datos del SPSS 25.

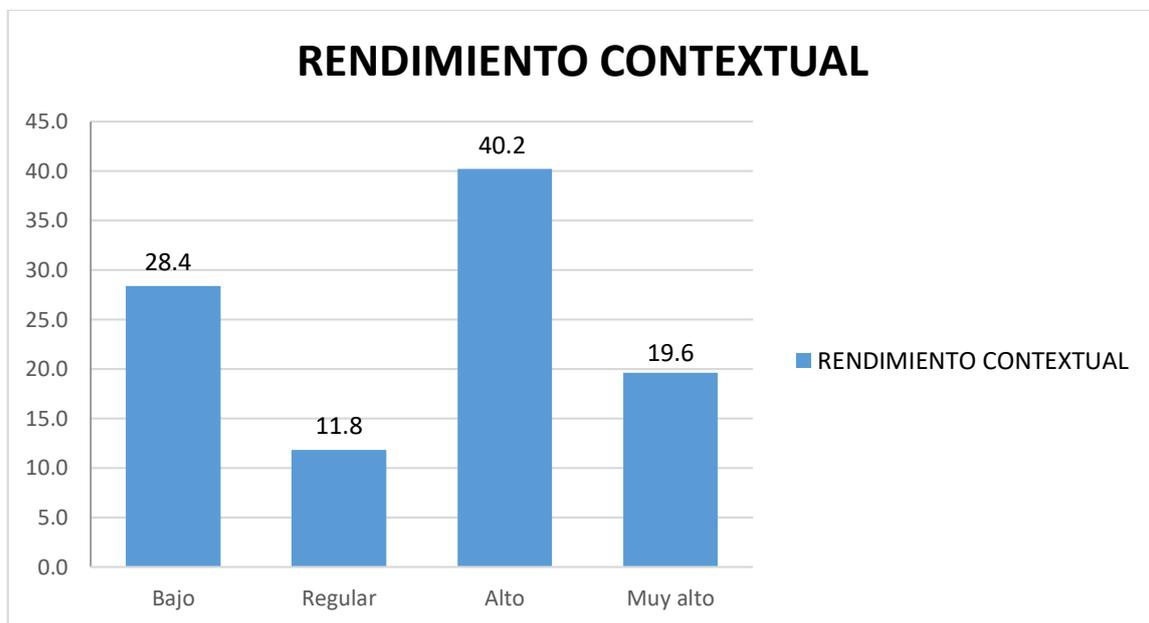


Figura 7. Niveles de percepción respecto al rendimiento de contextual.

Del reporte de datos de la tabla 11 y niveles de la figura 7, podemos observar que un 28.4 % de los trabajadores en la empresa OLVA COURIER S.A.C percibieron un nivel considerado dentro del rango de rendimiento contextual bajo, el 11.8% lo percibió dentro del nivel y rango del rendimiento contextual regular, el 40.2% lo percibió dentro del nivel y rango del rendimiento contextual alto, y el 19.6% dentro del nivel y rango del rendimiento contextual muy alto.

ACTIVIDAD:

De acuerdo a la evaluación realizada, se puede inferir que según el nivel de valoración con mayor incidencia encontrado, es que existe un 40.2 por ciento de percepción contextual de desempeño, correspondiendo este porcentaje a un alto rendimiento contextual del personal de la empresa.

COMPORTAMIENTO DE TRABAJO CONTRAPRODUCENTE

Tabla 12. Niveles de percepción con respecto a la dimensión comportamiento de trabajo contraproducente

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	36	35,3
	Regular	19	18,6
	Alto	32	31,4
	Muy alto	15	14,7
	Total	102	100,0

Fuente: Reporte de datos del SPSS 25.

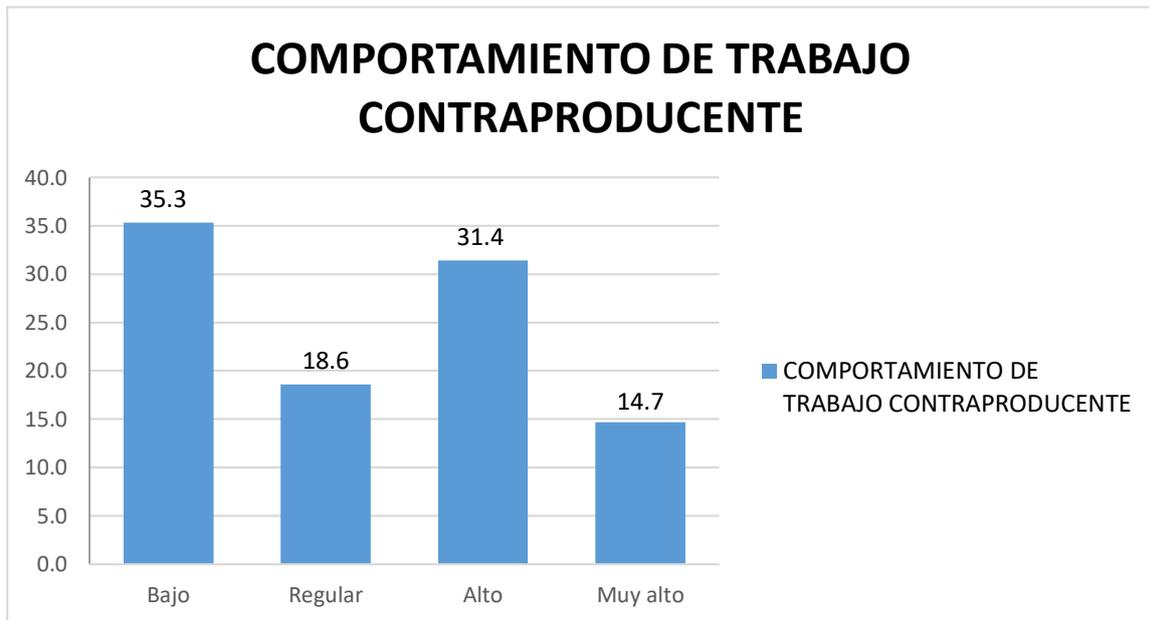


Figura 8. Niveles de percepción con respecto al comportamiento de trabajo contraproducente.

Del reporte de datos de la tabla 12 y niveles de la figura 8, podemos observar que un 35.3 % de los trabajadores en la empresa OLVA COURIER S.A.C percibieron un nivel

considerado dentro del rango del comportamiento de trabajo contraproducente bajo, el 18.6% lo percibió dentro del nivel y rango del comportamiento de trabajo contraproducente regular, el 31.4% lo percibió dentro del nivel y rango del comportamiento de trabajo contraproducente alto, y el 14.7% dentro del nivel y rango del comportamiento de trabajo contraproducente muy alto.

ACTIVIDAD:

De acuerdo a la evaluación realizada, se puede inferir que según el nivel de valoración con mayor incidencia encontrado, es que existe un 35.3 por ciento de percepción de actitud perniciosa, correspondiendo este porcentaje a un bajo comportamiento de trabajo contraproducente del personal de la empresa.

MODELO DE CHI-CUADRADO

3.2. Prueba de hipótesis

Para la contrastación correlacional entre las variables de estudio se procederá con la demostración de hipótesis por medio de la prueba estadística de Correlación del Chi cuadrado, procedimiento el cual mostrará los niveles de relación con las variables, por lo que se tendrá en cuenta que cuando los datos resultantes de correlación tengan una mayor aproximación a 1 con una significancia estadística inferior a 0.05, se denotará que existe una asociación de dependencia relacional entre las variables.

3.2.1. Prueba hipótesis general

Tabla 13. *Tabla de contingencia efectuada a la prueba de hipótesis general*

Absentismo	Estadísticos	Rendimiento laboral				<i>Total</i>
		Bajo	Regular	Alto	Muy alto	
Muy alto	Frecuencia	7	0	4	2	13
	Porcentaje	17,5%	0,0%	18,2%	13,3%	12,7%
Alto	Frecuencia	17	7	7	4	35
	Porcentaje	42,5%	28,0%	31,8%	26,7%	34,3%
Moderado	Frecuencia	11	12	5	3	31
	Porcentaje	27,5%	48,0%	22,7%	20,0%	30,4%
Leve	Frecuencia	5	6	6	6	23
	Porcentaje	12,5%	24,0%	27,3%	40%	22,5%
Total	Frecuencia	40	25	22	15	102
	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100,0%

Fuente: Instrumento estadístico realizado, 2019.

Del reporte de datos que se indica en la tabla 13, se puede concluir que del 100% de la variable absentismo que se encuentran en el nivel “muy alto” se comprenden al 17.5% con el nivel “bajo” y al 0.0% con el nivel regular del rendimiento laboral, en este nivel se ubican aquellos colaboradores con hábitos negativos, y que no tienen la capacidad de sentirse comprometidos los lineamientos de la organización empresarial. Del 100% del de absentismo del nivel “alto” corresponde al 42,5% al nivel de “bajo” y 28,0% al nivel “regular” del rendimiento laboral, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que no se sienten comprometidos con su trabajo y repercuten desfavorablemente con los objetivos de la organización. Del 100% del absentismo del nivel “moderado” corresponde al 27.5% al nivel “bajo” y 48.0% al nivel regular de rendimiento laboral, en este nivel se ubican

aquellos colaboradores que no tienen la suficiente dedicación en su trabajo para el logro de resultados óptimos, así como de la falta de interés en mejorar su accionar para el cumplimiento con los objetivos deseables que proyecta la organización. Del 100% del absentismo del nivel “leve” corresponde en 12.5% al nivel bajo y al 24.0% al nivel “regular” del rendimiento laboral, en este nivel se ubican aquellos colaboradores comprometidos con lo que hacen, y predispuestos para el logro de objetivos, y además tiene las suficientes capacidades para asumir nuevos retos tanto para su desarrollo personal y organizacional.

Contrastación de la hipótesis nula con relación a la hipótesis alterna

Ha: Si existe relación significativa entre absentismo laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C., Callao, 2019.

Ho: No existe relación significativa entre absentismo laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C., Callao, 2019

El discernimiento para su demostración respecto a la hipótesis se determina a continuación:

De suceder que, si X^2_c tiene un valor superior al valor de X^2_t se dará por aceptada la hipótesis alterna, por lo que por ende se rechazará la hipótesis nula, de suceder lo contrario, es decir si el valor de X^2_t fuera superior al valor de X^2_c se dará por aceptada la hipótesis nula, por lo que por ende se rechazará la hipótesis alterna. Terminología de hipótesis nula corresponde a (Ho), terminología de hipótesis alterna corresponde a (Ha).

Valor para el nivel para la significación: 0.05

Por lo que, para el Chi cuadrado de Pearson para determinar la asociación que pueda existir entre una variable independiente representativa y otra variable dependiente representativa se considera el siguiente enunciado para la aceptación o rechazo de las hipótesis:

Valor para el Chi-cuadrado de Pearson: $0.000 < 0.05$

Tabla 14. Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis general

Prueba Chi-cuadrado			Significación asintótica (bilateral)
	Valor	gl	
Chi-cuadrado de Pearson	13,454 ^a	9	0,143
Razón de verosimilitud	16,176	9	0,063
Asociación lineal por lineal	2,667	1	0,102
N de casos válidos	102		

Fuente: Reporte de datos del SPSS 25.

Existencias: Para el hallazgo de valor del Chi cuadrado una vez realizado el procesamiento de los datos se encontró lo siguiente: para $X^2_c = 13,454$, para el valor teórico de $X^2_t = 16.919$, con una certeza del 95%, de nivel de confianza con un valor de 9 grados de libertad, determinándose que no se cumple con la relación de probabilidad de $X^2_t < X^2_c$, debido a que el valor calculado resulta ser menor al valor teórico. Por lo que se decide con el rechazo de la hipótesis alterna H_a y se admite la hipótesis nula H_0 . En conclusión, se determina que no se encontró relación directa significativa entre las variables absentismo y el rendimiento laboral.

Significación: Del discernimiento de la toma de decisiones del P-valor, de acuerdo a los datos el valor de P-valor = $0.00 < 0.05$, determinado en un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, denominado como la potencia de contraste, y de acuerdo a lo sustentado, se concluye que las variables estudiadas no tienen significancia estadística.

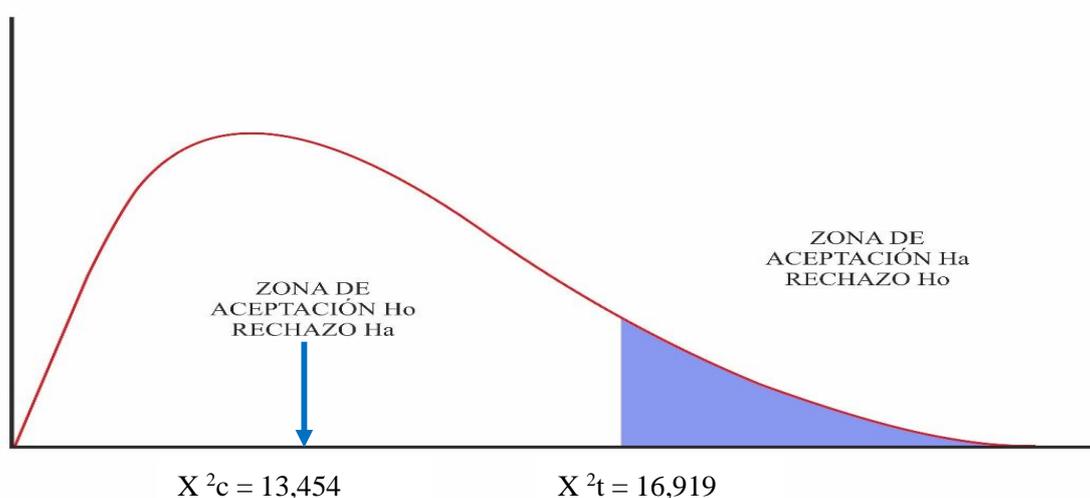


Figura 9. Zonas de aceptación o rechazo de la hipótesis general.

3.2.2. Prueba hipótesis específicas

Tabla 15. *Tabla de contingencia efectuada a la prueba de hipótesis específica 1*

Absentismo involuntario		Rendimiento laboral					Total
		Estadísticos	Bajo	Regular	Alto	Muy alto	
Muy alto	Frecuencia	13	2	7	2	24	
	Porcentaje	32,5%	8,0%	31,8%	13,3%	23,5%	
Alto	Frecuencia	15	6	6	3	30	
	Porcentaje	37,5%	24,0%	27,3%	20,0%	29,4%	
Moderado	Frecuencia	4	8	2	5	19	
	Porcentaje	10,0%	32,0%	9,1%	33,3%	18,6%	
Leve	Frecuencia	8	9	7	5	29	
	Porcentaje	20,0%	36,0%	31,8%	33,3%	28,4%	
Total	Frecuencia	40	25	22	15	102	
	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100,0%	

Fuente: Instrumento estadístico realizado, 2019.

Del reporte de datos que se indica en la tabla 15, se puede concluir que del 100% de la dimensión absentismo involuntario que se encuentran en el nivel “muy alto” se comprenden al 32,5% con el nivel “bajo” y al 8,0% con el nivel regular del rendimiento laboral, en este nivel se ubican aquellos colaboradores con hábitos negativos, y que no tiene la capacidad de sentirse comprometidos con los lineamientos de la organización. Del 100% del de absentismo involuntario del nivel “alto” corresponde al 37,5% al nivel de “bajo” y 24,0% al nivel “regular” del rendimiento laboral, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que no se sienten comprometidos con su trabajo y repercuten desfavorablemente con los objetivos de la organización. Del 100% del absentismo involuntario del nivel “moderado” corresponde al 10,0% al nivel “bajo” y 32,0% al nivel regular de rendimiento laboral, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que no tienen la suficiente dedicación en su trabajo para el logro de resultados óptimos, así como de la falta de interés en mejorar su accionar para el cumplimiento con los objetivos deseables que proyecta la organización. Del 100% del absentismo involuntario del nivel “leve” corresponde en 20,0% al nivel bajo y al 36,0% al nivel “regular” del rendimiento laboral, en este nivel se ubican aquellos colaboradores comprometidos con lo que hacen, y predispuestos para el logro de objetivos , y además tiene las suficientes capacidades para asumir nuevos retos tanto para su desarrollo personal y organizacional.

Contrastación de la hipótesis nula con respecto a la hipótesis alterna

Ha: Si existe relación significativa entre la dimensión absentismo involuntario y la variable del rendimiento laboral en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C., Callao, 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión absentismo involuntario y la variable rendimiento laboral en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C., Callao, 2019.

El discernimiento para su demostración respecto a la hipótesis se determina a continuación:

De suceder que, si X^2_c tiene un valor superior al valor de X^2_t se dará por aceptada la hipótesis alterna, por lo que por ende se rechazará la hipótesis nula, de suceder lo contrario, es decir si el valor de X^2_t fuera superior al valor de X^2_c se dará por aceptada la hipótesis nula, por lo que por ende se rechazará la hipótesis alterna. Terminología de hipótesis nula corresponde a (Ho), terminología de hipótesis alterna corresponde a (Ha).

Valor para el nivel para la significación: 0.05

Por lo que, para el Chi cuadrado de Pearson para determinar la asociación que pueda existir entre una variable independiente representativa y otra variable dependiente representativa se considera el siguiente enunciado para la aceptación o rechazo de las hipótesis:

Valor para el Chi-cuadrado de Pearson: $0.000 < 0.05$

Tabla 16. *Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 1*

Prueba Chi-cuadrado			Significación asintótica (bilateral)
	Valor	gl	
Chi-cuadrado de Pearson	15,393 ^a	9	
Razón de verosimilitud	16,081	9	
Asociación lineal por lineal	3,018	1	
N de casos válidos	102		

Fuente: Reporte de datos del SPSS 25.

Existencias: Para el hallazgo de valor del Chi cuadrado una vez realizado el procesamiento de los datos se encontró lo siguiente: para $X^2_c = 15.393$, para el valor teórico de $X^2_t = 16.919$, con una certeza del 95%, de nivel de confianza con un valor de 9 grados de libertad, determinándose que no se cumple con la relación de probabilidad de $X^2_t < X^2_c$, debido a que el valor calculado resulta ser menor al valor teórico. Por lo que se decide con el rechazo de la hipótesis alterna H_a y se admite la hipótesis nula H_0 . En conclusión se determina que no se encontró relación directa significativa entre la dimensión absentismo involuntario y el rendimiento laboral.

Significación: Del discernimiento de la toma de decisiones del P-valor, de acuerdo a los datos el valor de P-valor = $0.00 < 0.05$, determinado en un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, denominado como la potencia de contraste, y de acuerdo a lo sustentado, se concluye que las variables estudiadas no tienen significancia estadística.

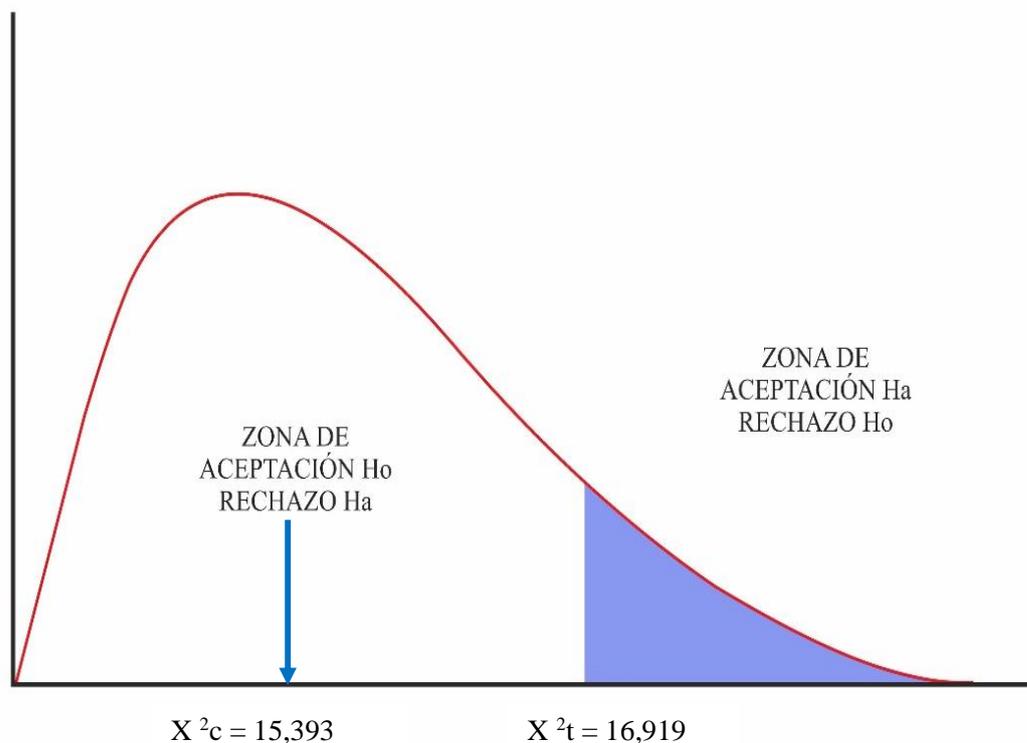


Figura 10. Zonas de aceptación o rechazo de la hipótesis específica 1.

3.2.3. Prueba hipótesis específicas

Tabla 17. *Tabla de contingencia efectuada a la prueba de hipótesis específica 2*

Absentismo voluntario		Rendimiento laboral					Total
		Estadísticos	Bajo	Regular	Alto	Muy alto	
Muy alto	Frecuencia	11	7	7	3	28	
	Porcentaje	27,5%	28,0%	31,8%	20,0%	27,5%	
Alto	Frecuencia	9	4	5	4	22	
	Porcentaje	22,5%	16,0%	22,7%	26,7%	21,6%	
Moderado	Frecuencia	12	9	7	4	32	
	Porcentaje	30,0%	36,0%	31,8%	26,4%	31,4%	
Leve	Frecuencia	8	5	3	4	20	
	Porcentaje	20,0%	20,0%	13,6%	26,7%	19,6%	
Total	Frecuencia	40	25	22	15	102	
	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100,0%	

Fuente: Instrumento estadístico realizado, 2019.

Del reporte de datos que se indica en la tabla 17, se puede concluir que del 100% de la dimensión absentismo voluntario que se encuentran en el nivel “muy alto” se comprenden al 27,5% con el nivel “bajo” y 28,0% con el nivel regular del rendimiento laboral, en este nivel se ubican aquellos colaboradores con hábitos negativos, y que no tiene la capacidad de sentirse comprometidos con los lineamientos de la organización. Del 100% del de absentismo involuntario del nivel “alto” corresponde al 22,5% al nivel de “bajo” y 16,0% al nivel “regular” del rendimiento laboral, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que no se sienten comprometidos con su trabajo y repercuten desfavorablemente con los objetivos de la organización. Del 100% del absentismo involuntario del nivel “moderado” corresponde al 30,0% al nivel “bajo” y 36,0% al nivel regular de rendimiento laboral, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que no tienen la suficiente dedicación en su trabajo para el logro de resultados óptimos, así como de la falta de interés en mejorar su accionar para el cumplimiento con los objetivos deseables que se proyecta la organización. Del 100% del absentismo voluntario del nivel “leve” corresponde en 20,0% al nivel bajo y al 20,0% al nivel “regular” del rendimiento laboral, en este nivel se ubican aquellos colaboradores comprometidos con lo que hacen, y predispuestos para el logro de objetivos, y además tiene las suficientes capacidades para asumir nuevos retos tanto para su desarrollo personal y organizacional.

Contrastación de la hipótesis nula con relación a la hipótesis la alterna

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión absentismo voluntario y la variable rendimiento laboral en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C., Callao, 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión absentismo voluntario y la variable rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C., Callao, 2019

El discernimiento para su demostración respecto a la hipótesis se determina a continuación:

De suceder que, si X^2_c tiene un valor superior al valor de X^2_t se dará por aceptada la hipótesis alterna, por lo que por ende se rechazará la hipótesis nula, de suceder lo contrario, es decir si el valor de X^2_t fuera superior al valor de X^2_c se dará por aceptada la hipótesis nula, por lo que por ende se rechazará la hipótesis alterna. Terminología de hipótesis nula corresponde a (Ho), terminología de hipótesis alterna corresponde a (Ha).

Valor para el nivel para la significación: 0.05

Por lo que, para el Chi cuadrado de Pearson para determinar la asociación que pueda existir entre una variable independiente representativa y otra variable dependiente representativa se considera el siguiente enunciado para la aceptación o rechazo de las hipótesis:

Valor para el Chi-cuadrado de Pearson: $0.000 < 0.05$

Tabla 18. Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 2

Prueba Chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,117 ^a	9	0,989
Razón de verosimilitud	2,172	9	0,988
Asociación lineal por lineal	,023	1	0,879
N de casos válidos	102		

Fuente: Reporte de datos del SPSS 25.

Existencias: Para el hallazgo de valor del Chi cuadrado una vez realizado el procesamiento de los datos se encontró lo siguiente: para $X^2_c = 2.117$, para el valor teórico de $X^2_t = 16.919$, con una certeza del 95%, de nivel de confianza con un valor de 9 grados de libertad, determinándose que no se cumple con la relación de probabilidad de $X^2_t < X^2_c$, debido a que el valor calculado resulta ser menor al valor teórico. Por lo que se decide con el rechazo de la hipótesis alterna H_a y se admite la hipótesis nula H_o . En conclusión, se determina que no se encontró relación directa significativa entre la dimensión absentismo voluntario y la variable rendimiento laboral.

Significación: Del discernimiento de la toma de decisiones del P-valor, de acuerdo a los datos el valor de P-valor = $0.00 < 0.05$, determinado en un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, denominado como la potencia de contraste, y de acuerdo a lo sustentado, se concluye que las variables estudiadas no tienen significancia estadística.

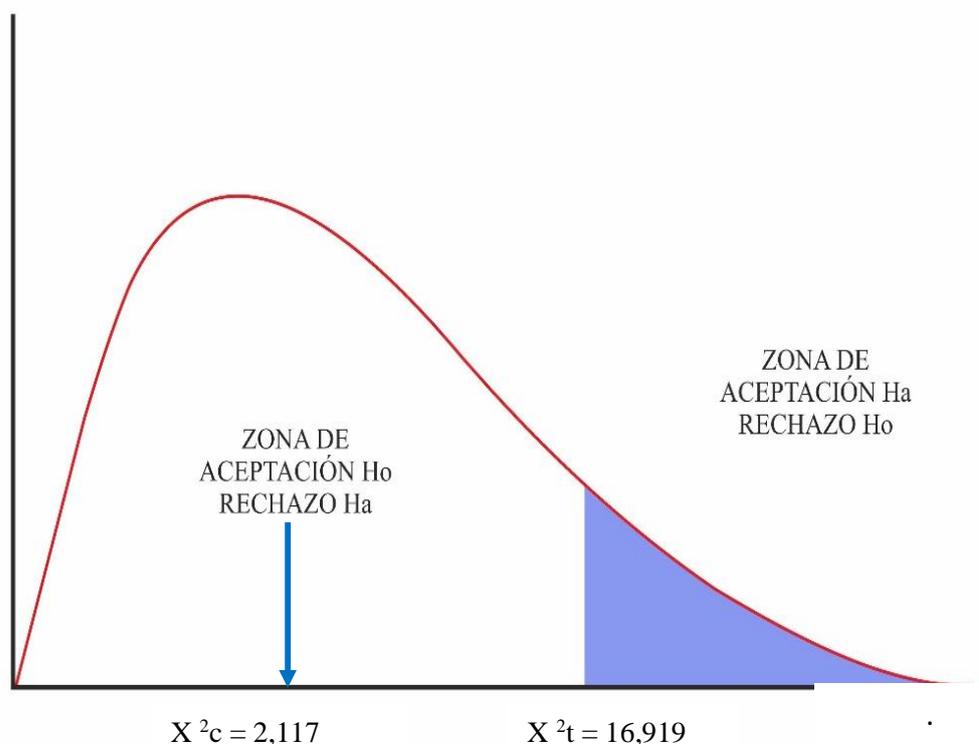


Figura 11. Zonas de aceptación o rechazo de la hipótesis específica 2.

Tabla 19. *Tabla de contingencia efectuada a la prueba de hipótesis específica 3*

Absentismo presencial		Rendimiento laboral					Total
		Estadísticos	Bajo	Regular	Alto	Muy alto	
Muy alto	Frecuencia	18	6	6	5	35	
	Porcentaje	45,0%	24,0%	27,3%	33,3%	34,3%	
Alto	Frecuencia	7	3	2	1	13	
	Porcentaje	17,5%	12,0%	9,1%	6,7%	12,7%	
Moderado	Frecuencia	7	6	6	2	21	
	Porcentaje	17,5%	24,0%	27,3%	13,3%	20,6%	
Leve	Frecuencia	8	10	8	7	33	
	Porcentaje	20,0%	40,0%	36,4%	46,7%	32,4%	
Total	Frecuencia	40	25	22	15	102	
	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100,0%	

Fuente: Instrumento estadístico realizado, 2019.

Del reporte de datos que se indica en la tabla 19, se puede concluir que del 100% de la dimensión absentismo presencial que se encuentran en el nivel “muy alto” se comprenden al 45,0% con el nivel “bajo” y 24,0% con el nivel regular del rendimiento laboral, en este nivel se ubican aquellos colaboradores con hábitos negativos, y que no tiene la capacidad de sentirse comprometidos con los lineamientos de la organización. Del 100% del absentismo presencial del nivel “alto” corresponde al 17,5% al nivel de “bajo” y 12,0% al nivel “regular” del rendimiento laboral, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que no se sienten comprometidos con su trabajo y repercuten desfavorablemente con los objetivos de la organización. Del 100% del absentismo presencial del nivel “moderado” corresponde al 17,5% al nivel “bajo” y 24,0% al nivel regular del rendimiento laboral, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que no tienen la suficiente dedicación en su trabajo para el logro de resultados óptimos, así como de la falta de interés en mejorar su accionar para el cumplimiento con los objetivos deseables que se proyecta la organización. Del 100% del absentismo presencial del nivel “leve” corresponde en 20,0% al nivel bajo y al 40,0% al nivel “regular” del rendimiento laboral, en este nivel se ubican aquellos colaboradores comprometidos con lo que hacen, y predispuestos para el logro de objetivos, y además tiene las suficientes capacidades para asumir nuevos retos tanto para su desarrollo personal y organizacional.

Contrastación de la hipótesis nula con relación a la hipótesis alterna

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión absentismo presencial y el rendimiento laboral en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C., Callao, 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión absentismo presencial y el rendimiento laboral en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C., Callao, 2019.

El discernimiento para su demostración respecto a la hipótesis se determina a continuación:

De suceder que, si X^2_c tiene un valor superior al valor de X^2_t se dará por aceptada la hipótesis alterna, por lo que por ende se rechazará la hipótesis nula, de suceder lo contrario, es decir si el valor de X^2_t fuera superior al valor de X^2_c se dará por aceptada la hipótesis nula, por lo que por ende se rechazará la hipótesis alterna. Terminología de hipótesis nula corresponde a (Ho), terminología de hipótesis alterna corresponde a (Ha).

Valor para el nivel para la significación: 0.05

Por lo que, para el Chi cuadrado de Pearson para determinar la asociación que pueda existir entre una variable independiente representativa y otra variable dependiente representativa se considera el siguiente enunciado para la aceptación o rechazo de las hipótesis:

Valor para el Chi-cuadrado de Pearson: $0.000 < 0.05$

Tabla 20. Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 3

Prueba Chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,399 ^a	9	0,494
Razón de verosimilitud	8,602	9	0,475
Asociación lineal por lineal	3,748	1	0,053
N de casos válidos	102		

Fuente: Reporte de datos del SPSS 25.

Existencias: Para el hallazgo de valor del Chi cuadrado una vez realizado el procesamiento de los datos se encontró lo siguiente: para $X^2_c = 8.399$, para el valor teórico de $X^2_t = 16.919$, con una certeza del 95%, de nivel de confianza con un valor de 9 grados de libertad, determinándose que no se cumple con la relación de probabilidad de $X^2_t < X^2_c$, debido a que el valor calculado resulta ser menor al valor teórico. Por lo que se decide con el rechazo de la hipótesis alterna H_a y se admite la hipótesis nula H_o . En conclusión, se determina que no se encontró relación directa significativa entre la dimensión absentismo presencial y la variable rendimiento laboral.

Significación: Del discernimiento de la toma de decisiones del P-valor, de acuerdo a los datos el valor de P-valor = $0.00 < 0.05$, determinado en un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, denominado como la potencia de contraste, y de acuerdo a lo sustentado, se concluye que las variables estudiadas no tienen significancia estadística.

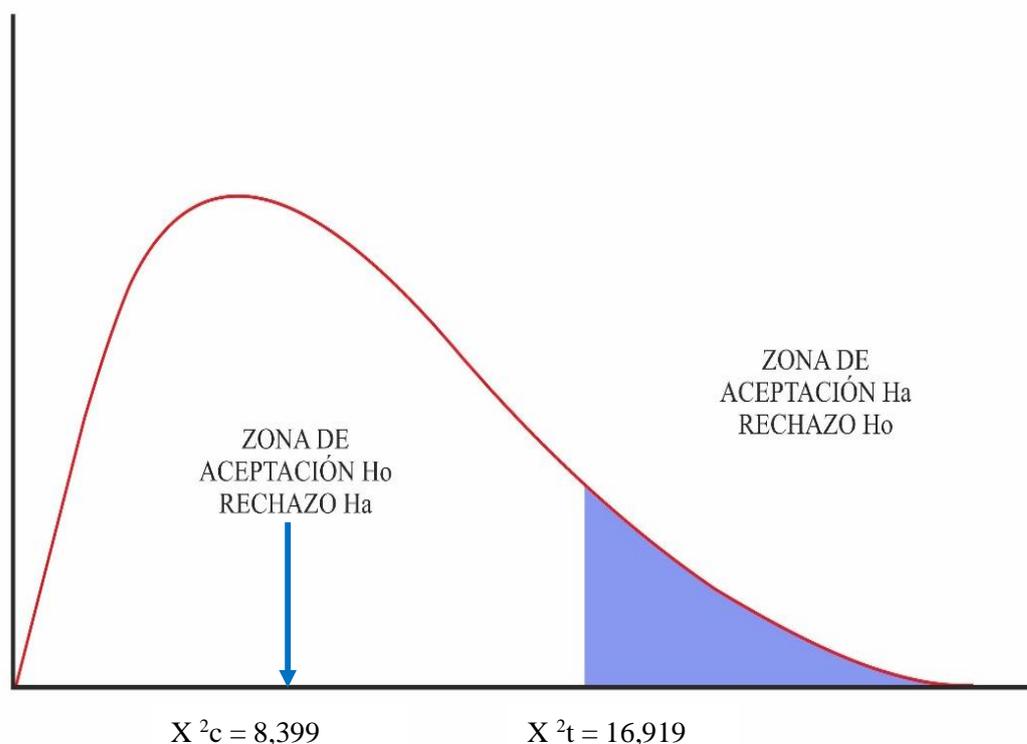


Figura 12. Zonas de aceptación o rechazo de la hipótesis específica 3.

IV. DISCUSIÓN

Para el desarrollo de la investigación se estableció determinar sobre la hipótesis general la existencia de relación entre las variables del absentismo y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa de mensajería OLVA COUIER S.A.C. Callao, 2019. Para lo cual del resultado de la comprobación con el Chi-cuadrado de Pearson se obtuvo el coeficiente con un valor $p=13,454$ y una significación asintótica de 0,143 de lo que se establece que al ser estos valores calculados en el primer caso inferior al valor teórico de 16,919 y en el segundo caso superior al valor teórico de 0,05 se determina que no existe relación significativa entre las variables absentismo y rendimiento laboral en esta empresa.

Asimismo, Quispe (2016) en la tesis “correlación entre el absentismo y el rendimiento laboral en el personal de enfermería de las áreas asistencial y ocupacional del policlínico Las Américas S.A. en el periodo enero-julio, Arequipa 2016”, obtuvo un valor r de Pearson de -0,96 siendo este un valor negativo significativo muy alto de correlación, concluyendo que al incrementarse el porcentaje de absentismo se reducirá el rendimiento laboral, sin embargo esta conclusión difiere de los resultados estadísticos con la presente investigación por lo mismo que no se ha hallado relación significativa entre las variables objetos del estudio.

V. CONCLUSIONES

Se determinó la no existencia de relación de significancia entre las variables absentismo y la variable rendimiento laboral, por lo que de acuerdo a la investigación realizada podemos observar en la tabla 14 correspondiente a la comprobación del Chi-cuadrado, que los resultados de la hipótesis general no se encuentran dentro de los parámetros de correlación de las variables estudiadas, por lo que cumpliendo con la regla de decisión se admite la hipótesis nula (H_0) y por ende se rechaza la hipótesis alterna (H_a), concluyéndose en la no existencia de relación de significancia entre las variables absentismo y rendimiento laboral.

Se determinó asimismo la no existencia de relación de significancia entre el objetivo específico, absentismo involuntario y el rendimiento laboral, por lo que para el caso de la hipótesis específica 1, precisado de acuerdo a los datos de la tabla 16 de la prueba de Chi-cuadrado, los resultados no se encuentran dentro de los parámetros de correlación de la dimensión y variable comparada, por lo que cumpliendo con la regla de decisión se admite la hipótesis nula y por ende se rechaza la hipótesis alterna, concluyéndose en la no existencia de relación de significancia entre la dimensión absentismo involuntario y la variable rendimiento laboral.

Se determinó igualmente, que no existe relación de significancia para el caso del objetivo específico absentismo voluntario y rendimiento laboral, precisado en la tabla 18 de la prueba de comprobación del Chi-cuadrado, los resultados no se hallan dentro de los valores paramétricos de correlación de la dimensión y variable comparada, por lo que cumpliendo con la regla de decisión en este caso igualmente se da por aceptada la hipótesis nula, por ende se rechaza la hipótesis alterna, concluyéndose la no existencia de relación significancia entre la dimensión absentismo voluntario y la variable rendimiento laboral.

Se determinó finalmente, que no existe relación de significancia para el caso del objetivo específico absentismo presencial y rendimiento laboral, por lo que para el caso de la hipótesis específica 3, precisado en la tabla 20 de la prueba de Chi-cuadrado, los resultados no se encuentran dentro de los parámetros de correlación de la dimensión y variable comparada, por lo que cumpliendo con la regla de decisión se da por aceptada la hipótesis nula, por ende se rechaza la hipótesis alterna, concluyéndose en la no existencia de relación de significancia entre la dimensión absentismo presencial y la variable rendimiento laboral.

VI. RECOMENDACIONES

Si bien no se encontró relación de significancia entre las variables estudiadas en el momento de su realización, no necesariamente quiere decir que no exista una situación de absentismo y rendimiento laboral, y considerándose que la significancia futura podría ser positiva, recomendamos al gerente de la empresa OLVA COURIER S.AC. la continuación en el diseño de estrategias y planes de mejora continua a fin de propiciar la reducción del absentismo y el mejoramiento del rendimiento laboral.

Para el caso del absentismo involuntario se recomienda implementar un plan de salud preventivo para los trabajadores, a través de convenios con clínicas y hospitales donde se puedan otorgar beneficios y facilidades de atención.

Para el caso de absentismo voluntario, se recomienda brindar charlas de capacitación y concientización de los trabajadores donde se aborde los estados conductuales como un factor de absentismo de afectación al equipo de trabajo y a los objetivos de la organización.

Por último, para los casos referidos al absentismo presencial se recomienda realizar capacitaciones periódicas referidas a las relaciones interpersonales y habilidades sociales, así como también a evaluaciones de desempeño según cada puesto de trabajo.

REFERENCIAS

- Adecco (2018). Boletín Actualidad del Mercado Laboral en Latinoamérica. Recuperado de <https://www.adecco.com.ar/actualidad-del-mercado-laboral-en-latinoamerica/>
- Alache, P. (2017). La gestión de la disciplina laboral: un reflejo del éxito de una empresa. *Conexione san.* (16 de agosto de 2017). Esan. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2017/08/16/la-gestion-de-la-disciplina-laboral-un-reflejo-del-exito-de-una-empresa/>
- Alcayaga, A. (2016). La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad. Grupo editorial EMB. Ñuñoa, Chile. Recuperado de <http://www.emb.cl/hsec/articulo.mvc?xid=893&edi=39&xit=la-sobrecarga-laboral-un-riesgo-que-disminuye-la-calidad-de-vida-y-la-productividad>
- Ander-Egg, E. (2007). Introducción a la planificación estratégica. Buenos Aires, Argentina: Grupo Editorial Lumen, 2007.
- Andrea, H, Beurskens, AJ, Metsemakers, JF, van Amelsvoort, LJ, van de Brandt, PA. & van Schayck, CP. (2003). Health problems and psychosocial work environment as predictors of long-term sickness absence in employees who visited the occupational physician and/or general practitioner in relation to work: a prospective study. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12660378>
- Arregui, A. (2018). El ausentismo laboral. Caso: “Área Call Center institución financiera privada del Ecuador (Tesis de maestría). Recuperada de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6258/1/T2684-MDTH-Arregui-El%20ausentismo.pdf>
- Baena, G. (2014). Metodología de la investigación. (1.ª ed.). México, D.F.: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V.
- Becerra, M. y Campos, F. (2012). El Enfoque por competencias y sus aportes en la gestión de recursos humanos (Tesis de licenciada). Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116913/Memoria%20MBecerra%20FCampos.pdf?sequence=1>

- Boada, J., de Diego R., Agullo, E y Mañas A. (2005). El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/3090.pdf>
- Butrón, C. y Martínez, R. (2016). Causas del absentismo del personal obrero del área de mina de la compañía ARES S.A.C., Cayarani-Condesuyos – Arequipa - 2016 (Tesis de licenciadas). Recuperada de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3767/Ribufocm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Collier, E. (2018). Reducing Absenteeism in the Workplace. Recuperado de <https://www.highspeedtraining.co.uk/hub/reducing-absenteeism-in-the-workplace/>
- Camarota, R. y Paradiñas, V. (2015). "El ausentismo laboral de causa médica en la policía nacional uruguaya". Revista Biomedicina - Medicina Familiar y Comunitaria. Recuperado de http://www.um.edu.uy/docs/ausentismo_laboral.pdf
- Carver, C. (2019). The Impact of Absenteeism in the Workplace. Astron Solutions. Recuperado de <http://astronsolutions.net/the-impacts-of-absenteeism-in-the-workplace/>
- Caycho, G. (2016). Absentismo laboral y motivación en los trabajadores de la central del 355 de la empresa auto taxi satelital en Maranga – San Miguel (Tesis de licenciada). Recuperada de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1017/Caycho%20Gayoso%20Solange.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. 9° edición, México. Ediciones Mc Graw Hill.
- De Febres, R. (2007). El valor de la responsabilidad. Revista educación en valores. N° 7-2007 (p. 119-121). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3090190>
- Del Hoyo, M. (2013). Estrés laboral. Madrid: Editorial Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. C/Torrelaguna

- Domínguez, J. (2015). Manual de metodología de la investigación científica, 3° edición, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Imprenta Editora Gráfica Real S.A.C.
- Enrique, L. (2019). Relación entre costos y ausentismo laboral por enfermedad en los trabajadores del nivel central del ministerio de salud de el Salvador durante el año 2018 (Tesis de máster). Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/10658/1/t1030.pdf>
- Enríquez. E. (2002). Administración de recursos materiales en el sector público. Instituto Nacional de Administración Pública. México: A.C. Subcoordinación de Difusión del INAP.
- Eriksen, K, (2018). Job Abandonment: What is it, and How Should You Handle it Recuperado de: <https://www.deputy.com/blog/job-abandonment-what-is-it-and-how-should-you-handle-it>
- Essalud, (2013). Glosario, Siglas y Abreviaturas del Sistema de Prestaciones Económicas. Recuperado de <http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/publicacion/Res163-GCPEyS-ESSALUD-2013.pdf>
- Gibson, J., Inancevich, J., Donnelly. J., & Konopaske. R. (2009). Organizations, Behavior, Structure, Processes (14ª edición). New York, NY, 10020. Published by McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6.ª ed.). México: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Katzenbach, R & Smith, D. (2011). The wisdom of teams. Harvard Business Review. Recuperado de https://www.falconi.com/wp-content/uploads/2015/11/artigo_10.pdf
- Kipangule, R. (2017). An assessment on the impact of employee's absenteeism on performance in local government authorities: a case of Busokelo District Council. (Master's Thesis). Recuperado de http://repository.out.ac.tz/1744/1/KIPANGULE_-Dissertation-25-01-2017.pdf
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Lerner, D., De Vet, H. & Beek, A. (2016). Cross-cultural adaptation of the Individual Work Performance Questionnaire. Work

(Reading, Mass.). 53. 10.3233/WOR-152237. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/292952955_Cross-cultural_adaptation_of_the_Individual_Work_Performance_Questionnaire

Lisbona, A., Palací, F. y Agulló, E. (2008). Escala de aspiraciones de control y responsabilidad: adaptación española y su relación con la iniciativa personal. *Psicothema* 2008. Vol. 20, Nº 2, pp. 249-253. Recuperado de <http://psicothema.com/pdf/3456.pdf>

ManpowerGroup (2015). El Nuevo Rol de la “Marca Empleador”: Si Construyes Nombre, el Talento Humano Llegará. ManpowerGroup Solutions. Recuperado de <https://www.manpower.com.pe/mpintranet/publicaciones/3326-8212858306037.pdf>

Marcus, B & Schuler, H (2004). Antecedents of Counterproductive Behavior at Work: A General Perspective. *Journal of Applied Psychology*. Recuperado de: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/42433552/Antecedents_of_Counterproductive_Behavio20160208-10346-nc3nhm.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DAntecedents_of_Counterproductive_Behavio.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20191218%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20191218T074908Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=8f4333b4c5716c4c55d96844c3d7051df5b4823bbfd8cb2d3bd06ef5e60fc2a5

Montes, F. (2016). Relaciones interpersonales en el trabajo. *Visión industrial*. Recuperado de <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>

Motowidlo, S. (2010). *Handbook of Psychology: Industrial and Organizational Psychology*. United States: Editorial Journal of Applied Psychology

Núñez, C. (2012). Variables determinantes de las indisposiciones laborales: Análisis en una empresa sociosanitaria pública de Baleares, 1995-2010 (Tesis doctoral). Recuperado de: <http://dspace.uib.es/xmlui/handle/11201/2499>

- Pacheco, L. (2014). Los permisos familiares: un progreso en la armonización de la familia y el trabajo, Universidad de Piura. Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2634/Permisos_familiares_progreso_armonizacion_familia_trabajo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palmar, R. y Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia Espacios Públicos, vol. 17, núm. 39, p. 159-188. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Peiró, J., Rodríguez, I y González, G. (2008). El absentismo laboral: Antecedentes, consecuencias y estrategias de mejora. Valencia, España: Guada Impresores, SL
- Peña, L. (2018). Factores y efectos del ausentismo laboral en la empresa Acerías Paz del Río S.A: propuesta de mejoramiento (Tesis de ingeniería). Recuperado de <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1705/1/TGT-388.pdf>
- Peralta, M., Santofimio, A. y Segura, V. (2007). El compromiso laboral: discursos en la organización. Psicología desde el Caribe: revista del Programa de Psicología de la Universidad del Norte, ISSN 0123-417X, N.º. 19, 2007 (p. 81-109). Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/28178549_El_compromiso_laboral_discursos_en_la_organizacion
- Pinedo, I., y Rivera, A. (2017). Factores relacionados al absentismo laboral en el personal administrativo de un hospital nacional (Tesis de segunda especialidad). Recuperado de: <http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/642/Factores+relacionados+al+ausentismo+laboral+en+el+personal+administrativo+de+un+hospital+nacional.pdf?sequence=1>
- Quispe, J. (2016). Correlación entre el absentismo y el rendimiento laboral en el personal de enfermería de las áreas asistencial y ocupacional del policlínico Las Américas S.A. en el periodo enero – julio, Arequipa 2016 (Tesis licenciado). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3784/Riqumajl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Raffino, M. (8 de julio de 2019). Concepto de salario. Concepto de. Recuperado de <https://concepto.de/salario/>

- Récord de absentismo laboral: 735.000 personas no acudieron ni un día a su puesto de trabajo (12 de junio de 2019). El Mundo. Recuperado de <https://www.elmundo.es/economia/empresas/2019/06/12/5d00d5cdfc6c83533c8b4617.html>
- Ribaya, F. (1999). Costes. España. Ediciones Encuentro S.A.
- Riggio, R. (2013). Introduction to industrial/Organizational Psychology. (6.^a edition). United States of América: Editorial Pearson.
- Robbins, S. & Judge, T. (2017). Organizational Behavior (17^a edition). England: Pearson Education Limited.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social de México. (s/f). Implementación del proceso capacitador. Guanajuato, México: Recuperado de http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/La_funcion_de_la_capacitacion.pdf
- Sierra, B. (2007). Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios. Paraninfo: Universidad Complutense de Madrid.
- Tovstiga, G. (2015). Estrategy in Practice. (3^a edition). A Practitioner's Guide to Strategic Thinking. New York, United States: Ediciones Jhon Wiley & Sons Inc.
- Tracy, B. (2004). Metas. Estrategias prácticas para determinar y conquistar sus objetivos. Barcelona, España: Ediciones Urano S.A.
- Weber, J. (2019). 7 Problem-Solving Skills You Need to Improve to Get More Done. Recuperado de: <https://www.projectmanager.com/blog/7-problem-solving-skills>
- Weinbaum, C. Landree, E., Blumenthal, M., Piquado, T. & Gutierrez, C. (2019). Ethics in Scientific Research: An Examination of Ethical Principles and Emerging Topics. Published by the RAND Corporation, Santa Monica, California. Recuperado de: https://www.rand.org/content/dam/rand/pubs/research_reports/RR2900/RR2912/RAND_RR2912.pdf
- Yazdabifard, R. (2013). The impact of employee training and development on employee productivity. Global Journal of Commerce & Management Perspective. ResearchGate. Recuperado de

https://www.researchgate.net/publication/260219097_THE_IMPACT_OF_EMPLOYEE_TRAINING_AND_DEVELOPMENT_ON_EMPLOYEE_PRODUCTIVITY

ANEXOS

ANEXO 1

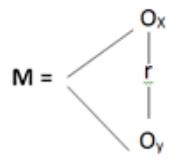
Matriz de consistencia

TÍTULO: El absentismo y el rendimiento laboral en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. Callao, 2019						
AUTOR: Alarcón Silva, Ismael Edgar (ORCID: 0000-0002-5277-6682)						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general:</p> <p>¿Qué relación que existe entre el absentismo laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. Callao, 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>1. ¿Qué relación existe entre absentismo involuntario y el rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. Callao, 2019?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre el absentismo voluntario y el rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. Callao, 2019?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre el absentismo presencial y el rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. Callao, 2019?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre el absentismo laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. Callao, 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Determinar la relación entre absentismo involuntario y el rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. Callao, 2019.</p> <p>2. Determinar la relación entre el absentismo voluntario y el rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. Callao, 2019.</p> <p>3. Determinar la relación entre el absentismo presencial y el rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. Callao, 2019.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Ha: Existe relación significativa entre absentismo laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C., Callao, 2019.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre absentismo laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C., Callao, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: Existe relación significativa entre el absentismo involuntario y el rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C., Callao, 2019.</p> <p>H2: Existe relación significativa entre el absentismo voluntario y el rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C., Callao, 2019.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre el absentismo presencial y el rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C., Callao, 2019.</p>	Variable 1: Absentismo laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			1. Absentismo Involuntario – (Faltas Justificadas)	<ul style="list-style-type: none"> • Enfermedad común • Accidentes laborales • Permisos documentados 	1, 2, 3	<p>Muy alto: 13- 15</p> <p>Alto: 10- 12</p> <p>Moderado: 7- 9</p> <p>Leve: 3 – 6</p>
			2. Absentismo Voluntario – (Faltas injustificadas)	<ul style="list-style-type: none"> • Razones personales (faltas sin aviso) • Razones familiares • Resolución de problemas 	4, 5, 6	<p>Muy alto: 13- 15</p> <p>Alto: 10- 12</p> <p>Moderado: 7- 9</p> <p>Leve: 3 - 6</p>
3. Absentismo presencial (Condiciones subjetivas)	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales • Tolerancia al estrés laboral • Sobrecarga laboral • Sueldos 	7, 8, 9, 10	<p>Muy alto: 17- 20</p> <p>Alto: 13 - 16</p> <p>Moderado: 9- 12</p> <p>Leve: 4 - 8</p>			

Activar Windows

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general:</p> <p>¿Qué relación existe entre el rendimiento laboral y el absentismo laboral en los trabajadores de la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. Callao, 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>4. ¿Qué relación tienen los componentes del rendimiento de tareas con el absentismo laboral en los trabajadores de la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C Callao, 2019?</p> <p>5. ¿Qué relación tienen los componentes del rendimiento contextual en los trabajadores de la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C Callao, 2019?</p> <p>6. ¿Qué relación tienen los componentes del comportamiento de trabajo contraproducente en los trabajadores de la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C Callao, 2019?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar si el rendimiento laboral tiene relación con el absentismo laboral en los trabajadores de la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. Callao, 2019</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>4. Determinar si los componentes del rendimiento de tareas tienen relación con el absentismo laboral en los trabajadores de la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C Callao, 2019?</p> <p>5. Determinar si los componentes del rendimiento contextual tienen relación con el absentismo laboral en los trabajadores de la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C Callao, 2019?</p> <p>6. Determinar si los componentes del comportamiento de trabajo contraproducente tienen relación con el absentismo laboral en los trabajadores de la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C Callao, 2019?</p>	Variable 2: Rendimiento laboral			
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
		1. Rendimiento de tareas.	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación del tiempo • Resultado de trabajo • Diferenciación de problemas • Tiempo y esfuerzo • Planificación optima 	11, 12, 13, 14, 15.	<p>Muy alto: 21- 25</p> <p>Alto: 16 - 20</p> <p>Regular: 11- 15</p> <p>Bajo: 5 - 10</p>
		2. Rendimiento contextual.	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa • Disponibilidad • Capacitación • Habilidades • Creatividad • Responsabilidad • Continuidad • Participación 	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23.	
3. Comportamiento de trabajo contraproducente.	<ul style="list-style-type: none"> • Quejas • Sobredimensionamiento de problemas • Concentración • Comunicación negativa • Aspectos negativos 	24, 25, 26, 27, 28.	<p>Muy alto: 21- 25</p> <p>Alto: 16 - 20</p> <p>Regular: 11- 15</p> <p>Bajo: 5 - 10</p>		

Activar Windows
 Ve a Configuración para activar

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: La investigación realizada fue del tipo aplicada, por cuanto su propósito es el estudio de un problema para que este pueda ser resuelto (Baena, 2014, p. 11).</p> <p>DISEÑO: El diseño de la investigación es del tipo no experimental transversal, debido a que se “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.154).</p> <p>Descriptivo correlacional, por cuanto “los estudios correlacionales tienen como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 93).</p> <p>MÉTODO: Es del método cualitativo, hipotético deductivo, por cuanto mediante esta investigación se determinara la aceptación o rechazo de las hipótesis planteadas, y se deducirá según los resultados conclusiones a confrontarse con la realidad, y con las hipótesis investigadas (Bernal, 2010, p.60).</p>	<p>POBLACIÓN: La población a estudiar está compuesta por un total de 313 trabajadores de todas las áreas de la empresa OLVA COURIER S.A.C. Callao, 2019</p> <p>TIPO Y TAMAÑO DE MUESTRA:</p> <p>Se define que “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 175).</p> <p>Es de muestreo probabilístico aleatorio simple, por lo mismo que todos los individuos que conforman la población tendrán las mismas posibilidades de ser elegidos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.175),</p>	<p>Variable 1: EL ABSENTISMO</p> <p>Técnicas: Para la realización de esta investigación ha sido indispensable recabar una serie de datos para demostrar las hipótesis planteadas y lograr los objetivos propuestos, por esta razón ha sido necesario el uso de la técnica de recolección de datos mediante la encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Variable 2: EL RENDIMIENTO LABORAL</p> <p>Técnicas: Para la realización de esta investigación ha sido indispensable recabar una serie de datos para demostrar las hipótesis planteadas y lograr los objetivos propuestos, por esta razón ha sido necesario el uso de la técnica de recolección de datos mediante la encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA: El diseño de diagrama de la siguiente manera:</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD M[M =] --- Ox[O_x] M --- Oy[O_y] Ox --- r[r] r --- Oy </pre> </div> <p>Donde:</p> <p>M = Es la muestra</p> <p>O_x = Variable 1: Absentismo laboral</p> <p>r = Relación de variables estudiadas</p> <p>O_y = Variable 2: Rendimiento laboral</p> <p>Se mostrarán los resultados de los instrumentos en tablas de frecuencia gráfica, barras de nivel y de dimensiones.</p>

ANEXO 2

Matriz de operacionalización de las variables

Tabla 1: Variable 1: Absentismo laboral:

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
<p>Según Chiavenato, (2013), menciona “Es la ausencia de la mano de obra del personal de una organización”, esta precisión nos lleva a considerar el aspecto de ineficacia en el rendimiento laboral individual por lo mismo que las tareas o funciones asignadas no serán cumplidas en los tiempos idóneos, implicándose la alteración de los procesos productivos por efectos de las ausencias.</p> <p>Aún no existe un estandarización de las dimensiones del absentismo, sin embargo de las investigaciones encontradas, Núñez (2012), determina e identifica al absentismo laboral en tres componentes: El absentismo legal o involuntario, el absentismo personal o voluntario y el absentismo presencial</p>	<p>El absentismo es un fenómeno laboral que implica diversas características que al ser identificadas y analizadas nos va a permitir aplicar las mejores estrategias de solución para alcanzar un mejor rendimiento de los trabajadores e incremento de la productividad con menores costos por consecuencias del absentismo involuntario, voluntario y presencial.</p>	Absentismo involuntario	<ul style="list-style-type: none"> • Enfermedad común • Accidentes laborales • Permisos documentados 	1, 2, 3	<p>Ordinal</p> <p>Muy en desacuerdo (1)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Muy de acuerdo (5)</p>	<p>Leve: 3 - 6</p> <p>Moderado: 7 - 9</p> <p>Alto: 10 - 12</p> <p>Muy alto: 13 - 15</p>
		Absentismo voluntario	<ul style="list-style-type: none"> • Razones personales (faltas sin aviso) • Razones familiares • Resolución de problemas 	4, 5, 6		<p>Leve: 3 - 6</p> <p>Moderado: 7 - 9</p> <p>Alto: 10 - 12</p> <p>Muy alto: 13 - 15</p>
		Absentismo presencial	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales • Tolerancia al estrés laboral • Sobrecarga laboral • Sueldos 	7, 8, 9, 10		<p>Leve: 4 - 8</p> <p>Moderado: 9 - 12</p> <p>Alto: 13 - 16</p> <p>Muy alto: 17 - 20</p>

Matriz operacionalización de las variables

Tabla 2: Variable 2: Rendimiento laboral.

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
<p>El rendimiento laboral: Según Chiavenato, I. (2011), define el rendimiento como: “Los principales procesos para supervisar a las personas en las organizaciones se ligan íntimamente a su conducta y a su desempeño laboral. Casi siempre, el control de la jornada laboral y la evaluación del desempeño constituyen la esencia básica de estos procesos”. Esta definición nos permite conceptualizar de una manera más clara la estrecha relación existente de la conducta con el rendimiento o desempeño laboral en los procesos productivos.</p> <p>Según Motowidlo, S. (2010), sostiene que: “El rendimiento laboral es el valor total esperado por la organización respecto a los episodios conductuales discretos que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado”.</p>	<p>Desde esta perspectiva conductual en el comportamiento de los trabajadores puede medirse y determinarse si el rendimiento tiene un efecto positivo o negativo en las organizaciones, más aún cuando cada trabajador representa un ente generador de resultados pudiendo ser estos eficientes o ineficientes.</p>	Rendimiento de tareas	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación del tiempo • Resultado de trabajo • Diferenciación de problemas • Tiempo y esfuerzo • Planificación optima 	11, 12, 13, 14, 15.	Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	Bajo: 5 - 10 Regular: 11- 15 Alto: 16 - 20 Muy alto: 21- 25
		Rendimiento contextual	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa • Disponibilidad • Capacitación • Habilidades • Creatividad • Responsabilidad • Continuidad • Participación 	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22,23.		Bajo: 8 - 16 Regular: 17 - 24 Alto: 25 - 32 Muy alto: 33- 40
		Comportamiento de trabajo contraproducente	<ul style="list-style-type: none"> • Quejas • Sobredimensionamiento de problemas • Concentración • Comunicación negativa • Aspectos negativos 	24, 25, 26, 27, 28		Bajo: 5 - 10 Regular: 11- 15 Alto: 16 - 20 Muy alto: 21- 25

ANEXO 3

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN DEL ABSENTISMO LABORAL

OBJETIVO:

Este cuestionario tiene como objetivo determinar el nivel de absentismo del personal de la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. Callao.

INSTRUCCIONES:

No escribas tu nombre, la encuesta es anónima y confidencial, por favor, lee con atención cada pregunta y responde a conciencia y con honestidad eligiendo la respuesta que mejor te describe, marca con una X las respuestas según las valoraciones que consideres justas en el rango de 1 a 5:

- Muy de acuerdo.
- De acuerdo.
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo.

ABSENTISMO LABORAL						
N°	ABSENTISMO INVOLUNTARIO	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	Las ausencias por enfermedades comunes afectan el área de trabajo.	5	4	3	2	1
2	En el área se presentan ausencias frecuentes por accidentes de trabajo.	5	4	3	2	1
3	Las ausencias en el área de trabajo ocurren por permisos justificados documentalmente.	5	4	3	2	1
N°	ABSENTISMO VOLUNTARIO	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
4	Las ausencias en las labores se deben a razones personales imprevistas.	5	4	3	2	1
5	Las ausencias en las labores se dan por razones familiares	5	4	3	2	1
6	La ausencia en el área se presenta para resolver problemas personales o interpersonales	5	4	3	2	1
N°	ABSENTISMO PRESENCIAL	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
7	Las ausencias en el área suceden por efecto de las relaciones interpersonales deficientes con los compañeros o jefes	5	4	3	2	1
8	El estrés en el área no te permite cumplir las tareas diarias.	5	4	3	2	1
9	Existe sobrecarga laboral por las ausencias de los demás trabajadores.	5	4	3	2	1
10	Consideras que el sueldo que percibes no justifica las labores que realizas.	5	4	3	2	1

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL

OBJETIVO:

Este cuestionario tiene como objetivo determinar el nivel del rendimiento laboral del personal de la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. Callao.

INSTRUCCIONES:

No escribas tu nombre, la encuesta es anónima y confidencial, por favor, lee con atención cada pregunta y responde a conciencia y con honestidad eligiendo la respuesta que mejor te describe, marca con una X las respuestas según las valoraciones que consideres justas en el rango de 1 a 5:

- Siempre.
- Casi siempre.
- Regular.
- Pocas veces
- Nunca.

RENDIMIENTO LABORAL						
N°	RENDIMIENTO DE TAREAS	Siempre	Casi siempre	Regular	Pocas veces	Nunca
1	Pude planificar mi trabajo para terminarlo en el tiempo esperado.	5	4	3	2	1
2	En el trabajo tenía en mente los resultados que debía lograr.	5	4	3	2	1
3	Pude diferenciar los problemas principales de los problemas secundarios a fin de resolverlos según su importancia	5	4	3	2	1
4	Pude realizar bien mi trabajo con un mínimo de tiempo y esfuerzo.	5	4	3	2	1
5	Planifiqué mi trabajo de manera eficiente sin que representen gastos adicionales a la empresa.	5	4	3	2	1
N°	RENDIMIENTO CONTEXTUAL	Siempre	Casi siempre	Regular	Pocas veces	Nunca
6	Por mi propia iniciativa, comencé nuevas tareas cuando terminé con mis tareas anteriormente asignadas.	5	4	3	2	1
7	Asumí tareas difíciles cuando tenía disponibilidad de poder hacerlos.	5	4	3	2	1
8	Me capacité para mantener actualizado mis conocimientos relacionados con el trabajo	5	4	3	2	1
9	Trabajé lo necesario para mantener actualizadas mis habilidades laborales.	5	4	3	2	1
10	Se me ocurrieron soluciones creativas para resolver los nuevos problemas que se me presentaron	5	4	3	2	1
11	Asumí responsabilidades adicionales.	5	4	3	2	1
12	Busqué continuamente nuevos retos en mi trabajo	5	4	3	2	1
13	Participé activamente en las reuniones y/o capacitaciones realizadas en trabajo.	5	4	3	2	1
N°	COMPORTAMIENTO DE TRABAJO CONTRAPRODUCENTE	Siempre	Casi siempre	Regular	Pocas veces	Nunca
14	Me quejé por cuestiones o asuntos sin importancia en el trabajo.	1	2	3	4	5
15	Hice más grande los problemas del trabajo de lo que en realidad eran.	1	2	3	4	5
16	Me concentré en los aspectos negativos de alguna situación en el trabajo en lugar de enfocarme en los aspectos positivos.	1	2	3	4	5
17	Comente con mis compañeros de otras áreas sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	1	2	3	4	5
18	Comenté con personas externas a la empresa sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	1	2	3	4	5

ANEXO 4



El courier más grande del Perú

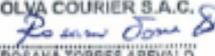
Callao, 19 de julio de 2019

Señor : Ismael E. Alarcón Silva
Asunto : Autorización para realizar encuesta sobre "El ausentismo y el rendimiento laboral en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. Callao, 2019"
Referencia : Solicitud S/N, 16/07/2019

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia, para otorgarle el permiso para la realización del trabajo de investigación sobre "El ausentismo y el rendimiento laboral en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. Callao, 2019", para optar el grado de licenciado en administración en la Universidad César Vallejo.

Hago propicia la oportunidad para renovarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

OLVA COURIER S.A.C.

ROSANA TORRES AREVALDO
GERENTE DE RR.HH.

Centro de Operaciones
Av. Argentina 4458 - Callao
Central T. 714 0900
www.olvacourier.com

Oficina comercial
Av. Rep. de Panamá 3603 - San Isidro
T. 719 8098 / 719 8090
ventas@olva.com.pe

ANEXO 5

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: El absentismo y el rendimiento laboral en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. Callao, 2019							
Apellidos y nombres del investigador: Alarcón Silva, Ismael Edgar							
Apellidos y nombres del experto. Dr. (Mg.) <u>Luis Enrique Dios Zarate</u>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Absentismo	Absentismo involuntario	Enfermedad común	Las ausencias por enfermedades comunes afecta el área de trabajo.	Likert	/		
		Accidentes laborales	En el área se presentan ausencias frecuentes por accidentes de trabajo.		/		
		Permisos documentados	Las ausencias en el área de trabajo ocurren por permisos justificados documentalmente.		/		
		Absentismo voluntario	Razones personales		Las ausencias en las labores se deben a razones personales imprevistas.	/	
	Razones familiares		Las ausencias en las labores se dan por razones familiares.		/		
	Resolución de problemas		La ausencia en el área se presenta para resolver problemas personales o interpersonales.		/		
	Absentismo presencial	Relaciones interpersonales	Las ausencias en el área suceden por efecto de las relaciones interpersonales deficientes con los compañeros o jefes.		/		
		Estrés	El estrés en el área no te permite cumplir las tareas diarias.		/		
		Sobrecarga laboral	Existe sobrecarga laboral por las ausencias de los demás trabajadores.		/		
		Sueldo	Consideras que el sueldo que percibes no justifica las labores que realizas.		/		
Rendimiento de tareas		Planificación del tiempo	Puede planificar mi trabajo para terminarlo en el tiempo esperado.		/		
		Resultado de trabajo	En el trabajo tenía en mente los resultados que debía lograr.		-		
	Diferenciación de problemas	Puede diferenciar los problemas principales de los problemas secundarios a fin de resolverlos según su importancia.	/				
	Tiempo y esfuerzo	Puede realizar bien mi trabajo con un mínimo de tiempo y esfuerzo.	/				
	Planificación óptima	Planifiqué mi trabajo de manera eficiente sin que representen gastos adicionales a la empresa.	/				
	Rendimiento contextual	Iniciativa	Por mi propia iniciativa, comencé nuevas tareas cuando terminé con mis tareas anteriormente asignadas.		/		
		Disponibilidad	Asumí tareas difíciles cuando tenía disponibilidad de poder hacerlos.		/		
		Capacitación	Me capacité para mantener actualizado mis conocimientos relacionados con el trabajo.		/		
		Habilidades	Trabajé lo necesario para mantener actualizadas mis habilidades laborales.		/		
		Creatividad	Se me ocurrieron soluciones creativas para resolver los nuevos problemas que se me presentaron.		/		
Responsabilidad		Asumí responsabilidades adicionales.	/				
Continuidad		Busqué continuamente nuevos retos en mi trabajo.	/				
Participación		Participé activamente en las reuniones y/o capacitaciones realizadas en el trabajo.	/				
Comportamiento de trabajo contraproducente	Quejas	Me quejé por cuestiones o asuntos sin importancia en el trabajo.	/				
	Sobredimensionamiento de problemas	Hice más grande los problemas del trabajo de lo que en realidad eran.	/				
	Concentración	Me concentré en los aspectos negativos de alguna situación en el trabajo en lugar de enfocarme en los aspectos positivos.	/				
	Comunicación negativa interna	Comente con mis compañeros de otras áreas sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	/				
	Comunicación negativa externa	Comenté con personas externas a la empresa sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	/				
Firma del experto			Callao, 10 de julio de 2019				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: El absentismo y el rendimiento laboral en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. Callao, 2019							
Apellidos y nombres del investigador: Alarcón Silva, Ismael Edgar							
Apellidos y nombres del experto, Dr. (Mg.): <u>Hans Mejra Guerrero</u>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Absentismo	Absentismo involuntario	Enfermedad común	Las ausencias por enfermedades comunes afecta el área de trabajo.	Likert	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Accidentes laborales	En el área se presentan ausencias frecuentes por accidentes de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Permisos documentados	Las ausencias en el área de trabajo ocurren por permisos justificados documentalmente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Absentismo voluntario	Razones personales	Las ausencias en las labores se deben a razones personales imprevistas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Razones familiares	Las ausencias en las labores se dan por razones familiares		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Resolución de problemas	La ausencia en el área se presentan para resolver problemas personales o interpersonales		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Absentismo presencial	Relaciones interpersonales	Las ausencias en el área suceden por efecto de las relaciones interpersonales deficientes con los compañeros o jefes		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Estrés	El estrés en el área no te permite cumplir las tareas diarias.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Sobrecarga laboral	Existe sobrecarga laboral por las ausencias de los demás trabajadores.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Rendimiento laboral	Rendimiento de tareas	Sueldo	Consideras que el sueldo que percibes no justifica las labores que realizas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Planificación del tiempo	Puede planificar mi trabajo para terminarlo en el tiempo esperado.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Resultado de trabajo	En el trabajo tenía en mente los resultados que debía lograr.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Diferenciación de problemas	Puede diferenciar los problemas principales de los problemas secundarios a fin de resolverlos según su importancia		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Tiempo y esfuerzo	Puede realizar bien mi trabajo con un mínimo de tiempo y esfuerzo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Rendimiento contextual	Planificación óptima	Planifiqué mi trabajo de manera eficiente sin que representen gastos adicionales a la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Iniciativa	Por mi propia iniciativa, comencé nuevas tareas cuando terminé con mis tareas anteriormente asignadas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Disponibilidad	Asumí tareas difíciles cuando tenía disponibilidad de poder hacerlos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Capacitación	Me capacité para mantener actualizado mis conocimientos relacionados con el trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Habilidades	Trabajé lo necesario para mantener actualizadas mis habilidades laborales.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Creatividad	Se me ocurrieron soluciones creativas para resolver los nuevos problemas que se me presentaron	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Responsabilidad	Asumí responsabilidades adicionales.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Continuidad	Busqué continuamente nuevos retos en mi trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Comportamiento de trabajo contraproducente	Participación	Participé activamente en las reuniones y/o capacitaciones realizadas en trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Quejas	Me quejé por cuestiones o asuntos sin importancia en el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Sobredimensionamiento de problemas	Hice más grande los problemas del trabajo de lo que en realidad eran.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Concentración	Me concentré en los aspectos negativos de alguna situación en el trabajo en lugar de enfocarme en los aspectos positivos.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Comunicación negativa interna	Comente con mis compañeros de otras áreas sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Comunicación negativa externa	Comenté con personas externas a la empresa sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>					
Firma del experto			Callao, 10 de julio de 2019				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: El absentismo y el rendimiento laboral en la empresa de mensajería DLVA COURIER S.A.C. Callao, 2019							
Apellidos y nombres del investigador: Alanís Silva, Israel Edgar							
Apellidos y nombres del experto, Dr.(Mg.) <u>Braulio Antonio Castillo Canales</u>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Absentismo	Absentismo involuntario	Enfermedad común	Las ausencias por enfermedades comunes afectan el área de trabajo.	Likert	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Accidentes laborales	En el área se presentan ausencias frecuentes por accidentes de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Permisos documentados	Las ausencias en el área de trabajo ocurren por permisos justificados documentalmente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Absentismo voluntario	Razones personales	Las ausencias en las labores se deben a razones personales imprevistas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Razones familiares	Las ausencias en las labores se dan por razones familiares.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Resolución de problemas	La ausencia en el área se presenta para resolver problemas personales o interpersonales.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Absentismo presencial	Relaciones interpersonales	Las ausencias en el área suceden por efecto de las relaciones interpersonales deficientes con los compañeros o jefes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Estrés	El estrés en el área no se permite cumplir las tareas diarias.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Sobrecarga laboral	Existe sobrecarga laboral por las ausencias de los demás trabajadores.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Sueldo	Consideras que el sueldo que percibes no justifica las labores que realizas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Rendimiento laboral	Rendimiento de tareas	Planificación del tiempo	Puede planificar mi trabajo para terminarlo en el tiempo esperado.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Resultado de trabajo	En el trabajo tenía en mente los resultados que debía lograr.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Diferenciación de problemas	Puede diferenciar los problemas principales de los problemas secundarios a fin de resolverlos según su importancia.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Tiempo y esfuerzo	Puede realizar bien mi trabajo con un mínimo de tiempo y esfuerzo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Rendimiento contextual	Planificación óptima	Planifiqué mi trabajo de manera eficiente sin que representen gastos adicionales a la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Iniciativa	Por mi propia iniciativa, comencé nuevas tareas cuando terminé con mis tareas anteriormente asignadas.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Disponibilidad	Assumi tareas difíciles cuando tenía disponibilidad de poder hacerlos.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Capacitación	Me capacité para mantener actualizado mis conocimientos relacionados con el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Habilidades	Trabajé lo necesario para mantener actualizadas mis habilidades laborales.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Creatividad	Se me ocurrieron soluciones creativas para resolver los nuevos problemas que se me presentaran.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Responsabilidad	Assumi responsabilidades adicionales.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Comportamiento de trabajo contrapredicente	Continuidad	Busqué continuamente nuevos retos en mi trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Participación	Participé activamente en las reuniones y/o capacitaciones realizadas en trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Quejas	Me quejé por cuestiones o asuntos sin importancia en el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Sobredimensionamiento de problemas	Hice más grande los problemas del trabajo de lo que en realidad eran.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Concentración	Me concentré en los aspectos negativos de alguna situación en el trabajo en lugar de enfocarme en los aspectos positivos.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Comunicación negativa interna	Conseguí con mis compañeros de otras áreas sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Comunicación negativa externa	Conseguí con personas externas a la empresa sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto			Callao, 10 de julio de 2019				