



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS

ABSENTISMO LABORAL Y EL COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL EN SAGA
FALABELLA DE JULIACA, PUNO – 2021

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTOR:

Bach. CHAMBI CONDORI ROSMERY

LIMA – PERU

2021

ASESOR DE TESIS

MG. MICHEL JAIME MENDEZ ESCOBAR

JURADO EXAMINADOR

DR. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES
PRESIDENTE

MG. ERNESTO ARCE GUEVARA
SECRETARIO

MG. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
VOCAL

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada fundamentalmente a los pilares de mi vida. Mi padre, mi madre quienes guiaron mi camino a ser perseverante en la vida, a mi esposo por apoyarme en todo el proceso de mis estudios incondicionalmente y mis tres tesoros que son mis hijos que estimulan el dar lo mejor de mi cada día y quienes me motivaron a seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a mi padre Dios por haber tenido estos planes en mi vida y a personas que fueron una gran ayuda, especialmente a mi asesor Michel Méndez por brindarme su conocimiento, contribuir en mi aprendizaje y en la elaboración de mi investigación y a la Universidad TELESUP por darme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente.

RESUMEN

La presente investigación titulada: Absentismo laboral y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno - 2021, cuyo objetivo general es determinar la relación entre absentismo laboral y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno – 2021.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es básica, de nivel descriptivo correlacional, se utilizó un diseño no experimental con una población de 41 trabajadores del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno, el tipo de muestreo fue censal debido a que el conjunto que representa la población esta conforma por las mismas personas a quienes se les aplicó un cuestionario de acuerdo a las variables de estudio, obteniendo una fiabilidad de 0,935 y 0,904, nivel aceptable.

Entre los resultados más importantes obtenidos según la prueba estadística de Rho de Spearman aplicada a las variables absentismo laboral y comportamiento organizacional con un coeficiente de correlación de $r=0.905^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación entre el absentismo laboral y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno – 2021.

Palabras clave: Absentismo laboral, Comportamiento organizacional, Modelos de absentismo laboral.

ABSTRACT

This research entitled: Work absenteeism and organizational behavior of staff in Saga Falabella de Juliaca, Puno - 2021, whose general objective is to determine the relationship between work absenteeism and organizational behavior of staff in Saga Falabella de Juliaca, Puno - 2021.

The research was quantitative in focus, the type of research is basic, descriptive correlational level, a non-experimental design was used with a population of 41 workers of staff in Saga Falabella de Juliaca, Puno, the type of sampling was census because the set that represents the population is made up of the same people to whom a questionnaire was applied according to the study variables, obtaining a reliability of 0.935 and 0.904, an acceptable level.

Among the most important results obtained according to the Spearman Rho statistical test applied to the variables Work absenteeism with organizational behavior a correlation coefficient of $r = 905^{**}$, with a significance level of 0.000 less than the expected level ($p < 0.05$) with which the null hypothesis is rejected, and the alternative hypothesis is accepted. Therefore, it can be affirmed that there is a significant correlation between the Work absenteeism and organizational behavior of staff in Saga Falabella de Juliaca, Puno - 2021.

Keywords: Work absenteeism, Organizational behavior, Models of work absenteeism.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2 Formulación del Problema.....	16
1.2.1 Problema general:.....	16
1.2.2 Problema específico	16
1.3 Justificación del estudio.....	17
1.3.1. Justificación teórica.....	17
1.3.2. Justificación metodológica.....	17
1.3.3. Justificación práctica.....	17
1.3.4. Justificación social.....	18
1.4 Objetivos de la investigación	18
1.4.1 Objetivo general.....	18
1.4.2 Objetivos específicos	18
II. MARCO TEÓRICO.....	19
2.1 Antecedentes de la investigación.....	19
2.1.1 Antecedentes Nacionales.....	19
2.1.2 Antecedentes Internacionales.....	21
2.2 Bases Teóricas de las variables.....	25
2.2.1 Variable 01: Absentismo laboral.....	25

2.2.2. Variable 02: Comportamiento Organizacional.....	35
2.3. Definición de términos básicos.....	46
III. METODOS Y MATERIALES.....	48
3.1 Hipótesis de la investigación.....	48
3.1.1 Hipótesis General.....	48
3.1.2 Hipótesis específicas.....	48
3.2. Variables de estudio.....	48
3.2.1. Definición conceptual.....	48
3.2.2. Definición operacional.....	49
3.3 Tipo y nivel de la investigación.....	50
3.3.1 Tipo de investigación.....	50
3.3.2 Nivel de investigación.....	50
3.3.3. Método de investigación.....	51
3.4. Diseño de la investigación.....	52
3.4.1. Diseño no experimental.....	52
3.4.2. Enfoque de la investigación.....	52
3.4.3. Corte transversa.....	52
3.5. Población y muestra de estudio.....	53
3.5.1. Población.....	53
3.5.2. Muestra Censal.....	53
3.5.3. Muestreo.....	54
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	54
3.6.1. Técnicas de recolección datos.....	54
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	55
3.6.3. Escala de Likert.....	55
3.6.4. Validez del instrumento.....	56
3.6.5. Confiabilidad del instrumento.....	56
3.7. Métodos de análisis de datos.....	58
3.8. Aspectos Éticos.....	58
IV. RESULTADOS.....	59
4.1. Resultados.....	59
4.1.1. Análisis descriptivo.....	59
4.2. Prueba de Hipótesis.....	64
4.2.1. Prueba de Hipótesis general.....	64

4.2.2. Prueba de hipótesis específicas.....	65
V. DISCUSION.....	68
VI. CONCLUSIONES.....	70
VII. RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIAS BIBLIGRÁFICAS.....	72
ANEXOS.....	75
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	76
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	77
Anexo 3: Instrumento.....	79
Anexo 4: Validación de Instrumentos.....	83
Anexo 5: Matriz de datos.....	89
Anexo 6: Propuesta de valor.....	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Valores de la prueba de correlación de Rho Spearman.....	51
Tabla 2. Calificación y evaluación del cuestionario de absentismo laboral..	55
Tabla 3. Validación de juicio de expertos.....	56
Tabla 4. Nivel de confiabilidad de la variable Absentismo laboral.....	57
Tabla 5. Nivel de confiabilidad de la variable Comportamiento organizacional.....	57
Tabla 6. Escala de interpretación de la confiabilidad.....	58
Tabla 7. Niveles de variable de absentismo laboral.....	59
Tabla 8. Niveles de la variable de comportamiento organizacional.....	60
Tabla 9. Niveles de medición del absentismo laboral.....	61
Tabla 10. Niveles de absentismo explicativo.....	62
Tabla 11. Niveles de análisis del absentismo laboral.....	63
Tabla 12. Nivel de correlación y significancia de absentismo laboral y comportamiento organizacional.....	64
Tabla 13. Nivel de correlación y significancia de la medición del absentismo laboral y comportamiento organizacional.....	65
Tabla 14. Nivel de correlación y significancia de absentismo explicativo y comportamiento organizacional.....	66
Tabla 15. Nivel de correlación y significancia el análisis del absentismo laboral y comportamiento organizacional.....	67

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Niveles de absentismo laboral.....</i>	59
<i>Figura 2. Niveles de comportamiento organizacional.....</i>	60
<i>Figura 3. Niveles de medición del absentismo laboral.....</i>	61
<i>Figura 4. Niveles de medición del absentismo laboral.....</i>	62
<i>Figura 5. Niveles de medición del absentismo laboral.....</i>	63

INTRODUCCIÓN

Lo que se busca en esta investigación es como el Absentismo, podría mejorar, trabajando el comportamiento organizacional con todo el equipo de cajeros de Saga Falabella Juliaca, conjuntamente con el soporte de RRHH. La relación entre el Absentismo y el comportamiento organizacional es importante, porque la ausencia de cajeros, con faltas injustificadas, perjudica llegar a los objetivos diarios del área, debemos interactuar, ser empáticos, para así crear el compromiso que hace falta. En el presente trabajo se definirán los conceptos de Absentismo y Comportamiento Organizacional la relación que tienen para el desempeño en Saga Falabella Juliaca.

Es buscar la relación que hay entre el Absentismo y el Comportamiento Organizacional, que van de la mano para lograr los objetivos propuestos, con una actitud positiva, compromiso y esfuerzo. Dejando atrás las faltas al trabajo, que lo único que hace es atrasarnos en nuestros objetivos que se deben lograr diariamente, cumpliendo con sus indicadores, haciendo más eficiente su trabajo y más competitivos en el mercado.

Para realizar esta investigación se ha tenido que buscar información, la cual está plasmada en capítulos:

En el capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, donde se describe la realidad problemática, se formulan las interrogantes de la investigación, justificación del estudio y los objetivos de la investigación que permitirán determinar la relación entre las variables de estudio.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico, el análisis de los antecedentes de las investigaciones nacionales e internacionales, las bases teóricas de las variables de estudio y las definiciones conceptuales.

En el capítulo III, se presenta los métodos y materiales de la investigación: hipótesis de la investigación, variables de estudio que han permitido organizar el cuadro de operacionalización de la investigación de acuerdo a las variables de estudio, asimismo se detalla el nivel de investigación, diseño de investigación, población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos,

validez y confiabilidad del instrumento, método de análisis de datos y aspectos éticos de la investigación.

En el capítulo IV, se presenta los principales resultados de la investigación, primero se describe los resultados en forma unitaria para luego contrastar cada una de las hipótesis formuladas.

En el capítulo V, se discute los principales resultados de investigación; luego se analiza los resultados obtenidos de la teoría y de la experiencia directa, determinando los alcances de su validez.

En el Capítulo VI, se abordan las conclusiones de acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos relacionados con los objetivos de la investigación.

En el capítulo VII, se plantean las recomendaciones o sugerencias que pueden aportar a las variables de estudio de acuerdo a los objetivos planteados.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional se da los casos de ausentismo con un 9.18%, en las organizaciones europeas, admite haber utilizado algún testimonio de justificación ante el ausentismo en sus empleos, así mismo creen estar desmotivado con su labor. La búsqueda indica, que los importantes motivos aprobados de ausentismo laboral en la zona son las dificultades de salud (55.78%) y las tareas particulares (48.21%), conjunto de motivaciones en el que se contiene asuntos propios a familiares e hijos. También, el 31.24% de los que fueron encuestados numera que el período de permanencia del abandono es de uno a tres días, otro 4,03% señala que es entre cuatro y seis días, y 2.07% numera que es de más de siete días.

Según Andina (2015), señala que:

El absentismo laboral es, sin duda, un tema complejo para los empleadores. Si bien es cierto que la mayoría de los trabajadores tiene motivos justificados para faltar a su centro de labores un estudio revela las razones de ausencia bajo falsos pretextos.

En Perú, señala que el 32.01% de peruanos que faltó a laborar entre uno y tres días durante los actuales seis meses. La excusa que dijeron a los encuestados fueron dificultades de salud (56.35%), tareas particulares o exámenes médicos (45.77%) y dificultades personales (15.8%). De otro lado, el 86.91% de los colaboradores peruanos encuestados marca no haber faltado al trabajo bajo falsos testimonios. Por el inverso, el 13,09% testifica que si lo hizo para poder ir a una entrevista de trabajo (30.8%), desmotivación en su trabajo (30.8%) y por su jefe (26.34%). Por estos motivos, el efecto invita a tomar decisiones para reducir el índice de ausentismo, debe haber más control en la empresa en que laborar, debe haber un médico Inter diario, por ejemplo, para que esté al tanto de los empleados, que se fijen si los descansos médicos son reales y no falsos. La ausencia de colaboradores es una pérdida grave en la productividad de la misma.

Según Andina (2015), señala que:

En Perú es cotidiano el absentismo, ya sea por salud o cualquier pretexto para no laborar. Se me ocurre que, si faltan porque el jefe no les agrada, deberían que comunicar a su superior y revise el tema. Además, que mientras que están laborando, no es correcto estar buscando otro trabajo, ya que si los aceptan dejan plantado su actual trabajo perjudicando a la empresa.

En Local, en Saga Falabella Juliaca donde estoy laborando, el comportamiento organizacional (área de cajeros) está muy desgastado. El trabajo es siempre es equipo, así los resultados son favorables. Es muy importante el comportamiento individual y grupalmente. Así se puede trabajar con mayor efectividad. Debemos de entender que las personas se comportan de cierto modo, pero no debemos de hablar sin antes saber cuál es el motivo. Se tiene que controlar las actividades de los individuos dentro el trabajo para desarrollar los objetivos trazados y lograr las metas, controlar también el trabajo en equipo, la productividad. Martha Alles (2012).

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema general:

¿Cuál es la relación entre absentismo y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno – 2021?

1.2.2 Problema específico

¿Cuál es la relación entre la medición del absentismo laboral y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno - 2021?

¿Cuál es la relación entre el absentismo explicativo y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno - 2021?

¿Cuál es la relación entre el análisis del absentismo laboral y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno - 2021?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

El estudio se basa en el absentismo y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno, ya que el incremento de este tipo de ausencia ha ido afectando considerablemente las labores que desempeña el personal dentro de la empresa, lo cual ha afectado el clima y rendimiento laboral dentro de la misma. Esta investigación puede brindar información teórica sobre las investigaciones y conceptos de las variables absentismo laboral y comportamiento organizacional, tomando como base otros estudios realizados, tales estudios nos permitirá conocer como el absentismo tienen relación con respecto al comportamiento de los trabajadores y como se podría reducir los porcentajes de ausencia y poder encontrar alternativas de solución factibles y viables.

1.3.2 Justificación Metodología

En cada objetivo cumplido se empleó métodos que se ajustaron a la investigación, como la herramienta de la encuesta, esta investigación aportara recientes conocimientos y estadísticas sobre el tema de absentismo Laboral y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno, debido a que los resultados nos mostraran si existe o no una relación entre las variables y si este afecta de forma significativa a que exista un elevado grado de absentismo o desmotivación en su trabajo.

1.3.3 Justificación Práctica

Su justificación es práctica, porque sirve para actuar sobre la empresa, para mejorar el comportamiento de los trabajadores frente al absentismo, asimismo evitar que el absentismo se convierta en un problema que puede afectar no solo el clima laboral sino la productividad de la empresa, de ser favorables los resultados ayudaran a la elaboración de un programa de intervención y control que permitirá a los trabajadores, tener una mejor comportamiento dentro de la empresa; evitando o disminuyendo comportamientos negativos de absentismo, rotación entre otros.

1.3.4 Justificación Social

La presente investigación se justifica socialmente, puesto que las variables de estudio están presentes en todas las organizaciones, las mismas que tienen problemas con el ausentismo de los trabajadores porque afecta en gran medida el comportamiento, desempeño y productividad colectiva. Reconocer las causas y identificar los niveles de ausentismo lograra que la empresa que es participe de la investigación comience a estructurar estrategias que cambien el contexto laboral actual con el fin de lograr mayor un mejor desenvolvimiento de los trabajadores en relación a sus funciones en consecuencia a ello mejorar la atención y servicio que se le brinda diariamente a los clientes.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación entre absentismo laboral y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno – 2021.

1.4.2 Objetivos específicos

Determinar la relación entre la medición del absentismo laboral y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno - 2021.

Determinar la relación entre el absentismo explicativo y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno - 2021.

Determinar la relación entre el análisis del absentismo laboral y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Janjanchi (2016), en su tesis titulada " *Comportamiento organizacional y la calidad de vida en el trabajo de la oficina de administración documentaria y archivo del Ministerio de Justicia, Lima 2016*". Tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo. Lima-Perú. Objetivo: La investigación que se presenta, tuvo como propósito general identificar la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de vida en trabajo de la oficina de administración documentaria y archivo del Ministerio de Justicia, Lima 2016. Metodología: tipo descriptiva, correlacional; diseño no experimental. Población:54 colaboradores. Resultados: La técnica fue la encuesta con escala tipo Likert. Los resultados de Rho de Spearman, establecieron una correlación de $r = 0.478$ y un $sig = 0.00$ siendo menor a 0.05 y una relación significativa al 95%, concluyendo que existía una relación significativa entre el comportamiento organizacional y la calidad de vida en el trabajo de la oficina de administración documentaria y archivo del Ministerio de Justicia, Lima 2016.

Rodríguez (2016), en su tesis titulada " *Programa de Comportamiento Organizacional de la Empresa Ingeniera de Apoyo y Servicios SAC, para optimizar los Servicios de Tercerización que Presta en la Sede Administrativa de Backus-Lima*". Tesis bachillera. Universidad Ricardo Palma. Lima -Perú. Objetivo: Esta investigación tuvo como finalidad analizar el Comportamiento Organizacional de la empresa IAYS; y proponer una mejora, que permita optimizar los servicios de tercerización que presta a la empresa Backus – Sede Ate. Metodología: específicamente este estudio abarcó una investigación de tipo descriptiva -cuantitativa. Del mismo modo, se considera de tipo explicativa, ya que tuvo como finalidad encontrar el porqué de los hechos, mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. Población: La población o universo, de esta investigación, estuvo conformada por gerentes, coordinadores, supervisores, asistentes y operarios, los mismos que consolidan un total de cincuenta y siete personas (57).

Resultados: Para la obtención de resultados se utilizó la técnica de la encuesta, con un cuestionario, como instrumento de medición, elaborado con la ayuda de dos psicólogos. Consta de 142 preguntas: 103 para el Comportamiento Organizacional y 39 para los factores de la Tercerización. Conclusiones: El servicio de tercerización que IAYS ofrece a la empresa Backus, se ve afectado por los resultados negativos afines con la productividad, la satisfacción laboral, el ausentismo previsible y el movimiento voluntaria. Estas cuatro variables quebrantan directamente en el poder y el empuje, que espera lograr la empresa usuaria Backus.

Yrribarren (2017), en su tesis titulada " *Comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016*". Tesis postgrado. Universidad Cesar Vallejo Lima –Perú. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio educativo. Metodología: Como técnicas para el La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica y diseño no experimental, correlacional. Población: La población estuvo conformada por 168 docentes y una muestra probabilística de 117 docentes. Resultados: cuyos resultados fueron sometidos al Alfa de Cron habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de Spearman $\rho = 0,789$, y un nivel de significancia igual a 0,000. Palabras clave: Comportamiento organizacional, calidad de servicio educativo Bach; y para la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico rho de Spearman. Conclusiones: Sí existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016.

Estrada (2017), en su tesis titulada " *Comportamiento organizacional y motivación de los colaboradores de la unidad de investigación de mercado del Grupo El Comercio S.A. – Lima 2017*". Tesis de Grado. Universidad Cesar Vallejo. Lima - Perú. Objetivo: Investigación general determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la motivación de los colaboradores del Grupo El Comercio - Lima 2017. Metodología: Tipo básica, nivel descriptivo correlacional, diseño de investigación no experimental de corte transversal. Población: 30 colaboradores y la muestra fue censal. La técnica: la encuesta. Resultados: fueron debidamente validados por el juicio de expertos se determinó su confiabilidad

mediante el método estadístico de alfa de Cron Bach (.906 y .833) resultó ser alta y fuerte. La prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.504$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor $P = 0.000$ resulta menor al de $P = 0.005$. Conclusiones: y en consecuencia la relación es significativa al 95% determinando que existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la motivación de los colaboradores de la unidad de investigación de mercado del Grupo El Comercio - Lima2017.

Méndez (2017), en su tesis titulada “*Comportamiento Organizacional y la Productividad en el área de operaciones de la caja Metropolitana de Lima, 2017*”. Tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo. Lima –Perú. Objetivo: tuvo como objetivo general identificar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la productividad de los trabajadores en el Área de Operaciones de la Caja Metropolitana de Lima en el año 2017. Metodología: El tipo de la investigación fue descriptivo correlacional aplicativo, con diseño no experimental y de corte transversal. Población: está compuesta por 27 personas, por ser una población pequeña se utilizará la totalidad de la población, por lo tanto, Es una muestra censal. Y se realizara el muestreo probabilístico. Resultados: El instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta en escala tipo Likert, la misma que fue validada por el juicio de expertos. Se manejó el programa SPSS 23 donde se realizó el Alfa de Cron Bach para la confiabilidad. con resultados de 0.953 y 0.964, Asimismo, del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.892** por lo que se determinó que existió una correlación positiva al nivel de 0.05, lo que manifestó que el 95% (0.95) a dos colas o bilateral. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, el comportamiento organizacional tiene una relación significativa con la productividad de los trabajadores en el Área de Operaciones de la Caja Metropolitana de Lima en el año 2017.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Aguilar, (2016), en su tesis titulado: “*La inteligencia emocional en el comportamiento organizacional de los servidores públicos de la gobernación de Tungurahua*”. Tesis de grado. Universidad Técnica de Ambato-Ecuador. Objetivo

general: Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el comportamiento organizacional de los servidores públicos de la gobernación de Tungurahua. Metodología: tipo exploratorio, descriptivo y correlacional, La población: conformada por 132 servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua, Técnicas e instrumentos: encuestas y test. Resultados: Con 6 grados de libertad y 95% de confiabilidad la X^2_c es de 33,725 este valor cayo en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0) por ser superior a X^2_t que es de 12,59; por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna (H_a). “La inteligencia emocional incide en el comportamiento organizacional de los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua. Conclusiones: La inteligencia emocional si influye en el comportamiento de las organizaciones de los empleados públicos de la Gobernación de Tungurahua, debido a su bajo desarrollo, lo que genera conflictos laborales, deficiente comunicación, condiciones de trabajo inestable, relaciones interpersonales deficientes y dificultad en la resolución de problemas.

Martínez, (2016), en su documento de investigación denominado “*Diagnóstico del Comportamiento Organizacional entre los empleados de DEMCA SAS. En la Ciudad De Cartagena De Indias, 2016. Colombia*”. Tesis de grado. Universidad de Cartagena. Objetivo general: Diagnosticar el estado actual del comportamiento organizacional entre los empleados de DEMCA SAS. en la ciudad de Cartagena de Indias durante 2016, Metodología: enfoque cuantitativo, delimitación temporal, población totalidad de empleados de DEMCA SAS (25 personas). Resultados: El comportamiento organizacional sigue esta tendencia. La mejor calificación la presentó la variable “calidad de servicio” al alcanzar 4,41 entre máximo 5,00 puntos posibles; también se destacó la “efectividad de supervisión” con 4,27 y la “cooperación entre compañeros” con 4,20. Por otro lado, las variables con promedios más reducidos fueron el “clima de renovación y cambio” con 3,18 y la comunicación, tanto “descendente” con 3,34, como ascendente con 3, 41. Conclusiones: Se concluyó que el comportamiento organizacional en DEMCA SAS. Resultó ser entre bueno-excelente, pues así lo reveló el análisis comparativo de los promedios de cada una de las variables que lo conforman, destacándose las

mayores fortalezas en la calidad de servicio, la efectividad de supervisión, y la cooperación entre compañeros.

Morquera (2017), en su tesis titulada *“Factores que influyen en el Ausentismo Laboral y su Impacto en el Clima Organizacional”*, 2017. Tesis de grado. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá-Colombia. Objetivo: Analizar los factores que influyen en el Ausentismo Laboral, identificando su impacto en el clima organizacional la productividad empresarial. La metodología: de investigación adoptada es descriptiva, la cual permite definir el “ausentismo laboral”, sus principales factores o causas, sus efectos en las organizaciones y el inadecuado manejo y control del mismo. Población: Estuvo compuesta por 50 personas, la técnica utilizada fue la encuesta. Resultado: El comportamiento organizacional sigue esta tendencia. La mejor calificación la presentó la variable “calidad de servicio” al alcanzar 3.5 entre máximo 5,00 puntos posibles; también se destacó la “efectividad de supervisión” con 4.00 Conclusiones: Una vez finalizado este corto trabajo de investigación relacionó algunas conclusiones a las que he llegado y que considero deberían considerar las organizaciones para identificar si se encuentran ante una causal de ausentismo laboral, debido a que este fenómeno afecta los resultados de gestión y clima organizacional. Es evidente que ninguna organización está exenta de tener problemas de ausentismo laboral, puesto que este fenómeno afecta a todas las compañías independiente si es pública o privada, grande o pequeña, por ello la importancia de detectarlo a tiempo y tomar o establecer las medidas para controlarlo y mitigarlo. Encontramos diferentes causas por las que un trabajador se ausenta; sin embargo, muchas son injustificadas, repetitivas, por voluntad propia del empleado y se presentan porque no existe un adecuado control de las organizaciones.

Jiménez y Marrugo (2017), en su tesis titulada *“Análisis de los factores que generan ausentismo en el personal operativo de la Fundación SERSOCIAL de la ciudad de Cartagena, 2017”*. Tesis de grado. Universidad de Cartagena, Facultad de ciencias económicas. Objetivo general: principal objetivo de este proyecto de

investigación es analizar las causas que generan ausentismo laboral en el personal operativo de la Fundación SERSOCIAL, sede Cartagena de Indias. Metodología: El enfoque de esta investigación fue de carácter cualitativo y analítico. Población: La población del presente proyecto está constituida por todos los agentes educativos de la organización que corresponden a 178 empleados. Resultados: La causa más recurrente de las ausencias del personal son los problemas al interior del hogar o de carácter personal que cuentan con una participación del 57% de la muestra escogida. Es notable que los agentes educativos de la seccional de Bolívar al tener problemas en su núcleo familiar, ya sea de tipo 15 económico o social, afecta la parte emocional y motivacional, haciendo deficiente el rendimiento laboral.

Tatamuez, Domínguez y Matabanchoy (2018), se realizó la investigación en San Juan De Bastos-Colombia. Titulado: "*Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina*" 2018. Universidad de Nariño-Colombia. Objetivo: Identificar factores atribuidos al ausentismo laboral en Países de América Latina en los últimos 20 años. Metodología: En la revisión se encontró diferentes tipos de investigación, entre ellos la metodología más empleada es la descriptiva 76%, exploratoria con un 10%, explicativa y correlacionar con 8% y 6% respectivamente. Población: Se revisó publicaciones e investigaciones sobre los factores o causas que se le atribuyen al ausentismo laboral en países de América Latina en las bases de datos SciELO, Redalyc, Dialnet, Open Access Journal, Eric, Wiley Open Access, SSRN electronic Library y Ebsco Host. Resultados: Se identificó que los factores atribuibles al ausentismo laboral se pueden agrupar en tres grupos: factores individuales, relacionados con las condiciones propias del trabajador, factores sociodemográficos y por último los intralaborales, que están conexos con el contexto laboral. Conclusión: El ausentismo laboral al ser una problemática de salud pública se ha ido estableciendo como un elemento de estudio de gran relevancia por las consecuencias que genera en la calidad de vida, en la salud mental del trabajador, en la economía y competitividad de la organización, razón por la cual el interés en los últimos 20 años se ha centrado en identificar las situaciones a las cuales se le atribuye la presencia de esta problemática, con el propósito de más adelante lograr intervenir de manera integral esta situación. Esta investigación permite ratificar la teoría que refiere que la presencia del ausentismo

laboral es atribuida a múltiples factores. Los cuales se agruparon en individuales, sociodemográficos e intralaborales, dado que para los países de América Latina presentan similitud en sus características al momento de determinar la presencia de este fenómeno.

2.2. Bases Teóricas de las variables

2.2.1 Variable 01: Absentismo laboral

Definiciones

Según Villaplana (2015) indica que:

El absentismo laboral son las conductas basados en los incumplimientos, de parte de los empleados, su obligación laboral, caracterizado como abandono o las ausencias de su ámbito laboral por un motivo que lo justifica o no. es el hábito de desertar el trabajo de oficios y obligaciones ajenos a un deber, o como se pensó en primera petición.

(RAE, 2010). (p.31)

Según Chiavenato (2018) indica que:

Tener trabajadores no tenazmente parece que trabajan durante todo el día momentos de la jornada laboral. Los desánimos de los colaboradores al trabajo estimulan ciertas relajaciones cuando se conoce del volumen y la disponibilidad de la potencia de trabajo". (p.89).

Según Bohlander, Snell y Morris (2018) indica que:

La frecuencia con la que los empleados se ausentan de su trabajo (el índice del ausentismo) también se relaciona en forma directa con la planeación de recursos humanos y el reclutamiento. Cuando los empleados faltan al trabajo, la organización incurre en costos directos de salarios perdidos y la disminución de la productividad. (p.84)

Según Robbins (2018) indica que:

El ausentismo consiste en no presentarse al trabajo. Es difícil que el trabajo sea realizado, si los empleados no asisten al lugar en donde deben llevarlo a cabo. Aunque es imposible erradicarlo por completo, cuando el ausentismo alcanza niveles excesivos tiene un impacto directo e inmediato en el funcionamiento de la organización. (p.485).

Según Vallejo (2016) indica que:

El ausentismo son las frecuencias o las duraciones de los tiempos de labor perdidos por que el colaborador no llega al trabajo; compone las sumas de un periodo en el que un colaborador está ausente, esto pasa por motivos diversos como retrasos u otras razones.

El Absentismo como Indicador del bienestar laboral

Según Villaplana (2015) indica que:

Un argumento que da justificación a los estudios del absentismo laboral son los elevados costes que ocasiona y de ahí las necesidades de intervención en las mejoras de los conocimientos sobre los fenómenos percibidos como faltos de control por parte del gestor. Pero, no toda experiencia en las gestiones europeas emprendidas en todos estos años fueron con dirección a los controles de los gastos, mas bien ciertos países, especialmente en la parte norte de Europa, se desarrolló una estrategia para gestionar con la finalidad de aumentar la condición del trabajo y potenciar la calidad de vida y bienestar, al comprender que el absentismo laboral se da en consecuencia secundaria a estos y que, después de todo, provoca aumentos de gastos y mermas en la eficiencia empresarial. (p.36)

Los indicadores de medida del absentismo laboral

Según Villaplana (2015) indica que:

El índice más utilizado es: un índice de absentismo de momento, números de la ausencia en los momentos concretos según la cantidad de empleados por cien; los índices de absentismo, números de ausencias en periodos de

tiempos determinados divididos por las medias de colaboradores en estudios por cien; los índices de una incapacidad, números de una jornada perdida por un empleado y año dividido por las cantidades de empleados; y las tasas globales de ausencias o los índices de absentismos absolutos, proporciona un total del día de las ausencias de cada empleado respecto a cada día teórico de labor. (p.35)

Dificultad en el estudio del absentismo laboral

Según Villaplana (2015) indica que:

Las dificultades en los estudios del absentismo son los hechos de tener que depender, mayormente, de informaciones disponibles sobre una ausencia laboral (lo que condiciona las direcciones y los objetos del trabajo) y de las fuentes de las que provengan el dato, siendo del mismo empleado, organización, o del organismo oficial y gobierno del país; este último confiere mucha disciplina a los registros de ausencias, así como brindan menos información extra sobre un caso. Luego de ello, sigue habiendo muchas dificultades al momento de determinar una comparación entre el resultado del absentismo justificado por un motivo de salud, a causa de una diferencia habidas entre el sistema público de la seguridad social de diversos países. El dato del que se extrae en la mayoría de las ocasiones para medir el índice de absentismo por un motivo de salud es brindada por 2 diversas fuentes de los servicios públicos de salud (ausencia a causa de una enfermedad sobre las poblaciones protegidas de cada país, regiones o empresas) y de la encuesta realizada a un empresario y trabajador. (p.36).

Los Modelos de cultura del absentismo y la demografía relacional

Según Villaplana (2015) indica que:

Los Modelos Culturales del absentismo, señala la causa de las ausencias en los contextos sociales de la empresa y las formas en que la actitud y norma compartida influye en las cuantías de esta, de modo que, para el

empleado que percibe que sus niveles de ausencias son menores que el de su colega de trabajo, a veces resulta más fácil tomar la decisión de no asistir al trabajo. Las Culturas de los Absentismos son convertidos en componentes centrales de este modelo, que interpreta el término de creencia y valor compartido, y son las referencias que indican a las personas que permite o, por el contrario, se le sanciona; tanto así, las culturas imperantes en las empresas o unidades de trabajo son laxas y tolerantes con una ausencia. (p.68)

Ausencias

Según Chiavenato (2018) indica que:

Las ausencias son falta o retraso para llegar tarde al trabajo. El ausentismo es su principal consecuencia. Lo opuesto del ausentismo es la presencia. Esta se refiere al tiempo durante el cual el trabajador está disponible para trabajar. El ausentismo es la frecuencia y/o duración del tiempo de un trabajo perdido cuando un empleado no asiste al trabajo, constituye la suma de un periodo en el que el trabajador está ausente del trabajo, sea por falta o retraso o por algún otro motivo. Para calcular el costo total de las ausencias se pueden incluir todos los días de trabajo perdido, por el motivo que fuere (vacaciones, enfermedad, maternidad, accidente de trabajo y licencia de todo género). (p.89)

Causas y consecuencias.

Según Chiavenato (2018) indica que:

La causa y consecuencia de las ausencias se estudian a fondo por medio de investigaciones que muestran que la capacidad profesional de las personas y su motivación hacia el trabajo, además de factores internos y externos a este, afectan el ausentismo, Las barreras para la presencia, como enfermedades, accidentes, responsabilidades familiares y personales y problemas de transporte para llegar al centro laboral disminuye la permanencia en el trabajo. Las practicas organizacionales (como recompensas a la permanencia y sanciones al ausentismo), la cultura de la

ausencia (cuando las faltas o los retrasos se consideran aceptables o no) y las actitudes, los valores y los objetivos de los empleados afectan la motivación para la permanencia. (pp.90-91).

Tasas del ausentismo laboral

Según Bohlander, Snell y Morris (2018) indica que:

La frecuencia con la que los empleados se ausentan en su trabajo (el índice del ausentismo) también se relaciona de forma directa con la planeación de los recursos humanos y el reclutamiento. Cuando los empleados faltan al trabajo, la organización incurre en costos directos de salarios perdidos y de disminución de la productividad. No es extraño que las organizaciones contraten a más trabajadores solo para compensar la cantidad total de ausencia de todos los empleados. Además de estos costos directos, los costos indirectos pueden ser la base de un ausentismo excesivo. Por supuesto una cantidad de ausentismo es inevitable. Sin embargo, el ausentismo crónico puede ser señal de problemas más profundos en el ambiente laboral. (p.84)

Ausentismo y planeación de RRHH

Según Bohlander, Snell y Morris (2018) indica que:

Aunque un empleador pueda encontrar que la tasa total del ausentismo y los costos están dentro de un rango aceptable, sigue siendo recomendable estudiar las estadísticas para determinar si hay patrones en los datos. Rara vez el ausentismo se extiende de manera uniforme por toda la organización. Podría ser que los empleados de un área (o grupo profesional) tengan registros de asistencia casi perfectos, mientras que de la otra área se ausentan con frecuencia. Al monitorear esos registros diferentes de asistencia, los gerentes pueden evaluar donde podría haber problemas y, lo más importante comenzar a planear formas de resolver o mejorar las causas subyacentes. Por ejemplo, pueden ofrecer incentivos para lograr una asistencia perfecta. (p.86).

Tipos de absentismo laboral

Según López (2016) indica que a continuación, se describirá los diversos tipos de absentismo laboral:

- ✓ Previsible y justificado: las empresas están informadas, por lo tanto, esta clase de absentismo se puede controlar. Se hace referencia a lo siguiente como un permiso legal retribuido (las compañías continúan pagando al trabajador), una enfermedad común con baja de incapacidad para laborar de forma transitoria, un accidente del trabajo con baja laboral, y un permiso no retribuido para un asunto personal.
- ✓ No previsible y no justificable: se da cuando el empleado abandona el campo de laboral sin la autorización de la organización.
- ✓ Presencial: un trabajador va a su puesto de trabajo, pero no realiza sus tareas. En cambio, hace una actividad fuera de su función. Ingresar sitios web o escribir correos con la finalidad de asuntos privados es un claro ejemplo de absentismo presencial. (p.14-29).

Consecuencias del absentismo laboral

Según López (2016) indica que hay el efecto negativo, por el motivo de incumplimientos a los compromisos retraídos en el acuerdo de contrato, afectando algunas cosas:

- ✓ A la organización ya que baja la productividad y en caso de prolongarse o generalizarse, llega a presentar pérdidas por competitividad.
- ✓ A los colaboradores, porque tienen la necesidad de aumentar, de forma forzada, el trabajo para llegar al nivel a causa de cierta ausencia. Tiene impacto de forma nociva en los ámbitos organizacionales.
- ✓ Para el individuo, ya que impacta de forma negativa su imagen hacia la organización en la que labora, también hacia sus colegas.
- ✓ Individuos dependientes económicamente de los ingresos de esta persona.

- ✓ La sociedad también hace parte de esta desventaja por los costos respecto al absentismo laboral es evidente a causa de que es empleado del gobierno. p.30-43).

Las ausencias.

Según Vallejo (2016) indica que:

Las ausencias son faltas o retrasos para llegar al trabajo. El opuesto al ausentismo es la presencia. El ausentismo es la frecuencia y/o duración del tiempo de los trabajos, desviados debido a que el colaborador no asiste; conforma las sumas del periodo en la cual el colaborador esta ausente de su labor, ya sea una falta, retraso u otros motivos. La fórmula para calcular el costo total de las ausencias incluye todos los días de trabajo perdido por el motivo que fuere, ya sea por vacaciones, enfermedad, maternidad, accidentes de trabajo, con permiso o licencia de todo tipo por motivos personales inevitables como por enfermedades, accidentes, responsabilidades familiares y personales, problemas de transporte al llegar al trabajo, los que disminuyen la permanencia en el lugar de trabajo. (p.44-45).

Índice de ausentismo

Según Vallejo (2016) indica que:

El índice del ausentismo puede ser mensual o anual, ejemplo: si es el 3%, la organización tiene ausentismo y cuenta con el 97% de su fuerza de trabajo durante el periodo. Las organizaciones premian las presencias y sancionan las ausencias, realizando recompensas para fomentar la permanencia. La rotación del personal o turno ver es el resultado de la salida de algunos empleados y entrada de otros para sustituirlos en el trabajo. La rotación es el flujo de entradas y salidas de personas. A cada separación casi siempre corresponde una contratación de un sustituto para reemplazarlo. Esto significa que el flujo de salidas puede ser por

separaciones, despidos y jubilaciones, y se compensa con el flujo equivalente de entradas o contrataciones de personas. (p.45).

Dimensión 1: Medición del absentismo laboral

Según Villaplana (2015) indica que:

Los primeros planteamientos teóricos del absentismo laboral se pueden fechar en 1921 con propuestas como la de Emil Frankel que ha contribuido a la producción de otros supuestos competentes así por Gutiérrez. Este es el caso de las culturas avanzadas desde el camino empresarial que, como señala Ortiz, se concentran y localizan a la empresa, y evaden la inclinación social y cultural del absentismo. (p.55).

Indicadores

Enfoque Económico

Según Villaplana (2015) indica que:

El enfoque económico se basa en el hipotético de que el tiempo fuera del trabajo tiene un valor positivo para la persona, quien finalmente toma la decisión racional de estar ausente para lograr ciertas recompensas (Nielsen, 2008). Así, los empleados cuya utilidad de la desocupación destaca los ingresos salariales, extienden su bien creciendo su turno de desocupación frente al de trabajo. (p.58)

Enfoque Sanitario

Según Villaplana (2015) indica que:

Este es el enfoque desde es el que más se tocado, el artículo del absentismo argumentado por salud, sea justa principalmente en el estudio de la relación y el determino de las causas con el plan de comprobar su motivo y el anuncio de las enfermedades y sucesos, así como, de examinar registros que aprueben un mayor conocimiento y revisión de las mismas. (p.59)

Enfoque Psicológico

Según Villaplana (2015) indica que:

Los estudios de los absentismos desde la perspectiva psicológica se dan desde los años 1932, años en los que se rebela el primer trabajo de investigación realizado por Kornhauser y Sharp. El planteamiento integrador incorpora varias opiniones que, originadas de la contribución de la psicología del trabajo y la organización, especialmente la que se enfoca en los análisis de la condición de los trabajos, el factor de riesgo psicosocial y sus efectos en la salud y los absentismos. (p. 60 - 61).

Dimensión 2: Absentismo explicativo

Según Villaplana (2015) indica que:

El desarrollo que presento se originó del trabajo de Nicholson (1977) quién sobresalió de forma decisiva en el campo de la investigación a partir de los 70 del siglo pasado, luego de crear modelos explicativos que marcaba las diferencias en continuo entre los absentismos A integrados por una ausencia involuntaria, y los B, lecciones voluntarias controladas por los individuos y consecuencias del factor psicológico. Este autor hizo un análisis del factor que tenía influencia en los absentismos discrecionales (voluntarios), con la finalidad de motivar al empleado para poder finalizar cada falta prescindible. (p.64)

Indicadores

Modelos de la evitación laboral

Según Villaplana (2015) indica que:

Relatan el absentismo a manera de abandono o salida del trabajo resultado de un contexto que se estima en forma negativa. El abandono es una guía de protección y salida (withdrawal) ante la muestra de comprobada situación de trabajo malintencionadas del equilibrio, la prosperidad o la salud particular. (p.65).

Modelos de ajuste laboral

Según Villaplana (2015) indica que:

Estos modelos son populares como Modelos de (Hill y Trist,) y son los que han deslumbrado en la gramática de absentismo. Se apoyan en los conocimientos de la Escuela de Relaciones Humanas y creen el absentismo como una forma creada en el asunto de socialización que está mezclado de otras fases en que la ausencia sería la última, y en las que salen otras conductas de cansancio como la rotación y la ausencia (p.65)

Modelos de decisión

Según Villaplana (2015) indica que:

Como expone Ortiz (2003, p.63), tras el estudio de los trabajadores de Vroom y Lawer y Porter, dos modelos han ayudado al asunto de los modelos de decisión sobre absentismo. Estas son, por una ración, la corriente que viene de la Economía y la Sociología, que ha dado parte a los modelos procedentes de disposición (p.66).

Dimensión 3: Análisis del absentismo laboral

Según Villaplana (2015) indica que:

La relación de las variables con el absentismo laboral ha quedado garantizada por las certezas reales contribuidas en la bibliografía especialista. Desde hace años, se han ejecutado meta-análisis y extensos estudios que han consentido específicas diferenciando entre las características demográficas y personales, laborales, ocupacionales, organizativas y del contexto; así como clasificar a nivel micro, meso y macro. (p.75).

Indicadores

Las características personales del trabador

Según Villaplana (2015) indica que:

Sus ofertas por cantidad, son estables con la imagen de que tales variables tienen un resultado indirectamente sobre el absentismo, Goldberg y Waldman, sin embargo, respaldaban por el fruto directo de algunas de ellas, básicamente en el tema del salario, el puesto ocupado y la salud, considerando variables autónomas. (p.76)

La base reguladora del trabajador (salario)

Según Villaplana (2015) indica que:

La correlación entre el salario y el absentismo ha sido largamente tocada en la literatura. Suele hallarse en una aceptación completa en permitir la autoridad de este en la costumbre y la tabla de absentismo. Mostrando en una similitud negativa entre pares. (p.81)

La variación temporal del absentismo

Según Villaplana (2015) indica que:

La variación temporal del absentismo laboral ha existido normalmente aprendía desde el enfoque económico, con el fin de consumidor la comercialización estacional de las bajas y apogeo de terminantes estudios como la época del año. En determinado, subraya el artículo de la ocurrencia de algunos padecimientos como la gripe y la crecida de las bajas de corta duración en expresos meses. (p.86)

2.2.2. Variable 02: Comportamiento Organizacional

Definiciones

Según Alles (2017) indica que:

El comportamiento organizacional, como materia, se relata a cualquier lo respectivo con los individuos en el ambiente de estructuras, desde su fórmula dirección incluso el horizonte de asiento, los colaboradores proceden solas o grupalmente. (p.19)

Según Maldonado (2017) indica que:

Es el estudio y la concentración de las ciencias aproxima de la forma en que los sujetos se toleran individual o grupalmente en las empresas. También, trata de equilibrar comportamientos en que las personas logran ejercer con mayor seguridad. El comportamiento organizacional refuerza a que los administradores observen la conducta de los sujetos en la organización y proporciona la intuición de la confusión de las relaciones interpersonales en las que interactúan los individuos. (p.91)

Según Chiavenato (2015) indica que:

El comportamiento organizacional se describe al artículo de los individuos y los conjuntos que intervienen en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la autoridad que las organizaciones tienen en ellos. Eso quiere decir, que el comportamiento organizacional, plasma la eterna interacción y la influencia mutua entre los individuos y las organizaciones. (p.6)

Según Robbins (2017) indica que:

Comportamiento organizacional, campos de estudios para la investigación de los efectos que tiene el individuo, grupo y las estructuras sobre sus comportamientos en la institución, con el fin de aplicar este conocimiento en mejorar la efectividad de las organizaciones. (p.10)

Según Griffin, Phillips y Gully (2017) indica que:

Es el estudio del comportamiento humano en contextos organizacionales, la interfaz entre el comportamiento humano y la organización, y la organización misma. Aunque podemos enfocarnos por separado en cualquiera de estas tres áreas, hay que recordar que todas son necesarias para comprender de manera integral el comportamiento organizacional. (p.27)

Estudiar el comportamiento organizacional

Según Alles (2017) indica que:

Por muchas razones; la más importante de ellas es que ciertas problemáticas son comunes a diferentes organizaciones, por lo cual su estudio y comprensión ayuda a conocer cuál es la mejor manera de abordarlas. Por ejemplo: si una organización tiene un problema de transmisión de información entre áreas, conocer y comprender como fluye la información y de qué manera se relacionan con las personas entre sí, puede ayudar al diseño de un menor procedimiento, o tal vez a darse cuenta de lo que se necesita no es modificar el procedimiento, sino desarrollar ciertas competencias en los colaboradores. (p.19)

Objetivos del comportamiento organizacional.

Según Alles (2017) indica que los objetivos del comportamiento organizacional son:

- ✓ Predecir comportamientos futuros.
- ✓ Controlar (al menos parcialmente) y procurar o lograr que las personas tengan un cierto comportamiento (esperado) en el trabajo, por ejemplo, en materia de productividad.
- ✓ Relacionar el comportamiento organizacional con los subsistemas de Recursos Humanos.
- ✓ Accionar sobre la cultura organizacional, ya sea para resolver algunos de los problemas detectados o para alinear a las personas con la estrategia organizacional. (p.21).

Aspectos del Comportamiento organizacional

Según Alles (2017) indica que:

Los individuos son iguales y diferentes al mismo tiempo: El comportamiento organizacional como líneas de estudio se nutre de diferentes disciplinas; por ejemplo, la idea de las diferencias individuales procede de la psicología; sin embargo, hay muchos otros aspectos comprendidos en el

comportamiento de las personas dentro de las entidades donde se desempeñan.

Percepción: Los individuos tienen o pueden tener una percepción particular de la realidad. Lo vemos a diario en cualquier tipo de acontecimiento, más aún cuando las acciones o medidas pueden tener una repercusión directa sobre ellos mismos.

La persona es un todo: Otro fenómeno, no por obvio menos interesante, es que las organizaciones están conformadas por individuos que, durante la jornada laboral, concurren a trabajar no solo trayendo consigo la parte de su persona correspondiente a sus aspectos profesionales, sino que está presente "todo el individuo", con sus emociones y problemas personales ya sean acciones positivas o no. (p.31-32).

Modelos del comportamiento organizacional.

Según Alles (2017) indica que:

Modelo autocrático: Este modelo, quienes ocupan posiciones de mando habitualmente tienen el poder suficiente para indicar a los empleados que hacer. Los empleados, en general, cumplen órdenes. Modelo de custodia: El desarrollo de los nuevos modelos ha sido producto de la búsqueda de respuestas antes diferentes de necesidades humanas. Modelo de apoyo: El modelo de apoyo: depende del liderazgo, en lugar del poder y el dinero. Modelo colegiado: El modelo colegiado depende de la generación de una sensación de compañerismos con los empleados. Los jefes no son vistos como colaboradores. (p.51-53)

Factores del comportamiento organizacional

Según Maldonado (2017) indica que:

Los factores son 4:

- ✓ Personas. La gente compone el sistema social interno de las organizaciones; consta de individuos y grupos. Hay grupos grandes y

pequeños, formales e informales; que son dinámicos (se forman, cambian y se desmantelan).

- ✓ Estructura: La estructura define las relaciones formales y el uso que se da a las personas en las organizaciones.
- ✓ Tecnología: Aporta los recursos con los que trabaja la gente, e influye en la tarea que hacen. Influye también en las relaciones de trabajo.
- ✓ Entorno: Las organizaciones operan en un entorno, forman parte de un sistema mayor que tiene muchos elementos. Los cambios en el entorno generan a su vez demandas en las organizaciones. (p. 922)

Limitaciones del comportamiento organizacional

Según Maldonado (2017) indica que:

Siempre se ha reconocido las limitaciones del comportamiento organizacional, no será la respuesta total al conflicto, pero si puede reducirlos.

Podemos analizar el comportamiento como un tema separado, pero para aplicarlos debemos integrarlo a toda una realidad.

Un mejor comportamiento organizacional, no mejorará el desempleo, ni tampoco soslayará nuestras deficiencias. No puede ser el sustituto de la falta de planeación, la organización inepta, o los controles inadecuados.

Es solo uno de los muchos sistemas que funcionan dentro de un sistema social mayor. (p.93).

Los Niveles del Comportamiento organizacional

Según Chiavenato (2017) indica que:

Existen 3 niveles del comportamiento organizacional, las cuales son:

- ✓ Macro perspectiva del CO. Se refiere a la conducta del método organizacional a manera de un todo.
- ✓ Perspectiva intermedia del CO. Conoce sobre la conducta de los grupos y los equipos de la organización. Recibe el nombre de comportamiento

mesoorganizacional, pues actúa como ligadura entre las demás dos perspectivas del CO.

- ✓ Micro perspectiva del CO. Examina la conducta de la persona que labora solo en la organización. Se llama comportamiento microorganizacional. Por su inicio, la micro perspectiva del CO tiene una alineación visiblemente psicológica. Se enfoca en los desacuerdos propios, el temperamento, la inteligencia y la capacidad, la estimulación y el bienestar en la labor que desempeña en el trabajo. (p.10)

Utilidades del Comportamiento organizacional

Según Chiavenato (2017) indica que cualquier Organización necesita espacio de interacciones internas y externas que le admiten ejecutar sus procedimientos, añadir valor y lograr sus objetivos hacia el éxito, la organización debe alternar con varios conjuntos de utilidad afines con las actividades comerciales.

- ✓ Utilidades del Incentivo: los incentivos tienen determinados valores de las utilidades que se distinguen de persona en persona, estas utilidades son subjetivas y están muy involucradas con las necesidades personales de un trabajador.
- ✓ Utilidades de la contribución: son los valores del esfuerzo que realiza cada trabajador para que la empresa alcance su objetivo. (p.18)

Comportamiento de las personas

Según Robbins (2017) indica que:

Aunque existe mucho debate sobre la importancia relativa de cada uno, el comportamiento organizacional incluye los siguientes temas fundamentales: Motivación, conducta y poder de líder, comunicación interpersonal, estructuras y procesos grupales, desarrollo de actitudes, procesos de cambio, conflicto y negociación y diseño de puestos de trabajo. (p.11)

Disciplinas que intervienen en el campo de CO

Según Robbins (2017) indica que:

Los comportamientos organizacionales, son ciencia aplicadas de los comportamientos alimentada de la contribución de distintas diciplinas conductuales, sobre todo la psicología, la psicología social, la sociología y la antropología. La Psicología Social, rama de la psicología que combina conceptos de la psicología y la sociología y que se centra en la influencia que las personas tienen entre sí. Sociología, estudio de las personas en relación con su ambiente social o su cultura. Antropología, estudio de las sociedades con el objeto de aprender sobre los seres humanos y sus actividades. (p.15-16)

El comportamiento organizacional y su influencia en el éxito personal

Según Griffin, Phillips y Gully (2017) indica que:

Comprender la forma en que se comportan las personas en las organizaciones y porque hacen lo que hacen en fundamental para trabajar y dirigir eficazmente a otros. El CO ofrece los conocimientos y herramientas necesarias para ser efectivo en cualquier nivel de la organización. Es un tema importante para toda la persona que trabaja o trabajara en una organización, es decir para la mayoría de las personas. Por otra parte, el CO es en realidad importante para nosotros como personas desde múltiples perspectivas. Podemos adoptar diferentes roles o identidades en nuestras relaciones con las organizaciones. Por ejemplo, podemos ser consumidores, empleados, proveedores, competidores, propietarios o inversionistas. (p.30).

Diferencias individuales

Según Griffin, Phillips y Gully (2017) indica que:

Se señalo anteriormente que cada persona es única, las diferencias individuales es un atributo personal que cambia de persona en persona. se puede dar de forma física, psicológica y emocional. Las diferencias

individuales que caracteriza a una persona la hacen única. Como se verá en este capítulo y en el 4, las categorías básicas de las diferencias individuales incluyen a la personalidad, la inteligencia, los estilos de aprendizaje, las actitudes, los valores, las emociones, la percepción y el estrés. (p.35).

Dimensión 1: El rol de Recursos Humanos en los procesos del cambio

Según Alles (2017) indica que:

En relación con el cambio en las organizaciones y, en particular, el cambio cultural, debemos de tener en cuenta los diferentes tipos y orígenes. La mayoría de ellos son “pequeños cambios “que en sumatoria pueden llegar a implicar un cambio cultural. (p.98)

Indicadores

Cambio ficticio o real

Según Alles (2017) indica que:

El cambio, como muchos temas, está en el discurso de todo tipo de personas más allá de que actúen o no en consecuencia. Será nuestro propósito analizar el cambio de las organizaciones desde diversas perspectivas, asumiendo en que la mayoría de las acciones en un factor que modifica la realidad sin que esto fuera deseado, y otras veces es promovido por la propia organización. (p.99-100).

Resistencia al cambio

Según Alles (2017) indica que:

Según Davis y Newstrom, la resistencia al cambio consiste en la conducta de un empleado tendiente a desacreditar, demorar o impedir la instrumentación de un cambio laboral. Los empleados se resisten al cambio porque esta amenaza sus necesidades de seguridad, interacción social, prestigio, aptitud o autoestima. (p.118)

Patrones de comportamiento

Según Alles (2017) indica que:

Se trata de las diferentes capas que dan forma, a la cultura organizacional, para referirnos especialmente a los “patrones de comportamiento”, que a su vez se conforman a partir del lenguaje interno y el discurso, las historia, las rutinas de trabajo, los diferentes rituales y organizacionales y las ceremonias. En cuanto a los patrones de comportamiento, este será un aspecto por el cual se puede trabajar desde la perspectiva de esa obra, es decir, lograr un cambio cultural a través de implementar Gestión por competencias. (p.152-153)

Dimensión 2: El comportamiento de los individuos

Según Alles (2017) indica que:

El término “individuo” parecía un poco duro en un momento donde las empresas utilizan denominaciones diversas para mencionar a los empleados, desde llamarlos socios (denominación no tan feliz, en mi opinión, ya que legalmente tiene una relación diferente y no creo que sea una buena idea dar las palabras en uso distinto al real, hasta la utilización de la palabra personas en su lugar de personal y otras variantes imaginativa (p.276-277)

Indicadores

Motivación

Según Alles (2017) indica que:

La motivación de las personas en el ámbito laboral es un tema estudiado en profundidad por diferentes autores, desde hace mucho tiempo y no por ellos menos actual. La motivación es esencial para el buen funcionamiento de una organización. Una empresa puede tener la mejor tecnología y el equipamiento más adecuado, pero si su personal no se siente motivados, tales recursos no serán tan productivos como debieran. (p.301)

Sentido de pertenencia

Según Alles (2017) indica que:

Implica el aprendizaje continuo de la organización, el seguimiento de una filosofía de gestión, y la participación activa de todas las personas. La capacidad para comunicar la visión estratégica y valores de la organización a través de un modelo de conducción personal acorde con la ética, y la motivar a los colaboradores a alcanzar los objetivos planteados con sentido de pertenencia y real compromiso. (p.302-303).

Necesidad de reconocimiento

Según Alles (2017) indica que:

Las personas requieren ser valoradas, reconocidas como tales y no como meros instrumentos. Respeto, dignidad, atención. Los empleados desean que se valoren sus habilidades y capacidades, y de un modo u otro desean tener posibilidades de desarrollo. Relacionando el punto anterior-sobre el hecho de “pertenecer”-con el deseo de “reconocimiento y valoración “se propone desde la perspectiva de la organización un trabajo conjunto, que hemos analizado cuando se presentan distintas opciones de programa de participación. (p.304-305).

Dimensión 3: El comportamiento de los directivos

Según Alles (2017) indica que:

El comportamiento organizacional está compuesto por una serie de elementos, tanto internos como externos a la organización. Los comportamientos de los directivos se retroalimentan con los comportamientos de los colaboradores, y viceversa. Los comportamientos no son en una única dirección a lo largo del tiempo. (p166).

Indicadores

Relación jefe empleado

Según Alles (2017) indica que:

Es la conexión o vínculo que se presenta en una organización entre los colaboradores y la alta dirección. Si esta conexión es precaria o se ve deteriorada con el tiempo, el clima laboral, los objetivos y metas de la organización se pueden ver comprometidas. Participación implica comunicación, pero va un para más allá. Las personas deber estar involucradas en las decisiones de la organización. En todas Quizá no, pero debe lograrse en el mayor número posible de temas. (p.167).

Liderazgo

Según Alles (2017) indica que:

Es la habilidad para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de estos grupos. El líder es aquel capaz de establecer una estrategia de acción y comprometerse con la misma, mostrando flexibilidad para encontrar opciones que permitan al equipo lograr los resultados cuando las acciones previstas no se adaptan a la realidad del momento. (p.168)

Equipo de trabajo

Según Alles (2017) indica que:

Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común, subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo. Asimismo, el equipo de trabajo es quien evalúa el desempeño, programando con el empleado las medidas necesarias para mejorarlo. (p.170).

2.3. Definición de términos básicos

Encamina: Aconsejar a que una persona siga por el camino correcto, para llegar a su objetivo.

Absentismo: ausencia o abandono del puesto de trabajo que implica el cumplimiento de las funciones.

Accidente laboral: es toda lesión que el trabajador sufre por el desarrollo de las actividades de su trabajo o durante el trayecto de ida y vuelta a su sitio de trabajo.

Ausentismo laboral: faltar al sitio de trabajo de forma inesperada, bien sea por una situación personal o por enfermedad.

Comunicación: se encarga de medir el nivel de confianza, compañerismo y trabajo en equipo que la persona asocia con la comunicación escrita, verbal y no verbal observada entre las personas en su área de trabajo

Conflicto: es un proceso que comienza cuando una de las partes percibe que la otra ha sufrido un efecto negativo, o está por hacerlo, algo que a la primera le preocupa.

Comportamiento organizacional: campo que estudia el impacto de la conducta de los individuos, grupos, dentro de una organización.

Clima organizacional: aspectos que contribuyen a que los empleados de una organización desarrollen su trabajo de una manera agradable y motivada.

Diverso: Es algo diferente a los demás, todos somos parecidos, pero nunca puede haber 02 personas iguales. Ejemplo: diverso carácter.

Denominaciones: Es con el nombre que nos diferenciamos las personas o conceptos.

Equipamiento: Son cosas que necesitamos para realizar por ejemplo una actividad deportiva, balón, uniformes, zapatillas, etc.

Gestionar: Es hacer cosas para obtener o resolver problemas en una empresa en forma positiva.

Inducción: Es cuando manipulamos a una a más personas hacer algo, que nosotros deseamos, ya se algo bueno o malo.

Licencia: es una manera de conceder al trabajador la separación temporal del ejercicio de su cargo; dependiendo del tiempo, esta licencia puede ser remunerada o no remunerada.

Líder: persona que tiene formación en liderazgo capaz de gestionar un equipo o grupo de personas determinado, capaz de influir, motivar y hacer que todos los integrantes del equipo trabajen con entusiasmo.

Motivación: grado en el cual los empleados muestran preocupación por la calidad del trabajo, intentan seguir adelante y se involucran en su trabajo.

Permisos: autorización del empleador para que el trabajador interrumpa sus labores durante un tiempo determinado.

Patrones: a veces decimos trabaja con el mismo patrón de una persona, quiere decir que trabaja parecido a esa persona.

Trabajo en equipo: Estrategia que busca promover el desarrollo de determinadas tareas en la empresa mediante grupos de empleados que colaboran e interactúan para lograr un objetivo.

Subordinados: Cuando estamos al mando de otra persona, ejemplo el jefe tuvo una reunión con sus subordinados.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis General

Existe relación entre absentismo laboral y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno – 2021.

3.1.2. Hipótesis específicas

Existe relación entre la medición del absentismo laboral y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno - 2021.

Existe relación entre el absentismo explicativo y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno - 2021.

Relación entre el análisis del absentismo laboral y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno – 2021.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Variable 01: Absentismo laboral

Según Villaplana (2015) indica que:

El absentismo laboral es aquella conducta de incumplimiento, por parte del empleado, de sus obligaciones laborales, que se caracteriza por el abandono o la ausencia de su puesto de trabajo por causas justificadas o no. es el hábito de desertar el trabajo de oficios y obligaciones ajenos a un deber, o como se pensó en primera petición. (RAE, 2010). (p.31).

Variable 02: Comportamiento Organizacional

Según Alles (2017) indica que:

El comportamiento organizacional, como materia, se describe a todo lo que se refiere con los individuos que tengan que ver con las organizaciones, desde su máxima dirección incluso el nivel de base, los individuos proceden solas o grupalmente, el individuo desde su correcta perspectiva incluso el individuo en su rol de guía o director, las dificultades y apuros y los círculos honestos de incremento y progreso. (p.19)

3.2.2 Definición operacional

Según Hernández, et al (2014), define a la operacionalización como un grupo de método que explica aquellas actividades que se tienen que optar para medir una variable e interpretar los datos obtenidos". (p. 120).

Este punto se refiere a hacer una observación en las variables y obtener una mejor interpretación de los datos que proporcione en el estudio con el objetivo de revisar la correlación existente en medio de las variables.

Variabes 01: Absentismo laboral

El absentismo de naturaleza cualitativa está conformado por las dimensiones medición del absentismo laboral, absentismo explicativo y el análisis del absentismo laboral, las cuales conforman los atributos del instrumento llamado cuestionario.

Variabes 02: Comportamiento de la organizacional

El comportamiento organizacional de naturaleza cualitativa está compuesto por las dimensiones llamadas el rol del área de RRHH en los procesos del cambio, el comportamiento de los individuos y el comportamiento de los directivos, las cuales son los atributos del instrumento llamado cuestionario.

3.3 Tipo y nivel de la investigación

3.3.1 Tipo de investigación

Según Lozada, J. (2014), señala que la investigación es aplicada, teniendo por objetivo la generación de conocimiento con aplicación directa y a mediano plazo en la sociedad o en el sector productivo. En este tipo de estudios presenta un gran valor agregado por la utilización del conocimiento que proviene de la investigación básica. De esta manera, se genera riqueza por la diversificación y progreso del sector productivo (p. 35).

Es aplicada debido a que se lleva a la práctica, con la intención de plasmar todo lo investigado y así profundizar el razonamiento.

3.3.2 Nivel de investigación

Nivel descriptivo

Según Hernández et al., (2014), señala que:

Mediante los estudios descriptivos, se realiza la búsqueda de especificación de las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (p.92)

El tipo de estudio de la investigación tiene un alcance descriptivo, la finalidad del trabajo es describir a las variables absentismo y comportamiento organizacional.

Nivel Correlacional:

Según Salkind (1998), señala que:

Tiene como finalidad establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. (p.11)

El nivel de investigación que se optó en este estudio es nivel descriptivo – correlacional debido a que busca el vínculo entre las variables absentismo y comportamiento organizacional.

Tabla 1.

Valores de la prueba de correlación de Rho Spearman

Valores	Lectura
De -0,90 a -1	Correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	Correlación alta
De -0.41 a -0.70	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación baja
De 0 a -0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De +0.21 a 0.40	Correlación baja
De +0.41 a 0.70	Correlación moderada
De +0.71 a 0.90	Correlación alta
De +0.91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Tomado de Bisquerra, R. (2004). Metodología de la investigación Educativa. Madrid: Muralla.

3.3.3. Método de Investigación

Según Bernal (2010), señala que el método hipotético deductivo consiste en un procedimiento que da iniciativa con algunas afirmaciones consideradas hipótesis, las cuales se buscan comprobar o refutar conclusiones que se deben contrastar con los hechos (p. 60).

El estudio se realiza con el método hipotético deductivo debido a que nuestras hipótesis deben ser respaldadas con los resultados que se obtendrán de manera deductiva antes las afirmaciones que proporcionamos dentro de nuestro estudio de investigación.

3.4. Diseño de la investigación

3.4.1. Diseño no experimental

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), señala que el estudio no experimental de estudios que se realizan sin manipulación deliberada de variables y en el que solo los fenómenos que analizan" se observan en el entorno natural. (p.152)

Esta investigación es no experimental toda vez que los datos que se obtendrán serán verídicos, tomando en cuenta la situación actual sin que esta sea modificada.

3.4.2. Enfoque de la investigación

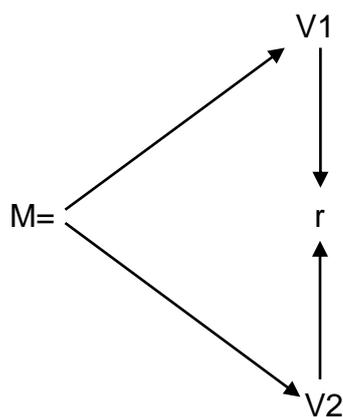
Según Gómez (2012), indica que el enfoque cuantitativo se centra en obtener los resultados en datos numéricos que se obtienen por cada respuesta generalizada cuando se ha realizado la codificación" (p. 82).

El enfoque utilizado en la presente investigación es cuantitativo ya que usa la recolección de datos para probar la hipótesis

3.4.3. Corte transversal

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), señala que los diseños de investigación transaccional o transversal cogen datos en un solo instante, en una caída única. Su plan es contar variables y estudiar su hecho e interrelación en un instante proporcionado. (p.151)

Se llevará a cabo este tipo de investigación ya que la recolección de datos se dará de una manera oportuna y en un tiempo específico. El grafico correspondiente a este diseño es el siguiente:



Dónde:

M: N del personal en Saga Falabella de Juliaca.

V1: Variable Absentismo laboral

V2: Variables Comportamiento organizacional

r: Absentismo y su relación en el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno - 2021.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Según Bernal (2010), señala que es el acumulado de todos los elementos a los cuales se narra la investigación. Se puede fijar también como el conjunto de todas las unidades de muestreo. (p.160)

La población que se está considerando en esta investigación son los 41 trabajadores que incluyen al personal de servicio, atención al cliente y administrativo en Saga Falabella en Juliaca, Puno - 2021.

3.5.2 Muestra Censal

Según Tamayo y Tamayo (2003), señala que un muestreo censal es un conjunto de elementos seleccionados con la intención de averiguar algo sobre la población de la cual tomamos. (p. 87)

La muestra son 41 trabajadores así mismo la investigación es censal debido a que es un grupo pequeño el cual está representado por toda la población para ser estudiada debido a que se tiene un aspecto en común y son parte de la misma organización.

3.5.3 Muestreo

Según Rojas (1998), señala que:

El muestreo probabilístico cuya ventaja reside, básicamente, en que las unidades de análisis o de observación (personas, viviendas) son seleccionadas en forma aleatoria, es decir, al azar; cada elemento tiene la misma probabilidad de ser elegido y es posible conocer el error de muestreo, o sea, la diferencia entre las medidas de la muestra y los valores poblacionales. (p.189).

La muestra con técnica probabilística vendría a ser en esta investigación, los 41 trabajadores de Saga Falabella de Juliaca, Puno, en quienes se aplicará el cuestionario por ser personal que laboran en dicha institución.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección datos

Según Sánchez y Reyes (2018), señala que:

Es un grupo de métodos e instrumentos los cuales se efectuarán a través del método. Grupos de procedimientos y métodos que sirven a la ciencia. Se entiende como un grupo de operaciones y reglas para el dominio de los instrumentos que ayudan a la persona en la utilización de los métodos. (p.120)

Encuesta

Según Behar (2018), señala que acumulan datos de un segmento de la población de provecho, según el tamaño de la muestra en el plan de trabajo. La información es coleccionada utilizando medios generalizados de modo que a cada persona se le forman preguntas iguales (p.62)

Se utilizó la técnica de encuestas, para obtener información sobre absentismo y su relación con el comportamiento organizacional, a la vez se revisaron bibliografías que tengan relación con la investigación

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Según Behar (2018), señala que:

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que mida. Y básicamente, podemos hablar de dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas (p.68).

En esta investigación se utilizó el instrumento del cuestionario la cual está compuesto por 36 preguntas en general en relación con las variables obteniendo los resultados óptimos.

3.6.3 Escala de Likert

Este método optado en la investigación para determinar reacciones a las repuestas constara de 5 niveles de repuestas las cuales nos permiten obtener una mejor interpretación para cada ítem.

Tabla 2.

Calificación y evaluación del cuestionario de absentismo laboral

Alternativas	Puntuación	Afirmación
N	1	Nunca
CN	2	Casi nunca
A	3	A veces
CS	4	Casi siempre
S	5	Siempre

Fuente: elaboración Propia

3.6.4. Validez del instrumento

Según Hernández, et al (2014), señala que “la escala que mide un instrumento hace referencia al objeto de estudio que tiene que ser analizado e interpretado” (p. 200).

El instrumento del cuestionario para ser aprobado debe ser evaluado por juicio de expertos (1 metodólogo y 1 temático) con el propósito que se dé a conocer la validación del cuestionario.

Tabla 3.

Validación de juicio de expertos

Experto	Validador	Nivel de aplicación
Mg. Jhon Harold, Falconi Atoche Villegas	Temático	Aplicable
Mg. Michel Jaime, Méndez Escobar	Metodólogo	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

Según Hernández, et al (2014), indica que “la validez de expertos es el grado en que el instrumento realmente mide el interés de cada variable, según la evaluación de los expertos “voces calificativas” en el tema” (p.204).

La validez de expertos consta de una evaluación rigurosa del instrumento del cual hemos optado por realizar nuestra investigación, ellos nos brindaran los detalles que se tiene que mejorar o informarnos que es correcto para iniciar nuestro estudio.

3.6.5. Confiabilidad del instrumento.

Según Hernández, et al (2014), indica que “la confiabilidad es el grado en que el instrumento produce resultados coherentes” (p. 200).

Diversos métodos pueden calcular la confiabilidad, pero en este estudio se optó por utilizar el Alfa de Cronbach.

Según Cozby (2005) señalo que “El Alfa de Cronbach se basa en calcular la correlación de cada uno de las reacciones o ítems; resultando gran cantidad de coeficientes” (p. 98).

Se considera de la definición que el alfa de Cronbach es una medida para evaluar la correlación planteada en la investigación y determinar la relación entre variables.

Tabla 4.

Nivel de confiabilidad de la variable Absentismo laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	18

Fuente: Alfa de Cronbach

Una prueba realizada a 41 trabajadores, obteniendo 0.935 y evidenciando que la escala aplicada es una fuerte confiabilidad.

Tabla 5.

Nivel de confiabilidad de la variable Comportamiento organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	18

Fuente: Alfa de Cronbach

Con una prueba de 41 trabajadores, obteniendo 0,904 y evidenciando que la escala aplicada es una prueba de alta confiabilidad.

Análisis de Fiabilidad:

Tabla 6.

Escala de interpretación de la confiabilidad

Interpretación	Escala		
Alta confiabilidad	0.9	a	1
Fuerte confiabilidad	0.76	a	0.89
Moderada confiabilidad	0.5	a	0.75
Baja confiabilidad	0.01	a	0.49
No es confiable	-1	a	0

Fuente: Pino (1982). Estadística. Lima: INIDE

3.7. Métodos de análisis de datos

El procesamiento de los datos será mediante un análisis estadístico correlacional – descriptivo, en base a ello se determinará la relación del absentismo y el comportamiento organizacional, se optó por el análisis de correlación, coeficiente de Pearson cumpliéndose el supuesto de normalidad de los datos, la elaboración de tablas y gráficos de frecuencias absolutas y porcentuales se realizará con el programa de software estadístico SPSS, Estadísticas, versión 25.

3.8. Aspectos Éticos

El estudio de esta investigación está basado en principios éticos profesionales emitidos por el código de ética de la universidad privada Telesup de integridad, objetividad, competencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional, Esta investigación se ha desarrolla con la finalidad de buscar estrategias a fin de bajar el nivel del índice del absentismo del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno. y la influencia comportamiento organización en determinar los aspectos que son importantes dentro de la entidad como lo es el factor humano y generar el alto compromiso dentro de la entidad, para ello los trabajadores serán informados de aquellos procedimientos para lograr resultados óptimos y reducir el ausentismo.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo

Tabla 7.

Niveles de variable de absentismo laboral

Absentismo laboral			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	14	34,1
	Medio	21	51,2
	Alto	6	14,6
Total		41	100,0

Fuente: Cuestionario propio

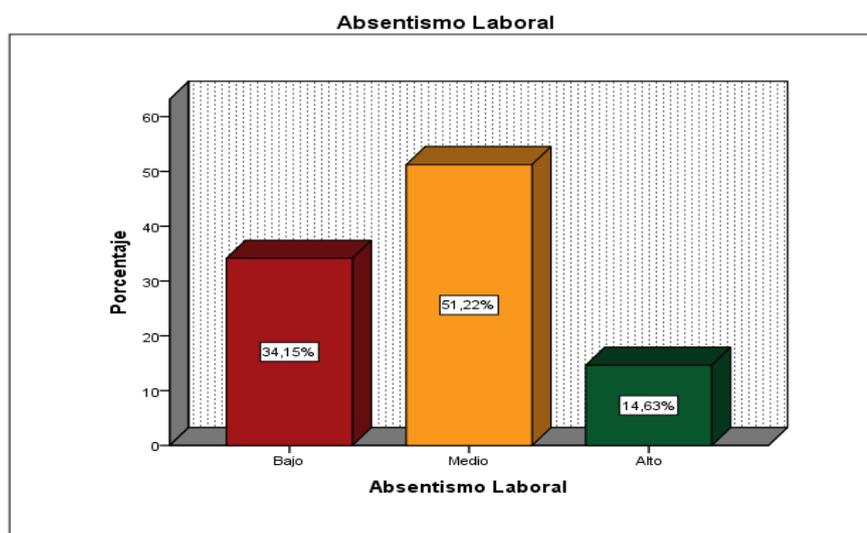


Figura 1. Niveles de absentismo laboral

Fuente: Propia

En la tabla 7 y figura 1 se observa, que, de los 41 trabajadores, 21 de ellos representan el 51,22% que manifiestan percibir niveles medios referente al absentismo laboral, en contraste con 14 trabajadores que representan el 34,15% que indican percibir niveles bajos en temas de absentismo laboral del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno - 2021.

Tabla 8.

Niveles de la variable de comportamiento organizacional

Comportamiento organizacional			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	15	36,6
	Medio	16	39,0
	Alto	10	24,4
Total		41	100,0

Fuente: Cuestionario propio

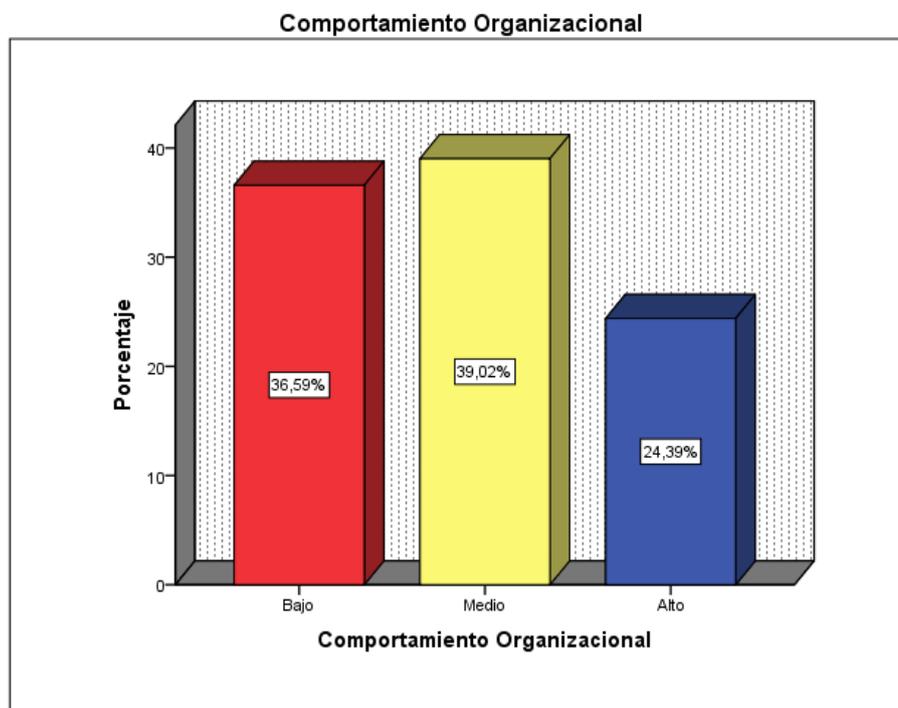


Figura 2. Niveles de comportamiento organizacional

Fuente: Propia

En la tabla 8 y figura 2 se observa, que, de los 41 trabajadores, 16 de ellos representan el 39,0% que manifiestan percibir niveles medios referente al comportamiento organizacional, en contraste con 15 trabajadores que representan el 36,6% que indican percibir bajos niveles en temas de comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno - 2021.

Tabla 9.

Niveles de medición del absentismo laboral

Medición del absentismo laboral			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	20	48,8
	Medio	16	39,0
	Alto	5	12,2
	Total	41	100,0

Fuente: Cuestionario propio

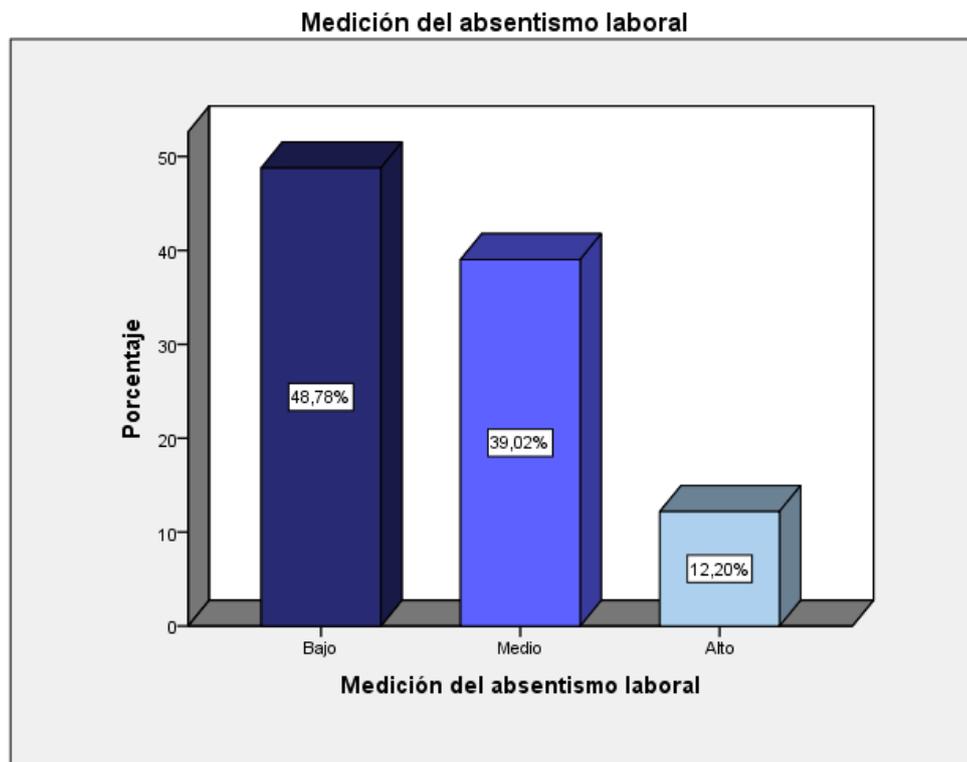


Figura 3. Niveles de medición del absentismo laboral

En la tabla 9 y figura 3 se observa, que, de los 41 trabajadores, 16 de ellos representan el 39,02% que manifiestan percibir niveles medios en temas de medición del absentismo laboral, en contraste con 20 trabajadores que representan el 48,78% que indican percibir niveles medios en temas de absentismo laboral del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno - 2021.

Tabla 10.

Niveles de absentismo explicativo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	19,5
	Medio	24	58,5
	Alto	9	22,0
Total		41	100,0

Fuente: Cuestionario propio

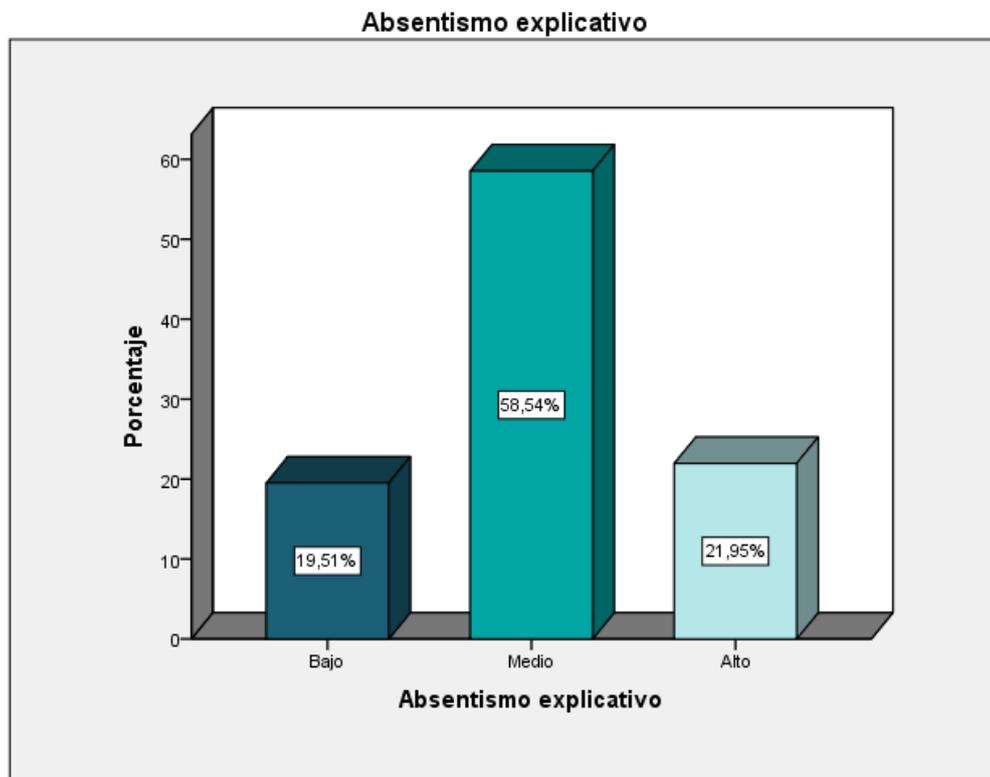


Figura 4. Niveles de medición del absentismo laboral

En la tabla 10 y figura 4 se observa, que, de los 41 trabajadores, 24 de ellos representan el 58,54% que manifiestan percibir niveles medios en temas de absentismo explicativo, en contraste con 8 trabajadores que representan el 19,51% que indican percibir niveles bajos en temas de absentismo explicado del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno - 2021.

Tabla 11.

Niveles de análisis del absentismo laboral

Análisis del absentismo laboral			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	17,1
	Medio	17	41,5
	Alto	17	41,5
Total		41	100,0

Fuente: Cuestionario propio

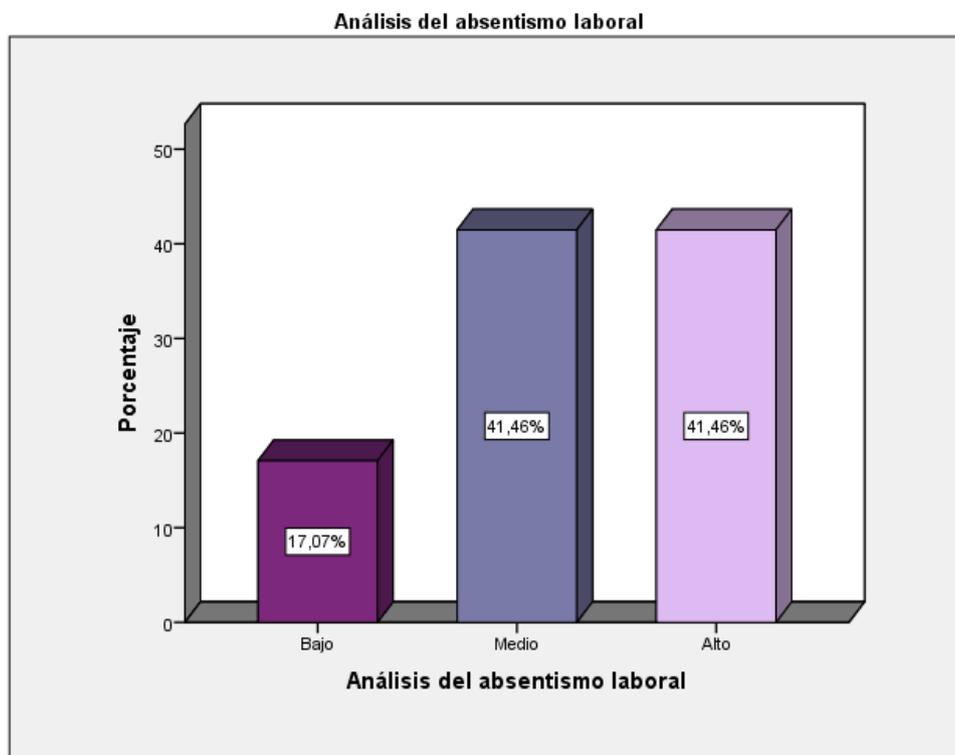


Figura 5. Niveles de medición del absentismo laboral

Fuente: propia

En la tabla 11 y figura 5 se observa, que, de los 41 trabajadores, 17 de ellos representan el 41,5% que manifiestan percibir niveles medios en temas de análisis del absentismo laboral, en contraste con 7 trabajadores que representan el 17,1% que indican percibir niveles bajos en temas de análisis del absentismo laboral del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno - 2021.

4.2. Prueba de Hipótesis.

4.2.1. Prueba de Hipótesis general.

H0: No existe relación entre absentismo laboral y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno – 2021.

H1: Existe relación entre absentismo laboral y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno – 2021.

Tabla 12.

Nivel de correlación y significancia de absentismo laboral y comportamiento organizacional

Correlaciones				
			Absentismo laboral	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Absentismo laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,905**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	41	41
	Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	,905**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	41	41

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 12, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $p= 0.905$, lo cual significa, que el absentismo laboral se correlaciona de manera fuerte con el comportamiento organizacional, siendo el sig bilateral $p= 0.000$ la cual es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, Existe relación entre el absentismo laboral y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno – 2021.

4.2.2. Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre la medición del absentismo laboral y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno – 2021.

H1: Existe relación entre la medición del absentismo laboral y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno – 2021.

Tabla 13.

Nivel de correlación y significancia de la medición del absentismo laboral y comportamiento organizacional

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Correlaciones				
			Medición del absentismo laboral	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Medición del absentismo laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,711**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	41	41
	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	,711**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	41	41

Fuente: Propia

La tabla 13, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $p= 0.711$, lo cual significa, que la medición del absentismo laboral se correlaciona de manera fuerte con el comportamiento organizacional, siendo el sig bilateral $p= 0.000$ la cual es menor a 0.05 , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, Existe relación entre la medición del absentismo laboral y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno – 2021.

Hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre el absentismo explicativo y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno – 2021.

H1: Existe relación entre el absentismo explicativo y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno – 2021.

Tabla 14.

Nivel de correlación y significancia de absentismo explicativo y comportamiento organizacional

Correlaciones				
			Absentismo explicativo	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Absentismo explicativo	Coefficiente de correlación	1,000	,675**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	41	41
	Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	,675**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	41	41

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 14, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $p= 0.675$, lo cual significa, que el absentismo explicativo se correlaciona de manera fuerte con el comportamiento organizacional, siendo el sig bilateral $p= 0.000$ la cual es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, Existe relación entre el absentismo explicativo y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno – 2021.

Hipótesis específica 3

H0: No existe relación entre el análisis del absentismo laboral y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno – 2021.

H1: Existe relación entre el análisis del absentismo laboral y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno – 2021.

Tabla 15.

Nivel de correlación y significancia el análisis del absentismo laboral y comportamiento organizacional

Correlaciones				
		Análisis del absentismo laboral		Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Análisis del absentismo laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,833**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	41	41
		Comportamiento organizacional		Coeficiente de correlación
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	41	41

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 14, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $p= 0.833$, lo cual significa, que los análisis del absentismo laboral se correlaciona de manera fuerte con el comportamiento organizacional, siendo el sig bilateral $p= 0.000$ la cual es menor a 0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, Existe relación entre los análisis del absentismo laboral y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno – 2021

V. DISCUSION

Los resultados obtenidos en esta investigación de acuerdo con la solución de la estadística con la prueba de alfa de Cronbach, para comprobar que de las 36 preguntas, que se realizó a los 41 trabajadores del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno – 2021, se argumenta como producto una conexión superior entre las variables absentismo laboral y el comportamiento organizacional, obteniendo cada variable de 0.935 y 0.904, la cual ayuda como referencia, para hacer los estudios correspondientes y sostener los propósitos de la tesis.

Con la ayuda de los estudios estadísticos se realiza una tabla general donde se compara la correlación con las dimensiones, que refutan la hipótesis nula y reconocen las hipótesis alternas del estudio realizado. Donde las variables absentismo laboral. Sus 3 dimensiones: medición del absentismo laboral, absentismo explicativo y análisis del absentismo laboral, y la segunda variable comportamiento organizacional con sus dimensiones: rol del área de RRHH en los procesos del cambio, el comportamiento de los individuos y el comportamiento de los directivos, los cuales fueron un análisis en conclusión de los 41 trabajadores del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno – 2021, en lo cual el estudio nos permite comprobar la relación de las variables.

Según Villaplana (2015) indica que:

El absentismo laboral es aquella conducta de incumplimiento, por parte del empleado, de sus obligaciones laborales, que se caracteriza por el abandono o la ausencia de su puesto de trabajo por causas justificadas o no. es el hábito de desertar el trabajo de oficios y obligaciones ajenos a un deber, o como se pensó en primera petición.

(RAE, 2010). (p.31)

Considerando lo manifestado por el autor principal el cual tomado como base y mis anteces referenciales realizados con la finalidad de comprobar mi estudio, asevero que el absentismo implica un dilema importante para las organizaciones debido a los costes económicos y a los conflictos organizativos que conlleva, la cual podría llegar a provocar una importante reducción de la productividad. Por lo que el

tener un buen control y la gestión del absentismo serán tareas de las que deban ocuparse los departamentos de recursos humanos, para así reducir lo máximo posible el número de absentistas.

Según Alles (2017) indica que:

El comportamiento organizacional, como materia, se relaciona a cualquier lo respectivo con los individuos en el ambiente de estructuras, desde su fórmula dirección incluso el horizonte de asiento, los colaboradores proceden solas o grupalmente. (p.19)

Asimismo, con respecto al comportamiento organizacional, podemos afirmar que la capacidad de predicción que puede facilitar el comportamiento organizacional es que puede ser muy útil a la hora de evaluar el desempeño de una organización, ya que contempla un factor humano que normalmente es complicado de medir. Se trata de una herramienta distinta, completa y dinámica de estudio administrativo, que bien puede aplicarse tanto al mundo empresarial, como al de la política.

VI. CONCLUSIONES

Primera.

Objetivo general, se concluye que existe un nivel de correlación significativamente fuerte ($r=0.675$) siendo una correlación positiva entre el absentismo laboral y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno – 2021, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000$ menor a 0.05.

Segunda.

Objetivo específico 1 se concluye que existe un nivel de correlación de manera significativamente fuerte ($r=0.915$) siendo una correlación positiva entre la medición de absentismo laboral y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno – 2021, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000$ menor a 0.05.

Tercera.

Objetivo específico 2 se concluye que existe un nivel de correlación significativa fuerte ($r=0.711$) siendo una correlación positiva entre el absentismo explicativo y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno – 2021, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000$ menor a 0.05.

Cuarta.

Objetivo específico 3 y se concluye que existe un nivel de correlación significativa moderada ($r= 0.675$) siendo una correlación positiva entre el análisis del absentismo laboral y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno – 2021, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000$ menor a 0.05.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

A los altos mandos de Saga Falabella se les recomienda buscar una consultora externa que ayude a identificar de manera objetiva las debilidades de la organización permitiendo mejorar el clima y el comportamiento organizacional por la relación fuerte que existe en el personal para disminuir el ausentismo laboral permitiendo aumentar la rentabilidad general de la organización.

Segunda:

Se recomienda buscar nuevos mecanismos de medición mediante encuestas para poder identificar las necesidades de los trabajadores así como sus expectativas, permitiendo identificar las causas específicas que se relacionen para disminuir los índices de ausentismo que se da actualmente en la organización.

Tercera:

A los responsables buscar mecanismos que motiven a los trabajadores de la organización Saga Falabella de evitar el ausentismo mediante concursos, premios, incentivos, dinámicas grupales así como pasantías de puestos laborales que permitan al personal tener una mejor predisposición de sus labores diarias en la organización.

Cuarta:

Por último, se recomienda mejorar el comportamiento organizacional, mediante capacitaciones frecuentes sobre habilidades blandas e identificación con la organización, las cuales permitan una mayor identificación con la organización así como el desarrollo de habilidades que permitan un crecimiento no solo personal sino profesional que permita lograr que el personal evite ausentarse bajo cualquier aspecto en la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar G. (2016) *La inteligencia emocional en el comportamiento organizacional de los servidores públicos de la gobernación de Tungurahua*. Tesis de grado. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- Alles, M. (2017), *Comportamiento Organizacional* (1 ed) Buenos Aires-Argentina. Ediciones Granica.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom.
- Bernal, C. (2015). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (4ª. ed.). Colombia: Pearson.
- Bohlander, G, Snell, S, y Morris, S. (2018), *Administración de recursos humanos*. (17ª ed) México DF. By Color Ediciones Graficas.
- Chiavenato, I, (2018), *Gestión del talento Humano* (Ed. anterior) México, D F. Elzevires editora Ltda.
- Chiavenato, I. (2015) *Comportamiento Organizacional* (3 ed).Sao Paulo-Brasil. Editora Manole , LTDA.
- Coulter R,(2018) *Administración* (13ª ed) México. Servicios editoriales 6Ns.
- Cozby P. (2005). *Métodos de investigación del comportamiento* (8 octava Ed.), México: McGraw-Hill/Interamericana editores S.A. DE C.V.
- Del Cid, A., Méndez, R. y Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y Metodología* (2ª. ed.). México: Pearson Educación.
- Estrada, C. (2017) *Comportamiento organizacional y motivación de los colaboradores de la unidad de investigación de mercado del Grupo El Comercio S.A. – Lima 2017*. Tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo. Lima-Perú.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación* (1era Ed.), México: Editorial Red tercer milenio S.C.
- Griffin,Phillips y Gully(2017),*Comportamiento organizacional I*(12ª ed)

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª. ed.). México: McGraw-Hill.
- Janjachi, M. (2016) *Comportamiento organizacional y la calidad de vida en el trabajo de la oficina de administración documentaria y archivo del Ministerio de Justicia, Lima 2016. (Licenciado en administración) Universidad Cesar Vallejo. Lima-Perú.*
- Jiménez y Marrugo (2017) Análisis de los factores que generan ausentismo en el personal operativo de la Fundación SERSOCIAL de la ciudad de Cartagena, 2017. *Universidad de Cartagena, Facultad de ciencias económicas.*
- López, D. (31 de octubre, 2016). *Absentismo laboral*. Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/absentismo-laboral.html>
- Lozada, J. (2014). *Investigación Aplicada Definición, Propiedad Intelectual e Industria*. CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica, 3 (1) 47 - 50. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Maldonado, A. (2017) *Comportamiento Desarrollo y Cambio organizacional* (2ed)
- Martínez, A. (2016) Diagnóstico del comportamiento organizacional entre los empleados de DEMCA SAS. en la ciudad de Cartagena de Indias, 2016. Tesis de grado. Universidad de Cartagena. Colombia
- Méndez, M. (2017) *Comportamiento Organizacional y la Productividad en el área de operaciones de la caja Metropolitana de Lima, 2017*(Licenciada en Administración). Universidad Cesar Vallejo. Lima –Perú.
- Morquera N. (2017) *Factores que influyen en el Ausentismo Laboral y su Impacto en el Clima Organizacional 2017*. Universidad Militar Nueva Granada. Colombia
- Navarro, E, Jiménez, E., Rappoport, S. y Thoilliez, B. (2017). *Fundamentos de la investigación y la innovación educativa*. (1ª ed.). España. Impreso en España-Printed in Spain.
- Pino, R. (2010). *Metodología de la investigación*. Lima: Editorial San Marcos

- Robbins S, y Timothy A. (2017) *Comportamiento Organizacional* (Decimoséptima edición). México. Talleres de Litográfico Ingramex.
- Rodríguez, H. (2016) *Programa de Comportamiento Organizacional de la Empresa Ingeniera de Apoyo y Servicios SAC, para optimizar los Servicios de Tercerización que Presta en la Sede Administrativa de Backus-Lima*. (Tesis Bachiller) Universidad Ricardo Palma. Lima -Perú.
- Rojas, R. (1997). *El proceso de la investigación científica*. México: Editorial trillas
- Sánchez, H., Reyes, C. y De Mejía, K. (2018). *Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanista*. Perú: Editorial Universidad Ricardo Palma.
- Tamayo, M. (2017). *El proceso de la investigación científica* (5ª. ed.). México: Editorial Limusa.
- Tatamuez, Domínguez y Matabanchoy (2018) *Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina 2018*. Universidad de Nariño. Colombia
- Valderrama, S. (2018). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta* (2ª. ed.). Perú: Editorial San Marcos.
- Vallejo, L. (2016) *Gestión del Talento Humano. Riobamba –Ecuador*. La Carola editores.
- Villaplana, M. (2015) *Absentismo e Incapacidad Laboral*. Grafica Summa S,A . Oviedo –Asturias
- Yrribarren,M.(2017)*Comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016 (Tesis Posgrado)*Universidad Cesar Vallejo Lima-Perú.

ANEXO

Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología
Absentismo laboral y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno - 2021	¿Cuál es la relación entre absentismo y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno – 2021?	Determinar la relación entre absentismo y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno – 2021.	Existe relación entre absentismo laboral y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno – 2021.	Absentismo laboral	Medición del absentismo laboral	Enfoque económico	P1, P2	<u>Tipo de investigación</u> Aplicada, descriptiva, cuantitativa y correlacional <u>Diseño</u> No experimental de corte transversal <u>Población</u> Muestra censal de 41 trabajadores <u>Técnica</u> Encuesta <u>Instrumento</u> Cuestionario validado por juicio de expertos <u>Análisis de datos</u> Programa SPSS v.25
						Enfoque sanitario	P3, P4	
						Enfoque psicológico	P5, P6	
					Absentismo explicativo	Modelos de evitación laboral	P7, P8	
						Modelos de ajuste laboral	P9, P10	
						Modelos de decisión	P11, P12	
					Análisis del absentismo laboral	Las características personales del trabajador	P13, P14	
						La base reguladora del trabajador (salario)	P15, P16	
						La variación temporal del absentismo	P17, P18	
						Comportamiento organizacional	Determinar la relación entre la medición del absentismo laboral y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno - 2021?	
	Resistencia al cambio	P21, P22						
	Patrones de comportamiento	P23, P24						
		El comportamiento de los individuos	Motivación	P25, P26				
	Sentido de pertenencia		P27, P28					
	Necesidad de reconocimiento		P29, P30					
	El comportamiento de los directivos	Relación jefe empleado	P31, P32					
Liderazgo		P33, P34						
Equipo de trabajo		P35, P36						

--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Operacionalización de variable absentismo laboral

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala ordinal
Absentismo laboral	Según Villaplana (2015) indica: El término absentismo, según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, proviene del inglés absentismo, y este del latín "ausente", define la abstención deliberada de acudir al trabajo, costumbre de abandonar el desempeño de funciones y deberes anejos a un cargo, o como se concibió en primera instancia, la costumbre de residir el propietario fuera de la localidad en que radicaban sus bienes. Absentista sería el adjetivo empleado para referirse a la práctica del absentismo (RAE, 2010). (p.31).	El absentismo de naturaleza cualitativa está conformado por las dimensiones medición del absentismo laboral, absentismo explicativo y el análisis del absentismo laboral, las cuales conforman los atributos del instrumento llamado cuestionario.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Medición del absentismo laboral. 2. Absentismo explicativo. 3. Análisis del absentismo laboral 	<ul style="list-style-type: none"> - Enfoque económico - Enfoque sanitario - Enfoque psicológico - Modelos de evitación - Modelos de ajuste - Modelos de decisión - Las características personales - La base reguladora del trabajador (salario) - La variación temporal del absentismo. 	<p>1=Nunca</p> <p>2=Casi Nunca</p> <p>3=A veces</p> <p>4=Casi siempre</p> <p>5=Siempre</p>

Nota: adaptado de Villaplana (2015) Absentismo.

Operacionalización de variable comportamiento organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala ordinal
Comportamiento Organizacional	Según Alles (2017) indica: El comportamiento organizacional, como temática, se refiere a todo lo relacionado con las personas en el ámbito de organizaciones, desde su máxima conducción hasta el nivel de base, las personas actúan solas o grupalmente, el individuo desde su propia perspectiva hasta el individuo en su rol de jefe o directivo, los problemas y conflictos y los círculos virtuosos de crecimiento y desarrollo. (p.19).	El comportamiento organizacional de naturaleza cualitativa está compuesto por las dimensiones llamadas el rol del área de RRHH en los procesos del cambio, el comportamiento de los individuos y el comportamiento de los directivos, las cuales son los atributos del instrumento llamado cuestionario.	<p>1.El rol del área de RRHH en los procesos del cambio</p> <p>2.El comportamiento de los individuos</p> <p>3. El comportamiento de los directivos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cambio ficticio real - Resistencia al cambio - Patrones de comportamiento - Motivación - Sentido de pertenencia - Necesidad de conocimiento - Relación jefe empleado - Liderazgo y motivación - Equipo de trabajo 	<p>1=Nunca</p> <p>2=Casi Nunca</p> <p>3=A veces</p> <p>4=Casi siempre</p> <p>5=Siempre</p>

Nota: adaptado de Alles (2017) Comportamiento Organizacional

Anexo 3. Instrumento

INSTRUCCIONES: La encuesta busca recoger información respecto a “al absentismo laboral y el comportamiento organizacional del personal en Saga Falabella de Juliaca, Puno - 2021”. A continuación, se encontrará una serie de preguntas sobre las cuales debe afirmar marcando con una X según corresponda. Lee con atención; responde las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE REPUESTA:

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

Variables 01. Absentismo laboral

Dimensión 01. Medición del absentismo laboral							
N	o	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Indicador 01. Enfoque económico							
1.		¿Considera que el enfoque económico va afectado por el absentismo laboral?					
2.		¿Cree usted que la empresa contribuye económicamente bien a sus trabajadores?					
Indicador 02. Enfoque sanitario							
3.		¿Cree usted que los descansos médicos de los colaboradores son causa recurrente del absentismo laboral?					
4.		¿Considera usted que la empresa maneja con cuidado los aspectos de salubridad de sus trabajadores?					
Indicador 03. Enfoque psicológico							
5.		¿Considera usted que la relación de actitudes en los empleados perjudica a su empresa en los objetivos trazados?					
6.		¿Cree usted que la empresa toma en cuenta el factor psicológico de sus trabajadores como motivo de absentismo laboral?					
Dimensión 02. Absentismo explicativo							
Indicador 01: Modelos de evitación laboral							
7.		¿Cree usted que la insatisfacción del trabajador puede significar en su organización un porcentaje alto del abandono de su puesto laboral?					

8.	¿Considera usted que la exposición de situaciones a un trabajo estresante puede ocasionar su baja dentro de la empresa?					
Indicador 02: Modelos de ajuste laboral						
9.	¿Cree usted que la la relación humana en su organización influye en la adaptación de los colaboradores en una determinada área?					
10.	¿Considera usted que los cambios establecidos dentro de la empresa pueden generar el absentismo del personal?					
Indicador 03: Modelos de decisión						
11.	¿Considera que el salario del colaborador en su empresa, es factor para el absentismo?					
12.	¿Cree usted que el absentismo puede ser usado por el personal para recuperar la equidad no percibida de parte de la empresa?					
Dimensión 03. Análisis del absentismo laboral						
Indicador 01: Las características personales del trabajador						
13.	¿Considera que las características personales del trabajador son variables del absentismo laboral?					
14.	¿Cree usted que el absentismo laboral se da por la inconformidad de los puestos de trabajo?					
Indicador 02: La base reguladora del trabajador (salario)						
15.	¿Cree usted que las condiciones laborales y características del trabajador son causas del absentismo laboral en su organizacional?					
16.	¿Considera usted que el salario que percibe no es adecuado a sus funciones?					
Indicador 03: La variación temporal del absentismo						
17.	¿Cree usted que la variación temporal del absentismo en los colaboradores cambia con la estacionalidad de las campañas en su organización?					
18.	¿Considera usted que su falta de compromiso con las funciones asignadas han decaído en los últimos meses?					

Variables 02. Comportamiento organizacional

Dimensión 01. El rol del área de RRHH en los procesos de cambio						
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Indicador 01. Cambio ficticio real						
19	¿Considera usted que los colaboradores reciben información sobre los cambios en la empresa por parte de RRHH?					
20	¿Cree usted que el rol del área de RRHH es importante en su organización para con los colaboradores?					
Indicador 02: Resistencia al cambio						
21	¿Cree usted que los colaboradores se resisten al cambio porque ven afectado su zona de confort en su organización?					
22	¿Considera usted la empresa toma acciones frente a la resistencia de cambios de parte de sus colaboradores?					
Indicador 03: Patrones de comportamiento						
23	¿Considera usted que el patrón de conducta de sus colaboradores influye en el comportamiento organizacional de su empresa?					
24	¿Cree usted que los patrones de conducta pueden afectar la productividad en su organización?					
Dimensión 02. El comportamiento de los individuos						
Indicador 01. Motivación						
25	¿Considera usted que es positivo que el personal sea motivado para lograr sus metas dentro de la organización?					
26	¿Cree usted que la motivación dentro de su organización es la adecuada para su desempeño laboral?					
Indicador 02: Sentido de pertenencia						
27	¿Cree usted que las estrategias que se utiliza para comprometer al personal son las adecuadas para lograr los objetivos?					
28	¿Consideras usted que la empresa logra que sus colaboradores se sientan identificados?					
Indicador 03: Necesidad de reconocimiento						
29	¿Cree usted que la organización realiza actividades donde se reconoce el trabajo de los colaboradores?					
30	¿Considera usted que los colaboradores están satisfechos con los reconocimientos de parte de la organizacional?					
Dimensión 03. El comportamiento de los directivos						
Indicador 01. Relación jefe empleado						
31	¿Cree usted que involucran a los colaboradores en las decisiones de la organización para el éxito de sus logros?					

32 .	¿Considera usted que los equipos de dirección de la organización, establecen objetivamente la participación de las áreas de trabajo?					
Indicador 02. Liderazgo						
33 .	¿Considera usted que el liderazgo apoya en forma entusiasta a su organización para el cumplimiento de sus objetivos?					
34 .	¿Cree usted que influye el liderazgo en el compromiso de los trabajadores de una empresa?					
Indicador 03. Equipo de trabajo						
35 .	¿Cree usted que los colaboradores y jefes trabajan en equipo en su organización?					
36 .	¿Considera usted que el equipo de trabajo es beneficioso para que la organización cumpla sus objetivos?					

Anexo 4: Validación de Instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ABSENTISMO LABORAL

DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Nº	VARIABLE 1: absentismo laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Medición del absentismo laboral		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera que el enfoque económico va afectado por el absentismo laboral?							
2	¿Cree usted que la empresa contribuye económicamente bien a sus trabajadores?							
3	¿Cree usted que los descansos médicos de los colaboradores son causa recurrente del absentismo laboral?							
4	¿Considera usted que la empresa maneja con cuidado los aspectos de salubridad de sus trabajadores?							
5	¿Considera usted que la relación de actitudes en los empleados perjudica a su empresa en los objetivos trazados?							
6	¿Cree usted que la empresa toma en cuenta el factor psicológico de sus trabajadores como motivo de absentismo laboral?							
DIMENSIÓN 2: Absentismo explicativo		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cree usted que la insatisfacción del trabajador puede significar en su organización un porcentaje alto del abandono de su puesto laboral?							
8	¿Considera usted que la exposición de situaciones a un trabajo estresante puede ocasionar su baja dentro de la empresa?							
9	¿Cree usted que la la relación humana en su organización influye en la adaptación de los colaboradores en una determinada área?							
10	¿Considera usted que los cambios establecidos dentro de la empresa pueden generar el absentismo del personal?							
11	¿Considera que el salario del colaborador en su empresa, es factor para el absentismo?							
12	¿Cree usted que el absentismo puede ser usado por el personal para recuperar la equidad no percibida de parte de la empresa?							
DIMENSION 3: Análisis del absentismo laboral		Si	No	Si	No	Si	No	

Fuente: Elaboración propia

13	¿Considera que las características personales del trabajador son variables del absentismo laboral?							
14	¿Cree usted que el absentismo laboral se da por la inconformidad de los puestos de trabajo?							
15	¿Cree usted que las condiciones laborales y características del trabajador son causas del absentismo laboral en su organizacional?							
16	¿Considera usted que el salario que percibe no es adecuado a sus funciones?							
17	¿Cree usted que la variación temporal del absentismo en los colaboradores cambia con la estacionalidad de las campañas en su organización?							
18	¿Considera usted que su falta de compromiso con las funciones asignadas han decaído en los últimos meses?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ()
 No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Drl
 (Mg.) Mg. Michel Jaime Mendez Escobar
MBA - Administración

DNI: 10797162

Especialidad del validador:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. Metodólogo

²Revelancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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


 Firma del Experto Informante.

Lima 20 de junio 2021

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SÍ, HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg

JHON HAYROL FALCONI ATOCHE

DNI: 43460177

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Experto Informante.

Firma del



1Pertinencia:

El ítem corresponde al concepto teórico formulado.....

2Revelancia:

El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad:

Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota:

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

Lima 18 de junio 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Nº	VARIABLE 2: Comportamiento organizacional							
DIMENSIÓN 1: El rol del área de RRHH en los procesos de cambio		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que los colaboradores reciben información sobre los cambios en la empresa por parte de RRHH?							
2	¿Cree usted que el rol del área de RRHH es importante en su organización para con los colaboradores?							
3	¿Cree usted que los colaboradores se resisten al cambio porque ven afectado su zona de confort en su organización?							
4	¿Considera usted la empresa toma acciones frente a la resistencia de cambios de parte de sus colaboradores?							
5	¿Considera usted que el patrón de conducta de sus colaboradores influye en el comportamiento organizacional de su empresa?							
6	¿Cree usted que los patrones de conducta pueden afectar la productividad en su organización?							
DIMENSIÓN 2: El comportamiento de los individuos		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera usted que es positivo que el personal sea motivado para lograr sus metas dentro de la organización?							
8	¿Cree usted que la motivación dentro de su organización es la adecuada para su desempeño laboral?							
9	¿Cree usted que las estrategias que se utiliza para comprometer al personal son las adecuadas para lograr los objetivos?							
10	¿Consideras usted que la empresa logra que sus colaboradores se sientan identificados?							
11	¿Cree usted que la organización realiza actividades donde se reconoce el trabajo de los colaboradores?							
12	¿Considera usted que los colaboradores estan satisfechos con los reconocimientos de parte de la organizacional?							
DIMENSIÓN 3: El comportamiento de los directivos			No	Si	No	Si	No	

DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias
Nº	VARIABLE 2: Comportamiento organizacional				
13	¿Cree usted que involucran a los colaboradores en las decisiones de la organización para el éxito de sus logros?				
14	¿Considera usted que los equipos de dirección de la organización, establecen objetivamente la participación de las áreas de trabajo?				
15	¿Considera usted que el liderazgo apoya en forma entusiasta a su organización para el cumplimiento de sus objetivos?				
16	¿Cree usted que influye el liderazgo en el compromiso de los trabajadores de una empresa?				
17	¿Cree usted que los colaboradores y jefes trabajan en equipo en su organización?				
18	¿Considera usted que el equipo de trabajo es beneficioso para que la organización cumpla sus objetivos?				

Fuente: Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ()
No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg. Michel Jaime Mendez Escobar
MBA - Administración

DNI: 10797162

Especialidad del validador:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado Metodología

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

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

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


Firma del Experto Informante.

Lima 20 de junio 2021

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SÍ, HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg

JHON HAYROL FALCONI ATOCHE

DNI: 43460177

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Experto Informante.

1Pertinencia:

El ítem corresponde al concepto teórico formulado.....

2Revelancia:

El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad:

Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota:

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



Firma del

Lima 18 de junio 2021

Anexo 5: Matriz de datos

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	y16	y17	y18		
Trabajador 01	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
Trabajador 02	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3		
Trabajador 03	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4		
Trabajador 04	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3	3	2	5	4	3	5	5	4	5	4	5		
Trabajador 05	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	5	3	2	3	2	5	5	4	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3		
Trabajador 06	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	2	4	3	2	4	4	3	3	2	3	2	5	4	5	2	2	2	3	2	5	4	4	4	4	4		
Trabajador 07	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	2	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5		
Trabajador 08	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4		
Trabajador 09	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	5	3	4	4	4	4		
Trabajador 10	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3		
Trabajador 11	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4		
Trabajador 12	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	5	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	4	3	3		
Trabajador 13	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3		
Trabajador 14	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
Trabajador 15	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
Trabajador 16	5	4	5	4	4	3	5	5	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	2	3	2	3	2	4	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
Trabajador 17	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5	2	3	5	3	5	4	4	4	4	4		
Trabajador 18	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	5	2	2	2	3	2	4	3	3	2	3	2	2	
Trabajador 19	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
Trabajador 20	4	5	4	4	5	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	5	3	3	4	4	4	4	4	
Trabajador 21	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	
Trabajador 22	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	5	2	2	3	3	3	5	3	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Trabajador 23	2	5	4	4	5	2	2	5	5	3	3	3	4	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	
Trabajador 24	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	2	3	5	2	2	2	2	2	4	2	5	2	2	2	2	2	2	
Trabajador 25	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Trabajador 26	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	3	4	4	4	2	3	4	3	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
Trabajador 27	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
Trabajador 28	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	2	4	3	4	4	5	2	5	4	5	4	4	2	5	4	4	3	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	
Trabajador 29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3
Trabajador 30	3	3	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
Trabajador 31	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	3	2	4	5	5	4	4	3	2	3	2	3	4	5	5	2	2	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
Trabajador 32	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	5	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	
Trabajador 33	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	5	3	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	
Trabajador 34	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 35	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	2	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	3	5	4	5	4	5	4	4	
Trabajador 36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Trabajador 37	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
Trabajador 38	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 39	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
Trabajador 40	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
Trabajador 41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Anexo 6: Propuesta de valor

Dada las circunstancias por las que nuestro país atraviesa, la pandemia del covid – 19 es importante reconocer que los trabajadores son el pilar fundamental de cualquier empresa y mucho más en momentos difíciles como el que estamos viviendo ahora mismo. Su implicación y labor llega a ser fundamental para que la empresa pueda enfrentarse a ella. Por eso es importante hacer una clara apuesta por el talento para construir bases sólidas que puedan hacer frente, es por ello que nos enfocaremos en tener como objetivo la satisfacción y estabilidad emocional del trabajador. En la empresa Saga Falabella.

Esto se lograra en dos partes complementarias, la primera contratando un seguro médico para el trabajador, quienes mantendrán monitoreando al trabajador cada 15 días mediante pruebas sanguíneas, para lograr estabilidad emocional del trabajador, por otro lado, lograr seguridad y confianza que cuando este contraiga el virus covid – 19 la empresa mediante el plan de seguro salud, se le otorgará todo lo necesario para el tratamiento del trabajador como medicina, inyectables y con la vacuna de segunda dosis del covid – 19 y seguimiento exhaustivo del proceso de recuperación. La segunda parte como bien se dijo complementará a la primera que consiste en capacitaciones de como el trabajador debe actuar en casos de contraer el virus, uso correcto de los implementos (desinfección de calzado, protector facial, usar barbijos constantemente, lavado y desinfección de manos, distanciamiento social, etc.) y para ello existirá un personal médico que realizará la verificación diaria del uso de los implementos de la salud y protocolo SISCOVID.

Todo esto conlleva a que el trabajador se sienta importante, satisfecho y comprometido con la empresa generando valor y un mayor rendimiento en sus actividades, en este caso dando una atención al cliente de calidad. Este será el punto clave para marcar la diferencia con respecto a la competencia ya que el cliente al notar que esta en una instalación donde protegen su salud y recibir una atención de calidad, hará que prefiera optar por consumir los servicios de la empresa SAGA FALABELLA antes que a la competencia.