



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Ausentismo laboral en la empresa Teleatento del Perú S.A.C. Sede  
ATE, servicio de SAC FRONT**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Noblecilla Morales, Angela Andrea (ORCID: 0000-0003-1024-6939)

**ASESOR:**

Dr. Illa Sihuincha, Godofredo Pastor (ORCID: 0000-0002-2532-3194)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A mis adorados padres, mis queridos hijos mi motivo de superación y a mi amado compañero y apoyo en esta lucha de superación y satisfacción personal.

## Agradecimiento

A mi casa de estudios, a mis docentes y asesores que me brindaron la mejor experiencia de mi vida, aprender una profesión y crecer como ser humano.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variable y operacionalización	17
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimiento	21
3.6 Método de análisis	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	51
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Frecuencia de la variable ausentismo	25
Tabla 2 Frecuencia y porcentajes de la dimensión motivación	26
Tabla 3 Frecuencia y porcentaje de la dimensión clima organizacional	27
Tabla 4 Frecuencia y porcentaje de la dimensión adaptación	28
Tabla 5 Frecuencia y porcentaje de la dimensión políticas de trabajo	29
Tabla 6 Prueba de normalidad para la variable y dimensiones	30
Tabla 7 Asociación de la variable ausentismo y la dimensión motivación	31
Tabla 8 Chi cuadrado de Pearson para ausentismo y la motivación	32
Tabla 9 Coeficiente de contingencia	32
Tabla 10 Asociación de la de variable ausentismo y el clima organizacional	33
Tabla 11 Chi cuadrado de Pearson para clima organizacional	34
Tabla 12 Coeficiente de contingencia	34
Tabla 13 Asociación de la variable ausentismo y la adaptación	35
Tabla 14 Chi cuadrado de Pearson para ausentismo y adaptación	36
Tabla 15 Coeficiente de contingencia	36
Tabla 16 Asociación de la variable ausentismo y las políticas de trabajo	37
Tabla 17 Chi cuadrado de Pearson para ausentismo y políticas de trabajo	38
Tabla 18 Coeficiente de contingencia	38

<b>Índice de gráficos y figuras</b>		<b>Pág.</b>
Figura 1	Variable ausentismo	25
Figura 2	Motivación	26
Figura 3	Clima organizacional	27
Figura 4	Adaptación	28
Figura 5	Política de trabajo inadecuado	29
Figura 6	Histograma entre el cruce del ausentismo y la motivación	31
Figura 7	Histograma del cruce de ausentismo y clima organizacional	33
Figura 8	Histograma entre el cruce del ausentismo y la adaptación	35
Figura 9	Histograma entre el cruce del ausentismo y políticas	37

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad conocer el nivel de asociación entre la variable de estudio ausentismo laboral, el cual es explicado a través de los factores motivación, clima organizacional, adaptación y políticas de trabajo inadecuadas, en la empresa Teleatento del Perú S.A.C., en su servicio de SAC FRONT, ubicada en Ate, Lima, Perú, durante el año 2019. Para fundamentar la investigación se recurrió a bases teóricas de Chiavenato (2017), acerca de la variable ausentismo y sus factores que la originan. El método de investigación que se aplicó al presente trabajo es el descriptivo-explicativo. La población estuvo constituida por 60 trabajadores del servicio mencionado. El método de estudio aplicado fue una encuesta con un total de 30 encuestados, a los cuales les fueron aplicados los instrumentos de recopilación de datos. Los resultados obtenidos del ausentismo laboral mediante la prueba Chi cuadrado de Pearson para evaluar la asociatividad con la motivación alcanzo el valor de 60.003; clima organizacional en valor de 45.385; la adaptación con el valor de 44.906 y las políticas de trabajo con el valor de 38.871; todos ellos superior al valor crítico de la tabla de 9.487, confirmando que el ausentismo se explica a través de los factores señalados, con un Sig. (Bilateral) = 0.000 de fiabilidad.

**Palabras claves:** Ausentismo, motivación, clima organizacional, adaptación.

## **Abstract**

The purpose of this research is to know the level of association between the study variable work absenteeism, which is explained through the factors motivation, organizational climate, adaptation and inadequate work policies, in the company Teleatento del Peru S.A.C., in its service of SAC FRONT, located in Ate, Lima, Peru, during the year 2019. In order to base the research, we resorted to theoretical bases from Chiavenato (2017), about the absenteeism variable and its origin factors. The research method applied to the present work is the descriptive-explanatory one. The population was constituted by 60 workers of the mentioned service. The study method applied was a survey with a total of 30 respondents, to whom the data collection instruments were applied. The results obtained from work absenteeism by means of Pearson's Chi-square test to evaluate the association with motivation reached the value of 60,003; organizational climate in the value of 45,385; adaptation with the value of 44,906 and work policies with the value of 38,871; all of them higher than the critical value of the table of 9,487, confirming that absenteeism is explained through the factors indicated, with a Sig. (Bilateral) = 0.000 reliability.

**Keywords:** Absenteeism, motivation, organizational climate, adaptation.

## I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la investigación permitió identificar las causas de las ausencias, mediante estudios realizados en los ámbitos internacionales, nacionales y locales sobre el ausentismo y las causas por lo que este se origina. La dirección de los recursos humanos es un tema delicado de tratar en una organización, al contrario de desarrollar temas como marketing, costos, finanzas u otro. Las organizaciones hacen denodados esfuerzos para generar un idóneo ambiente de trabajo, brindando las mejores condiciones de bienestar, buen trato, motivación, relaciones interpersonales, desarrollo laboral, autorrealización y otros indicadores más según Chiavenato (2017 p. 80).

En el ámbito internacional, Ferro, García y Lareo (2014), concluyen que tomar en cuenta las variables sociológicas como el género, la posición laboral y las características del lugar de labores, son factores que pueden determinar el absentismo en las organizaciones. Para Sánchez (2015), el ausentismo laboral es tema de interés por excelencia dentro de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, debido a la relación existente entre trabajadores y empleadores, la salud ocupacional, riesgos ergonómicos, elementos organizativos, seguros laborales y; los múltiples elementos del ausentismo como la economía, factores psicosociales y otros, hacen complicada su administración; sin embargo, señalan grandes logros en la reducción del ausentismo. Ferreyra y Porto (2017), señalaron que, debido a las acciones realizadas hacia reducir el ausentismo, es una dificultad que genera desventajas en la producción de una organización. Para Allisey, Rodwell & Noblet (2016), mencionan que las faltas constantes al centro laboral son nocivas y de la misma forma logran mostrar situaciones laborales inciertas que generan una mayor incidencia. Godoy, A. & Dale, H. (2018), los trabajadores están menos dispuestos a desviarse de las normas de ausentismo cuando se enfrentan con una amenaza de pérdida de empleo: más notorio cuando la seguridad laboral es baja. Sin embargo, si los empleados son más cuidadosos en evitar el ausentismo innecesario cuando la seguridad laboral es baja, se observa lo contrario, los efectos son menores cuando el riesgo de despido es alto. Asay, G. R., Roy, K., Lang, J. E., Payne, R. L., & Howard, D. H. (2016), señalan que los empleadores pueden incurrir en costos relacionados con el ausentismo entre los empleados que tienen enfermedades crónicas o comportamientos poco saludables. En su estudio

identificaron la asociación entre el absentismo de los empleados y 5 afecciones: 3 factores de riesgo (tabaquismo, inactividad física y obesidad) y 2 enfermedades crónicas (hipertensión y diabetes). Thurston y Glendon (2018), señalan que el ausentismo solo fue predicho por el impacto del empoderamiento. Cuanto mayor y más positivo sea el empoderamiento de un empleado en el lugar de trabajo; califican las prácticas de seguridad de su supervisor, predicen una mayor participación de seguridad en el lugar de trabajo, destacando un efecto moderador.

En el contexto nacional, Romainville, (El Comercio, 04 de febrero de 2016), menciona que las ausencias laborales son consecuencia de problemas ergonómicos, mayormente relacionado a posturas que adopta el trabajador cuando permanece frente a equipos y maquinarias; así como, al estrés psicológico por carga laboral. Para Rojas e Izaguirre (2020), el ausentismo es una situación con alta injerencia en las organizaciones, indistintamente del rubro a la cual pertenezca la misma, señalando que es complicado estudiar el ausentismo y consideran distintos factores tanto internos como externos, individuales y colectivos, que establecen su surgimiento. Guerrero y León (2015), indican que el ausentismo debe ser evaluado tomando en cuenta factores asociados, tanto psicológicos como sociológicos; así mismo, señalan que debe tomarse en cuenta características demográficas. Finalmente, relacionan las variables como la satisfacción, compromiso, percepción, carga laboral y oportunidades de desarrollo con el ausentismo.

En el contexto local, Nuñez y Pérez (2017), señalan que el ausentismo laboral en las organizaciones es uno de los problemas más complejos de afrontar, es una señal que muestra las dificultades del trabajador dentro de la organización. Velásquez, Loli y Sandoval (2019), señalan que el absentismo se refiere a faltar o no asistir el trabajador a su centro laboral y que es la acumulación de los ciclos que un empleado no está presente, sea por faltas o tardanzas justificadas o injustificadas. También lo definen, como la pérdida en horas o días no trabajados, sin considerar el origen de las causas.

En el contexto organizacional, el análisis del problema del ausentismo se realizó en la empresa Teleatento del Perú S.A.C., en el servicio SACFRONT; caso del presente estudio. Se obtuvo los datos estadísticos del ausentismo del año 2018, siendo el resultado promedio de dicho año, 5.30%. Se obtuvo, además, que el

3.37% fue identificado como ausentismo no remunerado; entiéndase, trabajadores que se ausentaron de su puesto laboral sin justificación posterior. La organización ha implementado un sistema de control de personal mediante la gestión de administración de personal (GAP), la que permite identificar las ausencias y tardanzas de los trabajadores y tener datos estadísticos mediante indicadores. Así mismo, implementó un programa denominado asistencia perfecta, premiando mediante incentivos a los trabajadores sin tardanzas, faltas y sin descansos médicos; sin embargo, no generó los resultados esperados. En la práctica, no se ha podido reducir el índice de ausentismo.

La justificación de la investigación responde al interrogante de por qué y para qué se investiga (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018, p. 83). En la justificación teórica, se tomó como referencia principal lo definido por el teórico Chiavenato. Consultada dicha teoría, el presente trabajo de investigación pretende confirmar la asociación del ausentismo y las dimensiones que la definen, siendo altamente importante para la organización estudiada y otras similares, identificar los factores principales que originan el ausentismo, desarrollar propuestas de mejora y disminuir los altos índices.

En cuanto a la justificación económica, Hernández, Fernández y Baptista (2014), mencionan que las implicancias económicas permiten resolver problemas reales en las organizaciones, siendo trascendentales en el momento de decidir cómo disminuir las pérdidas económicas generadas por el aumento del ausentismo de los trabajadores en sus puestos laborales (p. 40).

El presente estudio tiene una justificación social, fundamentada en la teoría de necesidades de Maslow, citado por Chiavenato (2017); donde se justifica las razones del comportamiento humano que relacionan el principio del individuo y su motivación para conducirse y portarse, que nacen desde su interior. Por ello las organizaciones deben darle especial interés a sus stakeholders, para desarrollar estrategias que permitan el crecimiento constante de las mismas, su presencia en el mercado y su rentabilidad; considerando generar un programa de responsabilidad social empresarial.

Para la justificación metodológica, Hernández, et al. (2014), nos ayudan contribuyendo a la definición del concepto y lograr con ello mejoras en la forma de desarrollar la variable de estudio. Delimitar correctamente la variable, identificar las

dimensiones y elegir el diseño correctamente; permiten realizar un análisis adecuado de los resultados estadísticos (p. 40). Cabe destacar que la metodología empleada, permite formular y estructurar la investigación, en donde es utilizado un cuestionario a modo de mecanismo de recaudación de datos; mismos que son validados por técnicas precisas y por la sugerencia de experimentados profesionales en el presente estudio, donde se analiza la variable ausentismo y los factores que lo causan, lo cual permitirá proponer soluciones para la misma.

De acuerdo con Hernández, et al. (2014), si el trazado del caso es realizado adecuadamente, la investigación será mucho más factible (p. 352). Por ello se planteó el siguiente problema, ¿Cuáles son las causas del incremento del absentismo laboral de los trabajan en el servicio de SAC FRONT?; así como, los problemas específicos ¿Cómo se asocia la motivación con el ausentismo laboral?, ¿Cómo se asocia el clima organizacional con el ausentismo laboral?, ¿Cómo se asocia la adaptación con el absentismo laboral? y ¿Cómo se asocia las políticas de trabajo inadecuado con el ausentismo laboral?

Con relación a los objetivos, Hernández, et al. (2014), indican que es necesario saber, qué buscar en una investigación y conocer cada uno de los objetivos (p. 37). El objetivo del presente estudio es identificar las causas del incremento del ausentismo en el servicio de SAC FRONT de la empresa estudiada. Siendo el primer objetivo específico, encontrar la asociación que existe entre la motivación y el ausentismo laboral. Segundo objetivo específico, identificar la relación existente del clima organizacional y el ausentismo. Tercer objetivo específico, encontrar la asociación de la adaptación y el ausentismo y; el cuarto objetivo específico, examinar la asociación de las políticas de trabajo y el ausentismo laboral.

Con relación a las hipótesis Hernández, et al. (2014), nos dicen que las hipótesis señalan lo que tratamos de probar y se precisan como esclarecimientos e intentos del fenómeno investigado (p. 104). Por lo tanto, para el presente estudio tenemos como hipótesis uno: La motivación afecta significativamente al ausentismo laboral en los trabajadores del SAC FRONT. Para la hipótesis de estudio dos, el clima organizacional afecta significativamente al ausentismo laboral de los trabajadores del servicio de SAC FRONT. Para la hipótesis de estudio tres, la adaptación afecta significativamente al ausentismo en los puestos de trabajo de los

colaboradores del servicio de SAC FRONT. Para la hipótesis de estudio cuatro, las políticas de trabajo afectan significativamente al ausentismo del personal del servicio de S.A.C. FRONT.

## II. MARCO TEÓRICO

Identificada la realidad problemática y analizando los datos históricos obtenidos, se definió la variable de estudio; así mismo, se identificaron las dimensiones y los indicadores, sustentado en el desarrollo del marco teórico expresado a continuación, donde se revisó diferentes fuentes internas y externas, como tesis y artículos recientes, referentes a la variable y las dimensiones identificadas; en busca de la relación, la asociación e influencia que cada una causa en la variable de estudio.

En el proceso de referenciar el marco conceptual de la variable ausentismo se identificó los términos ausentismo y absentismo utilizados por distintas fuentes, para conocer si existe una diferencia se consultó ambos significados en el diccionario de la Real Academia Española, donde se evidenció que ambos sustantivos denotan el mismo significado. Ausentismo significa, absentismo. Absentismo es, el abandono constante en el cumplimiento de compromisos y obligaciones propios de un cargo. RAE (2019).

Arregui (2018), en su tesis “El ausentismo laboral. Caso: Área Call Center institución financiera privada del Ecuador”, para obtener del título de Magister en Desarrollo del Talento Humano en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, tuvo como objetivo señalar lo que origina el ausentismo laboral, para la elaboración de una propuesta para disminuirlo y prevenirlo. Para la variable ausentismo uso la teoría de Ribaya (1999) es la deserción de una persona dentro de su jornada laboral, en horas que correspondientes a un día de trabajo, dentro de la jornada legal establecida. La metodología usada fue descriptiva explicativa, la población total fue de 147 trabajadores del call center. El análisis cualitativo determino las razones que generan ausentismo: Riesgo laboral (Carga Laboral, Agotamiento físico y mental, Problemas de Salud a causa del Trabajo) = 73%, Cultura = 3% (cultura ausentista), Engagement (Equilibrio trabajo - vida personal) = 18%; Clima (Recompensas y Espíritu de Equipo) = 7%. El aporte de la investigación resulta importante porque de los factores y resultados, brindan recomendaciones para mejorar la prosperidad del trabajador en estrecha relación con los objetivos trazados por la organización, al implementar un plan de gestión de ausentismo laboral.

Ferraro (2016), en su estudio titulado “Incidencia de Ausentismo Laboral y Factores Determinantes en el personal de Enfermería del Zonal Especializado en Oncología Luciano Fortabat de Olavarría 2014”, para la obtener el título de Magister en gestión de sistemas y servicios de salud en la universidad Nacional del Rosario, señaló como objetivo describir el ausentismo y a su vez poder encontrar los factores definitivos del ausentismo laboral del personal no considerado proyectado de personal de enfermería. Las teorías basen fueron: como primera, Rodríguez (1999), sea cual sea el caso, el ausentismo laboral comprende ausencia del trabajador en su puesto laboral, en horario laborable dentro de la jornada permitida legalmente.

En cuanto a la segunda teoría, Mesa y Kaempffer (2004) definen tres modelos para definir los factores de ausentismo: modelo económico, modelo psicosocial y modelo de retiro organizacional. La metodología usada es descriptiva cuantitativa de corte transversal. La población muestra contó con 27 enfermeros de la entidad. Se identificó adentro del ausentismo reglamentario, las faltas al lugar de trabajo, permitidos en la ley, donde se encontró que el 7% se ausentó por fallecimiento, e igualmente en cantidad por embarazo, y un 4% por matrimonio. Un 19% por razones propias y un 11% por protestas. Un 52% de trabajadores enfermeros que se ausentaron a su centro de labores fue por enfermedad, mientras que el 48% no se ausento. El aporte de la investigación resulta importante porque de los factores considerados no se mencionó dimensiones como la motivación y el clima organizacional que deben ser considerados como factores internos importantes antes que género, edad y estado civil.

Romero (2019), en su tesis “Ausentismo Laboral y su Incidencia en la Calidad Educativa de la E.B. “Flor Torres De Núñez”; en el estado de Carabobo, para obtener el título de Magister en Gerencia Avanzada en la universidad de Carabobo Naguanagua, Venezuela. Analizar el ausentismo laboral y su incidencia en la calidad educativa de la E.B. “Flor Torres de Núñez”; en el municipio Naguanagua Estado. Carabobo. La teoría empleada para definir su variable Chiavenato (2017). Es el concepto que usa para definir las faltas o ausencias de los empleados a su jornada laboral. Es el cumulo de horas y días no trabajados. La metodología de la investigación fue descriptiva con un diseño no experimental de campo, la muestra fue de nueve docentes. Con relación a la Motivación: 10% siempre se sienten motivados, 20% casi siempre, 20% a veces, 50% nunca se

sienten motivado realizando su trabajo en la institución. Con relación a la Satisfacción Laboral, mediante el reconocimiento del trabajo que realizan los docentes por parte de los superiores muestran que el 10% respondió que siempre se reconoce su trabajo, el 30% expresó que casi siempre, otro 30% contestó que a veces, 20% señaló rara vez es Reconocido, 10% manifestó que nunca es reconocido el trabajo que realiza dentro de la institución. Respecto a clima organizacional, 10% siempre se ven afectados negativamente por la actitud de los compañeros de trabajo, el 30% rara vez, y el 60% manifiesta que la actitud de los compañeros de trabajo no los afecta negativamente. En cuanto a la remuneración, con relación a sí sus necesidades son satisfechas de acuerdo con los beneficios socioeconómicos que le brinda su trabajo, 10% de los docentes siempre satisface sus necesidades, y el 90% manifestaron que nunca satisfacen sus necesidades con los beneficios socioeconómicos que le brinda su trabajo. El aporte de la investigación resulta importante ya que recomienda generar estrategias de gerencia, mediante una información clara y efectiva; además, otorgar reconocimientos a la plana docente de la institución educativa y así lograr disminuir el ausentismo tomando en cuenta los factores estudiados.

Caycho (2016), en su tesis, "Absentismo Laboral y Motivación en lo Trabajadores de la Central del 355 de la Empresa de Auto Taxi Satelital en Maranga San Miguel", para obtener el título de Licenciado en Psicología, en la universidad Inca Garcilaso de la Vega en Lima, Perú. Señaló el objetivo a alcanzar el definir la incidencia de la motivación en los colaboradores. Las teorías empleadas para la variable absentismo laboral fueron: Martín & Sabaté (1983), quien define el absentismo a manera que es la ausencia del trabajador al centro de labores: de la misma forma para la variable motivación Clayton Alderfer (citado en Naranjo, 2009) fundamenta su teoría en la jerarquía de necesidades de Maslow, necesidades agrupadas en tres tipos: existencia, relación y crecimiento. La investigación tuvo un enfoque del tipo descriptiva correlacional. La población trabajada fue de 107 trabajadores y una muestra de 102. La investigación concluyó mediante el análisis estadístico de R de Pearson, de 0.382 y un nivel de significancia de 0.05 que aprueba la hipótesis. Concluyéndose, que existe una correspondencia significativa de la variable ausentismo laboral y la motivación. El aporte de la investigación resulta importante, porque considera que la motivación es un factor interno

determinante y que debe ser considerado dentro de las organizaciones quienes deben generar estrategias para mantener una satisfacción laboral por parte del trabajador.

Santi (2016), en su tesis de investigación “Pérdidas económicas del ausentismo y presentismo laboral en las empresas agroindustriales de la región Lambayeque, 2016”, para obtener el grado de magister en la Universidad Nacional Agraria La Molina en Lima, Perú; planteó como objetivo, definir las pérdidas económicas del ausentismo y presentismo laboral en las empresas agroindustriales de la Región Lambayeque. Las teorías base fueron, como primera teoría: Gibson (1966), que define el ausentismo como el no estar de manera presencial en el lugar y momento asignado para desempeñar las labores asignadas. Segunda teoría: Lerner, et al. (2000), define el presentismo, como el tiempo en el cual los empleados no desarrollaron sus labores, aun estando presentes en sus puestos, a causa de no contar con buena salud y en buenas condiciones físicas para un óptimo ejercicio de sus funciones. El enfoque de la investigación fue cuantitativo. La población tomada fue de 1296 colaboradores y la muestra fue de 1215. La investigación concluyó a través del análisis estadístico con el Alpha de Cronbach de 0.689, que el 56.8 % de los colaboradores se han ausentado de sus centros de labores principalmente por enfermedad y atender su salud. Demostrando la relación existente entre la variable y su dimensión salud, sobre las otras dimensiones. El aporte de la investigación resulta importante ya que permite comprender el nivel de implicancia del ausentismo dentro de la productividad en las organizaciones. Yıldız, Yıldız, Zehir, y Aykaç (2015), señalan que el presentismo mayormente significa estar en su puesto laboral estando enfermo. El mismo genera atención en las teorías por mucho tiempo. No obstante, sus antecedentes están delimitados a diferentes culturas.

Delgado (2018), en su tesis Ausentismo Laboral de los colaboradores de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018, Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Señalo como objetivo, establecer el índice de ausencias laborales de los empleados en la empresa mencionada en su sede Callao, en el 2018. Las teorías empleadas para la variable ausentismo. La teoría base fue obtenida de Chiavenato (2017), quien conceptúa al ausentismo, a la

palabra usada para definir las ausencias o faltas de los empleados en su jornada laboral. En tal sentido, es la acumulación de días en que, por distintos motivos, los colaboradores llegan tarde o no asisten al centro laboral. La metodología utilizada, fue descriptiva, básica simple; de diseño no experimental-transversal, de tipo cuantitativo. La población tomada fue de 400 empleados, se encontraron los resultados mediante la toma de muestra aleatoria simple (MAS) y la prueba de corrección por afinidad, en un grupo de 121 empleados. Esta investigación concluyó mediante el análisis obtenido, que el 63.6% considera el ausentismo moderado, el 35.5% lo considera bajo y el 0.8% lo considera alto. El estudio concluyo en que el ausentismo y sus dimensiones se encuentran en un nivel moderado. El aporte de esta investigación nos permite poder analizar a mayor profundidad los factores porque los trabajadores se ausentas de sus puestos de trabajo.

En cuanto a las definiciones teóricas, la revisión de los antecedentes relacionados a la variable de estudio permite identificar cómo el ausentismo se relaciona con las dimensiones motivación, clima organizacional, adaptación y políticas de trabajo; reaccionado a su asociación; siendo ahora necesario, para su mayor comprensión y beneficio a la investigación, hacer revisión de las teorías que describen al ausentismo, sus dimensiones e indicadores.

Se recurrió como autor principal a las bases teóricas de Chiavenato (2017), sobre la definición conceptual de la variable, señalando que el ausentismo es la falta o abandono del trabajador a su puesto laboral (p. 124). Así ampliando el concepto, es la sumatoria de periodos en los que el trabajador se encuentra ausente en su puesto laboral, debido a tardanza o alguna otra razón. Frontes (1974), se refiere al ausentismo, como la falta de los trabajadores en el momento en el que debe estar en su puesto de trabajo (Como se citó en Chiavenato, 2017, p.124). Así Sterhagen (1972), señala que las causas del ausentismo deben identificarse y emprender estrategias en cuanto a supervisión, apoyándose en las políticas de la organización para reducir el ausentismo y tardanzas del personal (Como se citó en Chiavenato, 2017, p. 124). Feldhaus, et al. (2019), manifiestan que el personal con más carga laboral tiende a tener mayores ausencias. Dyrbye, Shanafelt y Johnson (2019), relacionan el ausentismo a causas de estrés en los empleados. Evans-Lacko y Knapp (2016), asocian el ausentismo con los problemas ocasionados por la depresión de los trabajadores. Bergström y Lohela (2017),

concluyen que el ausentismo es más costoso por empleado a las dificultades relacionadas al ámbito profesional. Asay, Roy, Lang, Payne y Howard (2016), señalan que las organizaciones pueden tener costos asociados con el ausentismo de los trabajadores que sufren males repetitivos e identifican la relación entre el ausentismo de los trabajadores y males propios relacionados al consumo de cigarrillos, al sedentarismo, obesidad y enfermedades crónicas como la hipertensión y la diabetes. Shah, et al. (2020), Señalan que el ausentismo laboral es un problema multimillonario, que cuesta dinero y disminuye los ingresos. En el momento de contratar a un empleado, las organizaciones no tienen un mecanismo objetivo para predecir si un empleado será puntual con respecto a la asistencia o estará habitualmente ausente.

Primera dimensión: Motivación. Según Chiavenato (2017), define a la motivación usando el concepto general de motivo, que es cualquier razón que conlleve a una persona a decidir de distinta manera y que origina una acción concreta o una conducta específica (p. 49). Se debe tomar en cuenta características que influyen en su concepción denominadas indicadores los cuales son: Indicador La autorrealización. Definida como las necesidades más importantes de las personas y se ubican en lo más alto de la teoría de Maslow, que motivan a la persona a usar su propio potencial y a desenvolverse de manera continua, día a día (Ibidem, p. 350). Indicador Empatía. Es un flujo de complementación y aceptación de otra persona. Para hablar de la empatía, se usan palabras análogas como aceptación de las personas, compasión humana o precisión para percibir el ámbito general, según (Ibidem, p. 52). Indicador buen trato laboral. Todo trabajador tiene derecho a recibir un buen trato laboral, digno y respetuoso. (Ibidem, p. 223). Indicador Liderazgo. Son las características propias identificadas y desarrolladas en una persona con cualidades excepcionales para conducir grupos o equipos de trabajo en las organizaciones según (Ibidem, p. 339). Indicador Satisfacción Laboral. Se explica como la satisfacción de la persona en el desempeño y la motivación que reciben de las organizaciones y que influyen en sus puestos de trabajo (Ibidem, p. 178). Schaumberg, y Flynn (2017), señalan que la satisfacción laboral anticipa las faltas de los trabajadores con poca tendencia a la culpa, las conductas de los trabajadores con baja tendencia a la culpa se caracterizan más por alcanzar sus propias aspiraciones que por cumplir con los demás.

Segunda dimensión: Clima Organizacional. Relacionado con la motivación de los trabajadores. Cuando esta es alta da como resultado relaciones beneficiosas manteniendo interesados y colaborativos a los trabajadores, animados y con sensación de satisfacción. Sin embargo, cuando es baja hay sensación de frustración falta de colaboración, desinterés, incluso hasta sentimiento de venganza que conllevan al trabajador a sabotear los procesos (Ibidem, p. 74). Indicador recolección y análisis de información. Una de las funciones actualmente más importante de una organización es administrar y custodiar la información interna, que será recolectada, analizada y divulgada entre los individuos de una empresa o asociación, debiéndose tener sumo cuidado en su administración (Ibidem, p. 92). Indicador relaciones interpersonales. Se originan al desarrollar la confianza entre las personas y no necesariamente se basan en bosquejos formales como posiciones laborales, definición de jerarquías, estructuras orgánicas u otras (Ibidem, p. 92). Indicador ambiente de trabajo. Como concepto general ambiente es todo lo que se encuentra en el entorno de las organizaciones. Al ser amplio y difuso el ambiente es complicado desarrollar su contexto (Ibidem, p. 24). Indicador condiciones físicas de trabajo. Consiste en el volumen y la constancia en el uso de voluntad, fuerza y del desgaste corporal e intelectual que son requeridos y el cansancio que generan. Cabe considerar las condiciones físicas u de salud del trabajador para considerar un buen performance (Ibidem, p. 196). Indicador reconocimiento. Es una necesidad social de los trabajadores dentro de sus centros laborales por parte de sus superiores y demás trabajadores (Ibidem, p. 297).

Tercera dimensión: Adaptación. Chiavenato (2017), define a la adaptación como las situaciones en las cuales las personas se interrelacionan, dentro de una pluralidad de situaciones con el objeto de saciar sus carencias y mantener una equidad en sus emociones. Las mismas que no solo son de seguridad y físicas; sino también, dirigidas al hecho de aspirar a pertenecer a un grupo específico de personas o entidad y, el de poder tener opciones para auto realizarse (p. 74). Indicador sentido de pertenencia. Toda persona pretende mantener sus relaciones con los demás de esta forma encuentran una identidad como parte de un grupo, obtienen información acerca de su condición y estatus dentro del ambiente en que se desarrolla con el objetivo de poder sentirse seguro y con los mismos derechos de los demás (Ibidem, p. 55). Indicador integración. Es el proceso aplicado a los

recursos humanos mediante el diseño de la posición y la evaluación de su función en el cargo. Es decir, luego del reclutamiento y la selección se definen la posición del trabajador dentro de la organización (Ibidem, p. 166).

Cuarta dimensión: Políticas de trabajo. Chiavenato (2017), relaciona a las mismas con situaciones racionales, filosóficas y de cultura organizacional. Las políticas son medidas que se establecen para administrar cada función y garantizar su desarrollo acorde a las metas trazadas. Son consideradas pautas gerenciales, que colaboran a que las personas se conduzcan dentro de la organización (p. 102). Indicador desarrollo laboral. Se basa en la psicología organizacional un nivel más extenso y que incluye a toda la estructura; quiere decir, la manera como crecen y experimentan las organizaciones (Ibidem, p. 334). Indicador normativa interna laboral. Toda organización considera las medidas normativas como una manera de calcular los efectos de los objetivos trazados y del uso adecuado de los recursos dentro de los macros y micro procesos (Ibidem, p. 22). Indicador político de seguridad y salud en el trabajo. Una de las políticas más importantes que debe desarrollar una organización para mantener un grupo de trabajo saludable y seguro, es la de seguridad y salud en el trabajo, para generar un lugar seguro y saludable para los trabajadores (Ibidem, p. 284). Schmid, et al. (2016), mencionan que el comportamiento de liderazgo de apoyo posee la capacidad de disminuir el ausentismo, el presentismo y los costes relacionados. Para favorecer a la salud, rendimiento y efectividad de la capacidad laboral, el comportamiento de liderazgo de apoyo debe ser tomado en cuenta en las políticas de trabajo. Pichler y Ziebarth (2016), mencionan que el incremento de padecimientos afines a las infecciones se aminora luego que los trabajadores consiguen descansos pagados por enfermedades. Torre, Pelagatti y Solari (2015), mencionan que la importancia de los efectos de las conductas de los empleados no son solo una muestra de decisiones a nivel personal. Las políticas de sueldos y salarios en base al desempeño optimizan las medidas en que los trabajadores actúan frente a las igualdades salariales.

Referente a otras teorías del ausentismo, Robbins (2014), señala que el ausentismo es el hábito de no estar presente en el puesto laboral. Al no asistir los empleados es complicado que las labores se realicen en el lugar donde se deben de ejecutar. Reducir el ausentismo o terminar con él es complicado, cuando este

logra altos niveles impacta inmediata y altamente en el desarrollo normal de las organizaciones (p. 451). Amador (2016), señala que el ausentismo tiene que ver con la psicología positiva; en otras palabras, las personas que se encuentran en un estado de satisfacción y felicidad se identifican con su organización y no inciden en el ausentismo (p. 35). Mgonja (2017), señala que el ausentismo en el lugar de trabajo es un problema grave que socava la prestación de servicios sin problemas tanto en los países desarrollados como en los países en desarrollo. Se informa de que el problema es más grave en las naciones en desarrollo. Johnston, et al. (2019), manifiestan que las señales que más favorecen al ausentismo giran en torno a la conducta, mientras que los que más ayudaron al presentismo fueron los cognitivos. Magee, Gordon, Robinson, Caputi, y Oades (2017), señalan que el ausentismo, es un contribuyente importante a la pérdida de productividad en el lugar de trabajo. Khan, Nawaz, Qureshi y Khan (2016), indican que el ausentismo ha sido percibido como un indicador del rendimiento del empleado que está por debajo de la media; así como una simple violación del acuerdo entre el empleador y el empleado.

Primera dimensión: Motivación. Robbins (2014), define motivación como los métodos que incurren en la energía, trayectoria, perseverancia y voluntad que tiene un individuo para alcanzar su objetivo. Habitualmente la motivación reconoce a la voluntad, para que una persona logre alcanzar sus metas (p. 506). Jensen, Andersen y Holten (2019), señalan que la motivación contiene diversos factores favorables; sin embargo, nuevas investigaciones identifican factores adversos ligados al estrés y cansancio. Los directores no deben esperar que un programa motivacional alto avale inmediatamente un alto rendimiento y una baja ausencia. Vignoli, Guglielmi y Bonfiglioli (2015), destacan el papel del estado anímico en el origen del ausentismo; al analizar el cansancio emocional, la demanda laboral se relaciona con altos niveles de ausentismo.

Segunda dimensión: Clima organizacional. Robbins, (2014), define como a las ideas que conducen a los integrantes de la organización, este aspecto del clima laboral es como la fuerza del equipo a nivel organizacional, todos asumen las pasiones de lo que es significativo o de la representación de los resultados (p. 51). Mohamadzadeh, Ashgholi, Rafii y Bahrani, (2015), señalan que el clima organizacional es un factor que se puede modificar en las organizaciones y puede ser determinante al conducirlos a efectos no agradables como la intencionalidad de

abandonar su centro de labores. Viitala, Tanskanen y Sääntti (2015), señalan que existe una relación entre el clima organizacional y el bienestar en el centro de trabajo y enfatizan cómo los otros climas poseen distintas tipologías de relación con un buen ambiente en el laboral. Ahmad, Jasimuddin y Kee (2018), señalan que para definir el concepto de clima organizacional se incide en las dimensiones del mismo, como el bienestar en el centro de labores. Así mismo, incluye los rasgos de personalidad que definen el vínculo entre el clima organizacional y el bienestar laboral

Tercera dimensión: Adaptación. Robbins, (2014), es la capacidad de los individuos para alinear su gestión frente a circunstancias o causas externas, modificando sus acciones frente a situaciones perceptiblemente diferentes, de manera que su equilibrio conductual ingrese entre lo que son ellos y lo que hacen (p. 112). Rudolph, Lavigne, Katz, Zacher y Hannes (2017), señalan que a medida que el ambiente de trabajo se vuelve más cambiante la adaptación se vuelve mucho más importante. La adaptación profesional se define como un grupo de aspectos psicosociales que colaboran con los trabajadores a desarrollar con éxito sus labores.

Cuarta dimensión: Política de trabajo. Robbins, (2014), las organizaciones requieren generar políticas que instauren el trato equitativo y neutral para sus trabajadores y que protejan sus derechos (p.108). Johns y Miraglia (2015), menciona que el ausentismo laboral auto informado mayormente se emplea en estudios asociados a la salud, el comportamiento organizacional y la economía. Sin embargo, cuando se requiere conocer los niveles de absentismo total, informar de manera no suficiente puede generar políticas de trabajo erradas. Schouteten (2017), señala que el ausentismo se explica mejor mediante una relación de capacidad laboral y agotamiento. Por lo tanto, las acciones para disminuir el ausentismo y las enfermedades ocupacionales deben estar direccionadas a mejorar la capacidad laboral de un trabajador y/o prevenir el agotamiento. Hendriks, et al. (2015), manifiestan que los indicios y signos depresivos poseen impacto en la disminución de la capacidad laboral futura y el ausentismo en la ansiedad, lo que implica que la prevención de la depresión es de gran importancia.

Otra teoría nos la brinda Mullins (2019), quien señala que el ausentismo, la ausencia del personal empleado a su posición laboral, resulta mayormente de

dificultades en las interrelaciones personales y laborales; mismas, que generan conflictos incrementándolo (p. 277). De acuerdo con un artículo en el Financial Times (2010), señala que uno de los motivos que generan mayores inconvenientes en el desarrollo de una organización es el ausentismo laboral debido a estrés de los individuos; esta afección al personal influye altamente en el clima laboral, el desempeño del colaborador y los niveles de producción. Hassink (2018), señala que las empresas pueden reducir el ausentismo mediante la aplicación de amplios programas, incluyendo remuneración por rendimiento, mejoras generales del trabajo y el fortalecimiento de la lealtad de los trabajadores a la empresa. Nanjundeswaraswamy (2016), menciona que el ausentismo de los trabajadores no solo interviene en el mal uso de los recursos, si no también, incide en sus ingresos; la disminución de los ingresos de los empleados interviene en el poder adquisitivo de los mismos, en una mala armonía familiar, salud y en el estado físico y psicológico. Valentine, Ferebee, y Heitner, (2019), señalan que, dentro de las organizaciones, los costos asociados con el estrés y las enfermedades se manifiestan como altos índices de ausentismo y presentismo de los empleados.

Primera dimensión: Motivación. Mullins (2017), el estudio de la motivación se refiere, básicamente, al por qué las personas se comportan de cierta manera. El concepto subyacente de motivación es una fuerza impulsora dentro de los individuos porque intentan alcanzar algún objetivo para satisfacer alguna necesidad o expectativa. Las personas tienen una variedad de necesidades y expectativas cambiantes y, a menudo, competitivas, que intentan satisfacer de diferentes maneras. La clasificación de las necesidades y expectativas individuales en el trabajo es económica, intrínseca y social (p. 529). MacDonald, Kelly y Christen (2019), señalan que la motivación subordinada se relaciona positivamente con la satisfacción laboral subordinada, de modo que la satisfacción induce a la motivación.

Segunda dimensión: Clima organizacional. Mullins (2017), es la percepción de los empleados de cómo se siente trabajar en la unidad e incluye aspectos específicos del entorno que afectan directamente la capacidad de las personas para hacer el trabajo. Un gerente los esfuerzos tendrán un efecto en los empleados, idealmente la creación de un clima organizacional productivo (p. 244). Escamilla, Núñez, Prado y Ratten (2020), mencionan que el clima organizacional brinda datos

importantes acerca del ambiente de trabajo visto por los trabajadores, interviniendo en la satisfacción laboral, el compromiso en la organización y el ejercicio del trabajo. Thakre y Shroff (2016), mencionan que el clima organizacional impacta en el estrés del papel de la organización y la satisfacción en el trabajo y admite que la organización identifique lo necesario de un clima organizacional adecuado en el centro de labores.

Tercera dimensión: Adaptación. Mullins (2017), las personas difieren en lo que los motiva y en lo que buscan en el trabajo. Solo si las personas se sienten plenamente comprometidas con la organización, estarán intelectual y emocionalmente comprometidas o motivadas para adaptarse y dar lo mejor de sí mismo (p. 750).

Cuarta dimensión: Política de trabajo Mullins (2017), es más probable que se logre la armonía y la cohesión dentro del grupo si el personal, las políticas y los procedimientos están bien desarrollados y se consideran equitativos con tratamiento para todos los miembros. Se debe prestar atención a los efectos que los sistemas de evaluación, disciplina, promoción y recompensas, y oportunidades para el desarrollo personal tienen en los miembros del grupo (p. 557). Losina, Yang, Deshpande, Katz, y Collins (2017), mencionan que las evidencias actuales señalan que la actividad física está relacionada con la eficiencia de un trabajador y que el incremento de la actividad física conduce a valores menores de ausentismo laboral. Esto sugiere a las organizaciones elaborar políticas en las que se incluya brindar programas de bienestar en las actividades laborales para incrementar la función física de sus trabajadores. Mudaly y Nkosi (2015), mencionan que los aspectos personales, profesionales y organizacionales pueden generar ausentismo en una realidad de falta de recursos humanos y equipos. Los directores deben reducir el ausentismo abordando las preocupaciones de los trabajadores, generando incremento en la productividad, incremento del estado emocional, baja en los riesgos ocupacionales.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo, diseño y nivel de investigación**

Tipo de investigación.

La presente investigación es de tipo aplicada, de alcance descriptivo explicativo. Hernández, et al. (2014) señalan que la investigación de esta índole señala la personalidad, las características y los tipos de una persona, grupo, comunidad, proceso, objeto o alguna otra situación que se sujete a un análisis; además, está encaminado a manifestar las causas de los acontecimientos y situaciones físicas o sociales. Explica por qué sucede un evento y bajo qué situaciones se exterioriza, o por qué se asocian dos o más variables (p. 97).

Diseño de la investigación.

El actual caso de estudio, se define como el tipo de estudio que se realiza sin manejar intencionalmente las variables. Se trata de investigaciones en las cuales no se modifica en manera adrede la variable independiente para y observar su consecuencia en otra variable. The SAGE Glossary of the Social and Behavioral Sciences, 2009b, señala que, en una investigación no experimental, se presta atención a los resultados, tal como se generen en su contexto inicial para su análisis (Como se citó en Hernández, et al., 2014, p. 152).

#### **3.2 Variable y operacionalización**

Definición conceptual de ausentismo.

Chiavenato (2017) señala que el ausentismo son las faltas o ausencias del trabajador en su puesto de labores. Dentro de un criterio más extenso, es la sumatoria de los ciclos en que el trabajador está ausente en el trabajo ya sea por una falta, retraso o algún otro motivo. (p.124).

Definición operacional de ausentismo.

El ausentismo se evaluará mediante las dimensiones, motivación, clima organizacional, adaptación y políticas de trabajo, el instrumento a aplicar es una encuesta estilo cuestionario el que consta de 30 ítems, según sus indicadores de medición

Indicadores.

El conjunto de indicadores seleccionados para plasmarse en las guías de los cuestionarios, fueron desglosados de los factores que son parte del sustento teórico de la variable ausentismo; los cuales de se explican a través de la motivación, con

sus indicadores autorrealización, empatía, buen trato laboral, liderazgo y satisfacción laboral; el clima organizacional con sus indicadores reserva de la información, capacidad de trabajo en equipo, relaciones interpersonales, ambiente de trabajo, condiciones físicas del trabajo y reconocimiento; los factores de adaptación, con sus indicadores sentido de pertenencia e integración; y las políticas de trabajo con sus indicadores desarrollo laboral, normativa interna laboral y política de seguridad y salud en el trabajo.

Escala de medición.

De acuerdo con el tipo de variable ordinal, dado que está tipificado a una escala de Likert de cinco niveles, se evalúa otorgándoles un valor que tipifica la respuesta en criterios de (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) no de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo y (5) totalmente de acuerdo. A partir de esta escala de medición, se procedió a construir los instrumentos de recolección de datos, la cuales estarán sujetas a respuestas de los encuestados.

### 3.3 Población y muestra

Población.

Hernández, et al. (2014), la define como el acumulado o grupo de todos los casos que coinciden con descripciones definitivas. No mayormente, pero en la mayor parte de las situaciones, sí se realiza un estudio en una muestra. Únicamente cuando se desee realizar un censo se debe involucrar a todos los tipos de grupos del universo o la población (p. 174), fueron un total de 60 colaboradores los que fueron encuestados.

Criterio de inclusión.

Para el estudio del presente trabajo de investigación la población seleccionada, fue el grupo de trabajadores, del servicio SAC FRONT de la empresa estudiada. En el criterio de inclusión, se consideraron a 60 colaboradores, que corresponden al número total de trabajadores de la plataforma, que laboran como asesores telefónicos.

Criterio de exclusión.

Para el criterio de exclusión del presente trabajo de investigación, no se tomaron en cuenta a la gerencia ni mandos medios del servicio. Excluyendo, por lo tanto, a la gerente de plataforma del servicio, a los jefes de operaciones, a los supervisores

y al equipo de back office (respaldo de oficina) del servicio de SAC FRONT de la empresa estudiada.

Muestra.

Hernández, et al. (2014). Señala que la muestra es un grupo parte o componente de una población. En otras palabras, es una parte incluida o perteneciente a un conjunto llamado población. Se le suele denominar, como muestra distintiva, muestra al azar o muestra circunstancial; sin que esto signifique, que se deba usar más términos de mayor seriedad al resultado (p. 175).

Muestreo

En la presente investigación, el muestreo se relacionó con los asesores telefónicos, quienes son los colaboradores de más bajo nivel y que conforman la mayor población a nivel local y nacional de la empresa; es en ellos donde se evidencia la mayor cantidad de ausentismo de acuerdo con los datos registrados en la empresa estudiada. Hernández, et al. (2014), señalan que el interés se centra en qué o quiénes, en otras palabras, en los sujetos, objetos, situaciones o colectividades de estudio (las unidades de muestreo), lo cual depende del planteamiento y los alcances de la investigación. Thompson (2012), Lepkowski (2008) y Selltiz, et al. (1980) quienes señalan que la muestra es el tipo de evento que se elige para su estudio. Mayormente es el mismo que la unidad analizada, pero en otras puede ser diferente (Como se citaron en Hernández, et al., 2014, p. 172).

Muestra por censo.

En el presente caso de estudio, el muestreo se realizó tomando al total de la población o total de asesores telefónicos que laboran en la plataforma SAC FRONT de la empresa estudiada. Sánchez, Reyes y Mejía (2018), mencionan que muestra por censo, es el proceso que consta de la toma de información acerca de las particularidades de toda la población o universo de muestras. Comúnmente, es equivalente a la encuesta, con la particularidad de que el censo reúne la información de todos los miembros de la población, en tanto que la encuesta se circunscribe a una muestra, es decir, solo una porción de la población, por lo cual se le designa encuesta por muestreo (p. 27).

Unidad de análisis.

En la empresa en estudio, la característica de toda la población, es que ningún elemento de la muestra realiza otra función que no sea la de asesor telefónico.

Sánchez, Reyes y Mejía (2018), es un término que se utiliza en la investigación cualitativa, ya sea de campo o de gabinete; se refiere a características diversas: territoriales, tipos de animales, residuos, productos, servicios, dinero, etc. Las unidades de análisis se identifican por propiedades o particularidades que distan unas de otras, totalmente o en partes; pueden estar sujetas a una distribución acorde a distintos juicios. (p. 123).

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos.

De acuerdo con Hernández, et al. (2014), las encuestas de opinión son calificadas por distintos autores como un esquema o procedimiento. Habitualmente se usan sondeos que se emplean en distintos contenidos (entrevista personal, e-mails o formularios electrónicos, contenidos grupales, etc.), (p.159).

Instrumento de recolección de datos.

Hernández, et al. (2014), son eventos sociales, tal vez una de las herramientas más usadas para recoger datos es el cuestionario. Un cuestionario consta de un grupo de preguntas relacionadas una o más variables a ser medidas, según Chasteauneuf (2009). Debe ser adecuado o congruente con el planteamiento del problema e hipótesis según Brace (2013). Un cuestionario se usa en encuestas de distinta índole para examinar por ejemplo el ejercicio de un gobernante, identificar las insuficiencias de viviendas de intencionales clientes, valorar la idea de la ciudadanía sobre algunas dificultades como la falta de seguridad. Pero también, se realizan en otras áreas. Por ejemplo, en la ingeniería de minas se puede elaborar un cuestionario para que especialistas de otras partes del mundo contribuyan con dictámenes calificados, con la finalidad de solucionar ciertos problemas en la producción. (Como se citó en Hernández, et al. 2014, p. 217)

Escala de Likert.

Hernández, et al. (2014), indican que consta de un grupo de unidades presentadas como aseveraciones u opiniones, por las que se requiere de la respuesta de los involucrados. En otras palabras, se señala cada aseveración y se solicita al participante que exagere su respuesta prefiriendo uno de los cinco niveles de la escala. A cada uno se le fija una valía numérica. Así, el participante alcanza una calificación con relación a la afirmación y finalmente un puntaje general,

adicionando los puntajes logrados en relación con el total de aseveraciones (p. 238).

Validez.

Hernández, et al. (2014), indican que es una herramienta de comprobación para valorar y se basa en todos los tipos de resultados recogidos. A más certeza de importancia de los resultados, de importancia del razonamiento y de validez de constructo tenga una herramienta de medida, ésta se aproximará más a incorporar las variables que intenta evaluar. Validez total = validez de contenido + validez de criterio + validez de constructo (p. 200).

Confiabilidad.

Hernández, et al. (2014), explican que la confiabilidad de un instrumento, se describe como el nivel en que su uso repetido a una misma persona u objeto, produce resultados iguales. En la empresa caso de estudio, para indicar el nivel de confiabilidad del cuestionario presentado, se usó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach para afirmaciones politómicas, realizado mediante el programa SPSS (p. 200).

### 3.5 Procedimientos

Para la presente investigación el procedimiento se realizó en el siguiente orden: Primero, se procedió a elaborar el instrumento de recolección de datos, obtenido de la operacionalización de la variable, mismo que constó de un cuestionario de 30 preguntas. Segundo: Se requirió la validación del instrumento de recolección de datos por parte de expertos quienes utilizaron la V de Aiken.

Este coeficiente armoniza la rapidez del cálculo y la evaluación de los resultados a un nivel estadístico. Tercero, se solicitó la autorización de la gerente de la plataforma del servicio de SAC FRONT de la empresa estudiada, quien brindó las facilidades para realizar la recopilación de datos, bajo el criterio que la investigación fue con fines académicos investigativos; así mismo, se solicitó a los participantes su consentimiento y la veracidad en sus respuestas; además, se les informó acerca de la privacidad y reserva de sus respuestas brindadas, las cuales fueron de manera anónima. Cuarto, se procedió a distribuir el cuestionario a los 60 asesores del servicio y se recolectó los datos en un corto plazo. Quinto, se registró los datos obtenidos en el SPSS para poder obtener los resultados estadísticos cuantitativos, que permitieron identificar el grado de relación de la variable con los

factores que la afectan. Mediante dicha recolección de datos pudimos obtener la información, para aprobar o rechazar las hipótesis elaboradas (Ver anexo 15).

### 3.6 Método de análisis de datos

El procesamiento de los datos consiste en dar un tratamiento a la información inicialmente obtenida de forma individual, dispersa y desordenada de la muestra de la población objeto de estudio, a fin de proporcionar datos agrupados y ordenados, mediante los cuales se realizará el análisis. Hernández, et al. (2014), definen la estadística descriptiva univariada, misma que se representa como un grupo de puntuación ordenado en sus respectivos niveles, llamada también tablas de coeficiente de contingencia, las cuales permiten describir los resultados obtenidos de dos o más variables; la prueba de normalidad, ayuda a definir el tipo de distribución que presentan las variables de estudio para que en función al resultado, determinar si los datos son paramétricos o no paramétrico, lo que nos ayuda a probar las hipótesis planteadas en la investigación y poder estimar parámetros (p. 299). Estos resultados fueron mostrados mediante tablas y figuras. Además, se procedió a analizar el coeficiente de correlación de Pearson, para demostrar la asociación entre la variable y sus dimensiones, haciendo uso del software estadístico SPSS.

### 3.7 Aspectos éticos

La recolección de los datos se realizó mediante la solicitud de la autorización a la Gerente de la plataforma del servicio de SAC FRONT de la empresa estudiada, bajo el conocimiento del jefe y los supervisores de plataforma del servicio, para evitar interrupciones y disrupciones en el desempeño de las labores de los asesores telefónicos, quienes brindaron las facilidades para poder realizar la recopilación de datos y la participación de todos los asesores, bajo el criterio que la investigación perseguía fines académicos y de investigación; así mismo, se les informó a los participantes acerca de la privacidad y reserva en sus respuestas brindadas; como también, se les solicitó a todos su consentimiento y, la veracidad en sus respuestas, las que fueron realizadas de manera anónima.

Las citas textuales de apoyo para la presente investigación son referenciadas de manera adecuada, respetando la propiedad intelectual y lo creado por otros autores, citándolos en cada uno de los párrafos obtenidos de sus trabajos de investigación o libros, siguiendo los estándares de la norma APA 6ta edición.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo univariado.

Tabla 1

Frecuencia de la variable ausentismo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	35	58,3	58,3	58,3
	Regular	16	26,7	26,7	85,0
	Optimo	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

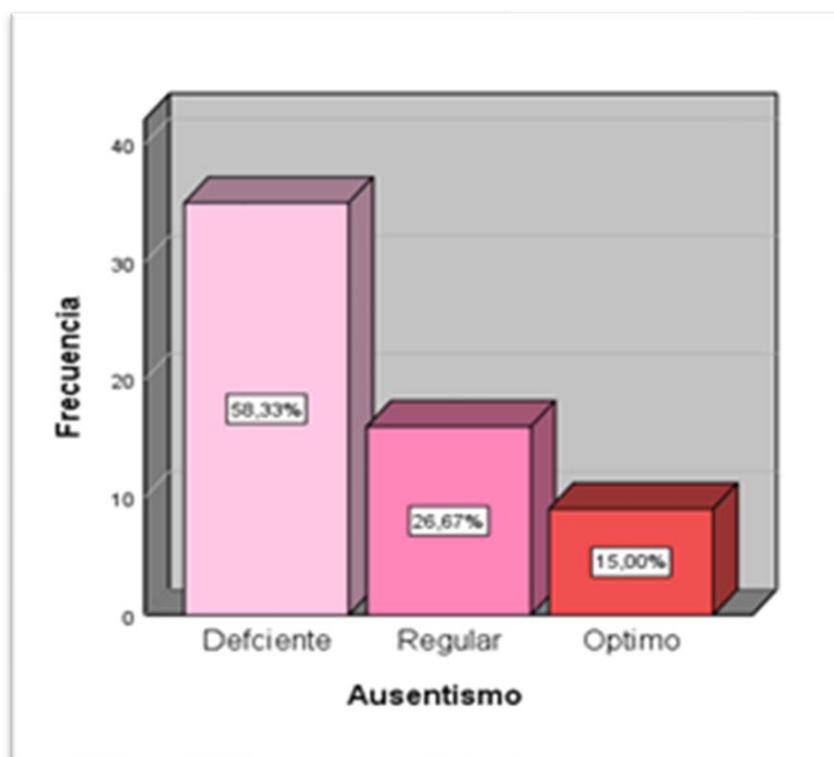


Figura 1. Histograma de frecuencia de la variable ausentismo.

Nota. Con respecto a la tabla 1 y figura 1, se aprecia que, en la empresa estudiada, que el 58.33 % del personal manifiestan que la variable ausentismo se encuentra en un nivel deficiente. Mientras, el 26.67 % del personal revelan que dicha variable es regular y, el 15 % opina es óptima.

Tabla 2

Frecuencia y porcentaje de la dimensión motivación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	38	63,3	63,3	63,3
	Regular	13	21,7	21,7	85,0
	Optimo	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

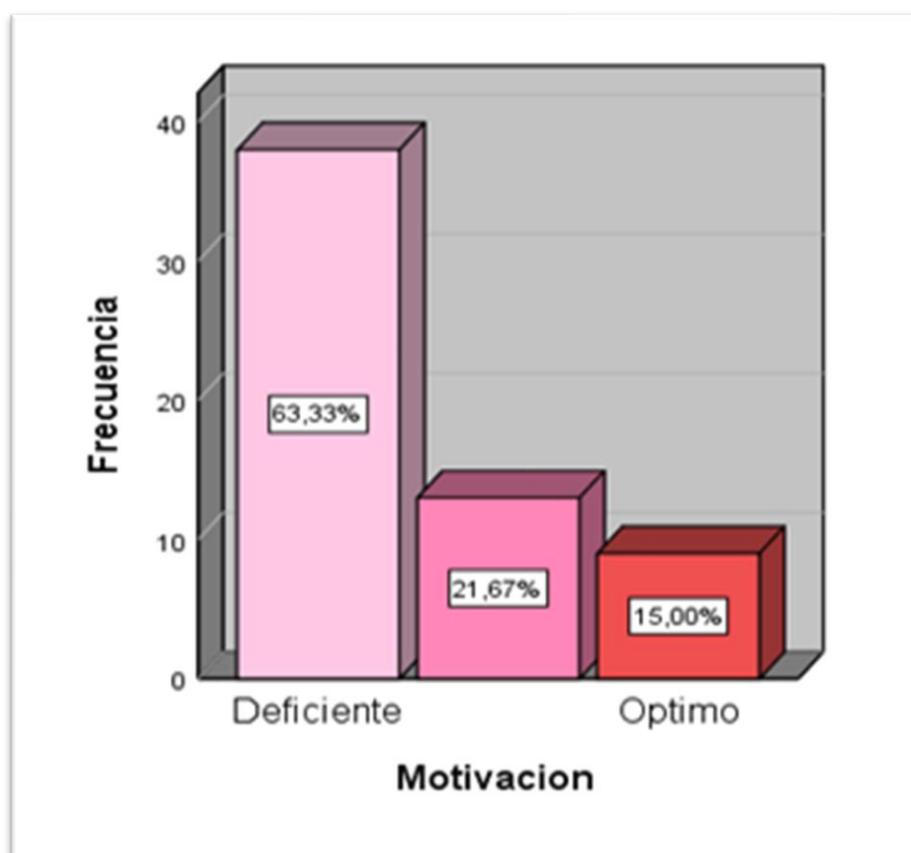


Figura 2. Histograma de frecuencia de la dimensión Motivación

Nota. Con respecto a la tabla 2 y figura 2, se aprecia en la empresa estudiada que el 63.33 % del personal manifiestan que la dimensión se encuentra en un nivel deficiente. Mientras el 21.67 % del personal revelan que la dimensión es regular en la empresa en la empresa estudiada y el 15 % que es óptima.

Tabla 3

Frecuencia y porcentaje de la dimensión clima organizacional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	32	53,3	53,3	66,7
Optimo	20	33,3	33,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

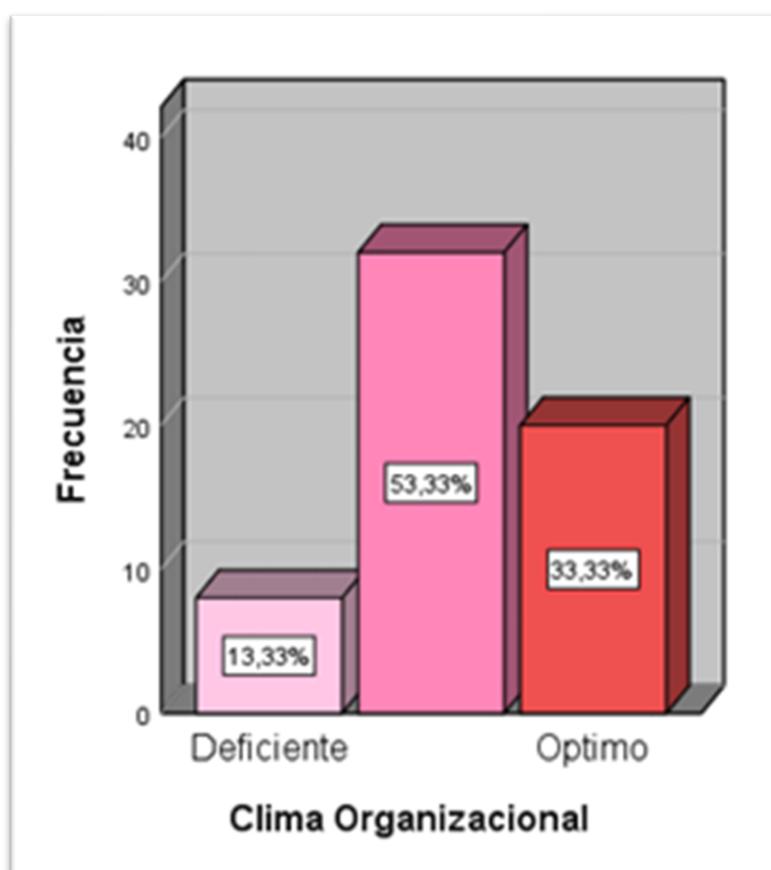


Figura 3. Histograma de frecuencia de la dimensión clima organizacional.

Nota. Con respecto a la tabla 3 y figura 3, se aprecia en la empresa estudiada, que el 13.33 % del personal manifiestan que la dimensión se encuentra en un nivel deficiente. Mientras el 53.33 % del personal revelan que la variable es regular en la empresa en la empresa estudiada y el 33.33 % es óptima.

Tabla 4

Frecuencia y porcentaje de la dimensión adaptación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	15	25,0	25,0	25,0
	Optimo	45	75,0	75,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

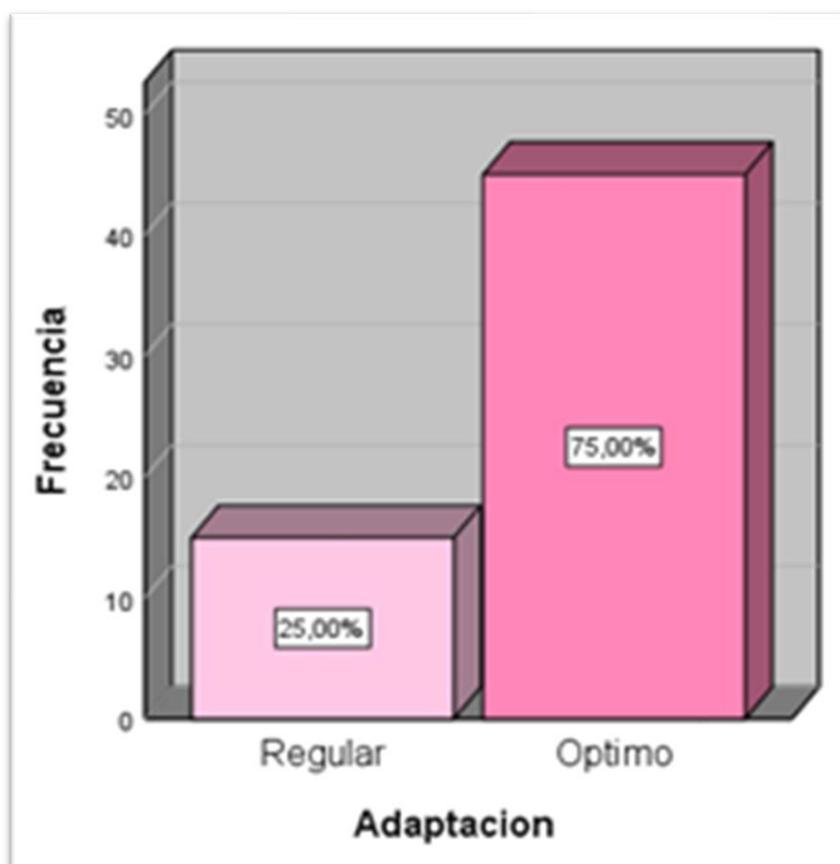


Figura 4 Histograma de frecuencia de la dimensión adaptación.

Nota. Con respecto a la tabla 4 y figura 4, se aprecia en la empresa estudiada que el 25.00 % del personal manifiestan que la dimensión se encuentra en un nivel deficiente. Mientras el 75.00 % del personal revelan que la dimensión se encuentra en un porcentaje óptimo.

Tabla 5

Frecuencia y porcentaje de la dimensión políticas de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	21	35,0	35,0	35,0
	Regular	36	60,0	60,0	95,0
	Optimo	3	5,0	5,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

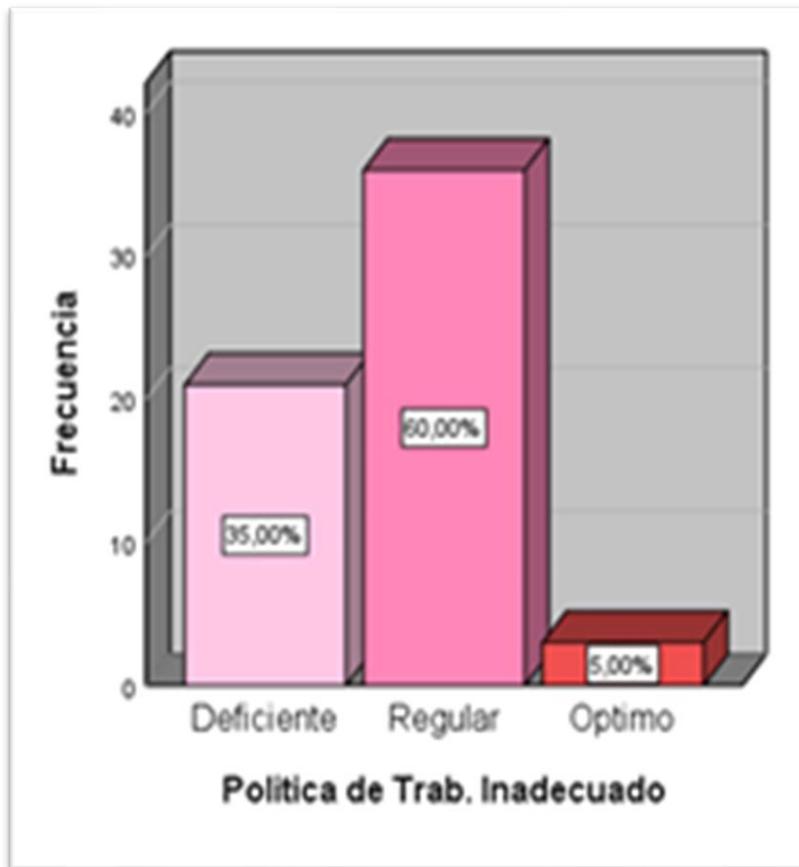


Figura 5. Histograma de frecuencia de la dimensión política de trabajo inadecuado.

Nota. Con respecto a la tabla 5 y figura 5, se aprecia en la empresa estudiada que el 35.00 % del personal manifiestan que la variable se encuentra en un nivel deficiente. Mientras el 60.00 % del personal revelan que la dimensión es regular en la empresa en la empresa estudiada y el 5.00 % es óptima.

## 4.2 Pruebas de normalidad

Tabla 6

Prueba de normalidad para la variable ausentismo y dimensiones.

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Ausentismo	,254	60	,000	,835	60	,000
Motivación	,282	60	,000	,782	60	,000
Clima Organizacional	,224	60	,000	,922	60	,001
Adaptación	,234	60	,000	,880	60	,000
Política de Trab. Inadecuado	,271	60	,000	,870	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. En la tabla 6 la prueba de normalidad para determinar la bondad de ajuste de la distribución de la variable ausentismo, se estableció aplicar el test de normalidad en una muestra de 30 elementos que alcanzó a 60 sujetos; en el que se observó con el test de Kolmogorov-Smirnov que dio como resultado el valor  $0,000 < 0,005$ , aceptando que el dato de la variable mantiene una distribución normal.

## 4.3 Prueba de asociatividad

*Primera hipótesis de estudio*

Ho: No existe asociación entre la variable ausentismo y la motivación.

Ha: Existe asociación entre la variable ausentismo y la motivación

Tabla 7

Ausentismo		Motivación			Total	
		Deficiente	Regular	Optimo		
Ausentismo	Deficiente	Recuento	26	9	0	35
		% del total	43,3%	15,0%	0,0%	58,3%
Total	Regular	Recuento	12	4	0	16
		% del total	20,0%	6,7%	0,0%	26,7%
Total	Optimo	Recuento	0	0	9	9
		% del total	0,0%	0,0%	15,0%	15,0%
Total		Recuento	38	13	9	60



Figura 6 Histograma entre el cruce del ausentismo y la motivación

Nota. De los resultados mostrados en la tabla 7 y figura 6, se observa que en la asociación de la variable ausentismo y la dimensión motivación; del 100% de encuestados, 43,3% señalan que es deficiente, el 6,7% señalan que es regular, y el 15,0% señalan que es óptimo; concluyendo, que la motivación se está ejecutando de manera deficiente al ser asociada con el ausentismo, en el presente caso de estudio.

Tabla 8

Prueba de Chi –cuadrado de Pearson para variable ausentismo y motivación.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	60,003 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	50,728	4	,000
Asociación lineal por lineal	27,501	1	,000
N de casos válidos	60		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,35.

Nota. Sometido a la prueba estadística del Chi cuadrado, se aprecia en los resultados de la tabla 8, que existe una elevada asociación entre la variable ausentismo y la dimensión motivación, hallando el valor de 60.003, con cuatro grados de libertad una significancia asintótica de  $0.00 < 0.05$ , rechazando la hipótesis nula y aceptando la asociatividad entre el ausentismo y la motivación.

Tabla 9  
Coeficiente de contingencia

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,707	,000
N de casos válidos	60	

Nota. En los resultados observados en la tabla 9, a la prueba estadística del coeficiente de contingencia, se aprecia en el resultado la alta asociación de la variable de estudio con su dimensión motivación, hallando el valor de ,707; significando que el 70.7% de la muestra considera que la motivación no está siendo adecuadamente aplicada a la variable ausentismo.

Tabla 10  
Asociación de la variable ausentismo y la dimensión clima organizacional.

			Clima Organizacional			
			Deficiente	Regular	Optimo	Total
	Deficiente	% del total	13,3%	45,0%	0,0%	58,3%
Ausentismo	Regular	% del total	0,0%	8,3%	18,3%	26,7%
	Optimo	% del total	0,0%	0,0%	15,0%	15,0%
Total		% del total	13,3%	53,3%	33,3%	100,0%

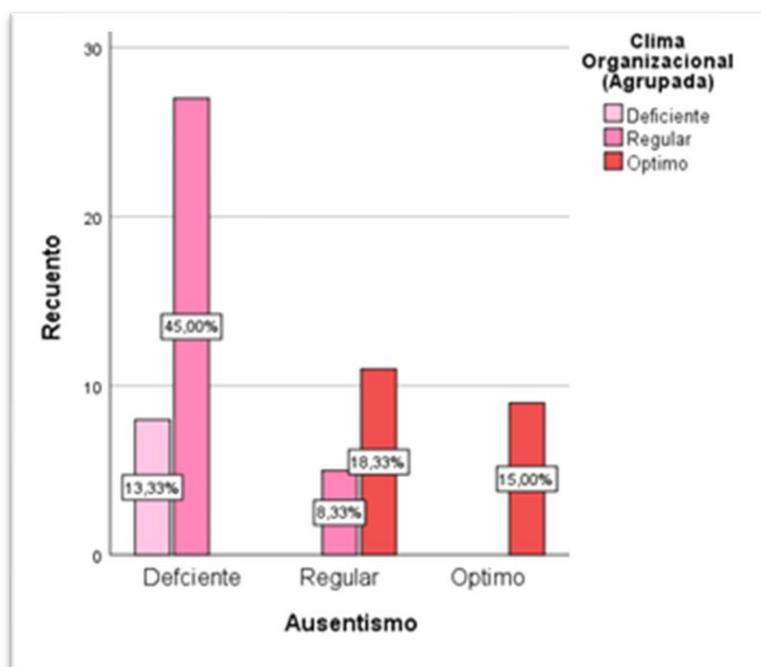


Figura 7 Histograma entre el cruce del ausentismo y el clima organizacional

Nota. De los resultados mostrados en la tabla 10 y figura 7, se observa que en la asociación de la variable ausentismo y la dimensión clima organizacional; del 100% de encuestados, 13,3% señalan que es deficiente, el 8,33% señalan que es regular, y el 15,0% señalan que es óptimo; concluyendo, que el clima organizacional se está ejecutando de manera deficiente al ser asociada con el ausentismo, en el presente caso de estudio.

Tabla 11

Prueba de Chi-cuadrado de Pearson para la variable ausentismo y la dimensión clima organizacional

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	45,385 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	58,911	4	,000
Asociación lineal por lineal	34,700	1	,000
N de casos válidos	60		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,20.

Nota. Sometido a la prueba estadística del Chi<sup>2</sup>, se aprecia en los resultados de la tabla 11, que existe una elevada asociación entre la variable ausentismo y la dimensión clima organizacional, hallando el valor de 45,385, con un grado de libertad de 4 y una significancia asintótica de  $0.00 < 0.05$ , rechazando la hipótesis nula.

Tabla 12

Coeficiente de contingencia

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,656	,000
N de casos válidos		60	

Nota. En los resultados observados en la tabla 12, a la prueba estadística del coeficiente de contingencia, se aprecia en el resultado la alta asociación de la variable de estudio con su dimensión clima organizacional, hallando el valor de ,656; significando que el 65.6% de la muestra considera que el clima organizacional no está siendo adecuadamente aplicado a la variable ausentismo

Tabla 13

Asociación de la variable ausentismo y la dimensión adaptación

		Adaptación		Total	
		Deficiente	Optimo		
Ausentismo	Deficiente	% del total	58,3%	0,0%	58,3%
	Regular	% del total	26,7%	0,0%	26,7%
	Optimo	% del total	3,3%	11,7%	15,0%
Total		% del total	88,3%	11,7%	100,0%

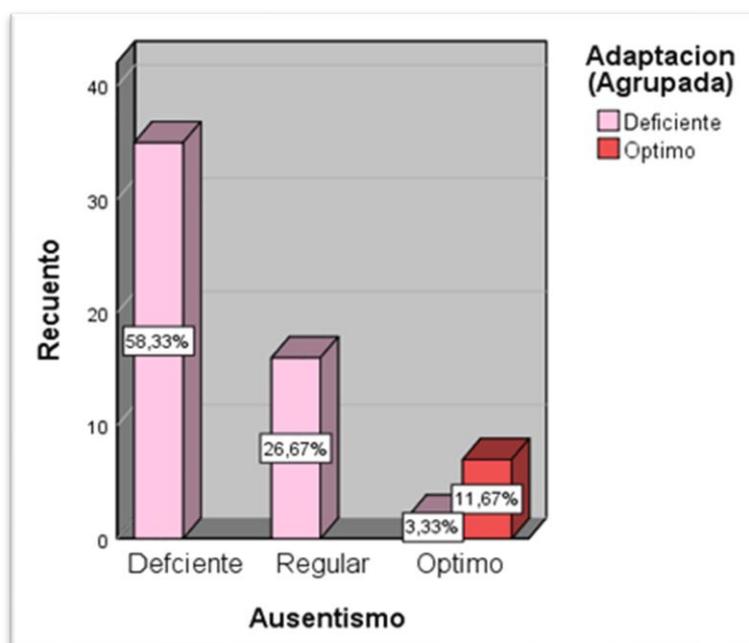


Figura 8. Histograma entre el cruce del ausentismo y la adaptación

Nota. De los resultados mostrados en la tabla 13 y figura 8, se observa que en la asociación de la variable ausentismo y la dimensión adaptación; del 100% de encuestados, 58,3% señalan que es deficiente, el 0,0% señalan que es regular, y el 15,0% señalan que es óptimo; concluyendo, que la adaptación se está ejecutando de manera deficiente al ser asociada con el ausentismo.

Tabla 14

Chi cuadrado de Pearson para la variable ausentismo y la dimensión adaptación.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	44,906 <sup>a</sup>	2	,000
Razón de verosimilitud	33,693	2	,000
Asociación lineal por lineal	29,345	1	,000
N de casos válidos	60		

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,05.

*Nota.* Sometido a la prueba estadística del Chi cuadrado se aprecia en los resultados de la tabla 14, que existe una elevada asociación entre la variable ausentismo y la dimensión adaptación, hallando el valor de 44,906, con un grado de libertad de 2 y una significancia asintótica de  $0.00 < 0.05$ , rechazando la hipótesis nula.

Tabla 15

Coefficiente de contingencia

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,654	,000
N de casos válidos		60	

*Nota.* En los resultados observados en la tabla 15, a la prueba estadística del coeficiente de contingencia, se aprecia en el resultado la alta asociación de la variable de estudio con su dimensión adaptación, hallando el valor de ,654; significando que el 65.4% de la muestra considera que la adaptación no está siendo adecuadamente aplicada a la variable ausentismo.

Cuarta hipótesis de estudio

Ho: No existe asociación entre la variable ausentismo y políticas de trabajo.

Ha: Existe asociación entre la variable ausentismo y políticas de trabajo.

Tabla 16

Asociación de la variable Ausentismo y la dimensión políticas de trabajo

			Política de Trab. Inadecuado (Agrupada)		
			Deficiente	Regular	Optimo
Ausentismo	Deficiente	Recuento	33	2	0
		% del total	55,0%	3,3%	0,0%
	Regular	Recuento	13	3	0
		% del total	21,7%	5,0%	0,0%
	Optimo	Recuento	0	6	3
		% del total	0,0%	10,0%	5,0%
Total	Recuento	46	11	3	
	% del total	76,7%	18,3%	5,0%	

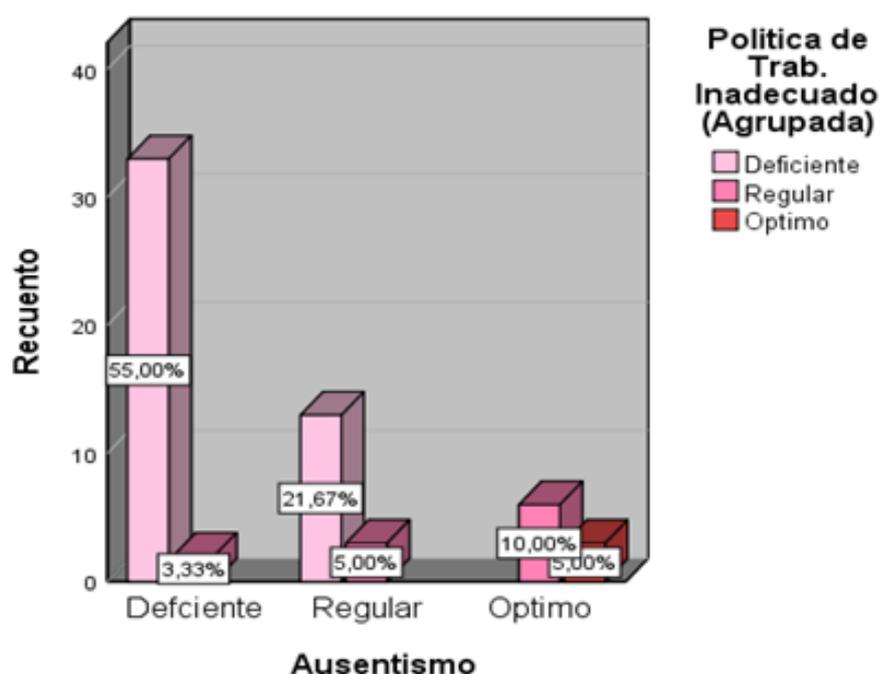


Figura 9 Histograma entre el cruce del ausentismo y Políticas de trabajo.

Nota. De los resultados mostrados en la tabla 16 y figura 9, se observa que en la asociación de la variable ausentismo y la dimensión política de trabajo; del 100% de encuestados, 55,0% señalan que es deficiente, el 21,67% señalan que es regular, y el 10,0% señalan que es óptimo; concluyendo, que las políticas de trabajo se están ejecutando de manera deficiente al ser asociada con el ausentismo, en el presente caso de estudio.

Tabla 17

Chi cuadrado de Pearson para la variable ausentismo y las políticas de trabajo.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	39,871 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	37,509	4	,000
Asociación lineal por lineal	29,897	1	,000
N de casos válidos	60		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,45.

Nota. Sometido a la prueba estadística del Chi<sup>2</sup>, se observa en los resultados de la tabla 17, que existe una elevada asociación entre la variable ausentismo y la dimensión política de trabajo, hallando el valor de 39,871, con un grado de libertad de 4 y una significancia asintótica de  $0.00 < 0.05$ , rechazando la hipótesis nula.

Tabla 18

Coefficiente de contingencia

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,632	,000
N de casos válidos		60	

Nota. En los resultados observados en la tabla 18, a la prueba estadística del coeficiente de contingencia, se aprecia en el resultado la alta asociación de la variable de estudio con su dimensión políticas de trabajo, hallando el valor de ,632; significando que el 63,2% de la muestra considera que las políticas de trabajo no están siendo adecuadamente aplicada a la variable ausentismo.

## V. DISCUSIÓN

La discusión del primer objetivo planteado, tuvo como finalidad comprobar si existe asociación entre la motivación con el ausentismo laboral de los trabajadores del servicio de SAC FRONT de la empresa estudiada, sede Ate. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva indicaron que el 63,3% de los colaboradores sienten que la motivación es deficiente. Por otro lado, el 21,7% del personal piensa que la motivación en la organización es regular. Finalmente, el 15,0% de los colaboradores piensan que la motivación es óptima. En los resultados descriptivos bivariado, obtenidos mediante la prueba Chi-cuadrado de Pearson, se obtuvo un valor de 60.003, con una significación asintótica bilateral = 0.000; así mismo, mediante la prueba de contingencia se obtuvo un valor de 0,707, el cual mientras más se acerque a 1, confirma la asociación entre la motivación y el ausentismo laboral, con un nivel de significancia aproximada = 0,000. Los resultados obtenidos se sustentan en base a la teoría de Chiavenato (2017), quien define al ausentismo laboral como las inasistencias o ausencias de los trabajadores a su centro de labores, refiriendo que la motivación es todo aquello que causa al trabajador a comportarse de distintas maneras o que conduce a una determinante predisposición, a una ya determinada situación. La investigación guarda relación con lo expuesto por Delgado (2018), quien considero que el empleado que se ausenta, generalmente es por falta de motivación en su desempeño; determinando en los resultados obtenidos que el ausentismo laboral se presenta en un 63,6% mismo que es de nivel moderado, seguido por el 35,5% que es de nivel bajo y por último en un 0,8% resulta ser de nivel alto; su investigación se sustenta por igual en la teoría sobre el ausentismo de Chiavenato (2017). Así mismo, Romero (2019), en su investigación internacional, pudo determinar con relación a la motivación que el 10,0% siempre se sienten motivados, 20,0% casi siempre, 20,0% a veces, 50,0% nunca se sienten motivados realizando su trabajo en la institución; su investigación se sustenta coincide en la definición de Chiavenato (2017) sobre el ausentismo.

Los resultados que se han obtenido justifican la asociación entre la variable de estudio ausentismo laboral y la dimensión motivación, demostrando que existe dependencia significativa entre ambas, identificándose que el personal suele incidir en faltas justificadas o no justificadas por una carencia en su motivación, por lo que se debe generar una estrategia de solución que incrementen el nivel de

responsabilidad en los trabajadores. Los resultados tienen relación con estudios que se han realizado en diferentes contextos y que sustentan los resultados obtenidos en este tipo de tesis. En conclusión, conforme a la investigación y deducciones que se han destacado en el reciente informe de investigación, los resultados constituyen una postura equivalente en cuanto a, cómo es de trascendental la motivación asociada con el ausentismo en las organizaciones. De esta manera se identifica que en la empresa del caso estudiado no se aplica la motivación de manera adecuada, aún ante la afirmación que los supervisores que trabajan en el área de SAC FRON realizan acciones de motivación y reconocimiento hacia los asesores, por las funciones que desempeñan.

La discusión del segundo objetivo planteado tuvo como finalidad comprobar si existe asociación entre el clima organizacional con el ausentismo laboral de los trabajadores del servicio de SAC FRONT de la empresa estudiada, sede Ate. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva indicaron que el 13,33% de los colaboradores sienten que el clima organizacional es deficiente. Por otro lado, el 53,4% de personal piensa que el clima organizacional en la organización es regular. Finalmente, el 33,3% de los colaboradores piensan que el clima organizacional es óptimo. En los resultados descriptivos bivariado, logrados mediante la prueba Chi-cuadrado de Pearson, se obtuvo un valor de 45.385 con una significación asintótica bilateral= 0.000; así mismo, mediante la prueba de contingencia se obtuvo un valor de 0,656; el cual, mientras más se acerque a 1, confirma la asociación entre el clima organizacional y el ausentismo laboral, con un nivel de significancia aproximada = 0,000; los resultados obtenidos se sustentan en base a la teoría de Chiavenato (2017). La investigación se relaciona a lo expuesto por Delgado (2018), quien considero que el absentismo a causa del clima organizacional obtuvo como resultado, que un 57,9% es de nivel moderado, un 39,7% que se ubica en un nivel bajo y, finalmente un 2,5% resulta ser de nivel alto; su investigación se sustenta igualmente en la teoría de Chiavenato (2017). Así mismo, Romero (2019), en su investigación internacional pudo determinar el ausentismo con relación a la dimensión clima organizacional, que el 10,0% siempre se ven afectados negativamente por la actitud de los compañeros de trabajo, el 30% rara vez y el 60% manifiesta que la actitud de los compañeros de trabajo no los afecta negativamente; sustentándose lo determinado por Chiavenato (2017). Finalmente,

Arregui (2018), en su investigación que buscó determinar las principales causas que generan ausentismo laboral, determinó que los trabajadores presentaron un ausentismo del 7,0%, considerando como indicadores la ausencia de recompensas por parte del empleador y ausencia del espíritu de equipo; su investigación se sustenta en la teoría de Ribaya (1999), que conceptualiza el ausentismo, como toda falta de una persona en su puesto laboral en horario de trabajo, dentro de la jornada obligatoria. Los resultados obtenidos de los antecedentes en los que se sustenta el objetivo planteado, señalan la incidencia del clima organizacional en el ausentismo laboral. En conclusión, conforme a la investigación y deducciones que se han destacado en el reciente informe de investigación, constituyen una postura muy equivalente en cuanto a cómo es de trascendental el clima organizacional asociado con el ausentismo en las organizaciones, como en el caso estudiado donde se evidencia que el clima organizacional no está siendo manejado de la mejor manera, se debe trabajar en conjunto con el área de recursos humanos para manejar de mejor manera el clima organizacional.

La discusión del tercer objetivo planteado tuvo como finalidad comprobar si existe asociación entre la adaptación con el ausentismo laboral de los trabajadores del servicio de SAC FRONT de la empresa estudiada, sede Ate. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva indicaron que el 25,0% de los colaboradores sienten que la adaptación es regular; así mismo, el 75,0% de los colaboradores piensan que la adaptación es óptima. En los resultados descriptivos bivariado obtenidos mediante la prueba Chi-cuadrado de Pearson, se obtuvo un valor de 44.906 con una significación asintótica bilateral = 0.000; así mismo, mediante la prueba de contingencia se obtuvo un valor de 0,654; el cual mientras más se acerque a 1, confirma la asociación entre la adaptación y el ausentismo laboral, con un nivel de significancia aproximada = 0,000; los resultados obtenidos se sustentan en base a la teoría de Chiavenato, (2017). La investigación se relaciona con la realizada por Delgado (2018), quien consideró que el ausentismo a causa de la adaptación, dio como resultado que ausentismo laboral en un 76,0% es de nivel moderado, seguido por el 20,7% es de nivel bajo y por último un 3,3% resulta ser de nivel alto. Por igual, Arregui (2018), señala que un 18% de ausentismo laboral es a causa de la adaptación, a razón de no determinarse un equilibrio trabajo – vida laboral. En conclusión, conforme a la investigación y deducciones que se han

destacado en el reciente informe de investigación, constituyen una postura no tan equivalente en cuanto a, cómo es de transcendental la adaptación asociada con el ausentismo en las organizaciones. En el caso del servicio de SAC FRONT los supervisores trabajan para que los asesores se sientan identificados, de esta forma se adaptan al tipo de trabajo que se realiza, para esto hay que trabajar un plan de formas de adaptación con el área de capacitación, donde desde el inicio se adoctrine a los futuros trabajadores el tipo de cliente y atención que se va brindar para que de forma se eviten las ausencias a causa de la adaptación.

La discusión del cuarto objetivo planteado tuvo como finalidad comprobar si existe asociación entre las políticas de trabajo con el ausentismo laboral de los colaboradores del servicio de SAC FRONT de la empresa estudiada, sede Ate. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva indicaron que el 35,0% de los colaboradores sienten que las políticas de trabajo son deficientes. Por otro lado, el 60,0% de personal piensa que las políticas de trabajo en la organización son regulares. Finalmente, el 5,0% de los colaboradores piensan que las políticas de trabajo son óptimas. En los resultados descriptivos bivariado obtenidos mediante la prueba Chi-cuadrado de Pearson, se obtuvo un valor de 39.871 con una significación asintótica bilateral = 0.000; así mismo, mediante la prueba de contingencia se obtuvo un valor de 0,632; el cual, mientras más se acerque a 1, confirma la asociación entre las políticas de trabajo y el ausentismo laboral, con un nivel de significancia aproximada = 0,000; los resultados obtenidos se sustentan en base a la teoría de Chiavenato (2017). Se ha observado relación con la investigación de Arregui (2018), quien buscó determinar los principales motivos que crean ausentismo laboral en la posición operativa relacionándola con las políticas de trabajo, específicamente dirigidas a la seguridad y salud en el trabajo; identificó como causa los riesgos laborales (carga laboral, agotamiento físico y mental, problemas de salud a causa del trabajo) en un alto valor de incidencia del 73%, sosteniendo su investigación en la teoría de Ribaya (1999). Así mismo, Ferraro (2016), al describir el ausentismo y definir la incidencia y los factores asociados, indicó en sus resultados el ausentismo legal; es decir, las faltas al servicio respaldadas por normativa legal; en dicho estudio se halló que el 7% se ausentó por defunción, 7,0% fue por gestación, un 4,0% por matrimonio, un 19,0% por causas propias y un 11,0% por protestas; su estudio se apoyó con la teoría de

Rodríguez De La Prada (1999), quien señala que el ausentismo laboral es la falta de un trabajador o persona de su puesto de trabajo, en horarios laborables, dentro del régimen legal. Así mismo, Delgado (2018), consideró que el ausentismo a causa de las políticas de trabajo determina la ausencia laboral en su mayor cantidad, dando como resultado que un 71,1% es nivel moderado, seguido por el 26,4% que es de nivel bajo y por último un 2,5% de nivel alto. En conclusión, conforme a la investigación y deducciones que se han destacado en el reciente informe de investigación, constituyen una postura equivalente en cuanto a, cómo es de trascendental las políticas de trabajo asociadas con el ausentismo en las organizaciones, de esta forma podemos deducir que las políticas de trabajo no se están dando de una manera eficiente y que no están siendo aplicadas de manera correcta por lo que la empresa debe trabajar de mejor manera y replantear las políticas de trabajo.

## VI. CONCLUSIONES

Luego del análisis realizado sobre el ausentismo laboral de los trabajadores de la empresa estudiada, sede Ate, servicio SAC FRONT, se establecen las siguientes conclusiones:

Primera: Los resultados obtenidos del análisis univariado detallaron que el 63,3% del personal manifiestan que la motivación en el servicio SAC FRONT se encuentra en un nivel deficiente, mientras, el 21,7% del personal revelan que es regular y, el 15,0% opina que la motivación es óptima. Los resultados estadísticos obtenido para la prueba de asociatividad mediante la prueba estadística de Chi<sup>2</sup> de Pearson, obtuvo el valor de 60,0 y una significancia (Bilateral) =0,000, además de un coeficiente de contingencia de 0,707 respuesta que al estar cerca al valor uno (1) confirma que existe una asociación significativa entre el ausentismo y la motivación. Para que el índice de motivación sea optimo, la empresa debe generar e implementar acciones orientadas en la obtención de beneficios y reconocimiento por metas logradas, y con alcance a toda la organización.

Segunda: Los resultados obtenidos del análisis univariado detallaron que el 13,3% del personal manifiestan que el clima organizacional en el servicio SAC FRONT se encuentra en un nivel deficiente. Mientras, el 53,4% del personal revelan que dicha variable es regular y, el 33,3% opina es óptima. Los resultados estadísticos obtenido para la prueba de asociatividad mediante la prueba estadística de Chi<sup>2</sup> de Pearson, obtuvo el valor de 45.385 y una significancia (Bilateral) =0,000, además de un coeficiente de contingencia de 0,656 respuesta que al estar cerca al valor uno (1) confirma que existe una asociación significativa entre el ausentismo y el clima organizacional. Para que el clima laboral se ubique en niveles óptimos para los trabajadores, la empresa debe desarrollar y ejecutar actividades de acercamiento e integración que permita la identificación y pertenencia de estos con la organización.

Tercera: Los resultados obtenidos del análisis univariado detallaron que el 25,0% del personal manifiestan que la adaptación en el servicio SAC FRONT se encuentra en un nivel regular y, el 75,0% opina es óptima. Los resultados estadísticos obtenido para la prueba de asociatividad mediante la prueba

estadística de Chi<sup>2</sup> de Pearson, obtuvo el valor de 44.906 y una significancia (Bilateral) =0,000, además de un coeficiente de contingencia de 0,654 respuesta que al estar cerca al valor uno (1) confirma que existe una asociación significativa entre el ausentismo y la adaptación. Para que el nivel de adaptación del personal en la organización se mantenga optima, la empresa deberá implementar a las acciones ya realizadas, políticas de relacionamiento favorable entre los trabajadores mediante la capacitación, entrenamiento y coaching como actividades de integración.

Cuarta: Los resultados obtenidos del análisis univariado detallaron que el 35,0% del personal manifiestan que las políticas de trabajo en el servicio SAC FRONT se encuentra en un nivel deficiente, mientras, el 60,0% del personal revelan que dicha variable es regular y, el 5,0% opina que es óptima. Los resultados estadísticos obtenido para la prueba de asociatividad mediante la prueba estadística de Chi<sup>2</sup> de Pearson, obtuvo el valor de 39.871 y una significancia (Bilateral) =0,000, además de un coeficiente de contingencia de 0,632 respuesta que al estar cerca al valor uno (1) confirma que existe una asociación significativa entre el ausentismo y la dimisión política de trabajo. Para que las políticas de trabajo se manifiesten en niveles óptimos, la empresa deberá ejecutar acciones mediante su supervisión, resaltando que estas se encuentran alineadas a la normativa laboral vigente, permitiendo el desarrollo laboral y profesional de sus colaboradores.

## **VII. RECOMENDACIONES**

En base al estudio realizado y considerando lo manifestado, en las conclusiones en el presente caso de estudio, se realiza una serie de recomendaciones sobre los objetivos estudiados:

Primero: Se recomienda al área de bienestar social de la empresa, generar e implementar un programa de intervención para la reducir el ausentismo laboral, que deba tener alcance a toda la organización y reducir el índice del mismo. Así mismo, dar oportunidad de autorrealización en diferentes áreas y que los colaboradores perciban que existe un buen liderazgo comprometido a motivarlos. Los supervisores deberán hacer el seguimiento diario de las ausencias y tener en cuenta cual es porcentaje permitido de ausentismo, de esta forma se cubren las necesidades del cliente contratante. Finalmente, implementar un plan motivacional de reconocimiento al trabajador que no se ausente de su puesto laboral en un periodo no menor a tres meses.

Segunda: Se sugiere que se desarrolle un programa de seguimiento a los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores, mediante la formación de habilidades blandas en los responsables de la plataforma, que permitan mejorar la empatía con los trabajadores para que se sientan en confianza. Los jefes de servicio y los supervisores, deberán crear un buen ambiente laboral debido que para los colaboradores esto es esencial más que alguna retribución económica.

Tercera: Se sugiere que la organización en estudio implemente un plan de mejora para desarrollar, tanto en los jefes como en los supervisores, la capacidad de trabajo en equipo; esto permitirá mejorar las relaciones interpersonales y como resultado mejorará el ambiente de trabajo. Finalmente se sugiere la implementación de un taller de comunicación asertiva para los jefes y supervisores, para la mejora de la empatía con los colaboradores.

Cuarta: Se sugiere que los jefes permitan que los trabajadores permanezcan bajo la supervisión de un mismo responsable o supervisor de grupo con la finalidad que los trabajadores estén integrados y que sientan que pertenecen a un mismo equipo de trabajo. Los jefes permitirán el desarrollo laboral respetando la normativa interna laboral, que permite el

ascenso o cambio de servicio y/o área. Los grupos de supervisión deberán realizar rutinas que desarrollen las habilidades de los colaboradores para comprometer a los equipos a la mejora continua.

Quinta: Se sugiere, que la organización en estudio deba revisar la infraestructura y los puestos de trabajo para evitar accidentes laborales. Dar el soporte necesario al Comité de Seguridad y Salud en el trabajo en las recomendaciones que brindan. Entre las principales, brindar los recursos necesarios al área de capacitación para que se concrete el cumplimiento de los objetivos trazados en el plan de capacitación anual, exigido por ley; programando capacitaciones de manera regular y; llevar un registro actualizado de evaluación de competencias y habilidades de los trabajadores luego de recibir las mismas. Se sugiere además deberán realizar pausas activas para mejorar las condiciones físicas del trabajador, ya que permanecen sentados un promedio de ocho horas en sus ubicaciones con un intermedio de una hora para refrigerio, lo que puede provocar enfermedades ocupacionales; para ello se recomienda realizar los exámenes médicos ocupacionales exigidos por ley, cada dos años.

Sexta: Se recomienda para futuras investigaciones sobre la variable de estudio, considerar incluir en la investigación a otras organizaciones que desarrollan servicios por igual a la empresa intervenida, a fin de describir en mayor amplitud, como se desarrolla el ausentismo en estas empresas.

## REFERENCIAS

- Ahmad, K.Z.B., Jasimuddin, S.M. and Kee, W.L. (2018), Organizational climate and job satisfaction: do employees' personalities matter? *Management Decision*, 56 (2), 421-440.
- Allisey, A., Rodwell, J. y Noblet, A. (2016). An application of an extended effort-reward imbalance model to police absenteeism behaviour. *Personnel Review*, 45(4), 663 - 680.
- Amador, A. (2016). Administración de recursos humanos. Su proceso organizacional. Monterrey, México: Universidad Autónoma De Nuevo León.
- Arregui, A. (2018), El ausentismo laboral. Caso: Área call center Institución Financiera Privada del Ecuador, 2017. (Tesis de grado) Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- Asay, G. R., Roy, K., Lang, J. E., Payne, R. L., & Howard, D. H. (2016). Absenteeism and Employer Costs Associated with Chronic Diseases and Health Risk Factors in the US Workforce. *Preventing chronic disease*, 13, E141.
- Bergström, G. & Lohela, M. (2017). Estimating the Effect and Economic Impact of Absenteeism, Presenteeism, and Work Environment-Related Problems on Reductions in Productivity from a Managerial Perspective. *Value in health: the journal of the International Society for Pharmacoeconomics and Outcomes Research*, 20(8), 1058 – 1064.
- Caycho, G. (2016). Ausentismo laboral y motivación en los trabajadores de la central del 355 de la empresa de taxis satelital Maranga, 2016, (tesis de grado), Universidad Inca Garcilaso de la vega, Perú.
- Chiavenato, I. (2017). Administración de Recursos Humanos. México: McGraw Hill.
- Delgado, J. (2018). Ausentismo Laboral de los colaboradores de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018. (Tesis de licenciatura). Universidad Inca Garcilaso de la vega, Lima, Perú.
- Dyrbye, L.N., Shanafelt, T.D. & Johnson, P.O. (2019). A cross-sectional study exploring the relationship between burnout, absenteeism, and job performance among American nurses. *BMC Nurs*, 18, 57.

- Escamilla, P., Núñez, J.M., Prado. V.J., & Ratten. V. (2020) HRM versus QCA: what affects the organizational climate in sports organizations? *Sport in Society*, 23 (2), 264-279.
- Evans-Lacko, S. & Knapp, M. (2016). Global patterns of workplace productivity for people with depression: absenteeism and presenteeism costs across eight diverse countries. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol*, 51, 1525 - 1537.
- Feldhaus, C., Ronan, F., Fernandes, L. M., Rodrigues da Silva, A., Bordin, V. & Campos, J. L. (2019). Association Between Workload and Absenteeism in Nursing Technicians. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 28, e20180307
- Ferraro, C. (2016). Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del hospital zonal especializado en oncología Luciano, 2016. (Tesis de grado), Universidad Nacional de Rosario Argentina.
- Ferreira, R. R. y Porto, A. P. (2017). La calidad de vida en el trabajo y el ausentismo como Indicadores de resultado de gestión hospitalaria. *Ciencias Administrativas*, 11, 3 - 14.
- Ferro, C., García, E. y Lareo, B. (2014). Determinantes del absentismo laboral según enfoque sociológico. Caso: empresa auxiliar automoción española. *Revista Venezolana de Gerencia*, 68, 575 - 597.
- García, V. y Martínez, R. (2016). Ausentismo laboral y salud: estudio de su importancia en el teletrabajo. *Revista Retos*, 6(11), 13 - 25.
- Godoy, A. & Dale, H. (2018). Spillovers from gatekeeping – Peer effects in absenteeism. *Journal of Public Economics*, 167,190 - 204.
- Hassink (2018), How to reduce workplace absenteeism. IZA World of labor, Institute of Labor Economics (IZA), 447.
- Hendriks, S. M., Spijker, J., Licht, C. M. M., Hardeveld, F., De Graaf, R., Batelaan, N. M., Penninx, B.W. & Beekman, A. T. F. (2015) Long-term work disability and absenteeism in anxiety and depressive disorders, *Journal of Affective Disorders*,178, 121 - 130
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. P. (2014). Metodología de la investigación (6a ed.). México D.F., México: MacGraw-Hill / Interamericana.

- Jensen, U. T., Andersen, L. B. y Holten, A. L. (2019). Explaining a Dark Side: Public Service Motivation, Presenteeism, and Absenteeism. *Review of Public Personnel Administration*, 39(4), 487 – 510.
- Johns, G., & Miraglia, M. (2015). The reliability, validity, and accuracy of self-reported absenteeism from work: A meta-analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(1), 1 - 14.
- Johnston, D.A., Harvey, S.B., Glozier, N., Calvo, R.A., Christensen, H. & Deady, M. (2019). The relationship between depression symptoms, absenteeism and presenteeism, *Journal of Affective Disorders*, 256, 536 - 540.
- Khan, I., Nawaz, A., Qureshi, Q. y Khan, Z. (2016). The Impacts of Burnout, Absenteeism and Commitment on Intention to Leave. *Journal of Education and Practice*, 7 (1), 5-9.
- Losina, E., Yang, H. Y., Deshpande, B. R., Katz, J. N. & Collins J. E. (2017). Physical activity and unplanned illness-related work absenteeism: Data from an employee wellness program. *PLoS ONE*, 12(5), e0176872.
- Magee, C., Gordon, R., Robinson, L., Caputi, P. y Oades, L. (2017). Workplace bullying and absenteeism: the mediating roles of poor health and work engagement. *Human Resource Management Journal*, 27(3), 319–334.
- Patrick MacDonald, P., Kelly, S. y Christen, S. (2019). A Path Model of Workplace Solidarity, Satisfaction, Burnout, and Motivation. *International Journal of Business Communication*, 56, 31-49
- Mgonja, M. (2017). Responding to Workplace Absenteeism in Tanzania: The Case Study of Public and Private Schools in Ilala Municipality and Mkuranga District. *International Journal of Educational Leadership and Management*, 5(1), 85–108.
- Mohamadzadeh, M., Ashgholi, M., Rafii, F., & Bahrani, N. (2015). A Comparison of Organizational Climate and Nurses' Intention to Leave Among Excellence Awarded Hospitals and Other Hospitals in 2013. *Iranian Red Crescent medical journal*, 17(5), e19000.
- Mudaly, P. D. & Nkosi, Z. Z. (2015). Factors influencing nurse absenteeism in a general hospital in Durban, South Africa. *Journal of nursing management*, 23(5), 623 - 631.

- Mullins, L. (2019). *Organizational behavior in the workplace*. (12a ed.). Harlow, England: Pearson Education.
- Nanjundeswaraswamy, T. S. (2016), An empirical study on absenteeism in Garment industry. *Management Science Letters*, 6, 275 – 284.
- Núñez, L. y Pérez, N. (2017). Absentismo laboral no programado en personal de enfermería del servicio de medicina interna del hospital Edgardo Rebagliati Martins 2013 - 2016. *Aporte Santiaguino*, 10(2), 315 – 326.
- Pichler, S. & Ziebarth, N. R. (2016) The pros and cons of sick pay schemes: Testing for contagious presenteeism and noncontagious absenteeism behavior. *Journal of Public Economics*, 156, 14 - 33.
- Real Academia Española. *Diccionario de la Lengua Española* (23ª ed.). [versión 23.3 en línea]. <<https://dle.rae.es>>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014) *Administración* (12a ed.), México: Pearson.
- Rojas, J. e Izaguirre, D. (2020) Ausentismo laboral: Una realidad preocupante en Perú y Sudamérica. *Sciendo*, 23(1), 71 – 77.
- Romainville, M. (04 de febrero de 2016). Estas serían las dolencias laborales más frecuentes en el Perú. *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/serian-dolencias-laborales-frecuentes-peru-209777-noticia/>
- Romero, M. (2019). Ausentismo Laboral y su Incidencia en la Calidad Educativa de la E.B. “Flor Torres De Núñez, en el estado de Carabobo. (tesis de grado). Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Rudolph, C. W., Lavigne, K. N., Katz, I. M., Zacher, Hannes (2017) Linking dimensions of career adaptability to adaptation results: A meta-analysis *Journal of Vocational Behavior*, 102, 151-173.
- Sánchez, D. (2015). Ausentismo laboral: una visión desde la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. *Revista Salud Bosque*, 5(1), 43 - 53.
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma
- Santi, I. (2016). Pérdidas económicas del ausentismo y presentismo laboral en las empresas agroindustriales de la región Lambayeque, (tesis de grado) Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima, Perú.

- Schaumberg, R. L. y Flynn, F. J. (2017). Clarifying the link between job satisfaction and absenteeism: The role of guilt proneness. *Journal of Applied Psychology*, 102 (6), 982 – 992
- Schmid, J. A., Jarczok, M. N., Sonntag, D., Herr, R. M., Fischer, J. E. & Schmidt, B. (2016). Associations Between Supportive Leadership Behavior and the Costs of Absenteeism and Presenteeism. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 59(2), 141 - 147.
- Schouteten, R. (2017). Predicting absenteeism: Screening for work ability or burnout. *Occupational Medicine*, 67(1) 52–57.
- Shah, S., Uddin, I., Aziz, F., Ahmad, S., Al-Khasawneh, M. y Sharaf. M. (2020). An Enhanced Deep Neural Network for Predicting Workplace Absenteeism. *Complexity*, 2020.
- Thakre, N. y Shroff, N. (2016). Organizational Climate, Organizational Role Stress and Job Satisfaction among Employees. *Journal of Psychosocial Research*, 11 (2), 469-478.
- Thurston, E y Glendon, A. (2018). Association of risk exposure, organizational identification, and empowerment, with safety participation, intention to quit, and absenteeism, *Safety Science*, 105, 212-221
- Torre, E., Pelagatti, M., & Solari, L. (2015). Internal and external equity in compensation systems, organizational absenteeism and the role of explained inequalities. *Human Relations*, 68(3), 409 – 440.
- Valentine, D., Ferebee, S., y Heitner, K. (2019). The Effect of Wellness Programs on Long-Term Contract Employees' Workplace Stress, Absenteeism, and Presenteeism. *International Journal of Adult Vocational Education and Technology*, 10(4), 30–40.
- Velásquez, R. A., Loli, R. A, & Sandoval, M. H. (2019). Factores asociados al ausentismo laboral de enfermeras. *Revista Cubana de Enfermería*, 35(4), e3268.
- Vignoli, M., Guglielmi, D., Bonfiglioli, R. (2015) How job demands affect absenteeism? The mediating role of work – family conflict and exhaustion. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 89(1), 23 – 31.

- Viitala, R., Tanskanen, J. and Santti, R. (2015), The connection between organizational climate and well-being at work, *International Journal of Organizational Analysis*, 23 (4), 606-620.
- Yıldız, H., Yıldız, B., Zehir, C. & Aykaç, M. (2015). The Antecedents of Presenteeism and Sickness Absenteeism: A Research in Turkish Health Sector. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 207, 398 – 403.

## Anexo 1

### Matriz de operacionalización de la variable.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
<b>Ausentismo</b>	El ausentismo designa las faltas o ausencias de los empleados en el trabajo. En un sentido más amplio, es la suma de los periodos en que los empleados se encuentran ausentes en el trabajo ya sea por falta, retardo o algún otro motivo. Chiavenato (2017, p. 124).	La variable ausentismo se evaluará mediante sus dimensiones, con apoyo de sus indicadores los que se involucran con el instrumento de medición el que consta de 30 ítems.	Motivación	Autorrealización Empatía Buen trato Laboral Liderazgo Satisfacción Laboral	<b>Escala de Likert</b> 1. Totalmente de acuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.
			Clima Organizacional	Reserva de la información Capacidad de Trabajo en equipo Relaciones Interpersonales Ambiente de Trabajo Condiciones físicas del trabajo Reconocimiento	
			Adaptación	Sentido de pertenencia Integración	
			Políticas de trabajo	Desarrollo Laboral Normativa interna laboral Política de seguridad y salud en el trabajo	

## Anexo 2

### CUESTIONARIO: AUSENTISMO

Género: (H)(M)

Edad: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrarás afirmaciones sobre la gestión de la empresa hacia su personal, el entorno de trabajo y las relaciones con los compañeros de trabajo. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor concuerde con tu opinión, describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

**OPCIONES DE RESPUESTA:** 1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4: De acuerdo, 5: Totalmente de acuerdo.

Nº	PREGUNTAS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1.	Se siente satisfecho cuando realiza sus funciones en su lugar de trabajo	1	2	3	4	5
2.	Recibe buen trato por parte de sus compañeros y jefes de su organización.	1	2	3	4	5
3.	Realiza sus funciones con una buena atención a mis clientes	1	2	3	4	5
4.	Trabaja para alcanzar sus metas personales	1	2	3	4	5
5.	Se siente satisfecho de la remuneración que percibe por la labor que realiza	1	2	3	4	5
6.	Las tareas que realiza en su área de trabajo son importantes	1	2	3	4	5
7.	Tiene facilidad y soltura para expresarse verbalmente.	1	2	3	4	5
8.	Sus compañeros/as le eligen como jefe en las actividades de grupo	1	2	3	4	5
9.	Tiene los materiales y el equipo necesarios para realizar bien su trabajo	1	2	3	4	5
10.	Guarda información relativa de su centro de trabajo	1	2	3	4	5
11.	Existe un sistema de seguimiento de los equipos de recolección de datos y de los clientes.	1	2	3	4	5
12.	Tengo una buena comunicación con mis compañeros	1	2	3	4	5
13.	Entre tus compañeros de trabajo hay apoyo y ayuda	1	2	3	4	5
14.	Cuando mi compañero me pide que haga algo que no quiero, digo NO sin sentir culpa	1	2	3	4	5
15.	Cuando tengo una dificultad cuento con compañeros a los que puedo pedir ayuda	1	2	3	4	5
16.	Los jefes se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación	1	2	3	4	5
17.	Se siente identificado con los objetivos de mi institución	1	2	3	4	5
18.	Cuando realiza bien su trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás	1	2	3	4	5
19.	Siente que es considerado en su trabajo	1	2	3	4	5
20.	Está satisfecho con las condiciones físicas de su centro de labores	1	2	3	4	5
21.	Pertenecer a esta empresa me motiva a seguir haciendo mi mejor esfuerzo	1	2	3	4	5
22.	Participa en actividades sociales programadas por la institución	1	2	3	4	5
23.	Disfruta realizando su trabajo	1	2	3	4	5
24.	Se siente cómodo con las actividades de integración	1	2	3	4	5
25.	Le desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer horas extras	1	2	3	4	5
26.	Al tomar decisiones, tomo en cuenta las políticas de la institución	1	2	3	4	5
27.	Sigo el código de valores de la institución	1	2	3	4	5
28.	Estoy de acuerdo con los horarios establecidos en la institución	1	2	3	4	5
29.	Considero que la dirección aplica medidas correctivas para mejorar el ausentismo laboral	1	2	3	4	5
30.	La institución pone atención en capacitarnos constantemente	1	2	3	4	5

Anexo 3

Validación e jueces

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO		Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el ausentismo laboral											
Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias		
		M	D	A	M	D	A	M	D	A			
<b>DIMENSIÓN 1: MOTIVACION</b>													
	<b>Autorrealización</b>												
1	Se siente satisfecho cuando realizo mis funciones en su lugar de trabajo			✓			✓					✓	
2	Recibe buen trato por parte de mis compañeros y jefes de su organización.			✓			✓					✓	
	<b>Empatía</b>												
3	Realiza sus funciones con una buena atención a mis clientes			✓			✓					✓	
4	Trabaja para alcanzar sus metas personales			✓			✓					✓	
	<b>Buen trato Laboral</b>												
5	Se siente satisfecho de la remuneración que percibe por la labor que realiza			✓			✓					✓	
6	Las tareas que realiza en su área de trabajo son importantes			✓			✓					✓	
	<b>Liderazgo</b>												
7	Tiene facilidad y soltura para expresarse verbalmente.			✓			✓					✓	
8	Sus compañeros/as le eligen como jefe en las actividades de grupo			✓			✓					✓	
	<b>Satisfacción Laboral</b>												
9	Tiene los materiales y el equipo necesarios para realizar bien su trabajo			✓			✓					✓	
<b>DIMENSIÓN 2 CLIMA ORGANIZACIONAL</b>													
	<b>Recolección y análisis de información</b>												
10	Guarda información relativa de su centro de trabajo			✓			✓					✓	
11	Establece un sistema de seguimiento de los equipos de recolección de datos y de los participantes.			✓			✓					✓	
	<b>Capacidad de Trabajo en equipo</b>												
12	Tiene una buena comunicación con mis compañeros			✓			✓					✓	
13	Entre sus compañeros de trabajo hay apoyo y ayuda			✓			✓					✓	
	<b>Relaciones Interpersonales</b>												
14	Cuando mi compañero me pide que haga algo que no quiero, digo NO sin sentir culpa.			✓			✓					✓	
15	Cuando tengo una dificultad cuento con compañeros a los que puedo pedir ayuda			✓			✓					✓	
	<b>Ambiente de Trabajo</b>												
16	Los jefes se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación			✓			✓					✓	
17	Se siente identificado con los objetivos de mi institución			✓			✓					✓	
	<b>Reconocimiento</b>												
18	Cuando realiza bien su trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás			✓			✓					✓	



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

17	Se siento identificado con los objetivos de mi institución				✓			✓			✓
	<b>Reconocimiento</b>										
18	Cuando realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás				✓			✓			✓
19	Siente que es considerado en su trabajo				✓			✓			✓
	<b>Condiciones físicas del trabajo</b>										
20	Está satisfecho con las condiciones físicas de su centro de labores.				✓			✓			✓
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems</b>										
	<b>DIMENSIÓN 3:ADAPTACION</b>										
	<b>Sentido de pertenencia</b>										
21	Pertenecer a esta empresa le motiva a seguir haciendo su mejor esfuerzo				✓			✓			✓
22	Participa en actividades sociales programadas por la institución				✓			✓			✓
	<b>Integración</b>										
23	Disfruta realizando mi trabajo				✓			✓			✓
24	Se siente cómodo con las actividades de integración				✓			✓			✓
	<b>DIMENSIÓN 4: POLITICAS DE TRABAJO INADECUADO</b>										
	<b>Desarrollo Laboral</b>										
25	Le desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer horas extras				✓			✓			✓
26	Al tomar decisiones, toma en cuenta las políticas de la institución				✓			✓			✓
	<b>Normativa interna laboral</b>										
27	Sigue el código de valores de la institución				✓			✓			✓
28	Está de acuerdo con los horarios establecidos en la institución				✓			✓			✓
	<b>Política de seguridad y salud en el trabajo</b>										
29	Considera que la dirección aplica medidas correctivas para mejorar el ausentismo laboral				✓			✓			✓
30	La institución pone atención en capacitaciones constantemente				✓			✓			✓



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: DIANA HUAMANI CAJALEON ..... DNI: 43648948 .....

Especialidad del validador..... ADMINISTRACION .....

..... 22 de 11 ..... del 2019 .....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
Firma del Experto Informante.

Especialidad



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el ausentismo laboral**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M D	D	
	<b>DIMENSIÓN 1: MOTIVACION</b>										
	<b>Autorrealización</b>										
1	Se siente satisfecho cuando realizo mis funciones en su lugar de trabajo				✓			✓			
2	Recibe buen trato por parte de mis compañeros y jefes de su organización.				✓			✓		✓	
	<b>Empatía</b>										
3	Realiza sus funciones con una buena atención a mis clientes				✓			✓			✓
4	Trabaja para alcanzar sus metas personales				✓			✓			✓
	<b>Buen trato Laboral</b>										
5	Se siente satisfecho de la remuneración que percibe por la labor que realiza				✓			✓		✓	
6	Las tareas que realiza en su área de trabajo son importantes				✓			✓		✓	
	<b>Liderazgo</b>										
7	Tiene facilidad y soltura para expresarse verbalmente.				✓			✓			✓
8	Sus compañeros/as le eligen como jefe en las actividades de grupo				✓			✓			✓
	<b>Satisfacción Laboral</b>										
9	Tiene los materiales y el equipo necesarios para realizar bien su trabajo				✓			✓			✓
	<b>DIMENSIÓN 2 CLIMA ORGANIZACIONAL</b>										
	<b>Recolección y análisis de información</b>										
10	Guarda información relativa de su centro de trabajo				✓			✓		✓	
11	Establece un sistema de seguimiento de los equipos de recolección de datos y de los participantes.				✓			✓		✓	
	<b>Capacidad de Trabajo en equipo</b>										
12	Tiene una buena comunicación con mis compañeros				✓			✓			✓
13	Entre sus compañeros de trabajo hay apoyo y ayuda				✓			✓		✓	
	<b>Relaciones Interpersonales</b>										
14	Cuando mi compañero me pide que haga algo que no quiero, digo NO sin sentir culpa.				✓			✓			✓
15	Cuando tengo una dificultad cuento con compañeros a los que puedo pedir ayuda				✓			✓			✓
	<b>Ambiente de Trabajo</b>										
16	Los jefes se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación				✓			✓			✓
17	Se siente identificado con los objetivos de mi institución				✓			✓		✓	
	<b>Reconocimiento</b>										
18	Cuando realiza bien su trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás				✓			✓			✓



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

17	Se siento identificado con los objetivos de mi institución					✓				✓				✓	
	<b>Reconocimiento</b>														
18	Cuando realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás					✓				✓				✓	
19	Siente que es considerado en su trabajo					✓				✓				✓	
	<b>Condiciones físicas del trabajo</b>														
20	Está satisfecho con las condiciones físicas de su centro de labores					✓				✓				✓	
N°	<b>DIMENSIONES / ítems</b>														
	<b>DIMENSIÓN 3:ADAPTACION</b>														
	<b>Sentido de pertenencia</b>														
21	Pertenecer a esta empresa le motiva a seguir haciendo su mejor esfuerzo					✓				✓				✓	
22	Participa en actividades sociales programadas por la institución					✓				✓				✓	
	<b>Integración</b>														
23	Disfruta realizando mi trabajo					✓				✓				✓	
24	Se siente cómodo con las actividades de integración					✓				✓				✓	
	<b>DIMENSIÓN 4: POLÍTICAS DE TRABAJO INADECUADO</b>														
	<b>Desarrollo Laboral</b>														
25	Le desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer horas extras					✓				✓				✓	
26	Al tomar decisiones, toma en cuenta las políticas de la institución					✓				✓				✓	
	<b>Normativa interna laboral</b>														
27	Sigue el código de valores de la institución					✓				✓				✓	
28	Está de acuerdo con los horarios establecidos en la institución					✓				✓				✓	
	<b>Política de seguridad y salud en el trabajo</b>														
29	Considera que la dirección aplica medidas correctivas para mejorar el ausentismo laboral					✓				✓				✓	
30	La institución pone atención en capacitaciones constantemente					✓				✓				✓	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Flora Bolívar de Acevedo ..... DNI: 10352413.....

Especialidad del validador Mg. Gestión Pública.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de Nov del 2019

-----  
Firma del Experto Informante.

Especialidad

#### Anexo 4

#### Prueba de fiabilidad para la variable ausentismo

##### *Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,50 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,90 a 1,00	Alta confiabilidad

##### *Resultado SPSS de confiabilidad*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	60	100,0

##### *Alpha de cronbach de la variable ausentismo*

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	30

## Fiabilidad por elemento de la variable ausentismo

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si elemento se suprimido	de Correlación el total de ha elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.Se siente satisfecho cuando realizo mis funciones en su lugar de trabajo	112,12	112,308	,436	,848
2.Recibe buen trato por parte de mis compañeros y jefes de su organización.	111,68	111,678	,634	,845
3.Realiza sus funciones con una buena atención a mis clientes	111,67	112,836	,532	,847
4.Trabaja para alcanzar sus metas personales	112,37	106,236	,702	,840
5.Se siente satisfecho de la remuneración que percibe por la labor que realiza	112,85	106,333	,578	,843
6.Las tareas que realiza en su área de trabajo son importantes	111,80	113,485	,417	,849
7.Tiene facilidad y soltura para expresarse verbalmente.	111,47	116,897	,191	,854
8.Sus compañeros/as le eligen como jefe en las actividades de grupo	112,13	121,134	-,104	,865
9.Tiene los materiales y el equipo necesarios para realizar bien su trabajo	112,43	107,809	,717	,841
10.Guarda información relativa de su centro de trabajo	111,80	112,163	,293	,853
11.Existe un sistema de seguimiento de los equipos de recolección de datos y de los clientes.	112,35	110,299	,498	,846
12.Tengo una buena comunicación con mis compañeros	111,88	112,071	,285	,854
13.Entre tus compañeros de trabajo hay apoyo y ayuda	111,40	113,261	,412	,849
14.Cuando mi compañero me pide que haga algo que no quiero, digo NO sin sentir culpa	111,97	108,846	,368	,851
15.Cuando tengo una dificultad cuento con compañeros a los que puedo pedir ayuda	111,48	111,610	,524	,846
16.Los jefes se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación	112,28	113,630	,439	,849
17.Se siente identificado con los objetivos de mi institución	112,52	110,491	,562	,845
18.Cuando realiza bien su trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás	111,63	112,541	,352	,850
19.Siente que es considerado en su trabajo	113,60	115,295	,115	,862
20.Está satisfecho con las condiciones físicas de su centro de labores	112,15	111,384	,562	,846
21.Pertenecer a esta empresa me motiva a seguir haciendo mi mejor esfuerzo	112,18	112,457	,515	,847
22.Participa en actividades sociales programadas por la institución	112,37	110,440	,489	,846
23.Disfruta realizando su trabajo	111,97	113,626	,338	,851
24.Se siente cómodo con las actividades de integración	112,18	112,152	,538	,846
25.Le desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer horas extras	112,30	123,908	-,203	,874
26.Al tomar decisiones, tomo en cuenta las políticas de la institución	112,13	111,168	,504	,846
27.Sigo el código de valores de la institución	111,85	113,011	,634	,846
28.Estoy de acuerdo con los horarios establecidos en la institución	112,28	114,139	,312	,851
29.Considero que la dirección aplica medidas correctivas para mejorar el ausentismo laboral	112,27	111,216	,430	,848
30.La institución pone atención en capacitarnos constantemente	111,92	114,654	,362	,850

## Anexo 5

### Matriz de consistencia

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
<b>Ausentismo</b>	El ausentismo designa las faltas o ausencias de los empleados en el trabajo. En un sentido más amplio, es la suma de los periodos en que los empleados se encuentran ausentes en el trabajo ya sea por falta, retardo o algún otro motivo. Chiavenato (2017, p. 124).	La variable ausentismo se evaluará mediante sus dimensiones, con apoyo de sus indicadores los que se involucran con el instrumento de medición el que consta de 30 ítems.	Motivación	Autorrealización Empatía Buen trato Laboral Liderazgo Satisfacción Laboral	<b>Escala de Likert</b> 1. Totalmente de acuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.
			Clima Organizacional	Reserva de la información Capacidad de Trabajo en equipo Relaciones Interpersonales Ambiente de Trabajo Condiciones físicas del trabajo Reconocimiento	
			Adaptación	Sentido de pertenencia Integración	
			Políticas de trabajo	Desarrollo Laboral Normativa interna laboral Política de seguridad y salud en el trabajo	

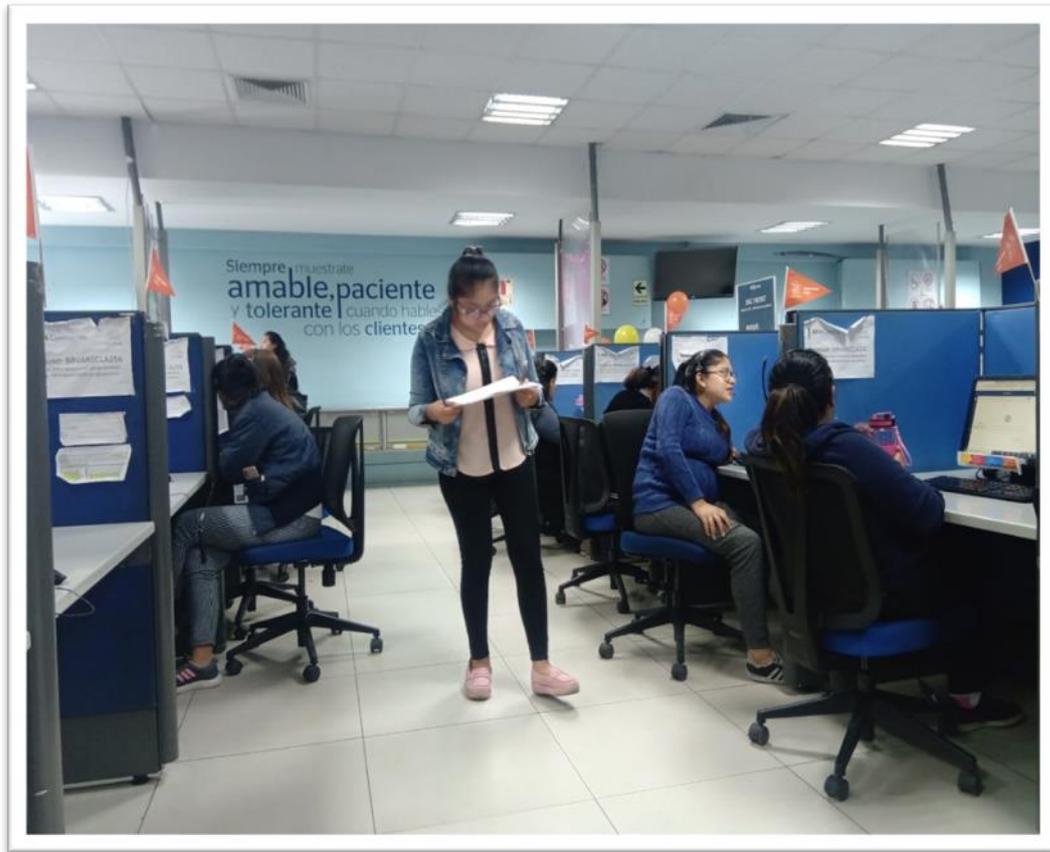
# Anexo 6

## Base de datos

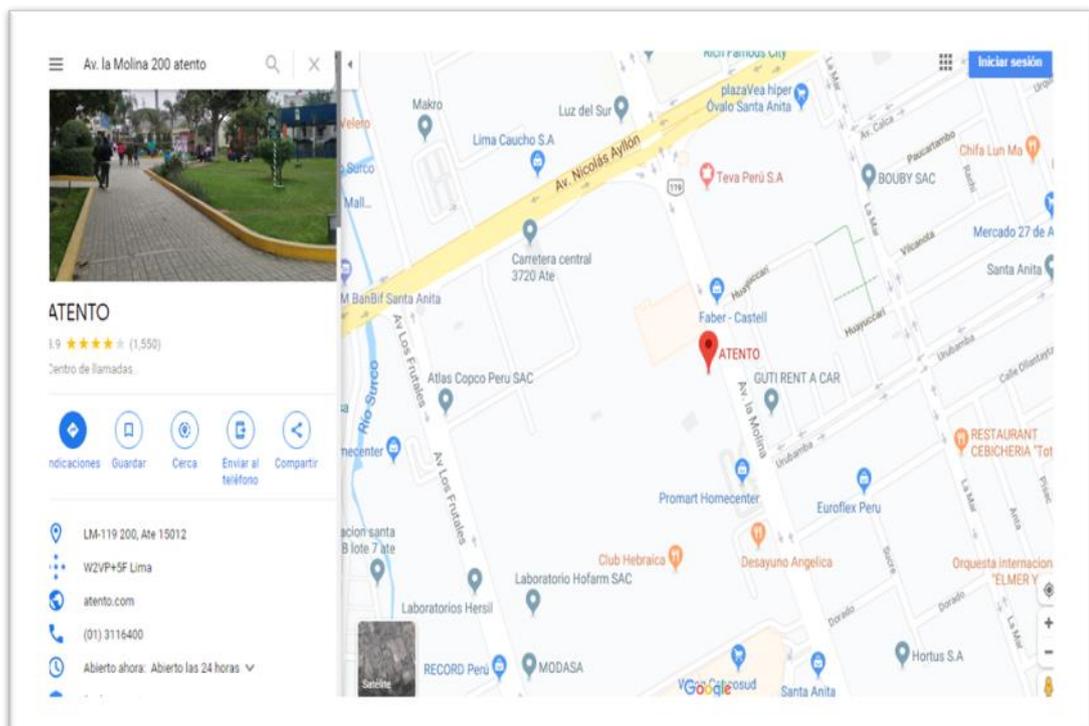
Base de datos 1 - PILOTO																																									
VARIABLE "AUSENTISMO"																																									
SUJETOS	Motivación									Clima Organizacional									Adaptación				Política de Trab. Inadecuado							D1	D2	D3	D4	PROMEDIO							
	Autorrealización			Empatía			Buen trato laboral			Liderazgo		Satisfacción Laboral	Recolección y análisis de la info		Capac. De trabajo		Relac. Interpersonales		Ambiente de trabajo			Reconocimiento		Condiciones físicas del trabajo		Sentido de pertenencia		Integración							Desarrollo laboral		Normativa interna lab.		Política SST		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29						30						
1	3	4	4	5	2	4	4	2	5	5	1	5	5	4	5	3	3	2	4	5	2	2	4	1	3	4	4	5	1	1	33	42	9	18	102						
2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	43	54	20	27	144							
3	4	5	4	5	3	4	4	3	4	1	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	5	5	4	3	4	36	43	14	24	117						
4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	1	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	3	2	3	3	4	4	5	4	5	4	33	38	11	26	108						
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45	50	16	30	141							
6	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	42	54	20	30	146							
7	4	5	4	5	2	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	37	46	15	26	124							
8	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	5	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34	41	16	22	113							
9	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	42	51	15	26	134								
10	3	5	4	4	3	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	33	48	13	23	117								
11	3	4	5	3	4	3	5	5	4	5	3	2	5	3	5	4	3	5	1	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	36	39	16	23	114							
12	4	3	4	5	3	5	3	1	2	2	5	3	4	2	5	4	5	3	2	4	3	5	4	3	4	5	3	2	3	4	30	39	15	21	105						
13	5	4	5	3	4	5	3	5	3	2	5	5	5	5	4	3	3	3	3	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	37	43	16	22	118							
14	4	4	4	3	2	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	33	40	15	21	109						
15	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	4	5	43	49	20	25	137								
16	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	5	5	2	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	32	35	15	23	105							
17	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	43	49	20	25	137							
18	4	4	4	3	2	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	33	40	15	21	109							
19	3	4	5	3	4	3	5	5	4	5	3	2	5	3	5	4	3	5	1	3	4	3	5	4	5	4	4	3	3	4	36	39	16	23	114						
20	3	4	5	3	4	3	5	5	4	5	3	2	5	3	5	4	3	5	1	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	36	39	16	23	114							
21	3	4	5	3	4	3	5	5	4	5	3	2	5	3	5	4	3	5	1	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	36	39	16	23	114							
22	3	5	4	4	3	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	33	48	13	23	117								
23	4	4	4	3	2	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	33	40	15	21	109						
24	3	5	4	4	3	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	33	48	13	23	117								
25	4	4	4	3	2	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	33	40	15	21	109								
26	4	4	4	3	2	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	33	40	15	21	109								
27	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	5	5	2	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	32	35	15	23	105							
28	3	5	4	4	3	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	33	48	13	23	117								
29	4	4	4	3	2	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	33	40	15	21	109							
30	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	4	5	43	49	20	25	137								
31	4	4	4	3	2	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	33	40	15	21	109								
32	3	4	5	3	4	3	5	5	4	5	3	2	5	3	5	4	3	5	1	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	36	39	16	23	114							
33	3	4	5	3	4	3	5	5	4	5	3	2	5	3	5	4	3	5	1	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	36	39	16	23	114							
34	3	4	5	3	4	3	5	5	4	5	3	2	5	3	5	4	3	5	1	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	36	39	16	23	114							
35	3	5	4	4	3	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	33	48	13	23	117								
36	4	4	4	3	2	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	33	40	15	21	109								
37	3	5	4	4	3	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	33	48	13	23	117								
38	4	4	4	3	2	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	33	40	15	21	109								
39	3	4	5	3	4	3	5	5	4	5	3	2	5	3	5	4	3	5	1	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	36	39	16	23	114							
40	3	5	4	4	3	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	33	48	13	23	117								
41	4	4	4	3	2	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	33	40	15	21	109								
42	3	5	4	4	3	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	33	48	13	23	117								
43	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	5	5	2	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	32	35	15	23	105								
44	3	5	4	4	3	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	33	48	13	23	117								
45	4	4	4	3	2	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	33	40	15	21	109								
46	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	43	49	20	25	137							
47	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	1	3	2	2	4	1	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	5	32	30	12	25	99							
48	3	3	5	3	3	4	5	5	4	5	4	3	2	3	3	4	4	5	1	3	3	4	3	4	4	2	4	3	2	35	37	14	20	106							
49	3	5	4	4	3	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	33	48	13	23	117								
50	4	5	4	3	2	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	2	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	35	44	16	23	118							
51	5	4	4	2	1	5	4	4	3	4	3	5	5	2	5	5	4	5	1	3	3	2	3	3	3	4	4	5	3	4	32	42	11	23	108						
52	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	5	5	2	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	32	35	15	23	105							
53	4	4	4	3	2	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4																	

## Anexo 7

### Evidencias de la encuesta realizada



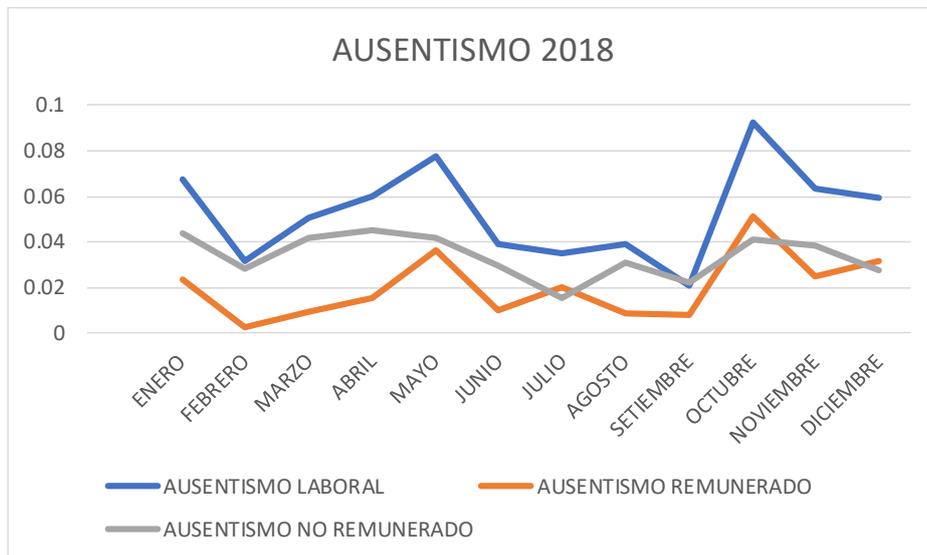
Evidencia. Mapa de ubicación



## Porcentaje de ausentismo mensual por tipo

TIPO DE AUSENTISMO / MES	AUSENTISMO LABORAL	AUSENTISMO REMUNERADO	AUSENTISMO NO REMUNERADO
ENERO	6.72%	2.36%	4.35%
FEBRERO	3.15%	0.25%	2.79%
MARZO	5.07%	0.90%	4.18%
ABRIL	6.00%	1.51%	4.49%
MAYO	7.79%	3.63%	4.16%
JUNIO	3.90%	0.96%	2.95%
JULIO	3.53%	2.00%	1.53%
AGOSTO	3.93%	0.85%	3.09%
SETIEMBRE	2.05%	0.82%	2.19%
OCTUBRE	9.23%	5.13%	4.10%
NOVIEMBRE	6.33%	2.47%	3.86%
DICIEMBRE	5.93%	3.15%	2.78%
PROMEDIO	5.30%	2.00%	3.37%

Gráfico de Ausentismo 2018



Anexo 8

Carta de autorización

**SOLICITO:** Autorización para realizar  
trabajo de investigación

**TELEATENTO DEL PERU S.A.C**

**Señor Monica kou Luy**

**Gerente de Operaciones M2**

Yo, Angela Andrea Noblecilla Morales con DNI N° 08162318, estudiante de la Universidad Cesar Vallejo, sede Lima Este, ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Que, encontrándome a término de mi carrera de **ADMINISTRACIÓN**, solicito a usted permiso para realizar mi trabajo de investigación en la institución sobre "Ausentismo laboral en la empresa TELEATENTO DEL PERU SAC sede ATE, servicio de SAC FRONT, 2018 para obtener el título de Licenciado.

**POR LO EXPUESTO.**

Pido a usted acceder a mi solicitud.



MÓNICA  
KOU LUY  
Gerente de  
Negocios



Angela A. Noblecilla Morales  
Delegado de Investigación  
DNI N° 08162318



## **Declaratoria de Originalidad del Autor / Autores**

Yo (Nosotros), ANGELA ANDREA NOBLECILLA MORALES estudiante(s) de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, declaro (declaramos) bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: "AUSENTISMO LABORAL EN LA EMPRESA TELEATENTO DEL PERÚ S.A.C. SEDE ATE, SERVICIO DE SAC FRONT", es de mi (nuestra) autoría, por lo tanto, declaro (declaramos) que el Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Apellidos y Nombres del Autor</b>	<b>Firma</b>
ANGELA ANDREA NOBLECILLA MORALES <b>DNI:</b> 08162318 <b>ORCID</b> 0000-0003-1024-6939	Firmado digitalmente por: ANOBLECILLAM el 30 Jul 2020 10:40:42

Código documento Trilce: 54474