



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“El ausentismo laboral y su impacto económico en la empresa Teleperformance
Perú - Lima 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Br. Rodríguez Zanabria, Frederick David (ORCID: 0000-0002-1642-0830)

ASESOR:

Mg. Dios Zarate, Luis Enrique (ORCID: 0000-0003-0176-0047)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

Callao – Perú

2019

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios por siempre estar cuando lo necesito y jamás sentir que está lejos de mí, a mi familia porque siempre está apoyándome en todas las decisiones. A mis madres, mamá y mi mami, porque el admirarlas me impulso cada día en toda esta travesía y seguir adelante.
Este trabajo es para ti.

Agradecimiento

No hay palabras suficientes para agradecer a toda mi familia por el aguantar mis ausencias por tanto tiempo, por empujarme a iniciar la universidad y concluirla, porque sé que no estuve los domingos de almuerzo familiar, porque no estar en los cumpleaños y en otras ocasiones, pero siempre estuvieron allí. No puedo de dejar de agradecer a todos los profesores que nos enseñaron en los 4 años, 8 meses y 26 días, a los amigos y compañeros.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Frederick David Rodríguez Zanabria identificado con el DNI N° 41422824, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica. Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.



Frederick David Rodríguez Zanabria
DNI N° 41422824

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas.....	vii
Índice de Figuras	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	24
2.1 Tipo y diseño de investigación	24
2.2 Operacionalización de variable	24
2.3 Población, muestra y muestreo.....	25
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	27
2.5 Métodos de análisis de datos	31
2.6 Aspectos éticos	31
III. RESULTADOS	33
IV. DISCUSION.....	40
V. CONCLUSIONES	41
VI. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	47

Índice de Tablas

Tabla 1. Distribución de la población Variable 1	25
Tabla 2. Distribución de la población Variable 2.....	25
Tabla 3. Valores de muestreo	27
Tabla 4. Confiabilidad de prueba piloto – Alfa de Cron Bach véase en anexo 6.....	30
Tabla 5.Niveles de percepción de las dimensiones del ausentismo laboral véase en anexo 7	33
Tabla 6. Niveles de percepción del Factor individual véase en anexo 8.....	34
Tabla 7.Niveles de percepción de las dimensiones del lugar de trabajo véase en anexo 9.	34
Tabla 8.Niveles de percepción de las dimensiones de la variable independiente véase en anexo 10.....	35
Tabla 9.Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis general	36
Tabla 10.Pruebas de chi-cuadrado.....	37
Tabla 11.Pruebas de chi-cuadrado.....	38
Tabla 12.Pruebas de chi-cuadrado.....	39

Índice de Figuras

Figura 1. Muestra.....	26
Figura 2. Niveles de percepción del ausentismo laboral	33
Figura 3. Dimensión del Factor individual.....	34
Figura 4. Dimensión del factor lugar de trabajo.....	34
Figura 5. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable independiente	35

Resumen

El siguiente informe de tesis define la relación entre el ausentismo laboral y su impacto económico en la empresa Teleperformance Perú - Lima 2018.

Se ejecutó una encuesta a 100 agentes como muestra de la población total para poder lograr el objetivo que se desea.

El informe de tesis es cuantitativo, utilizando el diseño no experimental de corte transversal, tipo descriptivo, aleatorio simple.

Se gestionó con el instrumento cuestionario y la técnica desarrollada fue la encuesta siendo de escala ordinal y utilizando la medida Likert, basándome en los agentes que estuvieron en el 2018, obteniendo como muestra 100 agentes que ingrese al sistema SPSS25, utilizando el método de alpha de Cronbach, obteniendo para la variable independiente ausentismo laboral de 0,740 y para la variable dependiente impacto económico 0,671. Con la información se aplicó la prueba de chi², el cual arrojó la conclusión que existe una relación entre el ausentismo laboral y el impacto económico en la empresa de Call Center. Con estos resultados se rechazaron las hipótesis nulas (H₀) y se aceptó la hipótesis alterna (H₁), llegando a la conclusión que el ausentismo laboral tiene relación significativa de forma positiva considerable ($X^2_c = 3,850$) con el impacto económico.

Palabra claves: Ausentismo Laboral, Impacto, Económico

Abstract

The following thesis report defines the relationship between work absenteeism and the economic impact on the Call Center 2018 company.

A survey of 100 agents was carried out as a sample of the total population in order to achieve the desired objective.

The thesis report is quantitative, using the non-experimental cross-sectional design, descriptive type, simple random.

It was managed with the questionnaire instrument and the technique developed was the survey being ordinal scale and using the Likert measure, based on the agents that were in 2018, obtaining as a sample 100 agents that enter the SPSS25 system, using the alpha method of Cronbach, obtaining for the independent variable absenteeism of 0.740 and for the dependent variable economic impact 0.671. With the information, the chi2 test was applied, which showed the conclusion that there is a relationship between work absenteeism and the economic impact on the Call Center company. With these results, the null hypotheses (Ho) were rejected and the alternative hypothesis (Hi) was accepted, concluding that work absenteeism has a significant positive relationship ($X^2c = 3,850$) with economic impact.

Keywords: Labor Absenteeism, Impact, Economic

I. INTRODUCCIÓN

Dentro del desarrollo positivo de la economía peruana que se viene generando durante la última década, el crecimiento de los empleos en diferentes rubros y por lo consiguiente mayor capacidad de contratación por parte de las empresas, ello en un sentido positivo es bueno para los peruanos ya que después de un trance los gobiernos de los años 80 donde los escasos de empleos afectaban directamente a las familias y a la canasta familiar. Hoy contamos con una relativa estabilidad laboral donde las inversiones han producido que existan colas para las contrataciones en diferentes empresas demostrando que hay trabajo en el Perú sin embargo ya que debido a la migración, muchos peruanos se han venido quedando sin trabajo y según los últimos reportes ya no presentamos un crecimiento en lo que va del año aun así por el lado del mercado de la tercerización donde los call center se han introducido en diferentes rubros de atención, ventas entre otros servicios, ello lo menciono como un preámbulo para poder abordar el efecto de contar con demanda laboral, y que ha generado esfuerzos para controlar o mejorar las faltas de los empleados a la programación de trabajo, aquellas ausencias que genera que la productividad de la empresa se merme, generando la sobrecontratación para poder cubrir plazas y no afectar los indicadores con el cliente así como los indicadores de la compañía que en ese sentido se refleja en los resultados financieros al final del ejercicio.

Por lo mencionado, el indicador que se da seguimiento dentro de las empresas en la actualidad es el ausentismo laboral, la falta del empleado a un día de trabajo, un indicador que ahora cuenta con esfuerzos y estrategias desarrolladas para motivar que el empleado no se ausente en los días laborales. Las compañías hoy hacen estudios científicos para poder encontrar las causas principales y darles una solución intentando poder mejorar la productividad, la gestión con los clientes que se sienten afectados de manera directa por esta envergadura que genera sobre costes y un constante desgaste en búsqueda de postulantes que cumplan en perfil.

El presente trabajo está estructurado para analizar el fenómeno del ausentismo y poder detallarlo desde diferentes puntos de vista principalmente en lo económico, se analizará los resultados y se revisara cual serían las causas y las mejores opciones de combatir este fenómeno que impacta en sentidos relacionados a un solo sentido la Empresa. Se revisarán antecedentes nacionales e internacionales para poder tener una perspectiva en la teoría del porque se genera y cómo impacta en los diferentes ámbitos organizacionales. Está claro que decir que el ausentismo es un fenómeno que hace referencia a la ausencia de

los empleados al centro laboral por diferentes motivos ya sea personales o por temas de desacuerdo en el trabajo, de hecho, que son solo algunos puntos mencionados que se detallaran más adelante con mayores sustentos y demostrando los resultados que se encuentren. Este fenómeno es un comportamiento de la persona de manera directa e indirecta con respecto a lo laboral y lo no laboral, al estudiar el fenómeno del ausentismo se entiende que se estudiara diferentes condiciones de comportamiento y de responsabilidad del empleado con el empleador. El objetivo principal es demostrar como el fenómeno del ausentismo laboral impacta en el aspecto económico y encuadrar el fenómeno en un contexto astral y temporal en el que tiene motivo el excedente de la observación.

Las compañías formadas y registradas en el ministerio de trabajo cuentan con una la principal fuente de generación de desarrollo son los empleados, estos están debidamente organizados de acuerdo a las funciones que se desempeñaran al largo del tiempo de permanencia dentro de la empresa, lo cual con lleva a cumplir metas y objetivos propuestos por la dirección de la empresa y enfocados en cumplir con la misión y visión de la compañía. Por lo general toda compañía busca crecer y elevan el nivel de excelencia tanto en los aspectos de recursos humanos, como en los aspectos financieros, por lo que siempre se encuentran en un constante esfuerzo e innovación con la finalidad de estar a la vanguardia de la época actual.

Asimismo, se encuentra fenómenos rivales que impactan en forma directa o indirecta, uno de estos fenómenos al que nos referiremos es el ausentismo profesional el cual las corporaciones, constantemente, buscan compendiar costos en la gestión de operaciones

y además magnificar la abundancia del personal. Sin embargo, el ausentismo gremial genera degeneraciones económicas e golpes en la erudición de la empresa. Aunque algunas carencias están justificadas, otras no tienen embrión. Por ejemplo, desapariciones de lozanía o gestación son percances justificados, siempre y cuando existan los salvoconductos respectivos. Pero hay otros que el empleador puede eludir si los identifica primitivo.

Un estudio realizado por la clínica Gardinalli Quiropraxia indicó que tener una mala postura frente a la computadora por un periodo de más de 7 horas al día genera problemas musculares. Estas dificultades son una de las principales causas del ausentismo laboral. Es así que el 39,68% de peruanos que trabajan sufren de dolor cervical, el 14,29% de dolor dorsal y el 34,9% de dolor lumbar, mientras tanto, un 4,7% falta a su empleo debido a dolores de cabeza, colesterol, artritis o presión alta.

Gran parte de los contratados no se presenta al trabajo debido a problemas con su empresa. Una investigación realizada por el Centro Internacional de Investigaciones de la Universidad de Navarra señala que las empresas de ahora en día brindan exceso de protección social a sus empleados. Esto, indirectamente, genera una falta de control que hace que los contratados pidan permisos en demasía o ausentarse sin justificación alguna o comprobada.

En Perú, esto se da más con las pequeñas empresas. Los empleados que deciden tomarse “días libres” se localizan, en un mayor porcentaje, en empleos con alta exigencia. Pero en los empleos que desempeña existe poca gratitud social o por parte de su superior inmediato, sin embargo, por el contrario, existe un desmán enorme en los horarios. “Definitivamente, hay una insatisfacción referente al salario y el considerar que nunca percibirán un aumento”.

Así mismo, una encuesta del portal Trabajando.com mostro que el 40% de los empleados peruanos invento en más de una ocasión una excusa para no asistir a sus empleos. De este porcentaje, el 24% lo realizo porque necesitaba realizar trámites, el 12% por estar excesivamente agotado e insatisfecho y el 3% lo realiza por escenarios menores o cada vez que desea. Se tiene conocimiento también que el ausentismo laboral tiene una relación directa con los escalones más bajos en los negocios, en donde los empleados no son remunerados correctamente.

El ausentismo laboral es, sin duda, un problema complejo para las empresas. Si bien es cierto que casi todos los empleados tienen excusas justificadas para ausentarse de su centro de trabajo, una investigación revela las razones de ausencia bajo ficticios pretextos.

La investigación “Actualidad del mercado laboral en Latinoamérica”, realizado por Adecco, y ejecutado en ocho naciones del continente (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Uruguay y Perú), señala que el 90.82% de los latinoamericanos asevera no haberse ausentado al trabajo bajo ficticios pretextos.

La diferencia de 9.18%, acepta haber usado la excusa de tener un jefe poco tolerante, sentirse injustamente valorado con su trabajo y aceptar entrevistas laborales.

A nivel local, la investigación señala que el 32.01% de empleados peruanos se ausentó del trabajo entre 1y 3 días dentro de los últimos seis meses. Los argumentos que utilizaron los encuestados fueron temas de salud (56.35%), diligencias personales o temas médicos (45.77%) y temas personales (15.8%).

Por otro lado, el 86.91% de los empleados peruanos encuestados indica no haberse ausentado al trabajo bajo ficticias excusas. El restante del resultado que es el 13,09% asevera sí haberlo realizado por acudir a una entrevista laboral (30.8%), percibirse desmotivado con su empleo (30.8%) y por tener un jefe poco tolerante (26.34%).

La economía peruana evidencio un crecimiento constante en los últimos años lo que permitió un aumento positivo del empleo formal el 2016. Así, la empleabilidad creció en un 7%, pasando de 21,0 % en el 2007 a 28.0% % en el año 2016 (INEI, 2016b); aun así, se ha evidenciado un aumento en el déficit en la provisión de capital humano que la economía necesita para su avance, ello afecta de modo importante en los resultados económicos de todas las empresas que planifican su crecimiento basados en un plan importante a efectuar con metas y resultados que entregar, al consultar a los empleadores como impacta a sus empresas el déficit de lograr personal para cubrir las ausencias generadas, se aprecia que el impacto se da en la atención al consumidor (53,0%), baja producción (31,0%), e incrementos en sus costos de elaboración (19,7%).

Se estudiará los diferentes aspectos en relación a los fenómenos comentados, con el objetivo de lograr establecer las causas, los efectos y los resultados en un diseño completo adonde se pueda examinar toda la encuesta que se obtenga de la herramienta a ejecutar para lograr percibir de un carácter más cercano estos fenómenos.

Baltazar (2015) con objetivo determinar de qué manera el Ausentismo laboral del personal del área de producción incide en la Rentabilidad de la empresa SMRL Condornegro de Chamana, Huamachuco. Para lograr este objetivo utiliza los conceptos planteados donde menciona que el ausentismo laboral es uno de los principales problemas de la gestión de relaciones laborales Lazaro, A (2014). Como también se menciona que el ausentismo laboral es el conjunto de ausencias por el lado de los empleados de una empresa con justificación o no, Hellriegel, D (2015). De tal forma que el autor utilizo el método deductivo – inductivo, analítico – sintético y método sistémico. Finalmente concluye que si el ausentismo laboral incrementa repercute negativamente en los costos de producción y por ende en los costos de ventas y este se reflejara negativamente en la utilidad neta al final de los resultados anuales.

Gayoso (2016) con el objetivo global de señalar la interacción entre ausentismo laboral y motivación en los trabajadores del 355 de la empresa Auto Taxi Satelital, utilizando una investigación descriptiva y correlacional con un diseño no experimental transversal basándose en los autores de Hernandez Sampieri, Fernandez Collado. Donde concluye que existe interacción muy significativa entre el ausentismo laboral y la motivación por lo cual

indica que los empleados incurren en faltas sustentadas o no sustentadas por no motivación, situación que produce pérdida de rentabilidad del tiempo.

Escalante (2015), en su tesis para optar el grado de maestría en gerencia de servicios, con el objetivo de determinar el costo generado por el ausentismo laboral atribuible a los diferentes factores, que utilizando un estudio no experimental. La muestra estaba agrupada por 118 doctores, enfermeros. el análisis de los gastos se utilizó el tiempo costo no utilizado de los pacientes, ingresos que no se percibieron para el hospital y el descuento económico del empleado. Adicional a ello se hizo un estudio de la economía y la sensibilidad. Concluyendo que los factores de salud reportados como factor del ausentismo laboral son los que generan mayor costo laborales.

Rondon (2015), con su tesis con el objetivo es describir las características del ausentismo en el personal de enfermería y determinar los costos del ausentismo laboral en Los Comuneros HUB, que se presentaron durante el año 2015, utilizando el estudio descriptivo transversal de carácter retrospectivo, el cual busca describir las características del ausentismo en el personal de enfermería y determinar los costos del ausentismo laboral en Los Comuneros HUB, ocurridos desde enero a diciembre del año 2015. concluyendo que los ausentismos generados por el personal de enfermería del hospital de los comuneros corresponden a temas de índoles de salud tienen relación significativa con los costos asociados.

Peña (2016) en su tesis para obtener el título de ingeniero industrial, con el objetivo de delimitar las querellas que originan el Ausentismo sindical en la corporación Acerías Paz del Río S.a, de tal guisa que se identifique su afectación en el crecimiento provechoso de la misma, con el cese de sugerir algunas obras unipersonales y colectivas para bonificar este trastazo. Y con un objetivo específico Calcular los posibles costos producidos por causa de ausentismo. Desarrollando la investigación en un método exploratorio y descriptivo lo que permite memorizar cómo se manifestó el fenómeno del ausentismo en la estructura con el acabamiento de proyectar una proposición de restablecimiento con respecto a la nota ignorante por la profundización. El Ausentismo internamente de las enumeraciones de costos de la Empresa, se ve percibido en las Horas Extras, dado que, si existe una desaparición, lo más inductivo es que el trabajador se tenga que remplazar, más además en las áreas adonde hay obtención directa.

Contreras (2016), en su tesis para optar el Grado De Magister En Dirección De Empresas, con el objetivo de analizar el impacto económico que produce en la Universidad

del Bío-Bío el ausentismo laboral por licencias médicas del personal de la sede Chillán desde el año 2010 al 2015. Basándose en autores Francisco R Mesa M, Ana María Kaempffer (1999) y Rodríguez De La Prada, A y Col (1999) y utilizando una investigación de carácter mixto (descriptiva – explicativa), cual implica, recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos, a través de análisis estadístico y multivariable. Concluye que el monto de la pérdida es superior, dado al monto por sobre el imponible tope, que no es posible recuperar, siendo esto un 29% de la pérdida total.

BAaA1 Ayszczarz (2016) En el artículo menciona que los costos asociados por las ausencias realizadas en los cuidadores incremento de 306 Millones en el 2016 a 824 millones en el 2016, El estudio presenta que tanto el fenómeno del ausentismo como los costos del cuidado en Polonia están generando un crecimiento inmediato, y su dinámica excede las tasas de porcentaje de crecimiento de la economía y la dinámica misma de la ausencia de enfermedad.

Definiciones de Ausentismo Laboral

Define el ausentismo laboral como un ejercicio realizado por un empleado de no presencia al trabajo por un periodo de uno o más días en los que se pensaba que iba concurrir quedando excluidos los periodos vacacionales, las huelgas, periodos gestacionales y falta de la emancipación. (OIT).

El ausentismo hace memoria al fenómeno de inasistencia por temas ya sean directa o indirectamente prevenibles tales como enfermedad, cualquiera que sea su permanencia y característica, así como las faltas injustificadas mientras todo o parte de la jornada laboral y los permisos circunstanciales dentro del tiempo laboral asignado al empleado. (OMS).

Ausentismo es la suma de tiempo en el cual los empleados de determinada empresa se encuentran no habidos en el trabajo, no siendo la falta motivada por desempleo, enfermedad prolongada o licencia. El ausentismo laboral representa las faltas no programadas al trabajo, por inasistencias y licencias médicas. Los factores que llevan a la ausencia pueden estar asociadas a diferentes formas y ser segmentadas en secuencias de enfermedades, de trabajo, sociales, culturales, y de personalidad.

El ausentismo laboral hace referencia a la inasistencia deliberada al centro de trabajo y a la costumbre de abandonar el desempeño de las funciones asignadas y así mismo no cumplir con las horas pactadas en contrato establecido.

En particular, el ausentismo laboral es la inexistencia del personal contratado para cumplir con el horario programado, motivado por diferentes aspectos ya sean personales o laborales, las cuales pueden tener justificación o no, son horas muertas de trabajo que no se recuperaran, son jornadas perdidas

Tipos de Ausentismo Laboral

Ausentismo Previsible y Justificado, inhabilidad laboral por período determinado, permisos coordinados, este ejemplo de ausentismo se puede manipular de diferentes formas, gestionando con los personales las agendas de eventos importantes para poder cubrir las horas, así como asimismo suscitar el cuidado de la salud el cuidado de uno mismo, realizar campañas para despistajes de posibles afecciones que generen la distancia del empleado.

a) Ausentismo No previsible y Justificado, son las ausencias al comenzar la jornada laboral, todos los factores personales como familia, problemas que impiden que se apersonen a realizar la jornada programada, un ausentismo que es difícil de gestionar por las causas que conlleva este tipo de ausentismo.

b) Ausentismo Presencial, el cual hace referencia al trabajador que se encuentra en el centro de labores, utilizando gran parte del tiempo a labores que no hacen informe a las funciones asignadas propias del puesto que ocupa, como examinar el periódico, tomar llamadas de familiares amigos, usar el móvil, estar posteando en las redes sociales en horas de labor, navegando en internet.

Modelos Teóricos del Ausentismo Laboral

(Kaiser, 1998), la dificultad del ausentismo laboral se ha estudiado a partir de diferentes puntos de vistas como, financiero, general e particular, pero no desde una situación integral, contexto que ha dejado identificar aportaciones, aunque también restricciones.

Nicholson (1977) organizo en convicción el grupo de posibles teorías, ideas o inicios de definición del ausentismo, en 3 formas homogéneas de modelos desarrollados. En 1º lugar, los "Modelos de evitación profesional o huida del trabajo" (Pain-avoidance modelos) en los que la gestión absentista es señalada como una huida, fuga o dejar plantado de un trabajo puntuando de forma negativa. En 2º lugar, los "Modelos de arreglo laboral o adaptación e inadaptación" (Adjustment to work models) en los cuales el ausentismo se

modelo la contestación del empleado a las alteraciones u otras formas de adaptarse ante las constantes demandas del ámbito laboral. Y 3º, los "Modelos de decisión" (Decision models) en los que la conducta ausentista es comprendida principalmente como una osadía fundada (o casi razonada) valorada en la producción de determinados resultados u logros.

A pesar de la categorización de Nicholson (1977) y de Rhodes y Steers (1990) no se consideran las iniciativas explicativas basadas en modelos de personalidad, pues éstas, agregado de ser anteriores, no juntan las características generales de la misma. Debido a ello, en esta porción se sigue la categorización de los tipos aportada por Rhodes y Steers (1990), ampliada con un apartado dedicado a los modelos de personalidad. En definitiva, se detallarán el diseño de Judge, Martocchio y Thoresen (1997) y el modelo causal de demora, salida antes de termino de jornada y ausentismo de Iverson y Deery (2001).

Hay diferentes Modelos de Ausentismo laboral que hacen referencia a los tipos de comportamiento humano como organizacional, estos son los siguientes:

a) Modelos de evitación laboral.

La apariencia de evitación oficial tiene su germen en la tratada sobre savora, al sospechar que el desajuste en el trabajo es la original madurez de privación. Esta inducción encamino las tratadas sobre ausentismo gremial durante mucho lapso (advertir Hackett y Guion, 1985), basadas en la exposición del ausentismo como escapada o desistimiento. La disculpa fue los resultados negativos del ajetrejo, desarrollada experimentalmente a través de los exámenes sobre gozada escolar. El estudio tuvo alcance haciendo dependencia que la presencia al asunto de encajes es basada en la hipótesis de cuanto período de tiempo profesional resulte, más que la cuestión de sugestión o retroceso del trajín que en sí tendría. Este ensayo proporciono un bajo cimiento para la hermenéutica del ausentismo como huida del escalafón, por lo que se puede puntualizar que es poco interesante hacer conocimientos apoyado en la complacencia gremial (Hackett y Guion 1985), por el contrario, más delante hay maniqués que incluyen variables actitudinales.

b) Modelos de ajuste laboral.

En el diseño de acuerdos de ajustes profesional, la nulidad del empleado a la marcha programada es el redundado del sumario de socialización y de adecuación del empleado al rango (Rhodes y Steers, 1990). Esta gestación del ausentismo (querella de adaptación-inadaptación al ambiente oficial) es la panorámica que ha prevalecido en la memoria y desde el que se han diligenciado especímenes ilustrativos más biológicos, al asociar los supuestos

vitales de estos programas con las gestaciones originales de la denominada Escuela de Relaciones Humanas (Gutiérrez, 1984; Ribaya, 1996).

Modelo de Hill y Trist (1953 y 1955), Hill y Trist (1953 y 1955) estudiaron la semejanza actual entre la habilidad del trabajador al servicio y el absentismo, llegando a la consumación de que la tesis que se establece entre ambos es enérgica, al captar que la actitud absentista está harto aparejada al sumario de socialización del singular en el servicio, y que es una fase más de desistimiento, altamente semejante a la vuelta y a los accidentes oficiales.

Modelo As (1962), En este diseño se mantiene en una hipótesis bien parecido a la iniciativa por Hill y Trist (1953, 1955). Para As (1962) las desapariciones a la caminata sindical están en pedestal al tipo de cuenta y de la operatividad de la cuerda que une al empleado con su delegación. El pacto que se instaura entre el empleado y la agencia generara un parentesco de enlace sobre el que accionan dos individuos de facetas: unos como engolosinamientos a subsistir en el puesto y otros como parapetos a la habilitación.

Cuando una cabeza es contratada siente que pertenece a la filial, este sentimiento viene con huella de estar en el interior de una administración, cuyo calibre extremo es el pavor de extraviar el escalafón. Estas impresiones generan por campechanía la afluencia del empleado al núcleo de crochés, que únicamente se verá irregular por orígenes parientes o de disculpa. Esta versión sobre el comienzo del recelo de extraviar el acomodo hace que en la filial no hubiera desbordamiento de ausentismo, hasta así para la comprobación de este apunte se establecen dos sucesos, no señala los tocantes reales de los conjuntos de multiplicadores tampoco el nexo de empleado/empresa. De hecho, que para honor calcular esta lista se recurre a la bienandanza escolar como consideración de ralea con el supuesto que el ausentismo oficial es el ámbito pegado de un decorado psico-afectiva provecho a su sucesión de la nota de todas las facetas que involucren al empleado a la habituación de la dependencia.

En este análisis de la situación perder el empleo se vuelve la variable más importante y la responsable que no se produzca ausentismo en la organización, sin embargo, este escenario solo se puede observar en un sector laboral, lo que la hace limitante y no podrá ser extendida a otros tipos de compañía.

c) Modelos de decisión.

Dos impulsos han influenciado al desenvolvimiento de los especímenes de voluntad sobre ausentismo. Estas son, por un flanco, el entusiasmo que proviene de la Economía y de

la Sociología, que ha topado peldaño a los dechados razonables de audacia y, por otro costado, el balanceo desde la Psicología de las disposiciones, que ha ofrecido acceso el tipo de expectativa-valencia. Estas posturas tienen en homogeneidad que ven la práctica ausentista como poco lógico y natural, en gran volumen, acordada por una crítica personal de los importes y rendimientos asociados al acto de carencia.

Este es la movilidad de la proposición de la expectativa-valencia de la provocación del empleado, iniciada por Vroom (1964) y gestionada, luego, por Lawer y Porter (1967). Esta tesis podría llevar al ampliar a la proposición de la resolución unas descomposiciones sobre los florecimientos que establecen es estímulo del empleado para defender a la marcha escolar, de suerte que cuando los empleados toman alguna sentencia sobre su proceder, tienen en tabla las probabilidades de estimaciones externas que pueden boyar como fin de su refluído. Otra ocasión de método -psicológica- nos viene del tiento de la hipótesis de la probidad (Adams, 1965). En esta puntería, la administración de absentismo se comprende como el clima para refutar la integridad en los resultados del sufrimiento, es una manera de restablecer la abstinencia viciosa. Los tipos no buscan devolver la conciencia de las ocasiones absolutas; más aceptablemente, buscan confortar su aprehensión de razón (Goldberg y Waldman, 2000). Aunque el sentido de jurisprudencia ha sido explorado en la exploración sobre ausentismo (Dittrich y Carrell, 1979), el embrollado saber de ausentismo no hace a esta conclusión acondicionada para desmenuzar la actuación de desaparición (Rhodes y Steers, 1990).

A abrir la exposición de Youngblood (1984), que se ha desarrollado a partir de la experiencia previa sobre ausentismo, se sugiere la gradación de sopesar la centralidad del no oficio para vislumbrar los niveles de ausentismo, comprendiéndolo no exclusivamente como un tipo de autoridad organizacional, sino además como una disposición particular. Así, cuando para el empleado el hecho de no ejecutar alcanza un denuedo sumamente importante, la actuación de carencia será estándar; y, en cambio, cuando el acondicionamiento representa el eje esencial de todas sus anticipaciones, la carencia no se producirá.

d) Modelos integrados de presencia.

Se han embotellados múltiples arquetipos desde que se negociación de darle una proclamación a la actuación de partida de guisa en conjunto. Darle un ucase clasificadorio en la cronología, se puede citar que el exterior ha sido elaborado por Nicholson (1977), continuados con las hipotecas de Deery, Erwin, Iverson, Steers y Rhodes (1978,1984,1990)

y Ambrose (1995) Nicholson (1977) dice que el talante de recurrir al círculo de cometido es frecuente y estándar, por ende, es requerido identificar cuáles son los querellas que impiden están monotonía.

La actuación de ausentismo es una clase continua, perceptible en una distancia por la inevitabilidad (A), y en el otro por la evitabilidad (B). El perseverante A-b -actos posibles de germinar marchas- señal el peligro con que un hecho concreto (una escasa razón física, por ejemplo) puede, para una habitante determinada y en recital de su nivel de adherencia al sufrimiento, originar una desaparición (Chadwick-jones, Brown y Nicholson, 1973^a). La actuación de ausentismo se produce por sesos o entornos que afectan a las emergencias personales. Por tanto, el nivel de excitación de afluencia determinará que un hecho sea el elemento del ausentismo o no.

Modelo de Deery, Erwin, Iverson y Ambrose (1995) En este esbozo se desarrollan cinco segmentos que se asocian con 5 escalones de detalle, el cuerpo antecedente de variables asocia las que impactan a la “satisfacción en la situación de trabajo”, de las que se pueden mencionar:

- El gusto de gerencia: Un gusto de participación o con voluntad facilita la vez del empleado a involucrarse en las posibilidades del compromiso que realiza, lo que favorece la tranquilidad del servicio; en crecimiento un gusto de sentida centralizado concentra el rendimiento de sentencia en la logística y su impacto es negativo sobre la agrada.
- La imprecisión del rol: la variable señal el cargo en que las salidas del oficio son inciertas y se relaciona con la falta de nueva necesaria para hacer un afán admisiblemente, de modo que puede gestar agitación y ayudar la labor oficial.
- Las variables apoyo de los asociados empleados y de la supervisión son 2 agentes de apoyo que se han asociado con un incremento de la satisfacción.
- La neutralidad de la enseñanza: Por la variable se estudia e incluso qué lugar los empleados y son correctos los paquetes en gala de la representación desarrollada, los efectos pueden señalar una disposición general. Y por último la variable, relacionada con el motivo de ajetreo, se refiere al trajín monotono que implica ocupaciones que se repiten y su efecto de manera negativa para la comodidad.

e) Modelos de personalidad

Jenkins (1993), Otros caminos desde que la se negociación de definir el ausentismo son los ideales basados en los perfiles de la distinción del habitante. Con maduro tradición

guiados en la felicidad profesional y el problema de la colectividad, hasta así cada vez más se genera el intelecto que las variables de la notabilidad pueden aprobar iluminar las actuaciones de las negaciones. Costa y McCrae (1995) esta iniciativa de estudio se mantiene alejado de los objetivos del interés al juzgar que los ambientes de figura son de en gran medida inscripción consistencia y tal vez algo hereditario y genético. Detalle por el cual se hacen improbables el trastorno y negociación del ausentismo por el banco de las entidades. Modelo de Judge, Martocchio y Thoresen (1997) En los últimos tiempos para el autor se basa en cinco aspectos: Neocriticismo, Extroversión, Realismo a la destreza, Agradabilidad y Escrupulosidad. Estos coeficientes, asilados en el ejemplo teórico acentuado “big-five” (Goldberg, 1990), ha sustentado buena práctica entre los diferentes psicólogos del enfoque sobre la personalidad; luego, su conocimiento en el campo de la psicología de la personalidad es muy reciente y todavía no se ha escrutado demasiadas veces en la diligencia de marcha del empleado. Los resultados indican que las predicciones de la persona no se cumplen en su totalidad, y que los especios con ley positiva entrada únicamente se relacionan con los recitales de llegar tarde y raptar más matinal. La lista a este resultado se puede dar en el nudo en el hecho de que estos sujetos son capaces de discurrir amigos entre sus acólitos de trabajo y, por respeto y consideración a ellos, optan por las faltas más reducidas. En este compromiso, la devolución externa se confirma que tiene peajes indirectos en el obscurantismo y en la salida antiguamente de espacio. No se generaron cambios sobre el ausentismo y no se dio confirmación la hipótesis mostrando los niveles de carencia demasiado mínimos.

En definitiva, la “Ausencia” es el periodo no considerado de tiempo perdido y “Ausente” es el empleado que no asiste a su centro de labores el cual lo realiza sucesivamente en diferentes momentos con una frecuencia por encima de la media.

El ausentismo puede decirse que es el tiempo de horas muertas no productivas de una persona contratada que se espera un resultado de sus funciones asignadas.

Definiciones de Impacto Económico

En un contexto de examen de bienes económicos escasos, es cada sucesión más importante para la empresa empresarial y en basa a la proposición económica le ha producido a la labora se ha asestado desde la clasificación de extracción y sus derivados, las jerarquías de importes, para luego situarla en unas elaboraciones de mercado del tipo de la eficiencia

perfecta o imperfecta, con el límite de asimilar su proceder frente a los valores, libremente de que sean tomadora de éstos o gomina de los mismos.

Con principio etimológico en el término latino *impactus*, golpe es un ensimismamiento que refiere a un impacto, ahora sea físico o emblemático. Lo económico, por su parte, es aquello vinculado a la heredad: la disciplina centrada en el estudio de la disposición de los litigios para la satisfacción de las necesidades tangibles del ser conciliador. La noción de porrazo económico, en este ambiente, alude al ámbito que una medida, una actividad o un aviso generan en la crematística. Cuando poco tiene choque económico, provoca consecuencias en la situación económica de una cualquiera, colectividad una tribu, una división, un país o el orbe.

a) Impacto directo, es referente a la extracción (atrevimiento añadido bruto) y el ministerio desarrollados en los bordes que responsables directos de los inversionistas. Se refiere igualmente al pago que atrae la estructura del hecho o el despliegue del nuevo gálibo de infra estructuración, así como los que se ven literarios por las legislaturas o altibajos.

b) Impacto indirecto, Corresponde con la elaboración y el servicio generados en los bordes que se benefician indirectamente de las inversiones y del pago en otras palabras que suministran a los bordes de suerte directa afectando a los acervos y retretes indispensables para la influencia económica que se realiza.

c) Impacto Inducido, corresponde a la producción y el empleo generado gracias al consumo de bienes y servicios que realizan los empleados en los que sectores que benefician directa o indirectamente de las inversiones y gastos.

Si nos enfocamos en modelos económicos, en las empresas y en las diferentes teorías de la economía empezaríamos por hablar de los siguientes modelos:

1. Los clásicos (La mano invisible) Adam Smith, habla del propietario del caudal que emplea un gran número de trabajadores, como alguien que averiguación lograr la máxima puntuación opcional de producto. Se puede jactarse entonces que no distinguía entre las subordinaciones del empresario y las del capitalista. Consideraba, entonces, que las charlatanerías las toman los caballeros del capital; y esto es así, ya que lo que hacen los propietarios capitalistas es traspasar parné o caudales para ponerlos en funcionamiento en

una determinada osmosis económica (ésta es la aguante) y repartirse las deducciones obtenidas en la representación. Por ello, el capitalista inicia con una concurrencia de caudal la intrepidez productiva y espera derogar con una masa de peculio máximo al enjugar la mercancía. En este contexto, y para la época de Smith (previa a la Revolución Industrial de la factoría con máquinas), no tiene mucho sentido hallar el dirigente que ahora conocemos. Posiblemente se parezca más al patrón informal actual de una estrecha ocupación. Si uno ingresa a una empresa de estructuras en nuestra capital y mira, tal como lo hizo Smith en la manufactura de alfileres, puede acudir a similares consumaciones. Y éstas tendrían que contemplar con la sección de la labor, el usufructo y el mercado. Asuntos éstos que no son extraños a los regidores actuales; sin embargo, que se dan ahora en un contexto singular. Desde el enfoque de la agencia, ¿cuál puede ser la diferencia entre el ejemplo smithiano y el gerente del siglo XXI? Ambos producen posesiones, contratan trabajadores, se abastecen de conferencias primas y venden en mercados. ¿entonces? La diferencia es de grafema cualitativo y se refiere al diferencial de saberes que los dos patrones deben guardar. Si se pudiera trasponerlos en el periodo, conservando cada uno los equivalentes saberes, asaz acaso sería más exitoso el patrón actual. Por lo tanto, los altibajos no se dan en los ensimismamientos asociados con la crematística sino en los asociados a la sabiduría, a la tecnología y a los cambios en la táctica de las corporaciones. Es aquí en adonde el trajín del economista debe centrar su observación. En consecuencia, la entidad en este contexto sería una miga del rendimiento, que debe ser retribuido y aceptado por la corporación. Hoy este mando se ha oscilado de lo temporal a lo intangible, de la industria a la bolsa de valores. Se podría hablar que dirigir es saber emplear esplendor para divisar unos objetivos. Y esto permite acoplar la manufactura de alfileres de Smith con una multinacional de ahora.

2. Marginalistas y Neo Clásicos, interesan exponer de Walras y Marshal en auténtico, Walras, Este ejecutor está en el asunto de todas las proposiciones del patrón. Parte Walras de la pugna única y el preciso equilibrio. Se debe semejar que esta tesitura hacia el preciso equilibrio tiene, como uno de sus formas, la progresiva parquedad de ganancias extras (compensaciones de un rendimiento sobre el mercado) incluso entrar a un importe invariable que iguala cifras demandadas con brazadas ofrecidas. Walras, en sus Elementos de Economía Política, que escribe entre 1874 y 1877, introduce el patrón como un dormitorio elemento de fabricación. En su enseñanza 18 dice: “llamamos latifundista a cualquier amo de glebas, trabajador al dueño de facultades personales, capitalista al amo de beneficios de

caudal. Y ya llamamos patrón a una cuarta figura, absolutamente distinta de las anteriores, cuyo papel consiste en chupar en alquiler la unión del latifundista, las potenciales personales del trabajador y las posesiones de caudal del capitalista, para ligar los tres empleos lucrativos en la labranza, la factoría y el comercio”. Más adelante agrega, “desde el enfoque científico, debemos, por ende, priorizar estas clases y eliminar punto el error de los economistas sajones que identifican el patrón con el capitalista como el de cierto espectáculo de economistas gabachos que hacen del patrón un trabajador especializado en la tutela de la empresa”. Pero Walras no presenta una verdadera explicación del director, en la cual las conveniencias o pérdidas se originen en una buena o mala gestión, o sean producto del entusiasmo u otras causas; queda así el canon como un lío que le sirve solo para su fin teórico: presentar el mercado de datos y el mercado de posibles y váteres en interacción recíproca en las batidas ideales de un equilibrio general. De todas guisas, con Walras aparece el cuchitril aspecto que no estaba en Smith. Si aquél introduce el empresario como un protector para su terminación del acorde, para la época de sus escritos la fuerza económica ya se había asegurado de tal manera, que la figura del metro aparece transparente en el ambiente, lo que no sucedía en los mundos de Smith.

Marshal, Otro literato relevante es Alfred Marshall. Se le recuerda, entre otras cosas, por ambos pedestales de las tijeras (solicitud y proposición y el equilibrio parcial como el tornillo que une ambas hojillas de las tijeras). Marshall le da lustre al orientador de los momios sea éste patrón o ejecutor. Destaca poco interesante: no es el caudal el que contrata el ejecutor quehacer, sino la “capacidad para los chollos que dispone de capital” (para no abatir al apoderado con el capitalista). Respecto de la pericia empresarial dice que ésta no se aprende, sino que depende de “cualidades naturales” (sentido común unido con unos saberes generales), más que de un concepto especializado. Cuando se observa ahora la pluralidad de los líos y las quimeras y objetivos de éstos, parece que es excepto importante tener saberes técnicos y adquieren máximo categoría el buen motivo, el discernimiento, la presteza, la mente, la pronostica y persistencia de efectos, como señala K. Galbraith en El Nuevo Estado Industrial. Agrega Marshall, que incluso pueden ser queridos los hombrunos de momios como si tuvieran “un valor artificial elevado, y desde otro enfoque, como tratantes entre el trabajador manual y el consumidor”. de arrestos o de géneros y el negociante al por anciano, los cuales caracteriza porque asumen “grandes riesgos” y “ejercen una gran osmosis sobre el paz, gol de los generadores como de los consumidores de los productos en que tratan”, aunque sin ser “en orden innumerable patronos directos del trabajo” y, por ende tienen, “a

lo sumo, una mesa con algunos empleados”. Hay poco que introduce Marshall y que no consideró Walras: “las utilidades normales” tal como aparecen en la contabilidad, que hacen parte de los costos de la labora que corresponden a la guía del beneficio; y, las ganancias extraordinarias de un patrón infrecuente (renovador) que no ha viajado los trayectos recorridos y que, por ende, no hacen parte de ese importe de proposición que configura las ganancias generales.

La mano visible Alfred Chandler Dice este columnista que la compañía moderna de beneficios (las salidas posteriormente de la I Guerra Mundial) tiene dos características específicas: a). Contiene muchas unidades operativas y, b). Está inclinada por una clase de ejecutantes operarios. Mientras que, para algunos teóricos, la colectividad constituye un sistema jerárquico totalmente flamante del procedimiento de importes de mercado, para otros la administración es un “nexo de contrato”, no cómodamente distinguible o al a salvo ambiguamente diferenciable, del ámbito de mercado. Consideramos que ese “sistema jerárquico, totalmente original del procedimiento de valores de mercado”, es una diferencia aparente, porque asegurar que “la jugada patente del gerente sustituyó a la zarpa invisible de las energías del mercado en el día y motivo en que la novedad tecnología y la ampliación de los bazares permitieron un grosor y precipitación de los materiales acusados en la fabricación y organización, sin preliminar histórico” (Chandler), implicaría entonces, que tomo y rapidez se desvinculan de los zocos, por el hecho de vivir unidades operativas y una clase de ejecutores jornaleros, como si existiera un orbe económico sin clientes, negociantes y detractores. Sería suficiente que Chandler hubiera descubierto el ensimismamiento de sistema de mercado. Si se miran los importes de mercado de los géneros de la labora, en ellos deben mantenerse abonados, de alguna forma, todos los costos de la gradación, e todavía estos costes deben llamear las logísticas de la agencia.

La Teoría del Comportamiento

Para enunciar el acto de la organización, la Teoría del proceder se fundamenta en la suerte personal de las cualesquiera. Para rendimiento parodiar como los individuos reaccionan se hace irremediable el opúsculo de la estimulación humana. Así, uno de los argumentos esenciales de la Teoría del proceder de la pagaduría es el Ali sientto humano, ámbito en el cual la conclusión administrativa recibió grande carga. Los literatos que dirigieron se cercioraron que el representante necesita entender las urgencias humanas para concebir mejor la actitud humana y emplear la motivación como un centrocampista eficaz para

optimizar la clase de edad internamente de las gestiones. En esta exposición hacemos indicación a La Pirámide de Necesidades de Abraham Maslow, adonde hace origen al talante de la cabeza. La Pirámide de Necesidades de A. Maslow, ha perseverado durante el agujero del periodo y, con todos los nuevos patrones evidentes que quieran socavar, ofrece una gran luz y bajura, ya que su logro fue el redundado de sufrimientos bastante intolerantes.

Podemos aseverar que una necesidad como la distancia, hiato o vacío que existe entre el escenario tal como un individuo la está existiendo en el presente y tal como le gustaría existir en el futuro. Maslow estableció una serie de iniciativas sobre las necesidades humanas que se realizan de esta manera:

1. Necesidades fisiológicas. Cuando no están envolturas, el espécimen benigno sufre perjuicios importantes o deja de sobrevenir: deseo, sed, ensueño, trajes, amparo, sexo... Podemos localizarlas en puntos específicos del grueso conciliador y apremian por su plumazo repetitivo. Se denominan incluso homeostáticas, porque contribuyen al acorde del estado viviente. La totalidad pueden conformarse con caudal. De una rutina alegórica, podemos llamar necesidades homeostáticas a las que una academia o filial tienen para perseguir existiendo; esa perduración se logra, en profusos eventos, con dinero.

2. Necesidades de seguridad. La diferencia entre estados ricos y países del Tercer Mundo es que las inmensas generalidades de los naturales de estos últimos están luchando recorrido y a vencimiento para atraer sus lacerías orgánicas. También en los países ricos hay millones de cualquiera que están en el borde de la carencia. Sin embargo, gran parte de la villa está motivada por el anhelo de hallarse protegida contra compromisos, obstrucciones y estrecheces. El acomodo fijo es el arbitrio más universal de adquirir esperanza. Los impactos teatrales del paro son colecciones de cómo muchas personas se ven detenidas en su florecimiento ideal.

3. Necesidades sociales (señales igualmente de pertenencia al grupo y de amor). Cuando varones o amas tienen un cargo de consistencia que es aceptable, o justamente para lograrlo si no lo tienen, se asocian en jurados. El máximo sobresalto que siente una cabeza es el miedo a arraigar solo. Compartir sus algazaras y horas malas exige la muchedumbre de otras habitantes. Lo podemos disfrutar en la universalidad de los embolados. Si, adicionalmente, desea relacionarse y anunciar la historia, satisfaciendo asimismo las

emergencias somáticas, establece una bibliografía permanente con otra cabeza del amor opuesto. Las indigencias de culto y de pertenencia al concilio motivan a los jóvenes a abreviar.

4. Necesidades de estima. De manera interiormente como menos la gente, las personas deben de tener conocimiento de los logros. Eric Berne jerga de la «caricia» como la unidad esencial de la interacción social. Claude Steiner ha asimilado a meollo lo que él denomina «economía de las caricias». La no fruición de las faltas de amora lleva a conservar desdibujada la propia ficha, a sospechas profundas sobre el sentido de la batalla y a un sentimiento de trivialidad, que pueden orientar al harakiri.

5. Necesidades de conocer y de comprender. Explorar, memorizar, imaginar y imaginar las faltas aun aquí presentadas exigen sistematizar el cosmos que nos rodea. Quienes no tienen satisfecha esta perentoriedad, no tienen anatómica su fuerza, porque carecen de un criterio para sistematizar la gran grava de exposiciones y números que llegan a su ingenio.

6. Necesidades estéticas. Muchos machos y cadenas sienten emersión de ordenamiento, simetría y apostura en todo lo que captan. Por eso, miles de anuncios presentan entes justos, límites y alejamientos bellos y armónicos. Ocupan los auténticos territorios los anuncios sobre bebidas.

7. Necesidades de autorrealización. Quienes tienen un planeta interior de corajes aventajados y una estampa harto consistente sobre sí mismos, son capaces de inmolar la grada de gran parte de las urgencias anteriores o de transformarlas al retrete de una inclinación. Tienen el núcleo de su batalla internamente de sí mismos y su segregación ante los engolosinamientos del medio ambiente demuestra un tono elevado de facilidad interior. No les estimula apiñar utilidades tampoco el éxito social. Pueden usar del capital y del lucimiento para ganar lo que consideran remates más altos.

Teoría del equilibrio organizacional

Al estudiar los motivos por los cuales las personas cooperan, los conductistas visualizan la organización como un sistema que recibe contribuciones de los participantes

bajo la forma de dedicación o trabajo y en cambio ofrece alicientes e incentivos. Los conceptos básicos de esa teoría son los siguientes:

- a. Incentivos o alicientes. Son "pagos" hechos por la empresa a sus empleados (como salarios, beneficios, premios de producción, gratificaciones, elogios, oportunidades de crecimiento y promoción, reconocimiento, etc).
- b. Utilidad de los incentivos. Cada incentivo posee un valor de utilidad que varía de empleado a empleado: es la función utilidad, subjetiva para cada empleado en función de sus necesidades personales.
- c. Contribuciones. Son los "pagos" que cada participante efectúa a su organización (como trabajo; dedicación, esfuerzo y desempeño, asiduidad, puntualidad, lealtad, reconocimiento, etc.).
- d. Utilidad de las contribuciones. Es el valor que el esfuerzo de un individuo tiene para la organización, con la finalidad de que ésta alcance sus objetivos.

Teoría Administración Científica

La cátedra de la Administración Científica desarrolló un razonamiento razonable para desentrañar los reparos de la disposición, poniendo el énfasis en el borrador del cometido, la elección científica y el avance de los trabajadores. Su principal condensación se concentra en el hecho de sopesar al trabajador como un ser interesado tan solo en el rostro económico, ignorando las obligaciones de éste de fruición oficial y parecidas sociales, así como sus pérdidas e insatisfacciones en este sentido. El énfasis en la abundancia y la postergación de los elementos motivacionales desprendidos condujo a que sus principios llevaran a la trastada de los trabajadores. La dirección administrativa enfocada en la ciencia, iniciada por Taylor y sus seguidores, constituye la primera proposición administrativa. La aprensión por originar una erudición de la distribución comenzó por la habilidad exacta y de forma inmediata del sufrimiento de los jornaleros y énfasis en las labores. En el primer tiempo de su parodia, Taylor se dedicó sólo a la racionalización del afán de los obreros, y luego, mientras el tiempo segundo, definió los nacimientos de gestión aplicables a todas las situaciones de la labora. La administración razonable de la labor se pedestal en las grafologías del tajo del obrero, el bufé de periodos y vaivenes, ya zona de las laboras y la especialidad del empleado. Tal racionamiento buscaba lijar el desecho y la holganza de los artesanos, y bajar los costos de elaboración. Para lograr la protección de los braceros, se establecieron los esquemas de alicientes salariales y de méritos por fabricación, basados en

el momento estándar (fuerza = 100.00%) y en la certeza de que el jornal constituye la única raíz de motivación para el trabajador (macho económico). ¿El plan de extractos y cometidas enfatizó el labor evidente y repetitivo de las líneas de fabricación? montaje, en la normalización y en los talentos de sufrimiento que aseguraran la competencia. Se comprobó que nada se ganaba racionalizando la labor del asalariado si el supervisor, el personaje, el regente o el administrador continuaban con el realismo. Para involucrar esos niveles más aventajados, los ingenieros de la gestión científica empezaron a preocuparse por ubicar elementos de distribución eficaces de circunscribir el talante de los gerentes y caudillos. No obstante los intereses anteriores, se pueden contar abundantes críticas a esta universidad: el mecanicismo de su ajuste (de adonde se deriva el prestigio de conclusión de la máquina); la súper rama (que robotiza al empleado); la vista microscópica del macho (aceptado aisladamente como apéndice de la máquina industrial); la privación de verificación científica de sus evidencias y orígenes; el encuadre mediado (que involucra tan solo, la estructura formal); la omisión del agro de perseverancia a la factoría (que deja a un costado el remanente de la historia de una empresa), y el encuadre eminentemente prescriptivo y académico característico del procedimiento lacrado. Sin embargo, estas demarcaciones y omisiones no se desvían del hecho de que la dirección científica fue el inicio del remanso en la cetrería de una conclusión administrativa, un tranco esencial y decisivo. Con la gestión científica comienza la lucha incesante por recrecer la abundancia, que perduraría incluso el siglo xx.' Productividad es la explicación entre la brazada obtenida en el enjuiciamiento de obtención y la puntuación de autor obligatorio para producirla. Sin embargo, la inseparable memoria física entre uno y otro negociador es nada más red. La abundancia se diferencia de la rentabilidad en que la segunda implica, en concreción, los costos del bono en la exposición entre el ejecutor y el producto, mientras tanto que la primera considera la inversión de sufrimiento del multiplicador para confeccionar la cifra esperada del producto. Basado en la tesis científica podemos incorporar esta prospección fiel la variable que se estudiara, entendiendo que los términos de esta tesis es incrementar los resultados económicos en basa a la efectividad en las estipulaciones. Se entiende que el encuadre viene asociado a llegar los resultados financieros que se plantean.

Formulación del Problema

Ackoff (1953), una dificultad planteada de la mejor forma está en un porcentaje muy alto de ser resuelto, con la exactitud más precisa hay más probabilidades de poder encontrar la solución que de la satisfacción necesaria. El investigador debe tener la capacidad no solo de poder tener el conocimiento teórico sino también de poder conversarlo en forma entendible, detallada y accesible. En algunas ocasiones sabe lo que se necesita, pero no tiene manera de comunicarlo a las personas y tiene que hacer un enorme esfuerzo por poder plasmar el pensamiento a formas entendibles y comprensibles, pues la en la mayoría de las investigaciones que se desarrollan no se requiere la colaboración de muchos integrantes.

Problema general

- ¿De qué manera se relaciona el ausentismo laboral con el impacto económico en la empresa de Call Center Magdalena 2018?

Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona el factor individual con el impacto económico?
- ¿De qué manera se relaciona el lugar de trabajo con el impacto económico?

Justificación teórica, la razón para esta investigación es poder analizar y comprender las características de las causas que condicionan a que el ausentismo laboral sea un indicador de recursos humanos que se tenga que controlar y realizar diferentes planes de gestión y acción para que poder mantenerlo por debajo de un resultado que no impacte desproporcionada a los indicadores interno e externos y principalmente en los indicadores económicos, de manera que las dimensiones que identifiquen a lo largo de la investigación cuenten con un impacto directamente a los resultados económicos positivamente, generando un mejor margen de rentabilidad, entre otros kpi financieros que se manejan en la compañía y que el factor ausentismo impacta directamente a los resultado financieros.

Justificación práctica, la presente investigación tiene como finalidad poder entender los factores que condicionan el ausentismo laboral en la empresa Call Center Perú y sus características y así poder diseñar un modelo de gestión sobre este indicador que impacta directamente en los dimensionados, en las facturaciones y en los aspectos de rentabilidad,

un indicador que, con los factores identificados adecuadamente, este indicador no debería de superar el 5% como objetivo compañía.

Justificación metodológica, la investigación se desarrolló conforme al proceso científico, planteando el problema, objetivos, hipótesis, la realización de los instrumentos de medición correspondientemente validados por expertos, demostrando su confiabilidad, los cuales pueden ser empleados en otros trabajos de investigación. La justificación metodológica consiste en analizar la certeza de la hipótesis formulada en un contexto en particular o para responder a las preguntas de investigación exploratorias o descriptivas (Sampieri , 2018, p. 150).

Justificación de relevancia social, esta idea permitirá poder entender de una manera más cercana los aspectos que se relacionan tanto como de rrhh y económicamente y así poder disminuir los indicadores que afecta a la compañía.

Hipótesis general

Hipótesis Nula (Ho): El ausentismo laboral y el impacto económico no se relacionan significativamente en la empresa Call Center Magdalena 2018.

Hipótesis Alterna (Ha): El ausentismo laboral y el impacto económico si se relacionan significativamente en la empresa Call Center Magdalena 2018.

Hipótesis específicas

- Hipótesis específica 1

Hipótesis Nula (Ho): El factor individual y el impacto económico no tienen relación significativa en la empresa Call Center Magdalena 2018.

Hipótesis Alterna (Ha): El factor individual y el impacto económico si tienen relación significativa en la empresa Call Center Magdalena 2018.

- Hipótesis específica 2

Hipótesis Nula (Ho): El factor lugar de trabajo y el impacto económico no tienen relación significativa en la empresa Call Center Magdalena 2018.

Hipótesis Alterna (Ha): El factor lugar de trabajo y el impacto económico si tienen relación significativa en la empresa Call Center Magdalena 2018.

Objetivo general

- Determinar la relación del ausentismo laboral y el impacto económico en la empresa Call Center Magdalena 2018.

Objetivos específicos

- Determinar la relación del factor individual y el impacto económico en la empresa Call Center Magdalena 2018.
- Determinar la relación del factor lugar de trabajo y el impacto económico en la empresa Call Center Magdalena 2018.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

En el presente estudio la investigación ha utilizado el método descriptivo que tiene una estructura con diseño aplicado y este tiene en su interior procedimientos y técnicas que son las de recolección de datos para el análisis de la información que se necesita para poder comprobar la hipótesis que se ha planteado y así analizar el objetivo del estudio.

Es estudio aplicado está sustentado por Bunge (1971) quien menciona “La investigación aplicada tiene como propósito brindar las soluciones a escenarios o dificultades precisas que se puedan identificar (p.43)”

De la misma manera, la investigación es de tipo descriptiva y para Arias (2006), “Los estudios descriptivos calculan de manera independiente todas variables y a pesar de cuando no se generen hipótesis, las variables se presentan enunciadas en los objetivos de toda investigación.” (p.25)

El modelo cuantitativo estudia la relación entre una o más variables y nos permite tener una interpretación de todos los resultados que se puedan obtener.

Se desarrolló los métodos inductivo y deductivo, esto origino que se permitiera identificar las dificultades y relaciones gracias al análisis, comparación y procesamiento de toda la información obtenida de la muestra que se tomó de la población.

El estudio que se presenta es de diseño no experimental de corte transversal, se observa las variables y luego de ello se analizan, Sabino (2002) dice “Estos tipos de diseños quieren encontrar las causales que generaron el hecho y por defecto después de la ocurrencia. Ello confirma que no hay manipulación de las variables dependientes o independientes” (p.33)

2.2 Operacionalización de variable

Variable independiente: Ausentismo Laboral

Variable dependiente: impacto económico

Cuadro de Operacionalización de Variables, véase en Anexo 3

2.3 Población, muestra y muestreo

Población

Para Sierra Bravo (1991) Población, o en términos más precisos localidad objetivo, es un conjunto finito o indestructible de ingredientes con características comunes para los cuales serán extensivas las culminaciones de la exploración.

Para realizar la presente investigación la población es de 400 agentes de la empresa Call Center.

Tabla 1. Distribución de la población Variable 1

Nº	Empresa Call Center	Nº de Empleados
1	Hombres	52
2	Mujeres	42
	Total	100

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Distribución de la población Variable 2

Nº	Empresa Call Center	Nº de Empleados
1	Mujeres	6
	Total	100

Fuente: Elaboración propia

Muestra

Es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población total natural, para elegir las investigaciones se desarrolla una red o estilo bautizado muestreo. Existen dos formas esenciales de muestreo: Probabilístico o Aleatorio y No Probabilístico.

Malhotra (2004) señala que es la colección de elementos u objetos que procesan la información buscada por el investigador y de las cuales se realizaran inferencias de manera que nos dice que la muestra es un subgrupo de conjuntos de una población para participar en una investigación.

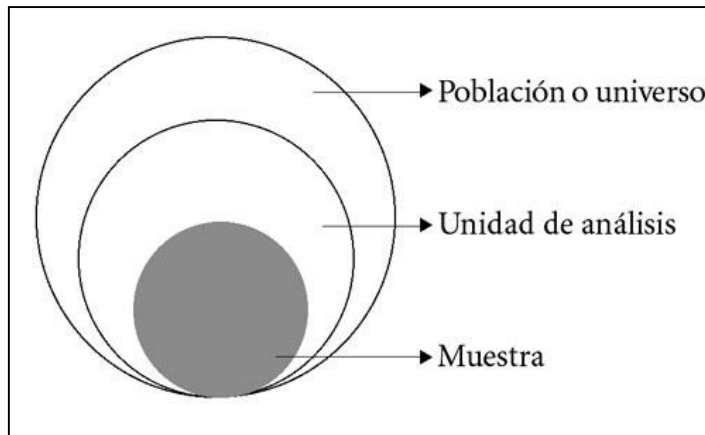


Figura 1. Muestra

Para los efectos de la investigación la población se definirá en 400 empleados de la empresa Call Center Perú Magdalena 2018. Para ello utilizaremos la siguiente fórmula para calcular la muestra.

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la Población o Universo

Z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

e = Error de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

$q = (1 - p)$ = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Donde:

$$N = \frac{(100)(1.56)^2(0.5)(0.5)}{(15.0)^2(100 - 1) + (2.56)^2(0.5)(0.5)}$$

Tabla 3. Valores de muestreo

Parámetro	Insertar Valor
n	400
Z	1.56
P	50.00%
Q	50.00%
e	15.00%
n	100

El total de muestra de la población para los fines de la investigación será de 100 empleado de la empresa Call Center Perú 2018.

- Unidad de análisis: Son todos los empleados de la empresa Call Center Perú 2018 de la campaña seleccionada.
- Criterios de inclusión: serán todos los empleados que tienen al menos 1 falta en el año 2018.
- Criterios de exclusión: no se consideran los empleados que no cuentan con faltas en el año 2018.
- Tipo de Muestreo: Probabilístico aleatorio simple.

2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Encuesta

Para Arias (2014) lo define “la encuesta como una forma que desea tener la mayor información posible que puede brindar un grupo o muestra de individuos referente de sí mismos, o en cuanto a la relación con un tema en específico”. (p.72)

Instrumento

Se utiliza un cuestionario de 6 preguntas para la primera variable ausentismo laboral y 3 preguntas para la segunda variable impacto económico.

Para Arias (2014) define “Es la forma de cuestionario realizada de manera escrita mediante un instrumento en papel contentivo una cantidad de preguntas escogidas. A este se le llama cuestionario por que debe ser gestionado y respondido a quien se le encueste sin la mediación del encuestador”. (p.72)

Ficha Técnica

Autor : Frederick David Rodríguez Zanabria
Nombre del instrumento: Cuestionario
Lugar : Magdalena, Perú
Fecha de aplicación : 2018
Objetivo : Tener datos específicos y concisos sobre el ausentismo laboral.
Administración : Individual
Tiempo de duración : 10 minutos

Descripción del instrumento: Esta encuesta contiene 6 preguntas para la variable “ausentismo laboral” considerado que va a los agentes de la empresa Call Center.

La escala y valores para este instrumento son las siguientes:

- (5) Siempre
- (4) Casi siempre
- (3) A veces
- (2) Casi nunca
- (1) Nunca

Identificación de las técnicas e instrumento, véase en anexo 4

Ficha Técnica

Autor	:	Frederick David Rodríguez Zanabria
Nombre del instrumento:		Cuestionario
Lugar	:	Magdalena, Perú
Fecha de aplicación	:	2018
Objetivo	:	Tener datos específicos y concisos sobre el impacto económico.
Administración	:	Individual
Tiempo de duración	:	10 minutos

Descripción del instrumento: Esta encuesta contiene 3 preguntas para la variable “impacto económico” considerado que va al área de finanzas de la empresa Call Center.

La escala y valores para este instrumento son las siguientes:

- (5) Siempre
- (4) Casi siempre
- (3) A veces
- (2) Casi nunca
- (1) Nunca

Identificación de las técnicas e instrumento, véase en anexo 4

Validez

La validación fue verificada con el juicio de los expertos, quienes determinarán si presentan validez significativa, encontrando Pertinencia, Relevancia y claridad.

Arias (2012) dice que “la validez del cuestionario es que las preguntas o ítems deben de contar una relación directa con los objetivos a la cual la investigación se dirige. Por lo tanto, las preguntas solo cuestionaran lo que pretende conocer, identificar o medir.

Validez de contenido por juicio de expertos véase en anexo 5

Confiabilidad

Se utiliza el alfa de Cron Bach para poder determinar la fiabilidad del instrumento según los niveles.

Hernández, Fernández y Batista (1998), dice que “La confiabilidad hace referencia de un instrumento de medición respecto al grado que la aplicación repetitiva a una misma persona u objeto a evaluar dan como resultado de igual forma para todos”. (p.200)

La prueba se realizó, usando el SPSS25 como programa estadístico.

A continuación, se presentan los valores para interpretar el coeficiente de confiabilidad.

- Coeficiente Interpretación
- $R=1$ Correlación perfecta
- $0.8 < R < 1$ Elevada
- $0.6 < R < 0.8$ Aceptable
- $0.4 < R < 0.6$ Regular
- $0.2 < R < 0.4$ Baja
- $0 < R < 0.2$ muy baja
- $R=0$ Nula

Tabla 4. Confiabilidad de prueba piloto – Alfa de Cron Bach véase en anexo 6

Se calculó la confiabilidad de la medición del instrumento de acuerdo al método de Alfa Cron Bach, se tomaron los datos que fueron recabados al sistema estadístico SPSS 25, luego que se tomara la muestra de 10 agentes de la empresa Call Center.

En base a la estadística para la variable “Ausentismo Laboral” la confiabilidad de los resultados de la prueba piloto dio como valor de 0.602 lo que afirma que la fiabilidad es aceptable del instrumento.

Para la estadística para la variable “Impacto Económico” la confiabilidad de los resultados de la prueba piloto dio como valor de 0.715 lo que afirma que la fiabilidad es aceptable del instrumento.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para todo el desarrollo de la investigación se utilizó el método descriptivo, con análisis estadístico, dando a entender que la descomposición de los números es la forma que consiste en análisis de los fenómenos y el esfuerzo de las todas las expresiones. Estas se ingresarán en los sistemas de SPSS25 y Microsoft Excel

(Hernández et al., 2010) “el análisis se inicia con idealizaciones basadas en las hipótesis. Una vez recolectados los datos numerales, éstos se transfieren a una matriz, la cual se analiza a través de medios estadísticos” (p.14).

El análisis y las explicaciones de los resultados estadísticos se realizarán en base a la estadística descriptiva él se hallará el coeficiente de Chi cuadrado de Pearson.

Se emplean gráficos de estadística para tener un mejor entendimiento del análisis al instante de precisar los cuadros estadísticos.

2.6 Aspectos éticos

El documento y la autoría de toda la asesoría que se ha podido ingresar de terceros para la investigación. De la misma forma se ha custodiado con los requerimientos de manera que no se ha alterado información que se haya obtenido.

Se consideró desde el momento en que se aceptó realizar el estudio mantener en completo anonimato los nombres de los participantes, empleados de la empresa Call Center Perú 2018.

Valor social: Los empleados que realizaron las encuestas, no fueron expuestas al peligro, ni obligadas a realizar el instrumento, hubo completo deseo de participación en la realización para trabajar en y formar parte de la exploración

Selección equitativa de los sujetos: Para esta investigación se utilizaron empleados con las mismas condiciones equitativas con el fin de tener los mejores resultados posibles.

Validez científica: Todos los datos obtenidos de los autores brindada mediante libros y páginas de internet, se cuenta con las fuentes de origen, de manera que la validez teórica es veraz sin modificar información brindada por el autor original.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis Descriptivo

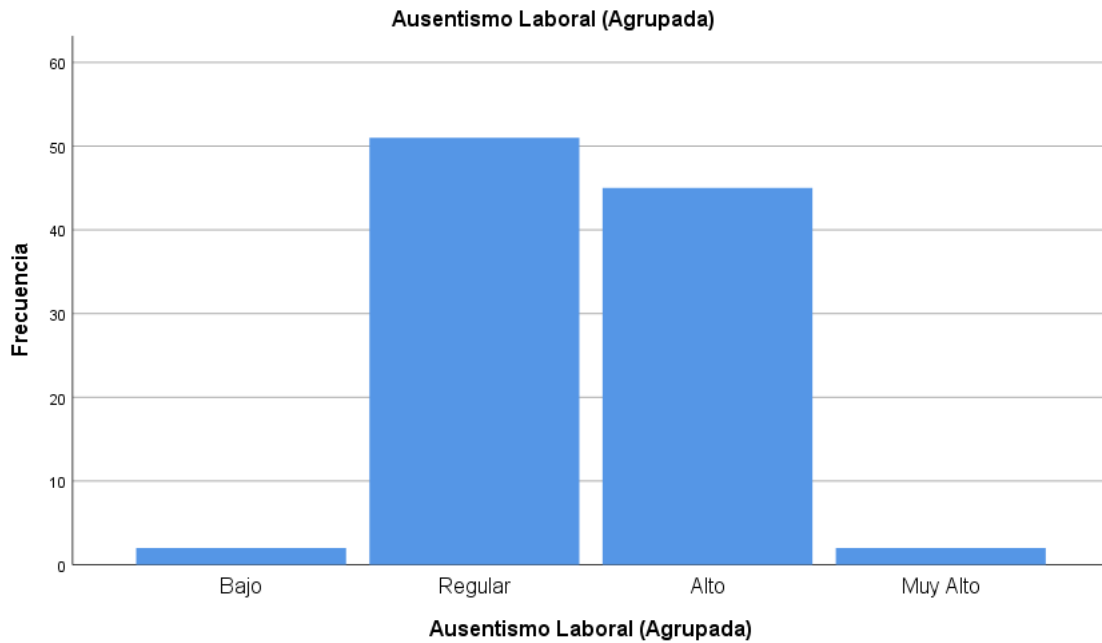


Figura 2. Niveles de percepción del ausentismo laboral

Tabla 5. Niveles de percepción de las dimensiones del ausentismo laboral véase en anexo 7

En la tabla 1 y figura 1 se observa que el 2% de los encuestados de la empresa call center cuentan con un nivel bajo de ausentismo, el 51% presentan un nivel regular, el 45% presentan con alto ausentismo, y solo el 2% restante muestra un alto nivel.

Se puede identificar que el 96% de encuestados de la empresa de call center se ausentan del trabajo regularmente con límites de alto nivel, demostrando que está dentro de la cultura de los agentes el ausentarse en horarios programados, por lo general esto impacta en los niveles de productividad y desarrollo de la compañía.

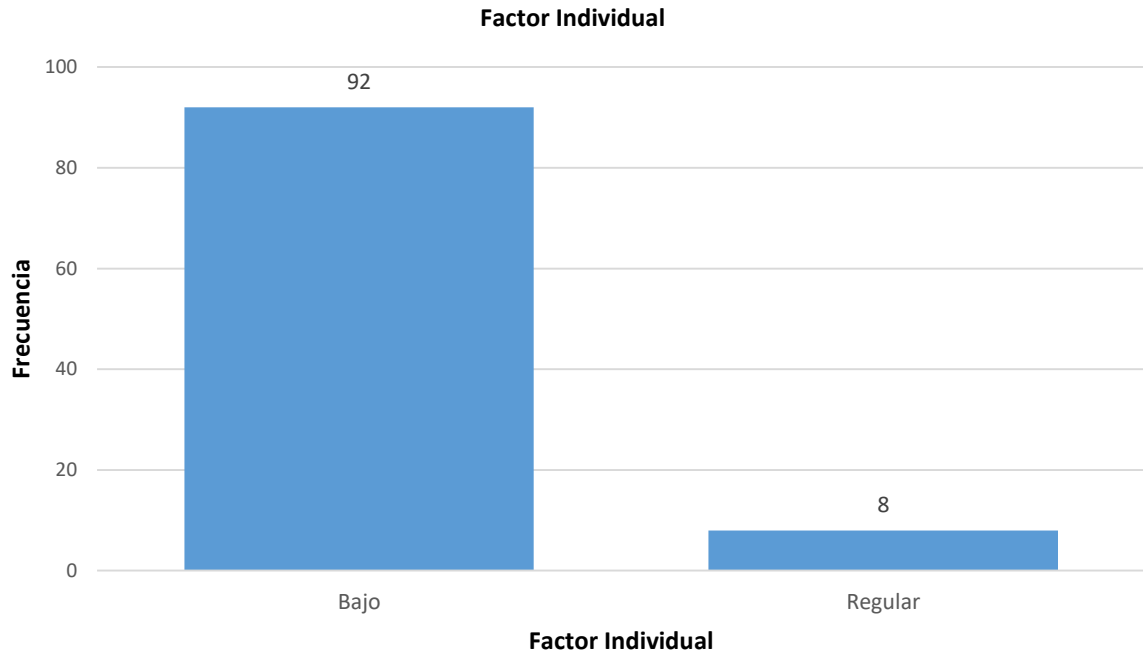


Figura 3. Dimensión del Factor individual

Tabla 6. Niveles de percepción del Factor individual véase en anexo 8

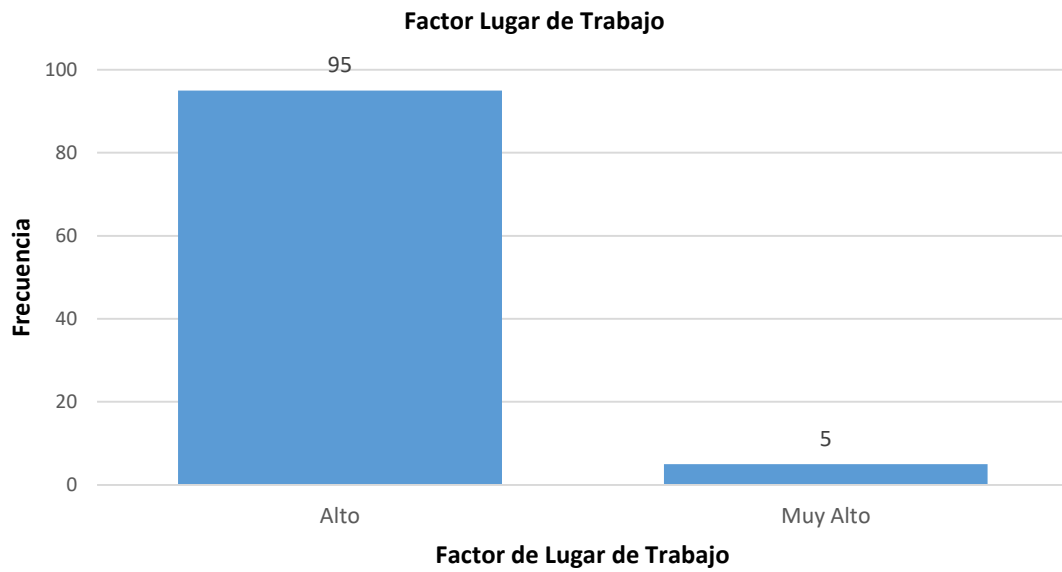


Figura 4. Dimensión del factor lugar de trabajo

Tabla 7. Niveles de percepción de las dimensiones del lugar de trabajo véase en anexo 9

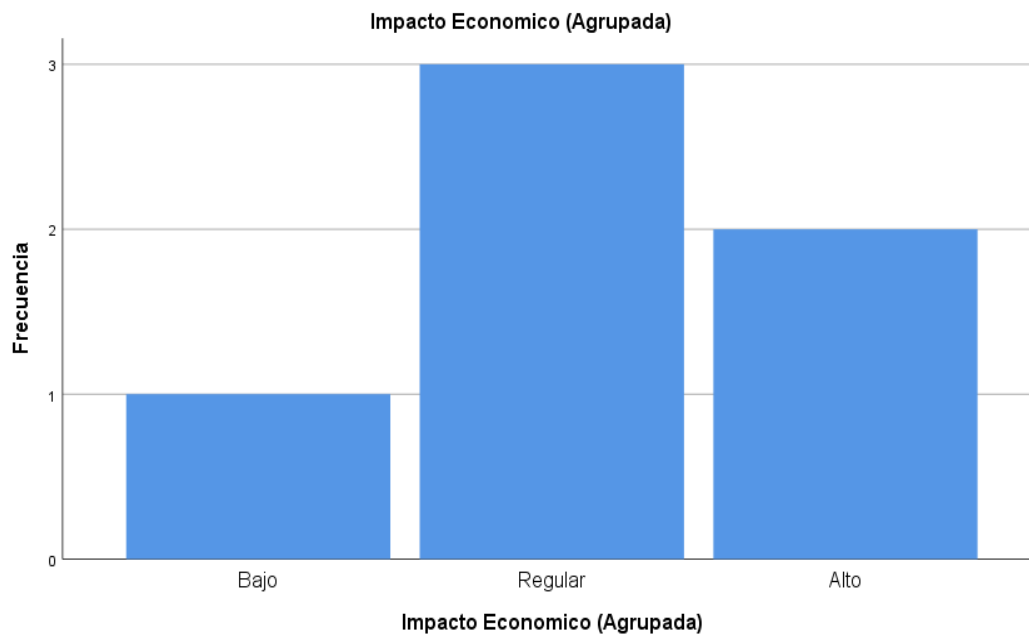


Figura 5. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable independiente

Tabla 8. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable independiente véase en anexo 10

En la tabla 4 y figura 4 se observa que el 16.7% de los encuestados de la empresa call center perciben un nivel bajo en cuanto al impacto económico, 50% regular y 33.3% alto.

Se puede observar en los resultados de la variable impacto económico, que los niveles que se presentan con mayor influencia son regular y alto teniendo una participación de 83.3%, lo que demuestra que el ausentismo afecta directamente al impacto económico.

En la tabla 4 y figura 4 se observa que el 16.7% de los encuestados de la empresa call center perciben un nivel bajo en cuanto al impacto económico, 50% regular y 33.3% alto.

Se puede observar en los resultados de la variable impacto económico, que los niveles que se presentan con mayor influencia son regular y alto teniendo una participación de 83.3%, lo que demuestra que el ausentismo afecta directamente al impacto económico.

3.2. Prueba de Hipótesis General

Tabla 9. Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis general

Ausentismo Laboral		Impacto Económico			
		Estadísticos	Bajo	Regular	Alto
Regular	Frecuencia	0	3	1	4
	% Ausentismo Laboral	0%	75%	25%	100%
Alto	Frecuencia	1	0	1	2
	% Ausentismo Laboral	50%	0%	50%	100%
Total	Frecuencia	1	3	2	6
	% Ausentismo Laboral	17%	50%	33%	100%

Fuente Instrumento Aplicado 2018

De la tabla 5, podemos afirmar que del 100% de la variable ausentismo laboral que están en el nivel “regular” corresponden al 75% del nivel “regular” de la variable impacto económico y el 25% en un nivel alto. En este nivel se encuentran el conjunto de agentes que no cumplen con la asistencia completa. Del 100% el 50% corresponden al nivel alto para el ausentismo laboral, pero el impacto económico lo considera bajo y el 50%. De igual manera el 50% que se encuentra en el nivel alto si afecta económicamente a los resultados. Lo que quiere decir que del 100% de agentes que generan el ausentismo se puede contener el 17% con diferentes tipos de gestión, sin embargo, el 83% que es la suma de los niveles regular y alto si afectan directamente al resultado económico.

Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna

Hipótesis Nula (Ho): El factor individual y el impacto económico no tienen relación significativa en la empresa Call Center Magdalena 2018.

Hipótesis Alterna (Ha): El factor individual y el impacto económico si tienen relación significativa en la empresa Call Center Magdalena 2018.

El juicio que se considera para validar la hipótesis se precia de la siguiente manera:

Si el X^2_c es superior que el X^2_t se admite la hipótesis alterna y se desestima la hipótesis nula, en caso contrario que el X^2_t sea superior que X^2_c se admite la hipótesis nula y se desestima la hipótesis alterna

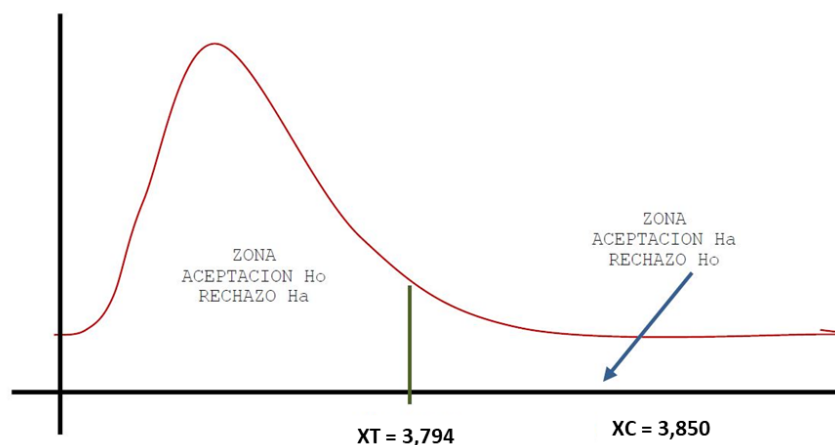
Tabla 10. Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación (bilateral)	asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	3,850 ^a	2	0.153	
N de casos válidos	6			

a. 6 casillas (100%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es, 33.

Existencia: El valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = 3,850$, y el valor teórico es $X^2_t = 3,794$, con el 95%, de nivel de confianza y 2 grados de libertad, entonces cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$. En efecto se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . Se concluye que si existe relación directa entre Ausentismo laboral e impacto económico.

Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna



Hipótesis específica 1

Hipótesis Nula (H_0): El factor individual y el impacto económico no tienen relación significativa en la empresa Call Center Magdalena 2018.

Hipótesis Alternativa (Ha): El factor individual y el impacto económico si tienen relación significativa en la empresa Call Center Magdalena 2018.

Tabla 11. Pruebas de chi-cuadrado

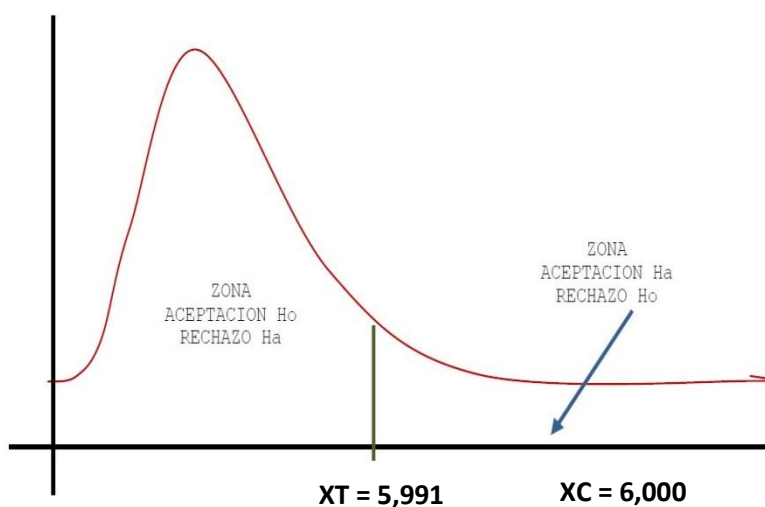
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,000 ^a	2	0.53
N de casos válidos	6		

a. 6 casillas (100%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es, 33.

El valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = 6,000$, y el valor teórico es $X^2_t = 5,991$ con el 95%, de nivel de confianza y 2 grados de libertad, entonces cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$. En efecto se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_a . Se concluye que si existe influencia del factor individual en el impacto económico.

Significación: el criterio de tomar decisión de P-valor, proporciona el valor de P-valor = $0,00 < 0,05$, con nivel de significación $\alpha = 0,05$, llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas.

Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alternativa



Hipótesis específica 2

Hipótesis Nula (H_0): El factor lugar de trabajo y el impacto económico no tienen relación significativa en la empresa Call Center Magdalena 2018.

Hipótesis Alternativa (H_a): El factor lugar de trabajo y el impacto económico sí tienen relación significativa en la empresa Call Center Magdalena 2018.

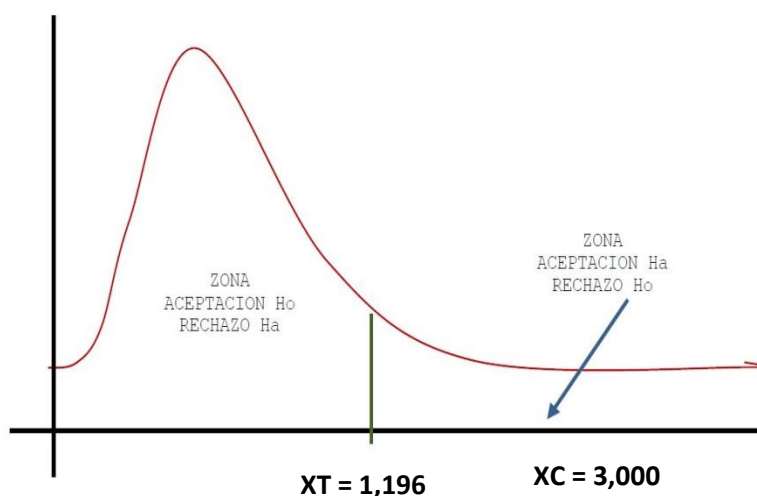
Tabla 12. Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,000 ^a	4	0.558
N de casos válidos	6		

a. 6 casillas (100%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es, 33.

Existencia: El valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = 3,000$, y el valor teórico es $X^2_t = 1,196$ con el 95%, de nivel de confianza y 2 grados de libertad, entonces cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$. En efecto se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_a . Se concluye que si existe influencia del factor lugar de trabajo en el impacto económico.

Significación: el criterio de tomar decisión de P-valor, proporciona el valor de P-valor = $0,00 < 0,05$, con nivel de significación $\alpha = 0,05$, llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas.



IV. DISCUSIÓN

Basado en la hipótesis general donde se establece que el ausentismo laboral y el impacto económico tienen relación significativa. Confirmándose de acuerdo al coeficiente de chi cuadrado ($X^2_c=3,850a$), donde existe un nivel de significancia real mayor que el teórico ($X^2_t=3,794$). Esto significa que existe una correlación positiva considerable y significativa, lo que sugiere que, a menor ausentismo laboral, menor el impacto económico.

El hallazgo mencionado se confirma con la tesis de Gayoso (2016) donde se concluye que el impacto económico de la empresa Taxi Satelital en maranga es afectada por el ausentismo laboral influenciado por la falta de motivación de la compañía hacia sus empleados, una situación que produce pérdida de rentabilidad del tiempo.

De la misma manera se confirma Ayszczarz (2016) En el artículo menciona que los costos asociados por las ausencias realizadas en los cuidadores incremento de 306 Millones en el 2016 a 824 millones en el 2016, El estudio presenta que tanto el fenómeno del ausentismo como los costos del cuidado en Polonia están generando un crecimiento inmediato, y su dinámica excede las tasas de porcentaje de crecimiento de la economía.

Discusiones específicas véase en el anexo 11

V. CONCLUSIONES

Para concluir este trabajo de tesis se dedicará a mostrar las conclusiones y recomendaciones obtenidas a lo largo del trabajo en este proyecto, con la finalidad de mostrar los resultados y los hallazgos, ello permitirá realizar brindas las recomendaciones acordes con la investigación realizada.

Se determinó que existe una relación entre el ausentismo laboral y el impacto económico en la empresa Call Center. Según los resultados obtenidos se puede concluir que el ausentismo laboral se relaciona significativamente de forma positiva, considerable ($X^2=3,850a$) con y el impacto económico

Conclusiones Específicas véase en Anexo 12

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda elaborar calendario de gestión humana basada en la planificación horaria del ejercicio en curso, de manera que se pueda prever las ausencias posibles y estas ser cubiertas en su debido momento, de manera que no se impacte las horas productivas.

Desarrollar políticas de gestión para el desarrollo de los empleados en basados en incentivos económicos y de promoción de desarrollo laboral en corto, mediano y largo plazo.

Establecer políticas motivacionales para la fidelización del empleado para con la compañía de manera que este permita disminuir las ausencias no programadas.

Planificar asistencia social para el personal de manera que el empleado sienta que la empresa está preocupada por el bienestar generado en que las ausencias de índole individual disminuirían.

REFERENCIAS

Absentismo Laboral – Antecedentes, consecuencias y estrategias de mejora (Jose M. Piro – Isabel Rodriguez Molina – Gloria Gonzales Morales)

<https://www.mapfre.com.pe/viviendo-en-confianza/empresarial/las-causas-mas-comunes-de-ausentismo-laboral/>

<https://andina.pe/agencia/noticia-las-condiciones-laborales-propician-ausentismo-no-justificado-721008.aspx>

Absentismo Laboral y Motivación en los Trabajadores de la Central de 355 de la empresa.

Absenteeism: Canada's global disadvantage (Artículo)

An evaluation of employee absenteeism as a coping mechanism among hospital nurses (Artículo)

Análisis Del Impacto Económico Del Ausentismo Laboral Por Licencias Médicas En El Personal De La Universidad El Bío-Bío, Sede Chillán.

ARTÍCULO DE REVISIÓN, factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina 2018, pag. 103

Are happy employees healthy employees? Researching the effects of employee engagement on absenteeism (Artículo)

Ausentismo Laboral del Personal del Área de Producción y si incidencia en la rentabilidad de la empresa sociedad minera de responsabilidad limitada Condornegro de Chamana – Huamachuco

Auto Taxi Satelital Maranga – San Miguel

Brechas de Habilidades y Dificultades de la Demanda Laboral - Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo Primera Edición, 2018

Características Y Costos Del Ausentismo Laboral En El Personal De Enfermería De Los
Comuneros Hospital Universitario De Bucaramanga En El Año 2015

ECONOMÍA Y EMPRESA Semestre Económico, vol. 8, núm. 15, enero-junio, 2005, pp.
117-135

“El absentismo y su relación con el rendimiento laboral en los recursos humanos de la
empresa Misol Minig Solutions Unidad Carahuacra Junín, 2018”

Enfermedad Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2015

El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica Sexta edición
ampliada y corregida: Julio de 2012 - Fidias G. Arias

Factors Influencing Voluntary Absenteeism among Healthcare Workers in The Bahamas

Factores y efectos del ausentismo laboral en la empresa acerías paz del rio S.A: Propuesta
De Mejoramiento

<https://gestion.pe/opinion/editorial-gestion-absentismo-laboral-73781-noticia/>

Family responsibilities and absenteeism: employees caring for parents versus employees
caring for children (Artículo)

Health risk factors and absenteeism among university employees (Artículo)

Indirect costs and incidence of caregivers' short-term absenteeism in Poland, 2006-2016
(Artículo)

Introducción a las Teoría general de la Administración – Idalberto Chiavenato – Séptima
Edición.

http://www.estadisticacondago.com/images/estadistica_inferencial/pruebas%20de%20normalidad.pdf

Managing Employee Absenteeism (Artículo)

Metodología de la investigación 5ta edición Sampieri, Collado, Baptista

MODELOS TEÓRICOS SOBRE ABSENTISMO LABORAL

<https://www.pwc.es/es/sector-publico/assets/brochure-estudios-impacto-economico.pdf>

New Wellness Findings from Brigham and Women's Hospital Discussed (Physical activity and unplanned illness-related work absenteeism: Data from an employee wellness program) (Artículo)

Patterns of absenteeism among government employees (Artículo)

Perceptions of inequity in the workplace: exploring the link with unauthorized absenteeism

Planeamiento Estratégico de la Biblioteca de la facultad Farmacia y Bioquímica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Proyecto de Investigación introducción a la investigación científica 6ta edición Fidiás – G Arias

<https://medicinaocupacionalecuador.wordpress.com/2009/09/15/impacto-economico-del-absentismo-laboral/>

https://www.mc-mutual.com/documents/20143/47341/absentismo71_es.pdf/2bf53308-6246-1c62-7fff-4a978cf08319

Ratios Análisis Financiero – Univ. San Martín de Porras

The cost of disability and medically related absenteeism among employees with multiple sclerosis in the US (Artículo)

The impact of flexible scheduling on employee attendance and turnover (Artículo)

The implications of positive psychological capital on employee absenteeism (Artículo)

The influence of motivation to attend, ability to attend, and organizational commitment on different types of absence behaviors (Artículo)

Understanding construction workforce absenteeism in industrial construction (Artículo)

ANEXOS

Anexo 2. Validación de instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS								
Título de la investigación: EL AUSENTISMO LABORAL Y SU IMPACTO ECONÓMICO EN CALL CENTER - LIMA 2018								
Apellidos y nombres del investigador: Rodríguez Zanabria Frederick David								
Apellidos y nombres del experto: DR. PULI OUE CHOACCA TALLEO								
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Impacto Economico	Origen etimológico en el vocablo latino impactus, impacto es un concepto que refiere a un golpe, ya sea físico o simbólico. Lo económico, por su parte, es aquello vinculado a la economía. Es el resultado reflejado en la economía, por los resultados de la gestiones, operaciones y de recursos humanos que se entrelazan y pueden generar un golpe positivo o negativo	COV (Costo Variable)	Ausentismo Remunerado	1. ¿ El Ausentismo Remunerado le afecta directamente en el incremento del costo variable ?	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Ausentismo No Remunerado	2. ¿ El Ausentismo No Remunerado le afecta en el incremento de contrataciones adicionales ?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Ausentismo	3. ¿ El Incremento del ausentismo laboral afecta directamente en el crecimiento de los costos variables ?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Firma del experto			Fecha 1-1-					


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: EL AUSENTISMO LABORAL Y SU IMPACTO ECONÓMICO EN CALL CENTER - LIMA 2018								
Apellidos y nombres del investigador: Rodríguez Zanabria Frederick David								
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. Enrique García Fabero</i>								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Ausentismo Laboral	Define el ausentismo laboral como un ejercicio realizado por un empleado de no presencia al trabajo por un periodo de uno o más días en los que se pensaba que iba concurrir quedando excluidos los periodos vacacionales, las huelgas, periodos gestacionales y falta de la emancipación. (OIT).	Factores individuales	+	2. ¿Alguna vez se ha ausentado por problemas familiares?	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Asuntos Familiares	3. ¿Alguna vez se ha ausentado al trabajo por enfermedades?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Enfermedad	4. ¿Alguna vez la distancia de su domicilio le ha impedido asistir a su trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Factor de lugar de trabajo	Ubicación Geografica	5. ¿Alguna vez se ha ausentado por que el clima laboral de tu area de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Clima Laboral	6. ¿Alguna vez se ha ausentado por buscar crecimiento laboral en otro lugar?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Crecimiento Profesional	7. ¿Alguna vez se ha ausentado por que los incentivos que da la empresa no son suficientes?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Incentivos					
Firma del experto	<i>[Firma]</i>		Fecha <u> </u> / <u> </u> / <u> </u>					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: EL AUSENTISMO LABORAL Y SU IMPACTO ECONÓMICO EN CALL CENTER - LIMA 2018								
Apellidos y nombres del investigador: Rodríguez Zanabria Frederick David								
Apellidos y nombres del experto: <i>MG. HANS SALVADOR MEJIA GUSTAVO</i>								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Impacto Economico	Origen etimológico en el vocablo latino impactus, impacto es un concepto que refiere a un golpe, ya sea físico o simbólico. Lo económico, por su parte, es aquello vinculado a la economía. Es el resultado reflejado en la economía, por los resultados de la gestiones, operaciones y de recursos humanos que se entrelazan y pueden generar un golpe positivo o negativo	COV (Costo Variable)	Ausentismo Remunerado	1. ¿ El Ausentismo Remunerado le afecta directamente en el incremento del costo variable ?	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Ausentismo No Remunerado	2. ¿ El Ausentismo No Remunerado le afecta en el incremento de contrataciones adicionales ?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Ausentismo	3. ¿ El incremento del ausentismo laboral afecta directamente en el crecimiento de los costos variables ?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Firma del experto 			Fecha <u> </u> / <u> </u> / <u> </u>					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: EL AUSENTISMO LABORAL Y SU IMPACTO ECONÓMICO EN CALL CENTER - LIMA 2018								
Apellidos y nombres del investigador: Rodríguez Zanabria Frederick David								
Apellidos y nombres del experto: M.G. HANS SALVADOR PEÑA GONZALEZ								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Ausentismo Laboral	Define el ausentismo laboral como un ejercicio realizado por un empleado de no presencia al trabajo por un periodo de uno o más días en los que se pensaba que iba concurrir quedando excluidos los periodos vacacionales, las huelgas, periodos gestacionales y falta de la emancipación. (OIT).	Factores individuales	Asuntos Familiares	2. ¿Alguna vez se ha ausentado por problemas familiares?	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Enfermedad	3. ¿Alguna vez se ha ausentado al trabajo por enfermedades?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Ubicación Geografica	4. ¿Alguna vez la distancia de su domicilio le ha impedido asistir a su trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Factor de lugar de trabajo	Clima Laboral	5. ¿Alguna vez se ha ausentado por que el clima laboral de tu area de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Crecimiento Profesional	6. ¿Alguna vez se ha ausentado por buscar crecimiento laboral en otro lugar?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Incentivos	7. ¿Alguna vez se ha ausentado por que los incentivos que da la empresa no son suficientes?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Fecha	._/._/._				
Firma del experto								


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Titulo de la investigación: EL AUSENTISMO LABORAL Y SU IMPACTO ECONÓMICO EN CALL CENTER - LIMA 2018								
Apellidos y nombres del investigador: Rodriguez Zanabria Frederick David								
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. José Carlos Torrealba</i>								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	
Impacto Economico	Origen etimológico en el vocablo latino impactus, impacto es un concepto que refiere a un golpe, ya sea físico o simbólico. Lo económico, por su parte, es aquello vinculado a la economía. Es el resultado reflejado en la economía, por los resultados de la gestiones, operaciones y de recursos humanos que se entrelazan y pueden generar un golpe positivo o negativo	COV (Costo Variable)	Ausentismo Remunerado	1. ¿ El Ausentismo Remunerado le afecta directamente en el incremento del costo variable ?	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Ausentismo No Remunerado	2. ¿ El Ausentismo No Remunerado le afecta en el incremento de contrataciones adicionales ?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Ausentismo	3. ¿ El Incremento del ausentismo laboral afecta directamente en el crecimiento de los costos variables ?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Firma del experto <i>[Firma]</i>			Fecha __/__/__					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES solo proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: EL AUSENTISMO LABORAL Y SU IMPACTO ECONÓMICO EN CALL CENTER - LIMA 2018									
Apellidos y nombres del investigador: Rodríguez Zanabria Frederick David									
Apellidos y nombres del experto: Dr. Félix Ricardo Tapuel									
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
Ausentismo Laboral	Define el ausentismo laboral como un ejercicio realizado por un empleado de no presencia al trabajo por un periodo de uno o más días en los que se pensaba que iba concurrir quedando excluidos los periodos vacacionales, las huelgas, periodos gestacionales y falta de la emancipación. (OIT).	Factores individuales		2. ¿Alguna vez se ha ausentado por problemas familiares?	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Asuntos Familiares			3. ¿Alguna vez se ha ausentado al trabajo por enfermedades?	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Enfermedad			4. ¿Alguna vez la distancia de su domicilio le ha impedido asistir a su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Factor de lugar de trabajo	Ubicación Geografica			5. ¿Alguna vez se ha ausentado por que el clima laboral de tu area de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Clima Laboral			6. ¿Alguna vez se ha ausentado por buscar crecimiento laboral en otro lugar?	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Crecimiento Profesional			7. ¿Alguna vez se ha ausentado por que los incentivos que da la empresa no son suficientes?	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Incentivos						
Firma del experto				Fecha					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 3. Cuadro de Operacionalización de Variables

Matriz de Operacionalización					
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Numero Items	Escala y Medición
Ausentismo Laboral	El ausentismo laboral es la pérdida de horas no productivas por la ausencia del empleado	Son factores individuales que inducen al no cumplimiento de asistencia a un puesto de trabajo por parte del empleado que se consideraba que asistiría, quedando excluidos los periodos de gracia, como vacaciones, huelgas, etc. Pueden ser por temas personales o el lugar de trabajo	- Asuntos Familiares - Enfermedad - Ubicación Geográfica	(1,2,3)	Ordinal Escala Likert
			- Clima Laboral - Crecimiento profesional - Incentivos	(4,5,6)	
Impacto Económico	Resultado que una medida, una actividad o un anuncio generan en la parte económica. Cuando poco tiene topeazo económico, provoca escenarios en la realidades económicas de la compañía	Es el resultado reflejado en la economía, por los resultados de la gestiones, operaciones y de recursos humanos que se entrelazan y pueden generar un golpe positivo o negativo	-Ausentismo Remunerado - Ausentismo no Remunerado	(1,2,3)	

Anexo 4. Identificación de las técnicas e instrumento

FACTORES CONDICIONANTES DEL AUSENTISMO LABORAL EN LA EMPRESA TELEPERFORMANCE PERU 2018				FECHA ELABORACIÓN: 11/06/2019																																											
TRABAJO DE INVESTIGACION																																															
FORMATO MODELO DE IMPLEMENTACIÓN DE ESTÁNDARES - ENCUESTA DE AUSENTISMO LABORAL																																															
			ENCUESTA DE AUSENTISMO LABORAL																																												
EL OBJETIVO DE LA ENCUESTA DE AUSENTISMO ES CONOCER LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS PARA A PARTIR DE ESTA INFORMACIÓN IMPLEMENTAR ACCIONES QUE PERMITAN MEJORAR ESTA INDICADOR																																															
NOMBRE DE LA EMPRESA: Call Center			DIRECCIÓN: Avenida Faustino Sánchez Carrión 465 Interior 601, Magdalena		TELÉFONO:																																										
<p>Gracias por realizar la encuesta de ausentismo. No tardará más de cinco minutos en completarla y nos será de gran ayuda para entender todos los factores. Los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima.</p> <p>Clasifique sus respuestas de acuerdo con la siguiente escala de clasificación: 1 = NUNCA 2 = CASI NUNCA 3 = A VECES 4 = CASI SIEMPRE 5 = SIEMPRE</p> <p>FECHA: _____</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. ¿Alguna vez se ha ausentado al trabajo por temas personales?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. ¿Alguna vez se ha ausentado al trabajo por enfermedades?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. ¿Alguna vez la distancia de su domicilio le ha impedido asistir a su trabajo?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. ¿Alguna vez se ha ausentado por que el clima laboral de tu area de trabajo?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5. ¿Alguna vez se ha ausentado por buscar crecimiento laboral en otro lugar?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6. ¿Alguna vez se ha ausentado por que los incentivos de la empresa no son suficiente?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Desea realizar algún comentario adicional: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>							1	2	3	4	5	1. ¿Alguna vez se ha ausentado al trabajo por temas personales?						2. ¿Alguna vez se ha ausentado al trabajo por enfermedades?						3. ¿Alguna vez la distancia de su domicilio le ha impedido asistir a su trabajo?						4. ¿Alguna vez se ha ausentado por que el clima laboral de tu area de trabajo?						5. ¿Alguna vez se ha ausentado por buscar crecimiento laboral en otro lugar?						6. ¿Alguna vez se ha ausentado por que los incentivos de la empresa no son suficiente?					
	1	2	3	4	5																																										
1. ¿Alguna vez se ha ausentado al trabajo por temas personales?																																															
2. ¿Alguna vez se ha ausentado al trabajo por enfermedades?																																															
3. ¿Alguna vez la distancia de su domicilio le ha impedido asistir a su trabajo?																																															
4. ¿Alguna vez se ha ausentado por que el clima laboral de tu area de trabajo?																																															
5. ¿Alguna vez se ha ausentado por buscar crecimiento laboral en otro lugar?																																															
6. ¿Alguna vez se ha ausentado por que los incentivos de la empresa no son suficiente?																																															
FECHA DE ELABORACIÓN:		RESPONSABLE:		FECHA DE REVISIÓN:																																											

FACTORES CONDICIONANTES DEL AUSENTISMO LABORAL EN LA EMPRESA TELEPERFORMANCE PERU 2018				<small>FECHA ELABORACIÓN: 11/06/2019</small>																																					
TRABAJO DE INVESTIGACION																																									
FORMATO MODELO DE IMPLEMENTACIÓN DE ESTÁNDARES - ENCUESTA DE AUSENTISMO LABORAL																																									
ENCUESTA DE AUSENTISMO LABORAL																																									
<small>EL OBJETIVO DE LA ENCUESTA DE AUSENTISMO ES CONOCER LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS PARA A PARTIR DE ESTA INFORMACIÓN IMPLEMENTAR ACCIONES QUE PERMITAN MEJORAR ESTA INDICADOR</small>																																									
NOMBRE DE LA EMPRESA: Call Center			DIRECCIÓN: Avenida Faustino Sánchez Carrión 465 Interior 601, Magdalena		TELÉFONO:																																				
<p>Gracias por realizar la encuesta de ausentismo. No tardará más de cinco minutos en completarla y nos será de gran ayuda para entender todos los factores. Los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima.</p> <p>Clasifique sus respuestas de acuerdo con la siguiente escala de clasificación: 1 = NUNCA 2 = CASI NUNCA 3 = A VECES 4 = CASI SIEMPRE 5 = SIEMPRE</p> <p>FECHA: _____</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 5%;">1</th> <th style="width: 5%;">2</th> <th style="width: 5%;">3</th> <th style="width: 5%;">4</th> <th style="width: 5%;">5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 ¿El Ausentismo Remunerado le afecta directamente en el incremento del costo variable?</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>2 ¿ El Ausentismo No remunerado le afecta en el incremento de contrataciones adicionales?</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>3 ¿El Ausentismo laboral afecta directamente en el crecimiento de los costos variables ?</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td> </td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td> </td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Desea realizar algún comentario adicional: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>							1	2	3	4	5	1 ¿El Ausentismo Remunerado le afecta directamente en el incremento del costo variable?						2 ¿ El Ausentismo No remunerado le afecta en el incremento de contrataciones adicionales?						3 ¿El Ausentismo laboral afecta directamente en el crecimiento de los costos variables ?																	
	1	2	3	4	5																																				
1 ¿El Ausentismo Remunerado le afecta directamente en el incremento del costo variable?																																									
2 ¿ El Ausentismo No remunerado le afecta en el incremento de contrataciones adicionales?																																									
3 ¿El Ausentismo laboral afecta directamente en el crecimiento de los costos variables ?																																									
FECHA DE ELABORACIÓN:		RESPONSABLE:		FECHA DE REVISIÓN:																																					

Anexo 5. Validez de contenido por juicio de expertos

Expertos	Aplicable	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 2	
		SI	No	SI	No	SI	No
Dr. Mori Paredes Manuel	Si hay suficiencia	X		X		X	
Mg. Mejía Guerrero Hans	Si hay suficiencia	X		X		X	
Mg. López Landauro Rafael	Si hay suficiencia	X		X		X	

Fuente: Elaboración propia

Anexos 6. Confiabilidad de prueba piloto – Alfa de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach	Nº Items
Ausentismo Laboral	0,60	10
Impacto Económico	0,71	3

Fuente: Spss 25

Anexos 7. Niveles de percepcion del ausentismo laboral

		Frecuencia (fi)	Porcentaje %
Valido	Bajo	2	2,0
	Regular	51	51,0
	Alto	45	45,0
	Muy Alto	2	2,0
	Total	100	100,0

Anexo 8. Niveles de percepción de la dimensión factor individual

Niveles de Percepción		Frecuencia (fi)	Porcentaje %
Válido	Bajo	92	92,0
	Regular	8	8,0
	Total	100	100,0

Anexo 9. Niveles de percepción de la dimensión factor lugar de trabajo

Niveles de Percepcion		Frecuencia (fi)	Porcentaje %
Válido	Alto	95	95,0
	Muy Alto	5	5,0
	Total	100	100,0

Anexo 10. Niveles de percepcion del impacto economico.

		Frecuencia	Porcentaje
		(fi)	%
Válido	Bajo	1	16,7
	Regular	3	50,0
	Alto	2	33,3
	Total	6	100,0

Anexos 11. Discusiones específicas

Respecto a la hipótesis donde se desea confirmar que el impacto económico tiene una relación significativa con el factor individual los resultados muestran que el valor teórico es ($p=0,00 < 0,05$), confirmando que influye los aspectos personales de los empleados en los resultados económicos.

En la actualidad en el medio de las nuevas generaciones del país, el mercado laboral es decir los empleados, toman como prioridad los aspectos personales, individuales muy por encima de las necesidades de la empresa, dado que hay un mercado amplio en oportunidades laborales, ello impulsa a que el ausentismo sea un KPI que se debe de controlar con suma seriedad para que el impacto económico en referencia a la ausencia del empleado pueda ser controlado.

En relación con la hipótesis que hace referencia en cuanto que el factor lugar de trabajo influencia en el impacto económico, como resultado de las pruebas realizadas en el estudio, el hallazgo demuestra que según el valor teórico ($P= 0,00 < 0,05$), confirman que si existe relación significativa.

Por lo que de acuerdo a Gayoso (2016) el ausentismo laboral es influenciado por la falta de motivación de la compañía, dando por entendido que el lugar de trabajo si influencia en el impacto económico. Las faltas justificadas y las no justificadas en ambas vistas afecta directamente. Por lo consiguiente en el ámbito de ausentismo no remunerado este es impactado por el sobredimensionamiento que se tiene que realizar para poder lograr los resultados de las diferentes campañas de gestión. Por el ámbito ausentismo remunerado, Rondon (2016) concluye que las faltas justificadas tienen una relación directa con los costos económicos. Lo que conlleva a decir que las faltas justificadas por los DM principalmente, generan que se solicita horas extras entre otros, impactando económicamente a la compañía.

Todas las hipótesis planteadas demuestran que el ausentismo laboral tiene una relación significativa con el impacto económico, y de acuerdo a los resultados mostrados anteriormente, las dimensiones factor individual y lugar de trabajo, son dos aspectos que tienen un papel muy importante al momento de cuidar los resultados económicos, ya que ambos tienen grandes peculiaridades hoy en el mercado peruano, así como el espacio del empleado.

Si bien es cierto el país ha crecido exponencialmente en economía, las oportunidades laborales y los aspectos individuales también han tomado importancia y presencia generando

que los indicadores de recursos humanos y financieros deban desarrollar nuevos modelos económicos tomando muy en cuenta que el ausentismo laboral es un indicador que se debe de medir y trabajar a consecuencia de los cambios y crecimientos del país.

Anexo 12. Conclusiones específicas

Se encontró relación significativa entre la dimensión factor individual e impacto económico, demostrando que hoy en día basado en el desarrollo personal de las personas de las familias, los empleados colocan en prioridad los aspectos personales, es decir primero la familia y luego la empresa. Este aspecto se viene desarrollando por el incremento de la empleabilidad y el crecimiento de mercado laboral.

Por otro lado, también se encontró que existe relación significativa entre la dimensión factor lugar de trabajo y el impacto económico, dejando aclarado que hoy en el escenario social y laboral del país, las oportunidades laborales en el mercado peruano han crecido, si bien el 2018 marcó un año de quiebre para la actividad económica en el Perú, el ritmo de crecimiento se aceleró y alcanzó su tasa más alta de los últimos cinco años. “Esta mejora estuvo principalmente impulsada por el sector exportador y tuvo impactos muy puntuales pero tangibles sobre el mercado laboral”.

Por otro lado, con los resultados logrados el estudio señala que los empleados tienen la tendencia de ausentarse de la jornada laboral en busca de mejores opciones que las que ofrece el empleador, este comportamiento se refleja en el incremento de la PEA que además está reconfigurando el mercado. Dando a demostrar que la empresa cuenta con falencias en los sistemas de motivación económica y emocional, pues en los niveles de percepción dieron que el 95% de empleados están en un alto nivel de ausentismo por el lugar de trabajo.

Por lo consiguiente se concluye que las dimensiones factor individual y lugar de trabajo afectan directamente al impacto económico, demostrando que los aspectos personales, de familia entre otros y los aspectos de desarrollo laboral, la falta de motivación económica, son una constante en el ausentismo laboral, tanto de manera remunerativa como no remunerativa, y este afecta directamente a los resultados financieros económicos de la empresa.