



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

**TESIS**

**“ABSENTISMO LABORAL Y SU RELACION CON EL**  
**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA**  
**EMPRESA PLAZA VEA SEDE LOS OLIVOS, LIMA - 2020”**

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

**AUTOR:**

**Bach. ZELA OCHOA, JULIA ROSA**

**LIMA – PERÚ**

**2021**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Mg. MICHEL JAIME MENDEZ ESCOBAR**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG**  
Presidente

---

**Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA**  
Secretario

---

**Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE**  
Vocal

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación se lo dedico a mi familia, por todo el apoyo incondicional que me han brindado, todo este tiempo de estudio.

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo de investigación se realizó con éxito, gracias al apoyo del asesor Michel Méndez Escobar. A la vez a mis compañeros de la universidad Telesup, que me apoyaron.

## RESUMEN

La investigación titulada “Absentismo laboral y su relación con el comportamiento organizacional en la empresa Plaza Vea sede Los Olivos, Lima-2020”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el absentismo laboral y su relación en el comportamiento organizacional en la empresa Plaza Vea, sede Los Olivos, Lima. La población estuvo constituida por 47 colaboradores, de los cuales, al realizar la muestra y por ser esta una población pequeña, se tomó en su totalidad como muestra censal de 47 trabajadores, a quienes se les aplicaron los instrumentos del estudio.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, el tipo de investigación del presente estudio fue aplicada, de nivel descriptivo correlacional. El diseño de la investigación del presente estudio fue no experimental, correlacional de corte transversal, que recopiló los datos en un solo momento determinado el cual fue desarrollado al aplicar los cuestionarios: cuestionario sobre el absentismo conformado por 18 Ítems en la escala de Likert y el cuestionario sobre el comportamiento organizacional, conformado por 18 Ítems en la escala de Likert, mismos que consiguieron proporcionar información significativa y relevante sobre las variables de estudio, mediante la evaluación de cada una de sus dimensiones.

Asimismo, luego de haber procedido con el procesamiento de la información y después de haber aplicado el instrumento, se procedió al análisis estadístico de los datos, obteniendo el siguiente resultado y conclusión: que existe un nivel de correlación significativa moderada ( $r = 0.674^*$ ) siendo una correlación positiva entre el absentismo laboral y el comportamiento organizacional en la empresa Plaza Vea sede Los Olivos, Lima- 2020, con un nivel de significancia  $0.01$  y  $p=0.000 < 0.05$ .

**Palabras clave:** absentismo laboral, comportamiento organizacional y comportamiento de grupos.

## ABSTRACT

The research entitled "Work absenteeism and its relationship with organizational behavior in the company Plaza Veja, Los Olivos, Lima- 2020", has the general objective of determining the relationship between absenteeism and its relationship with organizational behavior in the company Plaza Veja, Los Olivos. The population consisted of 47 employees, of which, as the sample was small, it will be taken as a whole as a census sample of 47 workers, and from which the study variables were applied.

The research approach was quantitative, the type of research of the present study was applied, descriptive and correlational. The research design of the present study was non-experimental, correlational, cross-sectional, which collected data at a single point in time, which was developed by applying the questionnaires: questionnaire on absenteeism consisting of 18 items on the Likert scale and the questionnaire on organizational behavior, consisting of 18 items on the Likert scale, which managed to provide significant and relevant information on the study variables, through the evaluation of each of its dimensions.

Also, after having proceeded with the processing of the information and after having applied the instrument, we proceeded to the statistical analysis of the data, obtaining the following result and conclusion: That there is a moderate level of significant correlation ( $r = 0.675^*$ ) being a positive correlation between absenteeism and organizational behavior in the company Plaza Veja Los Olivos, 2020 with a significance level of 0.01 and  $p=0.000 < 0.05$ .

**Key words:** absenteeism, organizational behavior and group behavior.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>CARÁTULA</b> .....	<b>i</b>
<b>ASESOR DE TESIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>JURADO EXAMINADOR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b> .....	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>xi</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>15</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema .....	16
1.2.1. Problema general:.....	16
1.2.2. Problemas específicos: .....	16
1.3. Justificación del estudio.....	16
1.3.1. Justificación teórica .....	16
1.3.3. Justificación práctica .....	17
1.3.4. Justificación social.....	17
1.4. Objetivos de la investigación .....	18
1.4.1. Objetivo general: .....	18
1.4.2. Objetivos específicos: .....	18
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>19</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	19
2.1.1. Antecedentes nacionales .....	19
2.1.2. Antecedentes Internacionales .....	22
2.2. Bases teóricas de las variables .....	25
2.2.1. Variable 01. Absentismo .....	25
2.2.2. Variable 02. Comportamiento organizacional.....	35



2.3. Definición de términos básicos .....	50
<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES .....</b>	<b>53</b>
3.1. Hipótesis de la investigación .....	53
3.1.1. Hipótesis general.....	53
3.1.2. Hipótesis específicas.....	53
3.2. Variables de estudio .....	53
3.2.1. Definición conceptual .....	53
3.2.2. Definición operacional .....	54
3.3. Tipo y nivel de la investigación .....	55
3.3.1. Tipo .....	55
3.3.2. Nivel de investigación:.....	56
3.4. Diseño de la investigación .....	57
3.5. Población y muestra de estudio.....	57
3.5.1. Población .....	57
3.5.2. Muestra censal.....	58
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	58
3.6.1. Técnicas de recolección de datos .....	58
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	59
3.7. Métodos de análisis de datos .....	60
3.8. Aspectos éticos .....	60
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>63</b>
4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados .....	63
4.2. Prueba de confiabilidad .....	68
4.3. Prueba de hipótesis.....	69
4.3.1. Prueba de hipótesis general.....	69
4.3.2. Hipótesis específica 1: .....	70
4.3.3. Hipótesis específica 2: .....	71
4.3.4. Hipótesis específica 3: .....	72
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>75</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>77</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>81</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	82
Anexo 2: Matriz de operacionalización .....	83

Anexo 3: Instrumentos .....	85
Anexo 4: Validación de Instrumentos.....	88
Anexo 5: Matriz de datos .....	94

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Absentismo laboral .....	63
Tabla 2.	Comportamiento organizacional .....	64
Tabla 3.	Variables relacionadas con el absentismo laboral .....	65
Tabla 4.	Modelos psicosociales explicativos .....	66
Tabla 5.	Enfoques del absentismo laboral.....	67
Tabla 6.	Nivel de confiabilidad de la variable absentismo laboral .....	68
Tabla 7.	Nivel de confiabilidad de la variable comportamiento organizacional..	68
Tabla 8.	Nivel de correlación y significación del absentismo laboral y el comportamiento organizacional.....	69
Tabla 9.	Nivel de correlación y significación del comportamiento organizacional y los enfoques del absentismo laboral .....	70
Tabla 10.	Nivel de correlación y significación del comportamiento organizacional y los modelos psicosociales explicativos.....	71
Tabla 11.	Nivel de correlación y significación del comportamiento organizacional y las variables relacionadas con el absentismo laboral.....	72

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Absentismo laboral .....	63
Figura 2. Comportamiento organizacional .....	64
Figura 3. Variables relacionadas con el absentismo laboral .....	65
Figura 4. Modelos psicosociales explicativos .....	66
Figura 5. Enfoques del absentismo laboral.....	67

## INTRODUCCIÓN

Lo que se buscó en esta investigación fue cómo el absentismo, podría mejorar, trabajando el comportamiento organizacional con todo el equipo de la empresa Plaza Vea sede Los Olivos, Lima. 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 definieron los conceptos de absentismo y comportamiento organizacional la relación que tienen para el desempeño en la Plaza Vea sede Los Olivos, Lima, fue 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 hacen 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:

Problema de la investigación: aquí se plasma el problema de investigación, definiendo el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación y aportes y los objetivos de acuerdo a la estructura planteada y mediante la cual se identifican las variables.

Marco teórico: en el marco teórico, tomamos referencias de estudios realizados con las variables para el desarrollo de los antecedentes nacional e internacional, las bases teóricas de las variables están sustentadas por conceptos de algunos libros, así como definición de los términos.

Métodos y materiales: se refiere a los métodos y materiales, que son base de investigación. Trata de la hipótesis de la investigación, las variables identificadas, la definición operacional de las variables, el tipo y nivel de investigación, diseño de investigación, población, muestra y muestreo, las

técnicas e instrumentos de recolección de datos, método de análisis de datos y aspectos deontológicos.

Aspectos administrativos: se refiere a los aspectos administrativos: presupuestos y cronograma de actividades.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

A nivel internacional el sobrante del 9.18%, en canje, admite haber utilizado el testimonio de haber un guía escaso-elástico, creer desmotivado con su labor y estar a una cita profesional. La búsqueda indica, que los importantes inicios aprobadas 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 contienen asuntos propios relacionados 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.

Critica: es correcto el ausentismo mayormente es por salud, otro tema desmotivación, compromiso, además de no trabajar por convicción y no les agrada el trabajo que realizan.

En el Perú se señala que el 32.01% de peruanos faltaron en el trabajo entre uno y tres días en estos últimos seis meses. Los encuestados dieron las excusas como las 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 marcó 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 fue invitar a tomar decisiones con el fin de reducir el índice del ausentismo, debiendo haber más control en la empresa en que laboran, asimismo un control médico inter diario por ejemplo, para que esté al tanto de los empleados, que se fijen si los descansos médicos son reales y falsos. La ausencia de colaboradores es una pérdida grave en la productividad de la misma.

Critica: en Perú es cotidiano el ausentismo, ya sea por salud o cualquier pretexto para no laborar. Se me ocurre que, si faltan porque el jefe no les agrada, deberían comunicar a su superior para que revise el tema. Además, mientras

están laborando no es correcto ir a buscar otro trabajo, ya que, si son aceptados, prefieren irse al nuevo trabajo y, perjudicarían a la empresa.

En local, en Plaza Vea sede Los Olivos, Lima 2020, al ser una organización prestadora de servicios y expendedora de productos para la población, el trabajo es siempre en equipo, así los resultados son favorables. Por lo que se requiere trabajar con mayor efectividad. Se debe entender que las personas se comportan de diferentes maneras, pero una adecuada comunicación es importante; por lo tanto, se tienen que controlar las actividades de los individuos dentro del área de trabajo, para desarrollar los objetivos trazados y lograr las metas de la organización.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general:**

PG. ¿Cuál es la relación del absentismo y el comportamiento organizacional en la empresa Plaza Vea sede Los Olivos, Lima 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos:**

PE 1. ¿Cuál es la relación del comportamiento organizacional y los enfoques del absentismo laboral en la empresa Plaza Vea sede Los Olivos, Lima 2020?

PE 2. ¿Cuál es la relación del comportamiento organizacional y los modelos psicosociales explicativos en la empresa Plaza Vea sede Los Olivos, Lima 2020?

PE 3. ¿Cuál es la relación del comportamiento organizacional y las variables relacionadas con el absentismo laboral en la empresa Plaza Vea sede Los Olivos, Lima 2020?

## **1.3. Justificación del estudio.**

### **1.3.1. Justificación teórica**

El estudio se basa en el absentismo Laboral y el comportamiento organizacional de los supervisores y los directivos en la empresa Plaza Vea, sede Los Olivos, ya que este se ha ido incrementando considerablemente afectando las



labores que desempeñan los otros colaboradores, lo cual ha generado un sobreesfuerzo de trabajo, afectando el clima y rendimiento laboral de la compañía. Esta investigación brinda dar información teórica sobre investigaciones y conceptos de las variables absentismo laboral y comportamiento organizacional, tomando como base otros estudios e investigaciones, tales estudios nos permitirá conocer como el absentismo tienen relación con respecto al comportamiento de los trabajadores y como se podrían reducir los porcentajes de ausencia y poder encontrar alternativas de solución factibles y viables.

### **1.3.2. Justificación metodológica**

En cada objetivo cumplido se emplearon métodos que se ajustaron a la investigación, como la herramienta de la encuesta, esta investigación aportará recientes conocimientos y estadísticas sobre el tema de absentismo laboral y el comportamiento organizacional de los supervisores y los directivos en la empresa Plaza Vea sede Los Olivos, debido a que los resultados nos mostrarán 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, 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 ayudarán a la elaboración de un programa de intervención y control que permitirá a los trabajadores, tener un mejor comportamiento dentro de la empresa; evitando o disminuyendo comportamientos negativos de absentismo, rotación entre otros.

### **1.3.4. Justificación social**

A nivel social el presente estudio permitió recolectar la información para la empresa mediante la determinación del nivel de absentismo de parte de los trabajadores como consecuencia su comportamiento dentro de la empresa, permitiendo identificar las problemas que pueden presentar el absentismo laboral, asimismo permitirá también conocer la situación estado actual del clima laboral

que se maneja dentro de la empresa; los resultados obtenidos mediante la investigación permitieron conocer que el problema del absentismo si repercute en el comportamiento de los trabajadores, pero es recomendable estar en constantes mejoras y por medio de la comunicación asertiva entre jefes y subalternos, se puede lograr obtener un mejor resultado en el trabajo.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general:**

OG. Determinar la relación entre el absentismo laboral y el comportamiento organizacional en la empresa Plaza Vea sede Los Olivos, Lima 2020.

##### **1.4.2. Objetivos específicos:**

OE 1. Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y los enfoques del absentismo laboral en la empresa Plaza Vea sede Los Olivos, Lima 2020.

OE 1. Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y los modelos psicosociales explicativos en la empresa Plaza Vea sede Los Olivos, Lima 2020.

OE 1. Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y las variables relacionadas con el absentismo laboral en la empresa Plaza Vea sede Los Olivos, Lima 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes nacionales

Trinidad, (2018), en su tesis titulada “El comportamiento organizacional y su influencia en la disciplina laboral de los trabajadores de la municipalidad de Supe pueblo, en el año 2016”. Tesis de grado. Universidad de Huacho. Objetivo general: evaluar en qué medida el comportamiento organizacional influye en la disciplina laboral de los trabajadores de la municipalidad de Supe pueblo en el año 2016. Metodología: tipo no experimental transeccional correlacional, enfoque cualitativo y cuantitativo, población: municipalidad distrital de Supe Pueblo constituida por 181 trabajadores. Resultados: de los 123 trabajadores; el 51% representa el “casi siempre”, el 32% de trabajadores representa el nivel siempre, el 15% el nivel “a veces”, y el 2% sobre su comportamiento individual en las actividades de la municipalidad, Sobre la cultura organizacional en sus actividades el 46% respondió casi siempre estar de acuerdo, el 40% siempre, y el 12% a veces y el 2% casi nunca. Aplicando Kolmogorov (K-S) se observa sobre la variable comportamiento organizacional y sus dimensiones comportamiento grupal, comportamiento individual y cultura organizacional presentan puntuaciones que no se aproximan a una distribución normal ( $p < 0.05$ ) y por otro lado la variable disciplina laboral representa puntuaciones que no se aproximan a una distribución normal ( $p < 0.05$ ). Conclusiones: afirma que los niveles de comportamiento organizacional en sus tres dimensiones: comportamiento grupal, comportamiento individual y cultura organizacional en los trabajadores de la municipalidad de Supe pueblo, se hallan correlacionados con el nivel de disciplina laboral que presentan dichos trabajadores.

Yrribarren, (2017), desarrolló una investigación en la ciudad de Lima, Perú, como requisito para obtener el grado académico de maestro en gestión pública titulada: “*Comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016*” Objetivo general: determinar cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y calidad de

servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016. Metodología: método hipotético-deductivo, tipo básica, diseño no experimental, transversal correlacional. Población: estuvo conformada por 168 docentes de 05 Instituciones educativas de nivel primaria, Red 9 UGEL 01, 2016. Resultados: con relación a la dimensión conducta grupal, del 100% de la muestra, el 97,7% percibe un nivel alto, y el 2,3% un nivel medio; ante ello se afirma que la mayoría de los docentes perciben una conducta grupal alta. Con respecto a la dimensión estructura organizacional, del 100% de la muestra, el 87,2% percibe un nivel alto, y el 12,8% un nivel medio; ante ello se afirma que la mayoría de los docentes perciben una estructura organizacional alta. Y el comportamiento organizacional se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo según la rho de Spearman ( $\rho = ,789$ ), significando una alta relación entre las variables con un  $p = ,000 < ,05$ ; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Conclusiones: Sí existe relación directa entre la estructura organizacional y la calidad del servicio educativo, relación directa entre el comportamiento individual y la calidad del servicio, y relación significativa entre el comportamiento organizacional y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria Red 9 de la 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" Universidad César 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 Cronbach (.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. Palabras clave: comportamiento organizacional – motivación – satisfacción.

Roman (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”*. (Licenciado en administración) Universidad César 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. Conclusiones: relación significativa al 95%, concluyendo que existe 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.

Méndez (2017), con el título: *“Comportamiento organizacional y la Productividad en el área de operaciones de la caja Metropolitana de Lima, 2017”* (licenciada en administración). Universidad César 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 es 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, fue una muestra censal. Y se realizó 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. Conclusiones: la investigación luego del análisis de los datos concluyó que 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 cayó 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.

Campillo, (2016), en su tesis titulada: "*Diagnóstico del comportamiento organizacional en el sector restaurantero de especialidad italiana en La Paz B.C.S*". Tesis postgrado. Universidad Autónoma De Baja California Sur. México. Objetivo general fue: identificar y analizar cuales los principales componentes del clima organizacional que están incidiendo en la satisfacción laboral del capital humano. Metodología: tipo cualitativo y cuantitativo, no experimental, diseño transversal, población: 4 restaurantes de especialidad italiana adscritos a la CANIRAC, con un total de 54 miembros. Resultados: se puede apreciar que el resultado general de la satisfacción laboral de sector restaurantero de especialidad Italiana obtuvo una calificación de 3.88, siendo esta un posición insatisfecha, lo que revela la situación actual del sector y se recomienda implementar acciones a corto plazo que ayuden a optimizar la atmósfera laboral existente en lo relacionado a las condiciones laborales, las capacitaciones, el desarrollo profesional y remuneraciones que son los puntos débiles de este

sector. Conclusiones: si existe una relación directa entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral. Esta unión se encuentra visible en los ítems interrelacionados entre estas dimensiones, en otras palabras, la satisfacción laboral de los colaboradores está presente de manera positiva cuando el clima organizacional tiene una estructura también positiva. De igual modo, se concluye que es el clima el que influye a la satisfacción, ya que esta es fruto de una circunstancia, de una apreciación, si bien es cierto que la propia satisfacción puede ser retroalimentada por el mismo clima organizacional.

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 se ha llegado y se toma en cuenta que deberían considerar a 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.

Tatamuez, Domínguez y Matabanchoy (2018), en su tesis titulada “*Revisión sistemática: factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina*”2018. Universidad de Nariño-Colombia. San Juan de Bastos-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 empleada fue la descriptiva, exploratoria, explicativa y correlacionar, se revisaron 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 accessjournal, eric, wiley open access, ssrn electronic library y ebscohost. Resultados: Se encontró que el 60% de estos no refieren una conceptualización de ausentismo laboral, identificándose que, si bien no acogen una definición clara, sus conceptos hacen alusión a los factores a los cuales se les ha atribuido la ausencia de los trabajadores a su lugar de trabajo. 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 lograr intervenir más adelante de manera integral esta situación. Esta investigación permite ratificar la teoría que refiere que la presencia del ausentismo laboral es atribuida a múltiples factores.

Altalky y Quero (2015), en su tesis titulada: *“Relación entre motivación y ausentismo nacional experimental de la seguridad en el año 2015”*. Tesis de grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas-Venezuela. Objetivo: determinar la relación entre motivación y ausentismo laboral en el personal administrativo del nivel normativo de la Universidad Nacional Experimental de la seguridad para el 2015. Metodología: se realizó una investigación de campo de nivel correlacionar, no experimental, de diseño transaccional. Población: la conformaron 200 empleados administrativos del nivel normativo, de la UNES y la muestra fue de 96, la cual fue obtenida desde un muestreo probabilístico. Resultados: en la muestra estudiada y al ser clasificadas las ausencias en baja es 62%, medias con 79.68% y alta con 11.45%. Siendo en total las ausencias un promedio del 20%. Conclusiones: en la presente investigación se consideró a la motivación como el impulsor para actuar de determinada manera, generando propensiones por comportamientos específicos, siendo esta conducida hacia un fin determinado, relacionando esto con el impulso que deben tener los trabajadores por acudir a sus lugares de trabajo. Esta relación es fundamental para las organizaciones, siendo de interés para la investigación describir el comportamiento en el presente estudio.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Variable 01. Absentismo**

Villaplana (2015) cita a la Real Academia de la Lengua (2010), y plantea que:

El término absentismo, según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, procede del inglés absentismo, y este del latín *“ausente”*,

indica que es cuando no se acercan su centro laboral, es una forma voluntaria de abstenerse a dejar el trabajo de ocupaciones y compromisos. (p. 31)

De acuerdo con 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).

Como señala, Bohlander, Snell y Morris (2018) argumentan 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).

En palabras de, 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) argumenta que:

El ausentismo es la frecuencia y/o la duración del tiempo de trabajo que se pierde cuando los colaboradores no se presentan; constituye la suma de los periodos en los cuales los colaboradores se encuentran ausentes del trabajo, sea por falta, por retraso o por algún otro motivo. (p. 43).

Villaplana (2015) sostiene que:

Al estreno se han mostrado los planes que explican afrontar el absentismo desde una pendiente defensora, sin retención, el fin último, en algunas de las averiguaciones avanzadas desde el terreno empresarial, es el registro y

el reajuste del coste. Las tácticas colocadas para hacer frente a los abandonos y su avance general en dependencia a la organización de la salud y el bienestar. (p. 43).

#### **2.2.1.1. Enfoques del absentismo**

Para Villaplana (2015) refiere que:

El enfoque económico se asienta en el hipotético de que en el momento fuera del trabajo tiene un costo positivo para el sujeto, quien en conclusión toma la medida legítima de estar alejado para lograr ciertos premios (Nielsen, 2008). Así, los colaboradores cuyo beneficio resalta los ingresos salariales, maximizan su beneficio aumentando su tiempo de ocio frente al de trabajo. (p.58).

#### **2.2.1.2. Planteamientos del absentismo:**

Villaplana (2015), indica que en las situaciones de labor son los elementos de conflicto psicosocial los indicadores más importantes de la ausencia por enfermedad; por otro lado, Christensen et al. (2005) sostienen que los elementos de riesgo psicosocial alcanzan las interacciones entre el medio ambiente laboral, las especialidades de las situaciones de trabajo, las amistades entre los trabajadores, la organización y las especialidades del trabajador.

#### **2.2.1.3. Condiciones laborales del absentismo**

Villaplana (2015), cita a Allen (1981a) manifestando que:

La empresa debe interactuar con el empleado y darle un buen sueldo, así habrá menor ausencia en el trabajo; asimismo, Lambert et al. (2005) descubren el absentismo como una herramienta de compensación empleada por aquellos que cobran menos y corroboran que una adecuada distribución de incentivos económicos, lo reduciría. (p.81).

#### **2.2.1.4. Ausencias**

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. Ésta se refiere al tiempo durante el cual el trabajador está disponible para trabajar. El ausentismo es la frecuencia y/o duración del tiempo de trabajo que se pierde cuando los colaboradores no se presentan al trabajo, constituye las sumas de los períodos en los cuales los colaboradores se encuentran ausentes 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)

#### **2.2.1.5. Causas y consecuencias.**

En lo señalado por, 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. (p. 90-91).

### **2.2.1.6. Tasas del ausentismo**

Bohlander, Snell y Morris (2018) argumentan 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)

### **2.2.1.7. Ausentismo y planeación de RRHH**

Según Bohlander, Snell y Morris (2018) refieren 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).

#### **2.2.1.8. Rotación del personal**

De acuerdo con, Robbins (2018) sostiene que:

La rotación del personal es el abandono permanente, voluntaria o involuntariamente, del puesto que se ocupa en una organización. Este fenómeno puede convertirse en un verdadero problema, ya que genera un incremento en los gastos de reclutamiento, selección y capacitación, además de provocar trastornos en el trabajo. La rotación es muy costosa para las compañías, ya que puede costarles desde el equivalente a 16% del salario de un empleado, sin capacitación hasta el 21.3% del salario de un empleado altamente capacitado. Tal como ocurre con el ausentismo, es imposible que los gerentes eliminen del todo la rotación del personal, pero deberán tratar de minimizarla en todos los casos, sobre todo con los empleados de alto rendimiento. (p. 485).

#### **2.2.1.9. Satisfacción.**

Robbins (2018) indica que:

Las empresas que prometen extensa liberación para ausentarse del trabajo por enfermedad, están alentando a todos los empleados (incluso a que los que están muy satisfechos) a disfrutar algunos días de permiso. Supongamos que sus empleos no son monótonos y se encuentra satisfecho de cualquier manera es de esperar que no despreciará la oportunidad de faltar al trabajo alegando una enfermedad con tal de disfrutar un fin de semana de tres días o jugar golf un cálido día de primavera, siempre y cuando esté seguro que no habrá sanciones. (p. 486-487).

#### **2.2.1.10. 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 trabajo, que se pierde cuando los colaboradores no se

presentan; constituye la suma de los períodos en las cuales los colaboradores se encuentran ausentes del trabajo, sea por falta, por retraso o por algún otro motivo. 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.**

Vallejo (2016) argumenta que:

El índice del ausentismo puede ser mensual o anual, por ejemplo: si es el 3%, la organización tiene ausentismo y cuenta con el 97% de su fuerza de trabajo durante el período. Las organizaciones premian las presencias y sancionan las ausencias, realizando recompensas para fomentar la permanencia. La rotación del personal o turnover, 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).

#### **2.2.1.11. Dimensiones**

##### *2.2.1.11.1. Dimensión 1. Los enfoques del absentismo laboral*

En palabras de, Villaplana (2015) refiere 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 avanzados 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).

### **Indicador 1. Enfoque económico**

Para 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 destacan los ingresos salariales, extienden su bien creciendo su turno de desocupación frente al de trabajo. (p. 58)

### **Indicador 2. Enfoque sanitario**

De acuerdo con, Villaplana (2015) manifiesta que:

Este es el enfoque desde es el que más se ha tocado, el artículo del absentismo argumentado por salud, sea justa principalmente en el estudio de la relación y el determinó 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)

### **Indicador 3. Enfoque psicológico**

Como señala, Villaplana (2015) plantea que:

El artículo del absentismo desde la orientación psicológico se remonta a 1932, año en el que encabezan los iniciales trabajos de exploración ejecutados por Kornhauser y Sharp sobre la correlación de las maneras de los colaboradores y absentismo (Johns, 2007). Harrison y Martocchio(1998) enumeran unas de las aportaciones plasmadas por otros autores en esta norma, entre las que subrayan la investigación de la literatura de absentismo presentada en 1997 por Muchinsky y los artículos iniciales establecidos ordenadamente de Johns y Nicholson (1982), Goodman y



Atkin (1984), Brooke(1986),Rhondes y Steers(1990), Hackett y Guion(1985). (p. 60-61).

#### *2.2.1.11.2. Dimensión 2. Los modelos psicosociales explicativos*

Villaplana (2015) indica que:

Tanto los modelos psicológicos, como los sanitarios, explican el proceso de enfermar-recuperarse-reincorporarse al trabajo como un proceso decisional en que no solo, interviene el factor salud, sino variables de multinivel (persona, organización y entorno) que determinarán la decisión de coger o no la baja por IT y el alto para reintegración a su centro de trabajo. (p. 64)

#### **Indicador 1. Los modelos de la evitación laboral**

Para 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).

#### **Indicador 2. Los modelos de ajuste laboral**

En palabras de, Villaplana (2015) indica que:

Estos modelos son populares como Modelos de (Hill y Trist, 1995) 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).

#### **Indicador 3. Los modelos de decisión**

Villaplana (2015) indica que:

Como expone Ortiz (2003, p.63), tras la estudio de los trabajadores de Vroom (1964) y Lawer y Porter,(1967),”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).

#### *2.2.1.11.3. Dimensión 3. Las variables relacionadas con el 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)

#### **Indicador 1. Las características personales del trabajador**

En la perspectiva de, Villaplana (2015) sostiene que:

Sus ofertas por cantidad, son estables con la imagen de que tales variables tienen un resultado indirectamente sobre el absentismo (Price, 1995). Goldberg y Waldman (2000), sin embargo, respaldaban por el fruto directo de algunas de ellas, básicamente en el tema del salario, el puesto ocupado y la salud, considerando que son variables autónomas. (p. 76).

#### **Indicador 2. Las condiciones laborales**

La base reguladora del trabajador (salario)

Villaplana (2015) refiere 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).

El tipo de contrato laboral del trabajador

Según Villaplana (2015) indica que:

El instituto Nacional de Estadística (INEI, 2010) ve, según la ley laboral actual, entre la jornada a turno parcial cuya jornada normal de faena es menor a la jornada de un colaborador a turno completo. El tipo de contrato (la manera estipulada) está agregado tanto por la permanencia del contrato (indeterminado o casual), como por el tipo de jornada (dedicación período completo parcial). (p. 82)

### **Indicador 3. 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**

##### **2.2.2.1. Definiciones**

Dicho de, autores Robbins y Judge (2017) definen:

El comportamiento organizacional (CO) como un campo de estudio, lo cual significa que se trata de un área de especialidad específica con un conjunto común de conocimientos. ¿Qué estudia? Estudia tres determinantes del comportamiento en las organizaciones: individuos, grupos y estructura. Asimismo, el CO aplica el conocimiento que se obtiene sobre los individuos, los grupos y el efecto de la estructura en el comportamiento, con la finalidad de que las organizaciones trabajen con más eficacia. (p. 10)

Chiavenato (2017) señala:

El comportamiento organizacional está referido al análisis de los grupos e individuos que trabajan en las empresas. Se apodera de la autoridad que ejercen todos ellos en las empresas y de la influencia que las empresas

tienen sobre ellos. Dicho de otra manera, el comportamiento organizacional refleja la constante influencia mutua y la interacción en las organizaciones y los individuos, no solo para transformarlas o fundar nuevas, sino también para invertir y trabajar en ellas, o, lo más fundamental, para administrarlas. (p.6).

Según Maldonado (2017) indica:

El comportamiento organizacional como la aplicación y estudio de los conocimientos acerca de la manera en que los individuos actúan grupal e individualmente en las organizaciones. De igual manera, busca establecer formas en que los individuos puedan intervenir con mejor efectividad. El comportamiento organizacional contribuye a que los inversionistas analicen el comportamiento de sus colaboradores, y posibilita el entendimiento de lo complejas que pueden ser las relaciones interpersonales en las que interaccionan las personas. De otra forma, es la disciplina que estudia, dentro de las estructuras formales de la empresa, las distintas conductas o comportamientos, de cada individuo, de los grupos que la integran, y de las interrelaciones que se dan entre los mismos; analizando la cultura organizacional con el fin de optimizar los resultados tanto en favor de los individuos como en favor de la organización. (p. 91).

En palabras de, Griffin, Phillip y Gully (2017) manifiestan que:

El comportamiento organizacional (CO) es el análisis de la conducta de las personas 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. Por ejemplo, podríamos estudiar el comportamiento individual sin considerarlo de forma explícita en la organización, pero como esta influye y es influida por el individuo, no podríamos comprender la conducta de los individuos, sin saber algo acerca de la organización. De manera similar, podríamos estudiar a la organización sin enfocarnos de forma explícita en las personas que la

conforman, pero de nuevo sólo estaríamos apreciando una parte del rompecabezas y finalmente deberíamos considerar, tanto al resto de las piezas como al rompecabezas completo. En esencia, el CO ayuda a explicar y predecir la forma en que las personas y los grupos interpretan los acontecimientos, reaccionan y se comportan en las organizaciones, así como a describir el papel de los sistemas organizacionales, las estructuras y los procesos en la conformación del comportamiento. (p. 4-5).

Daft (2015) señala que:

El comportamiento organizacional es el micro enfoque para las organizaciones porque se enfoca en los individuos dentro de las organizaciones como las unidades de análisis relevantes. El comportamiento organizacional examina conceptos como motivación, estilo de liderazgo y personalidad, y se ocupa de las diferencias cognitivas y emocionales entre las personas dentro de las organizaciones. (p. 36)

#### ***2.2.2.2. Disciplinas que intervienen en el campo del comportamiento organizacional***

Según los autores Robbins y Judge (2017) definen:

El comportamiento organizacional es una disciplina adaptada del comportamiento que se alimenta de las aportaciones de otras disciplinas, sobre todo la psicología, la psicología social, la sociología y la antropología.

- Psicología: busca calcular, aclarar y, en algunos casos, transformar la conducta de las personas y seres vivos.
- Psicología social: reúne conceptos de la psicología y de la sociología, para orientarse en el dominio que los individuos tienen en sí mismos.
- Sociología: examina a los individuos en y su vínculo con su cultura o ambiente social.
- Antropología: es el análisis de las sociedades con la intención de estudiar sobre los seres humanos y sus ocupaciones. (p. 14)

### **2.2.2.3. Retos y oportunidades del CO**

Para los autores, Robbins y Judge (2017) manifiestan que:

Tiempo atrás jamás había sido tan primordial para los administradores conocer el comportamiento organizacional como lo es hoy en día. Dé un vistazo ligero a los cambios radicales que hay en las empresas. Por ejemplo, el colaborador común se está envejeciendo; cada vez son más las mujeres y personas de minorías que se juntan a la fuerza laboral; la disminución corporativa y el uso desenfrenado de colaboradores provisionales están destruyendo los vínculos de lealtad, que tradicionalmente sostenían muchos individuos con sus jefes; la disputa mundial exige que los colaboradores sean más comprensivos y aprendan a digerir los cambios rápidos. La recesión, en general ha puesto al descubierto los retos de laborar con gente y administrarla, durante períodos de incertidumbre. En otros términos, hoy en día existen demasiados retos y oportunidades para que los gerentes aprovechen los conceptos del comportamiento organizacional. (p. 15).

### **2.2.2.4. Educación organizacional positiva**

Según los autores Robbins y Judge (2017) señalan:

También conocido como comportamiento organizacional positivo, que observa la manera en que las organizaciones progresan con la fuerza humana, incitan la fortaleza y la vitalidad, y acrecientan sus capacidades. En esta área los investigadores manifiestan que la mayoría de sus investigaciones sobre el CO y la destreza gerencial han estado orientadas a reconocer los que no están bien en las organizaciones y sus colaboradores. A manera de respuesta, los investigadores tratan de analizar el lado bueno de dichas organizaciones. Algunas variables independientes importantes en la investigación del comportamiento organizacional positivo podrían ser la esperanza, entusiasmo, deberes y entereza ante las presiones. (p. 22).

### **2.2.2.5. Comportamiento ético**

De acuerdo con, Robbins y Judge (2017) indican que:

Las empresas afrontan regularmente dudas e iniciativas éticas en los cuales deben reconocer una dirección correcta o una incorrecta.

El administrador moderno necesita establecer para sus colaboradores un ambiente ético, donde se ocupen de manera productiva y presenten poca confusión con relación al significado de comportamientos correctos e incorrectos. Las empresas que promueven una misión ética fuerte exhortan a los colaboradores a comportarse con lealtad, mientras que la práctica de un liderazgo en gran medida ético podría influenciar en las decisiones de los colaboradores para comportarse de manera ética. (p. 23).

### **2.2.2.6. Niveles del comportamiento organizacional**

Según Chiavenato (2017) indica:

Que en el estudio del CO se aplica un enfoque dividido en tres niveles jerárquicos:

- Macro perspectiva del comportamiento organizacional. Explica la conducta del sistema organizacional de manera general. Denominado también comportamiento macro organizacional y se asocia al examen de la conducta de compañías enteras.
- Perspectiva intermedia del comportamiento organizacional. Trata sobre el comportamiento de los grupos y los equipos de la compañía. Examina el comportamiento de los individuos que trabajan en equipos o en grupos. La perspectiva intermedia se basa en estudios sobre los equipos, la autorización para la toma de decisiones (empowerment) y las dinámicas grupales e intergrupales.
- Micro perspectiva del comportamiento organizacional. Examina comportamiento del individuo que labora solo en la empresa. Se denomina comportamiento micro organizacional, por su origen, la micro perspectiva del comportamiento organizacional tiene una dirección

claramente psicológica. Está orientada a las diferencias personales, la identidad, la percepción y la atribución, la motivación y la satisfacción en el centro de trabajo. (p. 10).

#### **2.2.2.7. Cultura organizacional**

Según Chiavenato (2017) señala que:

Así como todo individuo posee una cultura, las entidades se diferencian por tener culturas corporativas particulares. El primer paso para entender a una entidad es conocer su cultura. Ser parte de una empresa, laborar en ella, intervenir en sus actividades y desarrollar una carrera significa aceptar su cultura organizacional o su filosofía corporativa. La manera en que se relacionan los individuos, las posturas sobresalientes, los posibles subyacentes, los objetivos y los temas relevantes de las interacciones humanas son parte de la cultura de la organización. La cultura organizacional no es algo tangible. Solo puede contemplarse debido a sus resultados y consecuencias. De modo que, es comparable a un iceberg.

En la parte sobresaliente, la que está sobre el nivel del agua, están los aspectos observable y externo de las organizaciones, los cuales se derivan de su cultura. Consecuentemente son componentes físicos y concretos como el tipo de edificación, los colores empleados, los ambientes, la distribución de las oficinas y los muebles, las reglas y procedimientos de trabajo, las tecnologías usadas, los títulos y las características de los cargos y las políticas de administración de personal. En la parte sumergida encontraremos los aspectos invisibles y profundos, los cuales son más complicados de visualizar o percibir. En esta fracción se localizan las expresiones sociológicas y psicológicas de la cultura. (p. 123).

#### **2.2.2.8. Factores claves del comportamiento organizacional**

Según Maldonado (2017) manifiesta que:

Existe un conjunto de fuerzas que afectan a las empresas, las mismas que pueden clasificarse en cuatro áreas: personas, estructura, tecnología y entorno en que opera un negocio.



- Personas: la gente compone el sistema social interno de las organizaciones, consta de individuos y grupos grandes y pequeños, formales e informales; que son dinámicos (se forman, cambian y se desmantelan).
- Estructura: define las relaciones formales y el uso que se da a las personas en las organizaciones, ello implica diversos puestos también implica diversas relaciones estructurales entre tales puestos, que dan origen a problemas de cooperación, negociación y toma de decisiones.
- En muchos casos tales estructuras han sido objeto de planeamientos, downsizing o reestructuraciones. Estructuras *just in time* o estructuras basadas en equipos; que en todos los casos implican una cuestión a resolver.
- 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. 92).

#### **2.2.2.9. Algunos principios absolutos en el comportamiento organizacional**

Maldonado (2017) manifiesta:

Debido a que los seres humanos son complejos, cambian de actitudes y comportamientos en situaciones distintas, y por lo tanto, no son iguales, la habilidad para hacer generalizaciones sencillas, concretas y claras es limitada.

Esto no significa que no se pueda ofrecer explicaciones razonables y precisas del comportamiento humano o en todo caso realizar predicciones válidas. Quiere decir, que los conceptos de CO deben reflejar condiciones situacionales o de contingencia que son aquellas que moderan la relación entre las variables independientes e independientes, y mejoran la correlación.

Existen tres niveles de análisis de CO y a medida que pasamos del nivel individual al del grupo y al de los sistemas de la organización, avanzamos sistemáticamente en nuestro entendimiento del comportamiento en las organizaciones. (p. 93).

#### **2.2.2.10. Adecuación persona organización**

Según los autores Griffin, Phillip y Gully (2017) indican que:

La adecuación persona-organización es el ajuste que existe entre los valores, creencias y personalidad de un individuo con los valores, normas y cultura de una organización. La fuerza de esta adecuación influye en el logro de resultados importantes para la organización, como el desempeño laboral, la retención, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Los valores organizacionales y las normas que son importantes para lograr esta adecuación son la integridad, la justicia, la ética laboral, la competitividad, la cooperación y la compasión por sus compañeros y clientes. La adecuación persona-organización tiene una relación positiva fuerte con la satisfacción laboral, compromiso organizacional y la intención de permanecer en la empresa, y puede influir, en las actitudes de los empleados y las conductas ciudadanas más allá de los requisitos de trabajo, como ayudar a los demás o hablar positivamente acerca de la empresa. También tiene un efecto moderado en la antigüedad y la rotación, pero no influye en el cumplimiento de las exigencias de los puestos. (p. 90)

#### **2.2.2.11. Personalidad y comportamiento individual**

Según los autores Griffin, Phillip y Gully (2017) manifiestan que:

La personalidad es el conjunto relativamente estable de atributos psicológicos que distinguen a una persona de otra. Desde hace mucho tiempo existe un debate entre los psicólogos, expresado a menudo como “la naturaleza contra la crianza”, que versa sobre la medida en que los atributos de la personalidad se heredan de los padres (la “naturaleza”) o son moldeadas por nuestro entorno (la “crianza”). En realidad, tanto los factores biológicos como los del entorno desempeñan un papel importante

para determinar nuestra personalidad. Aunque los detalles de este debate van más allá del alcance de nuestro análisis, los gerentes deben esforzarse por entender los atributos básicos de la personalidad y cómo pueden afectar el comportamiento y adecuación de las personas en la empresa, sin mencionar su percepción y actitudes hacia la organización. (p. 93).

#### ***2.2.2.12. Teoría organizacional***

Según Daft (2015) manifiesta que:

La teoría organizacional es un macro examen de las organizaciones, porque analiza la organización como unidad. La teoría organizacional se ocupa de las personas reunidas en departamentos y organizaciones y de las diferencias en la estructura y el comportamiento en el nivel de análisis de la organización. La teoría organizacional se puede considerar la sociología de las organizaciones, mientras que el comportamiento organizacional es la psicología de las mismas. (p. 36).

#### ***2.2.2.13. Cultura organizacional***

Según Daft (2015) señala que:

La cultura es el conjunto de valores, normas, creencias orientadoras y entendimientos que sirven de guía y que comparten los miembros de una organización y se enseñan a los nuevos miembros la manera correcta de pensar, sentir y comportarse. Representa la parte no escrita de los sentimientos de la organización. Todos participan en la cultura, pero ésta por lo general pasa inadvertida. Los gerentes se enfrentan cara a cara al poder de la cultura solo cuando tratan de implementar nuevas estrategias o programas que van contra las normas y los valores culturales básicos. (p. 374-375).

### **2.2.2.14. Dimensiones**

#### **2.2.2.14.1. Dimensión 1. Diversidad en la organización**

En lo dicho por, los autores Robbins y Judge (2017) indican que:

Aunque se ha dicho mucho sobre la diversidad en cuanto a edad, raza, género, origen étnico, religión y estatus de discapacidad, los expertos ahora reconocen que esas características demográficas son tan solo la punta del iceberg. Los aspectos demográficos reflejan principalmente el nivel superficial de la diversidad y no los pensamientos ni los sentimientos, y podrían ocasionar que los trabajadores se perciban unos a otros mediante estereotipos y suposiciones. Sin embargo, la evidencia ha demostrado que, cuando las personas llegan a conocerse, dan menor atención a las diferencias demográficas si consideran que comparten algunos de los rasgos más importantes, como la personalidad y los valores, los cuales representan el nivel profundo de la diversidad. (p. 42).

### **Indicadores**

#### **1) Las actitudes y la satisfacción en el trabajo**

Para Robbins y Judge (2017) definen las actitudes y la satisfacción en el trabajo como:

El sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, que resulta de la evaluación de las características de este, es demasiado amplia, aunque dicha amplitud es adecuada. El trabajo es más que solo realizar actividades como ordenar papeles, escribir códigos de programación, atender a clientes o manejar un camión. Los puestos de trabajo requieren la interacción entre compañeros y jefes, así como seguir las reglas y políticas organizacionales, cumplir estándares de desempeño, vivir en condiciones laborales que con frecuencia son menos que ideales y cuestiones por el estilo. Evaluar que tan satisfecho o insatisfecho se encuentra un empleado con su trabajo es una suma compleja de cierto número de elementos discontinuos. (p. 79).

## 2) La personalidad y los valores

De acuerdo con, Robbins y Judge (2017) definen la personalidad y los valores como:

**Personalidad:** “es la suma de las formas en que el individuo reacciona ante otros e interactúa con ellos. Es más frecuente que se describa en términos de los rasgos medibles que manifiesta una persona”

**Valores:** representan convicciones fundamentales de que “a nivel personal y social, cierto modo de conducta o estado final de existencia es preferible a otro opuesto o inverso”. Contienen un elemento de criterio que incluye ideas personales sobre lo que es correcto, bueno o deseable. Los valores tienen atributos tanto de contenido como de intensidad. (pp. 113-144)

## 3) La percepción y la toma de decisiones

Como señalan, Robbins y Judge (2017) indican que:

Los individuos en las organizaciones toman decisiones, es decir, eligen entre dos o más alternativas. Los altos directivos determinan las metas de su empresa, cuales productos o servicios ofrecer, como financiar del mejor modo las operaciones o donde ubicar una nueva planta de manufactura. Los gerentes de niveles medio y bajo determinan los programas de producción, seleccionan a los nuevos elementos y deciden como habrán de darse los aumentos de salario. Los trabajadores operativos deciden cuánto esforzarse en sus labores y si acatarán o no, una petición del jefe. Las organizaciones han comenzado a ceder poder a sus trabajadores operativos, dándoles la autoridad para tomar decisiones que, históricamente, estaban reservadas a los gerentes. Por consiguiente, la toma de decisiones individual forma parte importante del comportamiento organizacional. No obstante, la manera en que los individuos toman decisiones en las empresas y la calidad de sus elecciones finales están influidas en mucho por sus percepciones. (p. 174).

#### *2.2.2.14.2. Dimensión 2. Comportamiento de grupos*

Según los autores Robbins y Judge (2017) definen:

A un grupo como dos o más individuos que interactúan, son interdependientes y se reúnen para lograr objetivos específicos. Los grupos pueden ser formales o informales. Los grupos formales son aquellos que define la estructura de una organización, donde los trabajos designados establecen las tareas. En los grupos formales, las metas organizacionales dirigen y guían la conducta que deberían exhibir los miembros. Los seis miembros de la tripulación de un vuelo comercial forman parte de un grupo formal. Por otro lado, los grupos informales no están estructurados de manera formal ni determinados por la organización. Los grupos informales son formaciones naturales del entorno laboral, que aparecen en respuesta a la necesidad de mantener contacto social. Tres empleados de departamentos diferentes que almuerzan juntos de manera regular constituyen un grupo informal. Estos tipos de interacciones entre los individuos, aun cuando son informales, afectan significativamente su conducta y su desempeño. (p. 272).

#### **Indicadores:**

##### **1) Los equipos de trabajo**

Según los autores Robbins y Judge (2017) señalan que:

Conforme las organizaciones se han reestructurado para competir con más eficacia y eficiencia, recurrieron a los equipos como la mejor forma de aprovechar los talentos de su fuerza laboral. Los equipos son más flexibles y sensibles ante los eventos cambiantes, que los departamentos tradicionales u otras formas de grupos permanentes. Los equipos tienen la capacidad de formarse, actuar, reenfocarse y desintegrarse con rapidez. Pero no se deben ignorar las propiedades motivacionales de los equipos; los equipos facilitan la participación de los trabajadores en las decisiones operativas. De esta manera, otra explicación de la popularidad de los equipos es que son un medio eficaz para administrar y democratizar las

organizaciones, así como para incrementar la motivación de los individuos. (p. 308).

## **2) Comunicación**

En palabras de, Robbins y Judge (2017) indican que:

La comunicación favorece la motivación porque les aclara a los individuos lo que deben hacer, qué tan bien lo están haciendo y cómo podrían mejorar si su rendimiento fuera insatisfactorio. El establecimiento de metas específicas, la retroalimentación del progreso hacia ellas y el reforzamiento del comportamiento deseado estimulan la motivación y requieren de la comunicación. Para mucha gente, su grupo de trabajo es la principal fuente de interacción social. La comunicación que tiene lugar dentro del grupo es un mecanismo fundamental por medio del cual los miembros expresan tanto sus frustraciones como sus sentimientos de satisfacción. Por tanto, la comunicación ofrece un medio para la expresión emocional de los sentimientos, así como para satisfacer las necesidades sociales. (p. 337)

## **3) Liderazgo**

Según los autores Robbins y Judge (2017) indican que:

El liderazgo se define como la habilidad para influir en un grupo y dirigirlo hacia el logro de un objetivo o un conjunto de metas. La fuente de esta influencia puede ser formal, como la que proporciona una jerarquía administrativa en una organización. Sin embargo, no todos los líderes son gerentes, ni tampoco todos los gerentes son líderes. El simple hecho de que una organización otorgue a sus gerentes, ciertos derechos formales no garantizan que sean capaces de dirigir con eficacia. El liderazgo que no es otorgado -es decir, la capacidad de influir que se da de manera independiente de la estructura formal de la organización- con frecuencia es tan importante, o más, que la influencia formal. En otras palabras, los líderes pueden surgir desde el interior de un grupo, o bien, por una asignación formal. (p. 368).

### *2.2.2.14.3. Dimensión 3. Cultura organizacional*

Según los autores Robbins y Judge (2017) manifiestan que:

La cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás. Al parecer, existen siete características fundamentales que captan la esencia de la cultura de una organización:

- Innovación y toma de riesgos. Grado en que se estimula a los trabajadores a que sean innovadores y corran riesgos.
- Atención a los detalles. Grado en que se espera que los individuos muestren precisión, análisis y atención por los detalles.
- Orientación a los resultados. Grado en que la gerencia se centra en los resultados o eventos, y no en las técnicas y procesos utilizados para lograrlos.
- Orientación a la gente. Grado en que las decisiones de la gerencia toman en cuenta el efecto de los resultados sobre el personal de la organización.
- Orientación a los equipos. Grado en que las actividades laborales están organizadas por equipos en vez de por individuos.
- Dinamismo. Grado en que las personas son dinámicas y competitivas en lugar de fáciles de complacer.
- Estabilidad. Grado en que las actividades organizacionales hacen énfasis en mantener el status quo y no en el crecimiento. (p. 513).

#### **Indicadores**

##### **1) Políticas y prácticas**

Robbins y Judge (2017) señalan que:

Las políticas y prácticas de recursos humanos de una organización representan fuerzas importantes que dan forma al comportamiento y las actitudes de los empleados. Si las prácticas de selección de una



organización, se diseñan de manera adecuada, lograrán identificar a los candidatos competentes y que se ajustarán bien al puesto y la organización. Si bien la selección de personal está muy lejos de ser una ciencia, algunas organizaciones no logran diseñar un sistema de selección para encontrar el ajuste correcto entre la persona y el puesto. (p. 566).

## **2) Cambio organizacional**

Según los autores Robbins y Judge (2017) manifiestan que nuestro ego es frágil, y a menudo consideramos el cambio como algo amenazante. Un estudio reciente demostró que, incluso cuando los individuos se enfrentan a datos que sugieren que necesitan un cambio, se aferran a cualquier información que pudiera sugerir que todo está bien y que el cambio no es necesario. La resistencia al cambio puede ser positiva si conduce a una discusión y a un debate abierto. Por lo general, estas respuestas son preferibles a la apatía o al silencio, y son signo de que los miembros de la organización están comprometidos en el proceso, lo que da a los agentes del cambio una oportunidad para explicar cómo se llevará a cabo. Los agentes del cambio también pueden utilizar la resistencia para modificar los planes y ajustarlos a las preferencias de otros miembros de la compañía.

## **3) Manejo de estrés**

Según los autores Robbins y Judge (2017) señalan que:

Aunque el estrés suele analizarse en un contexto negativo, no necesariamente es algo malo en sí mismo; también tiene un valor positivo. Cuando ofrece una ganancia potencial representa una oportunidad. Considere, por ejemplo, el mejor desempeño que un atleta o un actor demuestran en una situación de “aceleramiento”. Estos individuos a menudo utilizan el estrés de manera positiva para aprovechar la ocasión y desempeñarse al máximo. De manera similar, muchos profesionales consideran las presiones de las grandes cargas de trabajo y de las fechas límite como desafíos positivos que mejoran la calidad de su trabajo y aumentan la satisfacción que obtienen por hacerlo. (p. 596).

### 2.3. Definición de términos básicos

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

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

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

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

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

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

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

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

**Apatía.** Sensación de indiferencia y poca importancia de un individuo que lo manifiesta frente a una determinada situación o circunstancia que se le presente, en el ámbito administrativo podría ser, malhumor, ausentismo laboral, irritación con su puesto de trabajo, etc.

**Corporación.** Institución oficialmente constituida por un grupo de personas u organizaciones que se juntan para compartir temas o trabajos de índole económica, investigativo, político, etc., que por lo general son de importancia y rentabilidad común.

**Downsizing.** Método de reestructuración o reorganización de las empresas por medio del cual se desarrollan mejoras a los procedimientos laborales, remodelación de la organización e implantación apropiada al piso de los colaboradores a fin de conservar la competitividad.

**Empowerment.** Técnica o mecanismo que está basado en compartir, otorgar o delegar responsabilidad y poder autónomo a los colaboradores o grupos de trabajo de una organización con la finalidad de que puedan hacer toma de decisiones, solucionar conflictos o desarrollar obligaciones sin previa autorización de sus jefes.

**Just-in-time.** Términos en inglés que en nuestro idioma significa “Justo a tiempo”, nacido en Japón; es una técnica de gestión generalmente relacionado a la producción y almacenamiento, utilizado para reducir los excesos de inventario, pérdidas de suministros y costos.

**Macro examen.** Evaluación de naturaleza global, utilizado en las empresas como parte del comportamiento organizacional para conocer a detalle los pro y contra de cada miembro ya sea individuos o materiales que la conforman.

**Micro enfoque.** Diminutivo de un enfoque o un determinado punto de vista sobre un objeto o tema en particular.

**Organización.** Grupo de individuos de tipo administrativo, creada con la finalidad de alcanzar un propósito u objetivo en común con la colaboración de todos los que la integran ya sea con sus conocimientos, destrezas o facultades.

**Retroalimentación.** Herramienta utilizada para controlar un sistema en el cual los efectos alcanzados de una actividad o trabajo son incluidos de nuevo en el procedimiento con la finalidad de tener el control y mejorar su desarrollo o comportamiento.

**Status.** Condición o categoría social y económica que adquiere una persona u organización dentro de un conjunto.

**Absentismo presencial.** Son aquellas horas que se pierden en el puesto de trabajo realizando actividades ajenas a las funciones del puesto, como por ejemplo realizando tareas o pagos personales

**Personalidad.** Patrón de pensamientos, sentimientos y conducta que presenta una persona y que persiste a lo largo de toda su vida, a través de diferentes situaciones.

**Canales formales.** Canales de comunicación establecidos por una organización a fin de transmitir mensajes relacionados con las actividades profesionales de los miembros.

**Cohesión grado.** En que los miembros de un grupo se ven atraídos unos con otros y están motivados para permanecer en el grupo.

**Conflictos de roles.** Situación en la que un individuo es confrontado por expectativas divergentes en su rol

**Grupo formal:** Grupo de trabajo designado, definido por la estructura de la organización.

**Grupo no formal.** El que no está estructurado de manera formal, ni determinado por la organización; aparece como respuesta a la necesidad de contacto social.

**Autoliderazgo.** Conjunto de procesos por medio de los cuales los individuos controlan su propio comportamiento

**Compromiso.** Situación en la que cada parte de un conflicto está dispuesta a ceder algo.

**Poder grado.** En el que los miembros de un grupo se ven atraídos unos con otros y están motivados para permanecer en el grupo.

**Negociación.** Proceso en el que dos o más partes intercambian bienes o servicios y tratan de ponerse de acuerdo en la tasa de cambio para cada quien.

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

HG. Existe relación entre absentismo laboral y comportamiento organizacional en la empresa Plaza Veá, sede Los Olivos, Lima - 2020

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

HE 1. Existe relación entre el comportamiento organizacional y los enfoques del absentismo laboral en la empresa Plaza Veá, sede Los Olivos, Lima - 2020.

HE 2. Existe relación entre el comportamiento organizacional y los modelos psicosociales explicativos en la empresa Plaza Veá, sede Los Olivos, Lima - 2020.

HE 3. Existe relación entre el comportamiento organizacional y las variables relacionadas con el absentismo laboral en la empresa Plaza Veá, sede Los Olivos, Lima - 2020.

#### **3.2. Variables de estudio**

##### **3.2.1. Definición conceptual**

###### **3.2.1.1. Variable 01. Absentismo laboral**

Villaplana (2015) cita a la Real Academia de la Lengua (2010), y plantea que:

El término absentismo, según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, procede del inglés absentismo, y este del latín “*ausente*”, indica que es cuando no se acercan su centro laboral, es una forma voluntaria de abstenerse a dejar el trabajo de ocupaciones y compromisos. (p. 31).

### **3.2.1.2. 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**

#### **3.2.2.1. Variable 01. El absentismo**

Tomando en cuenta los pronósticos de los enfoques del absentismo laboral, los modelos psicosociales explicativos y las variables relacionadas con el absentismo laboral, analizando sus atributos mediante un cuestionario.

#### **Dimensión 1. Enfoques del absentismo laboral**

##### **Indicadores.**Enfoque económico

Enfoque Sanitario

Enfoque psicológico

#### **Dimensión 2. Modelos psicosociales explicativos**

##### **Indicadores.**

- 1) Modelos de la evitación laboral
- 2) Modelos de ajuste laboral
- 3) Modelos de decisión

#### **Dimensión 3. Las variables relacionadas con el absentismo laboral**

##### **Indicadores.**

- 1) Características personales del trabajador
- 2) Condiciones laborales y las características organizativas
- 3) Variación temporal del absentismo

### **3.2.2.2. Variable 02. El comportamiento organizacional**

Tomando en cuenta los pronósticos, del rol del área de RRHH en los procesos del cambio, el comportamiento de los individuos en las organizaciones y el comportamiento de los supervisores directivos, analizando sus atributos mediante un cuestionario.

#### **Dimensión 1. Diversidad en la organización**

##### **Indicadores.**

- 1) Actitudes y la satisfacción en el trabajo
- 2) Personalidad y los valores
- 3) Percepción y la toma de decisiones

#### **Dimensión 2. Comportamiento de grupos**

##### **Indicadores.**

- 1) Equipos de trabajo
- 2) Comunicación
- 3) Liderazgo

#### **Dimensión 3. Cultura organizacional**

##### **Indicadores.**

- 1) Políticas y prácticas
- 2) Cambio organizacional
- 3) Manejo de estrés

### **3.3. Tipo y nivel de la investigación**

#### **3.3.1. Tipo**

##### **Aplicada**

Según Tamayo (2003), indica que es denominada también activa o dinámica, se encuentra íntimamente ligada a la pura ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos; es el estudio o aplicación de la investigación a problemas concretos (p.42)

El tipo de investigación que se llevó a cabo fue aplicado ya que tiene propósito de ser aplicada. El aporte que brinda este tipo de investigación fue teórico.

### **3.3.2. Nivel de investigación:**

Descriptivo correlacional

#### **1) Descriptivo**

Es preciso señalar que las investigaciones descriptivas calculan de forma más bien independiente las ideas o variables con los que tenga que ver. No obstante, evidentemente pueden agrupar la publicación de cada una de dichas variables para indicar como son y se expone el nivel de interés, su finalidad no es aclarar cómo se conectan las variables medidas. (Hernández, Fernández y Baptista: 2014).

Por consiguiente, la investigación descriptiva se encarga de narrar, describir, las variables, el fenómeno o hecho de estudio, permitiendo al investigador tener toda la información necesaria para el proceso investigativo y entender de mejor manera el porqué de la investigación.

#### **2) Correlacional**

El beneficio e intención primordial de la investigación correlacional es conocer cómo se puede implicar un concepto o variable sabiendo el proceder de más variables vinculadas. O sea, para pretender pronosticar la importancia que tendrá un grupo de individuos en una variable, desde el valor que tenga para la o las variables vinculadas. (Hernández, Fernández y Baptista: 2014).

Por lo antes mencionado, la investigación correlacional permite al investigador medir y conocer a profundidad que existe entre las dos variables de estudio.



### **3.4. Diseño de la investigación**

#### **1) Investigación no experimental**

La investigación no experimental es aquella que no altera a propósito las variables a investigar, lo que realiza este tipo de investigación es examinar fenómenos tal y como sucedan en su entorno actual, para posteriormente analizarlo.

En una investigación no experimental no se crean situaciones nuevas, simplemente se observan situaciones concretas en un tiempo y espacio determinado.

Existen distintos métodos para catalogar la investigación no experimental, adecuaremos el tamaño transitorio, en otras palabras, según el número de periodos o trazos en el tiempo que se tomó la recolección de datos. (Cortés e Iglesias. 2004: p. 27)

#### **2) Transversal o transeccional**

Reunir los datos en un determinado período, en un solo tiempo. Su finalidad es explicar las variables y observar su influencia y correlación en un periodo dado.

Esta clase de estudios es como un retrato en un tiempo determinado del problema que se está analizando y puede ser: correlacional o descriptiva de acuerdo con el problema de estudio. (Cortez e Iglesias. 2004: p. 27)

Por tal motivo, la investigación fue de tipo transversal, no experimental permitió a la investigadora recoger y analizar datos en un momento determinado.

### **3.5. Población y muestra de estudio**

#### **3.5.1. Población**

Según Quezada (2014) señala que “es el conjunto de todos los individuos, personas, objetos, animales, etc.) que porten información sobre el fenómeno que se estudia” (p.95)

La población motivo del presente trabajo de investigación estuvo conformada por 47 trabajadores de la empresa supermercados Plaza vea, sin distinción de tipo de contrato, tiempo de permanencia, cargo y género.

### **3.5.2. Muestra censal**

Según López (1998), señala que “La muestra censal es todo aquel conjunto que representa la población siendo un determinado grupo elegido por sus fines en común” (p. 123).

La muestra fueron 47 trabajadores, así mismo, la investigación fue censal debido a que es un grupo pequeño el cual fue representado por toda la población para ser estudiada debido a que se tiene un aspecto en común y son parte de la misma empresa.

## **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

Técnica es un total de métodos para conseguir un desenlace o resultado. En la posición que nos concierne es un procedimiento sistemático empleado para la recopilación de información o datos con desenlaces científicos. (López de Bozik. 2011: p. 177).

Por lo antes mencionado, la técnica representa el qué y cómo el investigador busca la recopilación de la información. Es el medio que le permite examinar y exponer la información o datos de interés para su estudio investigativo.

### **Encuesta:**

Esta técnica se caracteriza porque la información se debe conseguir por medio de preguntas a otras personas. Los encargados de la investigación hacen uso de esta técnica con la finalidad de estudiar de primera mano las propiedades de la población en general. Las encuestas buscan estudiar la conexión y frecuencia entre las variables sociológicas y psicológicas e investigan sobre creencias, preferencias, actitudes, prejuicios e ideas. (López de Bozik. 2011: p. 192).

Por lo tanto, la encuesta como técnica de recolección de datos requiere de un conjunto de preguntas previamente estructuradas, que forman parte del cuestionario, mismo que, debe ser avalado por juicio de expertos para su posterior implementación en el recojo de información necesaria para el estudio del fenómeno a investigar.

### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

Los instrumentos son los recursos materiales que utiliza el investigador para conseguir y reunir la información. Entre ellos tenemos: formularios, pruebas de conocimiento o escalas de actitudes como Likert, semántico y de Guttman; asimismo, pueden ser inventarios, notas de campo, listas de chequeos, fichas de datos para seguridad (FDS), etc. De modo que, se deben escoger consecuentemente los instrumentos que se emplearán en la variable independiente e independiente. (Valderrama, S. 2013: p.195).

El instrumento representa el medio físico que sirve de ayuda para el investigador en el recojo de datos e información; cada instrumento utilizado en los procesos investigativos es validados por juicio de expertos para su posterior aplicación.

#### **Cuestionario**

El argumento de las preguntas del cuestionario suele ser tan variado como las características que mide. Esencialmente se tienen en cuenta dos modelos de preguntas: abiertas y cerradas. (Hernández, Fernández y Baptista. 2010: p. 217).

Además, Behar señala que son las interrogantes que se les administra a los individuos, y van relacionadas con las variables del trabajo de investigación. (Behar, 2018: p. 64).

En conclusión, el cuestionario se basa en la elaboración de un conjunto de preguntas relacionadas a una o más variables a medir. Este tiene que ser coherente con el problema y su planteamiento e hipótesis.

### 3.7. Métodos de análisis de datos

Para realizar un análisis de datos es preciso el uso de procedimientos y métodos que nos den acceso a disponer de forma estructurada el sistema de cifrado, tabulación, calcular y analizar de acuerdo con las variables y dimensiones de la investigación. (Quezada. 2010: p. 132)

Como sabemos, los propósitos único de la observación, es reunir datos para posteriormente analizarlos y confrontarlos con las suposiciones planteadas, y de esta forma, producir conclusiones significativas; para plasmar esto, los medios, dependen específicamente del molde de indagación efectuada y de los instrumentos seleccionados. Es significativo que, en el período de procesar la encuesta recabada, el analista tenga ésta en alineación y con una distribución en aplicación de los capítulos y apartados registrados en el bosquejo, esto facilitará la manipulación de la investigación cuando se elabore el informe final. Es oportuno sugerir, que el procesamiento de datos recopilados mediante las encuestas es crecidamente arduo, ya que es obligatorio concurrir a la parte estadística; de acuerdo con esto, los datos pueden ser analizados a partir de dos enfoques:

- **Cuantitativo:** En este caso, el análisis se centra en los números arrojados para toda afirmación, esto cuando se ha realizado la clasificación.
- **Cualitativo:** aquí la finalidad es narrar y valorar las respuestas generalizadas, con el fin de explicarlas, demostrar las hipótesis y alcanzar conclusiones. (Gómez. 2012: p. 72)

### 3.8. Aspectos éticos

Los procedimientos de investigación y la generalización de resultados deben ser respaldados por la norma de la investigación.

Para la escritura del informe es imprescindible practicar las reglas, los criterios o protocolos establecidos y por la asociación a la cual habrá de entregarse al resultado del estudio. Así como para la distribución y la

divulgación de documentos previstos para tal caso. (Cid, Méndez, y Sandoval. 2011, p. 159).

Aunque no sea con intereses científicos, pero sí éticos, es indispensable que el investigador se pregunte acerca de los resultados del estudio. Citando un ejemplo supongamos que se pretende desarrollar un estudio basado en el impacto de un producto medicinal que se usa en el proceso de curación de esquizofrenia. Sería idóneo meditar sobre el beneficio de realizar o no la investigación, lo cual no discute el principio de que la investigación científica no estudia puntos de vista morales ni manifieste opiniones de este tipo. No lo hace, sin embargo, no significa que un investigador no pueda resolver si ejecuta o no un estudio porque causaría consecuencias dañinas para otros seres humanos.

De lo que aquí se discute, es de detener un estudio de investigación por ética personal, y de no realizar una investigación por asuntos éticos o morales. La determinación de desarrollar o no una investigación por los efectos que esta pueda ocasionar es una decisión propia de quien la imagina o concibe. Asimismo, es un aspecto del planteamiento del problema que debe analizar. El compromiso es digno de tener en cuenta cada que se vaya a desarrollar un estudio. (Hernández, Fernández y Baptista. 2014: p. 42).

La presente investigación fue de tipo básica, nivel descriptivo-correlacional y de diseño no experimental, en donde se estudiaron los datos cuantitativamente, se justifica bajo los principios de la ética y la moral, los que guían el comportamiento de nuestra sociedad, recolectando información de fuentes fidedignas y consiguiendo la información de individuos implicados utilizando las misma dentro del ámbito moral y legal sobre el uso de información con términos fidedignos. La presente investigación se desarrolló siguiendo al pie de letra, el formato o estilo APA para la presentación de trabajos escritos de ciencias de la conducta o de ciencias sociales, el cual nos garantiza un trabajo bien distribuido, y que sirve de fuente de información a fututos trabajos de investigación sobre el tema desarrollado o a fines.

Cabe indicar que esta investigación se halla alineada dentro de las reglas éticas y morales que la sociedad hace inexorable, por lo que es indispensable mencionar que, todas las personas involucradas en el proceso de recolección de datos serán protegidos en el incógnito, manteniendo en secreto sus respuestas y su identificación. Se ha honrado la autenticidad de los conceptos y sus respectivas citas, según normas APA, nombre del autor, año. Nombre del libro, ciudad y editorial, también señalo que esta investigación fue de carácter académico y no pretende algún tipo de interés económico o aprovechamiento.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

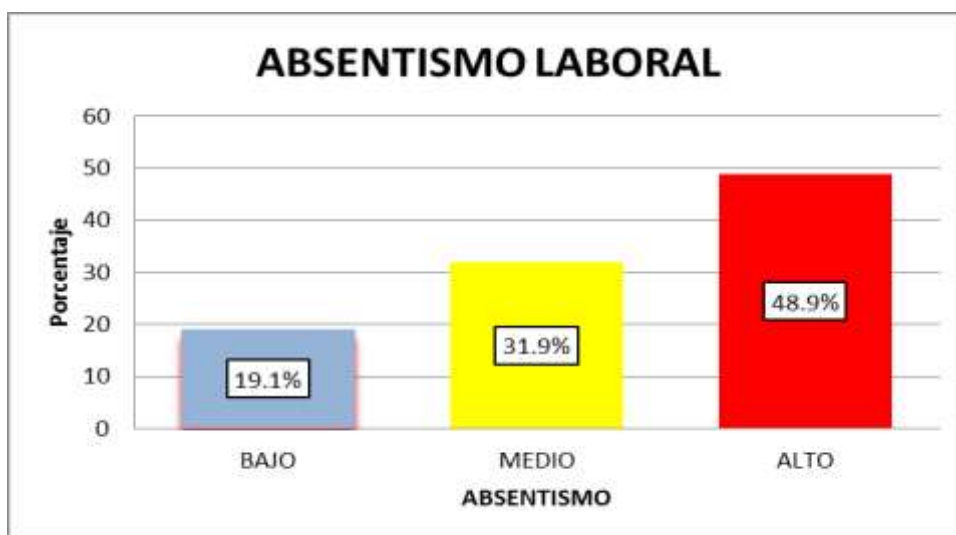
### 4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

**Tabla 1.**

*Absentismo laboral*

ABSENTISMO			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	9	19,1
	MEDIO	15	31,9
	ALTO	23	48,9
	Total	47	100,0

Fuente: Cuestionario propio



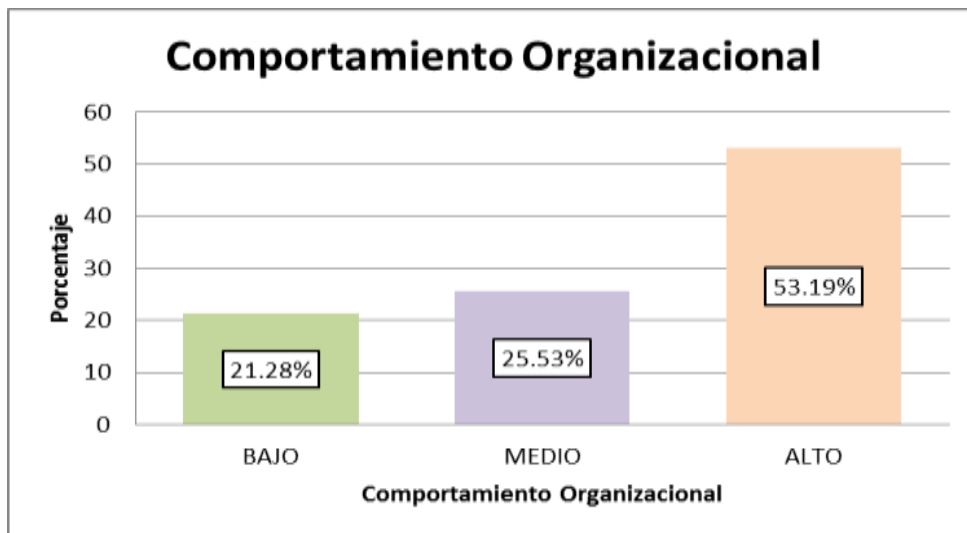
**Figura 1.** Absentismo laboral

En la tabla 1 y figura 1 se observa que, de los 47 trabajadores, 9 trabajadores manifiestan sentir bajos niveles (19,10%) de absentismo laboral, en contraste, 23 de ellos (48,91%) manifiestan un nivel alto de absentismo laboral en la empresa Plaza Vea, sede Los Olivos, Lima.

**Tabla 2.**  
*Comportamiento organizacional*

<b>COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	10	21,28
	MEDIO	12	25.53
	ALTO	25	53,19
	Total	47	100,0

Fuente: Cuestionario propio



**Figura 2.** Comportamiento organizacional

En la tabla 2 y figura 2 se observa que, de los 47 trabajadores, 10 trabajadores manifiestan sentir bajos niveles (21,28%) de comportamiento organizacional, en contraste, 25 de ellos (53,19%) manifiestan un nivel alto de comportamiento organizacional en la empresa Plaza Vea, sede Los Olivos, Lima.



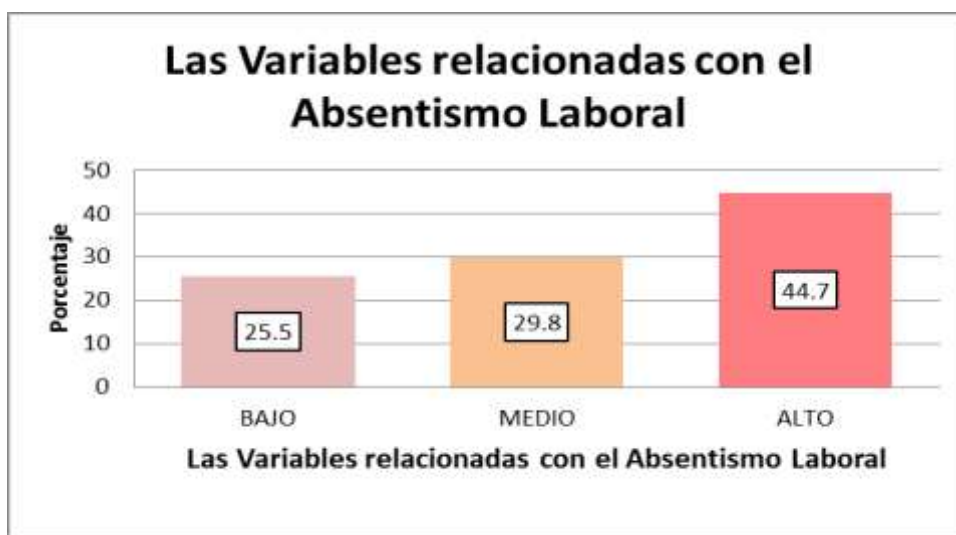
**Tabla 3.**

*Variables relacionadas con el absentismo laboral*

**Las variables relacionadas con el absentismo laboral**

	Frecuencia	Porcentaje
Válido BAJO	12	25,5
MEDIO	14	29,8
ALTO	21	44,7
Total	47	100,0

Fuente: Cuestionario propio



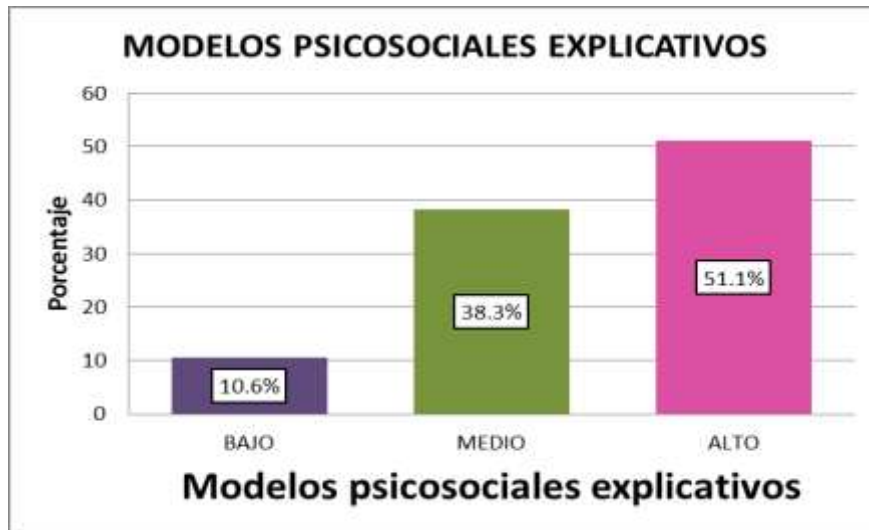
**Figura 3.** Variables relacionadas con el absentismo laboral

En la tabla 3 y figura 3 se observa que, de los 47 trabajadores, 12 trabajadores manifiestan sentir bajos niveles (25,5%) de las variables relacionadas con el absentismo laboral en las empresas, en contraste 21 de ellos (44,7%) manifiestan un nivel alto de las variables relacionadas con el absentismo laboral en la empresa Plaza Vea, sede Los Olivos, Lima.

**Tabla 4.**  
*Modelos psicosociales explicativos*

<b>Modelos psicosociales explicativos</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	5	10,6
	MEDIO	18	38,3
	ALTO	24	51,1
	Total	47	100,0

Fuente: Cuestionario propio



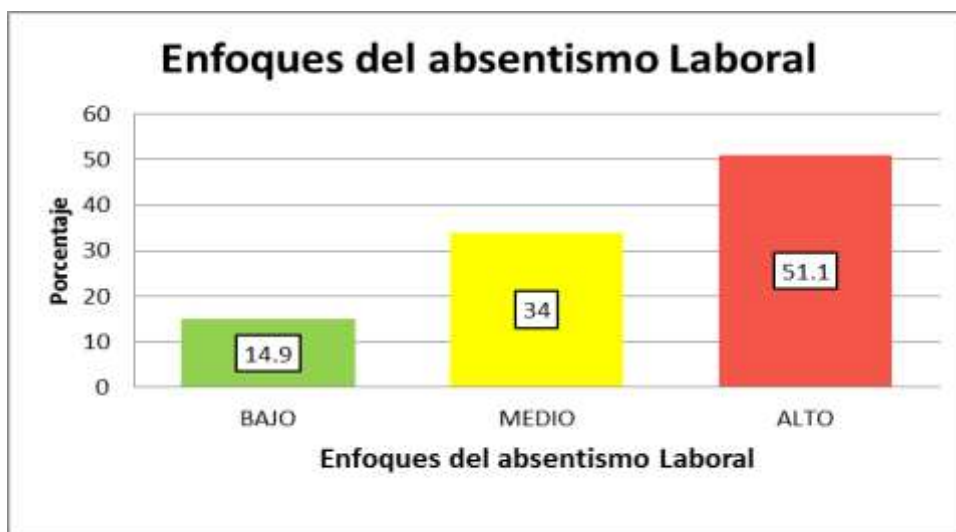
**Figura 4.** Modelos psicosociales explicativos

En la tabla 4 y figura 4 se observa que, de los 47 trabajadores, 5 trabajadores manifiestan sentir bajos niveles (10,6%) de los modelos psicosociales explicativos, en contraste 24 de ellos (51,1%) manifiestan un nivel alto de los modelos psicosociales explicativos en la Plaza Vea sede Los Olivos, Lima.

**Tabla 5.**  
*Enfoques del absentismo laboral*

Enfoques del absentismo laboral			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	7	14,9
	MEDIO	16	34,0
	ALTO	24	51,1
	Total	47	100,0

Fuente: Cuestionario propio



**Figura 5.** Enfoques del absentismo laboral

En la tabla 5 y figura 5 se observa que, de los 47 trabajadores, 7 trabajadores manifiestan percibir bajos niveles (14,9%) de enfoque del absentismo laboral en las empresas, en contraste 24 de ellos (51,1%) manifiestan un nivel alto de enfoques del absentismo laboral en la empresa Plaza Vea, sede Los Olivos, Lima.

## 4.2. Prueba de confiabilidad

**Tabla 6.**

*Nivel de confiabilidad de la variable absentismo laboral*

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	18

Fuente: Alfa de Cronbach

La herramienta utilizada para determinar la confiabilidad de la escala para la variable absentismo laboral fue alpha de Cronbach. Con una prueba realizada a 47 trabajadores, obteniendo 0,860 y evidenciando que la escala aplicada, es una prueba de fuerte confiabilidad.

**Tabla 7.**

*Nivel de confiabilidad de la variable comportamiento organizacional.*

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,795	18

Fuente: Alfa de Cronbach

La herramienta utilizada para determinar la confiabilidad de la escala para la variable comportamiento organizacional fue alpha de Cronbach. Con una prueba realizada a 47 trabajadores, obteniendo 0,795 y evidenciando que la escala aplicada es una prueba de fuerte confiabilidad.

### 4.3. Prueba de hipótesis

#### 4.3.1. Prueba de hipótesis general

**H0:** No existe relación entre el absentismo laboral y el comportamiento organizacional en la empresa Plaza Vea, sede Los Olivos, Lima.

**H1:** Existe relación entre el absentismo laboral y el comportamiento organizacional en la empresa Plaza Vea, sede Los Olivos, Lima.

**Tabla 8.**

*Nivel de correlación y significación del absentismo laboral y el comportamiento organizacional.*

		Correlaciones		
			Absentismo	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Absentismo	Coefficiente de correlación	1,000	,675**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	,675**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

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

En la tabla 8, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman  $\rho = 0.675$ , lo cual significa que existe una correlación moderada entre las variables, frente al  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: existe relación entre el absentismo laboral y el comportamiento organizacional en la empresa Plaza Vea, sede Los Olivos, Lima.

### 4.3.2. Hipótesis específica 1:

**H0:** No existe relación entre el comportamiento organizacional y los enfoques del absentismo laboral en la empresa Plaza Veá, sede Los Olivos, Lima.

**H1:** Existe relación entre el comportamiento organizacional y los enfoques del absentismo laboral en la empresa Plaza Veá, sede Los Olivos, Lima.

**Tabla 9.**

*Nivel de correlación y significación del comportamiento organizacional y los enfoques del absentismo laboral*

		Correlaciones		
			Comportamiento organizacional	Enfoques del absentismo laboral
Rho de Spearman	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,466**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	47	47
	Enfoques del absentismo laboral	Coeficiente de correlación	,466**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	47	47

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

En la tabla 9, se observa la relación entre las variables determinada por el rho de Spearman  $\rho = 0.466$ , lo cual significa que no existe una correlación entre las variables, frente al  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula: no existe relación entre el comportamiento organizacional y los enfoques del absentismo laboral en la empresa Plaza Veá, sede Los Olivos, Lima.

### 4.3.3. Hipótesis específica 2:

**H0:** No existe relación entre el comportamiento organizacional y los modelos psicosociales explicativos en la empresa Plaza Vea sede Los Olivos, Lima.

**H1:** Existe relación entre el comportamiento organizacional y los modelos psicosociales explicativos en la empresa Plaza Vea sede Los Olivos, Lima.

**Tabla 10.**

*Nivel de correlación y significación del comportamiento organizacional y los modelos psicosociales explicativos*

			Comportamiento organizacional	Modelos psicosociales explicativos
Rho de Spearman	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,552**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
Rho de Spearman	Modelos psicosociales explicativos	Coeficiente de correlación	,552**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

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

En la tabla 10, se observa la relación entre las variables determinada por el rho de Spearman  $\rho = 0.552$ , lo cual significa que existe una correlación moderada entre las variables, frente al  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: existe relación entre el comportamiento organizacional y los modelos psicosociales explicativos en la empresa Plaza Vea, sede Los Olivos, Lima.

#### 4.3.4. Hipótesis específica 3:

**H0:** No existe relación entre el comportamiento organizacional y las variables relacionadas con el absentismo laboral en la empresa Plaza Veá, sede Los Olivos, Lima.

**H1:** Existe relación entre el comportamiento organizacional y las variables relacionadas con el absentismo laboral en la empresa Plaza Veá sede Los Olivos, Lima.

**Tabla 11.**

*Nivel de correlación y significación del comportamiento organizacional y las variables relacionadas con el absentismo laboral.*

Correlaciones			Comportamiento organizacional	Las variables relacionadas con el absentismo laboral
Rho de Spearman	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,674**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Las variables relacionadas con el absentismo laboral	Coeficiente de correlación	,674**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

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

En la tabla 11, se observa la relación entre las variables determinada por el rho de Spearman  $\rho = 0.674$ , lo cual significa que existe una correlación moderada entre las variables, frente al  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: existe relación entre el comportamiento organizacional y las variables relacionadas con el absentismo laboral en la empresa Plaza Veá, sede Los Olivos, Lima.



## V. DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados hallados en la prueba estadística con el coeficiente alfa de Cronbach, para medir el nivel de confiabilidad del cuestionario de 36 preguntas aplicadas a 47 trabajadores en la empresa Plaza Vea, sede Los Olivos, Lima, se halla como resultado una correlación buena entre las variables absentismo laboral y el comportamiento organizacional con un nivel de confiabilidad respectivamente de 0.860 y 0.795 de acuerdo con el resultado del cuestionario; lo que, permite tener una base de datos confiable para el procesamiento de los análisis respectivos a las respuestas halladas para los objetivos en la tesis.

Con la base de datos se realizó un cuadro de resumen general a nivel de frecuencias y porcentajes de las respuestas halladas que rechazan las hipótesis nulas y se aceptan las hipótesis alternas de la presente investigación o viceversa, lo que permite hacer un aporte al estudio de la variable absentismo laboral y sus tres dimensiones: enfoques del absentismo laboral; dimensión 2 modelos psicosociales explicativos y dimensión 3 las variables relacionadas con el absentismo laboral; del mismo modo, la segunda variable comportamiento organizacional con su dimensión 1 diversidad en la organización, dimensión 2 comportamiento de grupos y dimensión 3 cultura organizacional; las cuales, fueron aplicadas al objeto de estudio 47 en la Plaza Veja, sede Los Olivos, Lima, quienes fueron seleccionados de manera aleatoria con un corte único en el tiempo; por consiguiente, ha permitido hallar resultados moderados de correlación entre la variables absentismo laboral y la variable comportamiento organizacional con una significativa relación positiva de 0.675 siendo su correlación moderada, y con un sig. que le permite aceptar la hipótesis alterna planteada en el trabajo de investigación realizado; así mismo, todas las relaciones entre la variable comportamiento organizacional con las dimensiones de la variable absentismo laboral, también tienen una relación significativa positiva que acepta las hipótesis alternas y otras con significancia negativa que las rechaza.

Según Villaplana (2015) indica que el absentismo o abandono de las ocupaciones, o puesto de trabajo, representa para la empresa un aspecto negativo que requiere de la inmediata evaluación para reprimir posibles aspectos negativos que se pueda presentar en la empresa por la ausencia que genere el individuo con su puesto de trabajo; por tal motivo la investigación se ha centrado en determinar y conocer cómo la variable absentismo participa en los fenómenos laborales de la organización.

Por otro lado, Robbins y Judge (2017) definen:

El comportamiento organizacional (CO) como un campo de estudio, lo cual significa que se trata de un área de especialidad específica con un conjunto común de conocimientos, que se obtiene sobre los individuos, los grupos y el efecto de la estructura en el comportamiento, con la finalidad de que las organizaciones trabajen con más eficacia. (p. 10)

Por tal motivo, el absentismo laboral de la empresa se ve estrechamente ligada con el comportamiento organizacional, siendo un indicador relevante que la empresa debe considerar para mantener en buenos términos el trabajo idóneo que debe generar su recurso humano, y con ello, el proceso productivo y competitivo pueda continuar o mejorar.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Respecto al objetivo general y en respuesta a la hipótesis general, se concluye que existe un nivel de correlación significativa moderada ( $r = 0.675^*$ ) siendo una correlación positiva entre el absentismo laboral y el comportamiento organizacional en la empresa Plaza Vea, sede Los Olivos, Lima, con un nivel de significancia 0.01 y  $p=0.000 < 0.05$ .
- Segunda.** Respecto al objetivo específico 1 y en respuesta a la hipótesis específica 1, se concluye que existe un nivel de correlación significativa moderada ( $r = 0.674^*$ ) siendo una correlación positiva entre el comportamiento organizacional y las variables relacionadas con el absentismo laboral en la empresa Plaza Vea, sede Los Olivos, Lima, con un nivel de significancia 0.01 y  $p=0.000 < 0.05$ .
- Tercera.** Respecto al objetivo específico 2 y en respuesta a la hipótesis específica 2, se concluye que existe un nivel de correlación significativa ( $r = 0.552^*$ ), siendo una correlación positiva entre el comportamiento organizacional y los modelos psicosociales explicativos en la empresa Plaza Vea, sede Los Olivos, Lima, con un nivel de significancia 0.01 y  $p=0.000 < 0.05$ .
- Cuarta.** Respecto al objetivo específico 3 y en respuesta a la hipótesis específica 3, se concluye que no existe un nivel de correlación significativa ( $r = 0.466^*$ ) siendo una correlación negativa entre el comportamiento organizacional y los enfoques del absentismo laboral en la empresa Plaza Vea sede Los Olivos, Lima, con un nivel de significancia 0.01 y  $p=0.000 < 0.05$ .

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** A los responsables de la empresa, según el análisis, se recomienda darle la importancia respectiva a la situación problemática; así como tomar en cuenta el absentismo laboral de su recurso humano ya que con ello, podrá mejorar el comportamiento organizacional de los colaboradores en la empresa Plaza Veá sede Los Olivos, Lima.
- Segunda.** A los encargados del monitoreo del área de gestión y planificación de la empresa, se recomienda generar la mejora continua de las variables relacionadas con el absentismo que le permitan a la organización perfeccionar el comportamiento organizacional de la empresa Plaza Veá, sede Los Olivos, Lima.
- Tercera.** Se recomienda tomar en cuenta para la mejora continua los modelos psicosociales explicativos de la empresa y sus colaboradores con el fin de mejorar el comportamiento organizacional de la empresa Plaza Veá, sede Los Olivos, Lima.
- Cuarta.** Así mismo, se recomienda al personal encargado intervenir en el análisis de los enfoques de absentismo laboral de los colaboradores para mejorar el comportamiento organizacional de la Plaza Veá sede Los Olivos, Lima.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar G. (2016) *La inteligencia emocional en el comportamiento organizacional de los servidores públicos de la gobernación de Tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- Alfaro, C. (2012). *Metodología de Investigación Científica Aplicado a La Ingeniería*. UNAC. Perú.
- Altalky A. y Quero N. (2015) *Relación entre Motivación y Ausentismo Nacional Experimental de la Seguridad en el año 2015*. Universidad Católica Andrés Bello. Colombia
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Editorial Shalom.
- Campillo O. (2016). *Diagnóstico del Comportamiento Organizacional en el Sector Restaurantero de Especialidad Italiana en La Paz B.C.S*. Universidad Autónoma de Baja California Sur. México.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito de las organizaciones*. (3a. ed). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Cortés, M. e Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. (1a. ed). México.
- Daft, R. (2015). *Teoría y diseño organizacional* (11a. ed). México: Cengage Learning Inc. editorial.
- Del Cid. A., Méndez, R. y Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y Metodología* (2a. ed.). México: Pearson Educación.
- Estrada L. (2017). *Comportamiento organizacional y motivación de los colaboradores de la unidad de investigación de mercado del Grupo El Comercio S.A. – Lima 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Francisco A. (2018). *El comportamiento organizacional y su influencia en la disciplina laboral de los trabajadores de la municipalidad de Supe pueblo en el año 2016*. Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú.

- Fred, D. (2017). *Conceptos de la administración estratégica*. (15a. ed). México: Pearson educación editorial.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. (1ra. Ed). México: Red Tercer Milenio S.C. editorial
- Griffin, R., Phillips, J., y Gully S. (2017). *Comportamiento organizacional: Administración de personas y organizaciones*. (12a. ed). México: Cengage Learning Inc. editorial.
- Hernández S., Fernández C, Baptista C. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a. ed). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hill, C., Jones, G., y Schilling, M. (2015). *Administración estratégica: Teoría y casos. Un enfoque integral*. (11a. ed). México: Cengage Learning Inc. editorial.
- Hitt, M, Ireland, R. y Hoskisson R. (2015) *Administración estratégica. Competitividad y globalización: conceptos y casos*. (11a. ed). México: Cengage Learning Inc. editorial.
- 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*. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- López de Bozik, E. (2011). *Metodología de la investigación: Guía instruccional*. Venezuela: UNA
- Maldonado J. (2017). *Comportamiento, desarrollo y cambio organizacional*.
- Martínez, A. (2016). *Diagnóstico del comportamiento organizacional entre los empleados de DEMCA SAS. en la ciudad de Cartagena de Indias, 2016*. Universidad de Cartagena. Colombia
- Medina A. (2017). *Nivel de percepción de importancia a los contenidos de un modelo básico de administración estratégica*. Universidad EAN. Colombia.
- Méndez M. (2017). *Comportamiento Organizacional y la Productividad en el área de operaciones de la caja Metropolitana de Lima, 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa guía didáctica*. Colombia.

- Morquera N. (2017) *Factores que influyen en el Ausentismo Laboral y su Impacto en el Clima Organizacional 2017*. Universidad Militar Nueva Granada. Colombia
- Narváez G. (2019). *La administración estratégica y la competitividad empresarial de las empresas del sector gastronómico, del distrito de Tacna, año 2017*. Universidad nacional Jorge Basadre Grohmann, Perú.
- Quezada, N. (2010). *Metodología de la investigación. Estadística aplicada a la investigación*. (1a. ed). México: Alfaomega Macro editorial.
- Robbins S. y Gudge T. (2017). *Comportamiento organizacional*. (17a. ed). México: Pearson educación editorial.
- Sánchez, G y Sánchez, W. (2017). *Administración estratégica y comunicación organizacional en la institución educativa emblemática– jornada escolar completa “Nuestra señora de la Asunción”, Cutervo- Cajamarca, 2017*. Universidad Privada Telesup. Perú.
- Sihuay N. (2017). *La administración estratégica y la gestión de los servicios de salud de la provincia de Huancayo*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Perú.
- Tatamuez, Domínguez y Matabanchoy (2018) *Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina 2018*. Universidad de Nariño. Colombia
- Thompson A., Gamble J., Peteraf M. y Strickland A. (2015). *Administración estratégica: teoría y casos*. (19a ed). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Torres, Z. (2016). *Administración estratégica*. (1a. ed). México: Grupo editorial patria. S.A. DE C. V.
- Trinidad F. (2018, *El comportamiento organizacional y su influencia en la disciplina laboral de los trabajadores de la municipalidad de Supe pueblo en el año 2016*. Universidad Nacional Faustino Sánchez Carrión. Perú.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para Elaboración Proyectos y Tesis de Investigación Científica: Cuantitativa, cualitativa y mixta*. (2a. ed) Perú: Editorial San Marcos E. I. R. L.

- Yrribarren M. (2017). *Comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016*. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Zúñiga F. (2018) *Las Estrategias de Administración para la continuidad de las Empresas del Sector Calzado en la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.



## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

ABSENTISMO LABORAL Y SU RELACION CON EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA PLAZA VEA SEDE LOS OLIVOS, LIMA 2020.	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología.
	Cuál es la relación del absentismo y el comportamiento organizacional en la empresa Plaza Vea sede Los Olivos, Lima 2020.	Determinar la relación entre el absentismo y el comportamiento organizacional en la empresa Plaza Vea sede Los Olivos, Lima 2020.	Existe relación entre el absentismo y el comportamiento organizacional en la empresa Plaza Vea sede Los Olivos, Lima 2020.	ABSENTISMO LABORAL	<b>Enfoques del absentismo laboral</b>	Enfoque Económico	P1- P2	Tipo: Básica  Nivel: Descriptivo  Diseño  No experimental– correlacional  Enfoque: Cuantitativo  Población colaboradores  Muestra: Censal  Técnica encuesta  Instrumento Cuestionario  Análisis de datos Programa SPSS
						Enfoque Sanitario	P3 -P4	
	<b>Modelos psicosociales explicativos</b>	Enfoque Psicológico	P5-P6					
		Modelos de la evitación laboral	P7-P8					
Modelos de ajuste laboral		P9-P10						
<b>Las variables relacionadas con el absentismo laboral</b>	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	ABSENTISMO LABORAL	Comportamiento organizacional y los enfoques del absentismo laboral en la empresa Plaza Vea sede Los Olivos, Lima 2020.	Modelos de decisión	P11-12		
					Características personales del trabajador	P13-14		
					Condiciones laborales y las características organizativas	P15-16		
Cuál es la relación del comportamiento organizacional y los enfoques del absentismo laboral en la empresa Plaza Vea sede Los Olivos, Lima 2020.	Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y los enfoques del absentismo laboral en la empresa Plaza Vea sede Los Olivos, Lima 2020.	Existe relación entre el comportamiento organizacional y los enfoques del absentismo laboral en la empresa Plaza Vea sede Los Olivos, Lima 2020.	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	<b>Diversidad en la organización</b>	Variación temporal del absentismo	P17-18		
					Actitudes y la satisfacción en el trabajo	P19-20		
Cuál es la relación del comportamiento organizacional y los modelos psicosociales explicativos en la empresa Plaza Vea sede Los Olivos, Lima 2020.	Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y los modelos psicosociales explicativos en la empresa Plaza Vea sede Los Olivos, Lima 2020.	Existe relación entre el comportamiento organizacional y los modelos psicosociales explicativos en la empresa Plaza Vea sede Los Olivos, Lima 2020.		COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	<b>Comportamiento de grupos</b>	Personalidad y los valores	P21-22	
						Percepción y la toma de decisiones	P23-24	
						Equipos de trabajo	P25-26	
Cuál es la relación del comportamiento organizacional las variables relacionadas con el absentismo laboral en la empresa Plaza Vea sede Los Olivos, Lima 2020.	Determinar la relación del comportamiento organizacional las variables relacionadas con el absentismo laboral en la empresa Plaza Vea sede Los Olivos, Lima 2020.	Existe relación del comportamiento organizacional las variables relacionadas con el absentismo laboral en la empresa sede Los Olivos, Lima 2020.	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	<b>Cultura organizacional</b>	Comunicación	P27-28		
					Liderazgo	P29-30		
					Políticas y prácticas	P31-32		
					Cambio organizacional	P33-34		
					Manejo de estrés	P35-36		

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

### Matriz de operacionalización de la variable: Absentismo laboral

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Ordinal
Absentismo laboral	Según Villaplana (2015) indica que: El término absentismo, según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, procede del inglés absentismo, y este del latín "ausente", indica que es cuando no se acercan su centro laboral, es una forma voluntaria de abstenerse a dejar el trabajo de ocupaciones y compromisos. (RAE, 2010). (p.31)	El absentismo laboral se encuentra conformada por las dimensiones enfoques del absentismo laboral, modelos psicosociales explicativos y las variables relacionadas con el absentismo laboral los cuáles son los atributos del instrumento llamado cuestionario.	<b>Enfoques del absentismo laboral</b>	<i>Enfoque Económico</i> <i>Enfoque Sanitario</i> <i>Enfoque Psicológico</i>	1=Nunca
			<b>Modelos psicosociales explicativos</b>	<i>Modelos de la evitación laboral</i> <i>Modelos de ajuste laboral</i> <i>Modelos de decisión</i>	2=Casi Nunca
			<b>Las variables relacionadas con el absentismo laboral</b>	<i>Características personales del trabajador</i> <i>Condiciones laborales</i> <i>Variación temporal del absentismo</i>	3=A veces
					4=Casi siempre
					5=Siempre

## Matriz de operacionalización de la variable: Comportamiento Organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Ordinal
Comportamiento organizacional	<p>Según los autores Robbins y Judge (2017) definen:</p> <p>El comportamiento organizacional (CO) como un campo de estudio, lo cual significa que se trata de un área de especialidad específica con un conjunto común de conocimientos. ¿Qué estudia? Estudia tres determinantes del comportamiento en las organizaciones: individuos, grupos y estructura. Asimismo, el CO aplica el conocimiento que se obtiene sobre los individuos, los grupos y el efecto de la estructura en el comportamiento, con la finalidad de que las organizaciones trabajen con más eficacia. (p. 10)</p>	<p>El comportamiento organizacional el cual se encuentra conformado por las dimensiones diversidad en la organización, comportamiento de grupos y cultura organizacional, las cuáles son los atributos del instrumento llamado cuestionario para medir el desarrollo organizacional.</p>	<p><b>Diversidad en la organización</b></p> <p><b>Comportamiento de grupos</b></p> <p><b>Cultura organizacional</b></p>	<p>Actitudes y la satisfacción en el trabajo</p> <p>Personalidad y los valores</p> <p>Percepción y la toma de decisiones</p> <p>Equipos de trabajo</p> <p>Comunicación</p> <p>Liderazgo</p> <p>Políticas y prácticas</p> <p>Cambio organizacional</p> <p>Manejo de estrés</p>	<p>1=Nunca</p> <p>2=Casi Nunca</p> <p>3=A veces</p> <p>4=Casi siempre</p> <p>5=Siempre</p>

### Anexo 3: Instrumentos

El presente cuestionario tiene motivos de investigación en la Empresa, con fines de titulación, para conocer el absentismo laboral y el comportamiento organizacional, agradezco anticipadamente marcar de acuerdo a su criterio con aspa las respuestas alcanzadas

1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A Veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

#### Variable 01 Absentismo laboral

N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: Enfoques del absentismo laboral</b>					
01	¿Considera usted que el ingreso económico que recibe promueve el absentismo de los trabajadores?					
02	¿La empresa contribuye económicamente bien a sus trabajadores?					
03	¿Las condiciones de salubridad promueve el absentismo de los trabajadores?					
04	¿La empresa maneja con cuidado los aspectos de salubridad de sus trabajadores?					
05	¿La empresa toma en cuenta el factor psicológico de sus trabajadores como motivo de absentismo laboral?					
06	¿Usted utiliza el factor psicológico para ausentarse de su puesto de trabajo?					
	<b>DIMENSIÓN 2: Comportamiento de grupos</b>					
07	¿La empresa mantiene un control de sus trabajadores?					
08	¿Considera usted que el clima laboral influye en el absentismo laboral?					
09	¿Considera usted que las políticas de la empresa son un factor que influye en el absentismo laboral?					
10	¿Usted está de acuerdo con las políticas de la empresa en cuanto al absentismo laboral de sus trabajadores?					
11	¿Considera usted que existe absentismo					

	laboral por parte de sus compañeros?					
12	¿Considera usted que la empresa toma decisiones en cuanto al absentismo laboral?					
	<b>DIMENSION 3: Las variables relacionadas con el absentismo laboral</b>					
13	¿La empresa toma en cuenta el estado de salud física de sus colaboradores?					
14	¿Considera usted que el absentismo laboral se da por la inconformidad de los puestos de trabajo?					
15	¿Considera usted que el salario que percibe no es adecuado a sus funciones?					
16	¿La empresa toma en cuenta las leyes y normal actuales para el desarrollo de sus actividades y relación con sus colaboradores?					
17	¿Considera usted que existe mayor absentismo laboral por parte de sus compañeros en los últimos meses?					
18	¿Considera usted que su falta de compromiso con las funciones asignadas han decaído en los últimos meses?					

### Variable 02 Comportamiento organizacional

N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Diversidad en la organización</b>					
01	¿Considera usted que los trabajadores tienen un sentido de pertenencia con la empresa?					
02	¿La empresa brinda actividades que permitan incentivar la motivación y pertenencia de los trabajadores?					
03	¿La empresa procura el trabajo en equipo de sus colaboradores?					
04	¿Considera usted eficiente el trabajo en equipo que busca la empresa con sus colaboradores?					
05	¿La empresa brinda talleres o capacitaciones de liderazgo para sus colaboradores?					
06	¿Considera usted adecuada la toma de decisiones por parte de los jefes de área?					
	<b>Dimensión 2: Formación de la ventaja competitiva</b>					
07	¿Considera usted adecuada la comunicación que existe entre los miembros de la organización?					
08	¿Existe una buena comunicación entre trabajadores de la empresa?					

09	¿Cree usted que influye el liderazgo carismático en el compromiso de los trabajadores de una empresa?					
10	¿Considera que el liderazgo carismático influye de manera positiva en la motivación del personal de la organización?					
11	¿Cree usted que el personal administrativo está en la capacidad cognitiva de proponer planes de mejoramiento en los procesos de negociaciones futuras?					
12	¿Cree usted que los trabajadores de la organización tienen la capacidad de resolver problemas primarios de la organización?					
	<b>DIMENSIÓN 3: Cultura organizacional</b>					
13	¿Considera usted que los equipos de dirección de la organización, establecen objetivamente la participación de las áreas de trabajo?					
14	¿Considera usted que el equipo de recursos humanos tiene la capacidad de integrar participativamente a los trabajadores?					
15	¿La empresa cuenta con un equipo de dirección que involucra a todo el personal en las ceremonias de la organización?					
16	¿Considera usted que aseguran la participación y compañerismo de los directivos y trabajadores de la organización?					
17	¿Considera usted que el ritual organizacional afianza valores en la organización?					
18	¿Cree usted que los rituales son parte de motivación para los trabajadores de la organización?					

## Anexo 4: Validación de Instrumentos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 ABSENTISMO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1:Absentismo laboral							
	<b>DIMENSIÓN 1: Enfoques del absentismo laboral</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que el ingreso económico que recibe promueve el absentismo de los trabajadores?	X						
2	¿La empresa contribuye económicamente bien a sus trabajadores?	X						
3	¿Las condiciones de salubridad promueve el absentismo de los trabajadores?	X						
4	¿La empresa maneja con cuidado los aspectos de salubridad de sus trabajadores?	X						
5	¿La empresa toma en cuenta el factor psicológico de sus trabajadores como motivo de absentismo laboral?	X						
6	¿Usted utiliza el factor psicológico para ausentarse de su puesto de trabajo?	X						
	<b>DIMENSIÓN 2: Comportamiento de grupos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿La empresa mantiene un control de sus trabajadores?	X						
8	¿Considera usted que el clima laboral influye en el absentismo laboral?	X						
9	¿Considera usted que las políticas de la empresa son un factor que influye en el absentismo laboral?	X						
10	¿Usted está de acuerdo con las políticas de la empresa en cuanto al absentismo laboral de sus trabajadores?	X						
11	¿Considera usted que existe absentismo laboral por parte de sus compañeros?	X						
12	¿Considera usted que la empresa toma decisiones en cuanto al absentismo laboral?	X						
	<b>DIMENSION 3: Las variables relacionadas con el absentismo laboral</b>	Si	No	si	no	si		
13	¿La empresa toma en cuenta el estado de salud física de sus colaboradores?	X						
14	¿Considera usted que el absentismo laboral se da por la inconformidad de los puestos de trabajo?	X						



15	¿Considera usted que el salario que percibe no es adecuado a sus funciones?	X						
16	¿La empresa toma en cuenta las leyes y normal actuales para el desarrollo de sus actividades y relación con sus colaboradores?	X						
17	¿Considera usted que existe mayor absentismo laboral por parte de sus compañeros en los últimos meses?	X						
18	¿Considera usted que su falta de compromiso con las funciones asignadas han decaigo en los últimos meses?	X						

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. Dni

(Mg.) Mg. Michel Jaime Mendez Escobar  
MBA - Administrador

DNI: 10797162

Especialidad del validador:

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

formulado. Metodologo

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

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

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



Firma del Experto Informante.

**02 de enero del 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

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: Comportamiento organizacional							
	<b>DIMENSIÓN 1: Diversidad en la organización</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que los trabajadores tienen un sentido de pertenencia con la empresa?	X						
2	¿La empresa brinda actividades que permitan incentivar la motivación y pertenencia de los trabajadores?	X						
3	¿La empresa procura el trabajo en equipo de sus colaboradores?	X						
4	¿Considera usted eficiente el trabajo en equipo que busca la empresa con sus colaboradores?	X						
5	¿La empresa brinda talleres o capacitaciones de liderazgo para sus colaboradores?	X						
6	¿Considera usted adecuada la toma de decisiones por parte de los jefes de área?	X						
	<b>DIMENSIÓN 2: Formación de la ventaja competitiva</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera usted adecuada la comunicación que existe entre los miembros de la organización?	X						
8	¿Existe una buena comunicación entre trabajadores de la empresa?	X						
9	¿Cree usted que influye el liderazgo carismático en el compromiso de los trabajadores de una empresa?	X						
10	¿Considera que el liderazgo carismático influye de manera positiva en la motivación del personal de la organización?	X						
11	¿Cree usted que el personal administrativo está en la capacidad cognitiva de proponer planes de mejoramiento en los procesos de negociaciones futuras?	X						
12	¿Cree usted que los trabajadores de la organización tienen la capacidad de resolver problemas primarios de la organización?	X						
	<b>DIMENSIÓN 3: Cultura organizacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera usted que los equipos de dirección de la organización, establecen objetivamente la participación de las áreas de trabajo?	X						
14	¿Considera usted que el equipo de recursos humanos tiene la capacidad de integrar participativamente a los trabajadores?	X						
15	¿La empresa cuenta con un equipo de dirección que involucra a todo el personal en las ceremonias de la organización?	X						

16	¿Considera usted que aseguran la participación y compañerismo de los directivos y trabajadores de la organización?	X						
17	¿Considera usted que el ritual organizacional afianza valores en la organización?	X						
18	¿Cree usted que los rituales son parte de motivación para los trabajadores de la organización?	X						

**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

**<sup>1</sup>Pertinencia:**

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

**<sup>2</sup>Revelancia:**

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

**<sup>3</sup>Claridad:**

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

**Nota:**

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

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:  
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado Metodología  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

02 de enero del 2021

## Anexo 5: Matriz de datos

### Matriz de Datos de la variable Absentismo laboral

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18
Trabajador 1	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	1	4	4	3	4	4
Trabajador 2	4	3	4	2	4	3	4	3	2	3	3	3	1	3	3	4	2	5
Trabajador 3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	4	3	4	3	3
Trabajador 4	2	3	3	3	4	3	4	5	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4
Trabajador 5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	3	3	5	3	3	4	4	3
Trabajador 6	3	2	3	1	3	2	1	1	1	5	4	3	4	3	1	5	5	3
Trabajador 7	3	4	4	3	4	4	4	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
Trabajador 8	3	2	4	3	4	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	3
Trabajador 9	3	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4
Trabajador 10	4	5	5	4	5	3	3	2	4	4	4	4	1	4	5	5	4	4
Trabajador 11	4	5	3	3	4	5	4	4	5	5	4	2	3	3	3	5	5	4
Trabajador 12	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
Trabajador 13	3	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	1	3	3	3	3	3
Trabajador 14	4	5	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	5	5	5	5
Trabajador 15	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	1	4	4	4	3	3
Trabajador 16	2	2	2	2	3	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2
Trabajador 17	3	3	4	4	2	4	3	1	3	4	4	5	1	3	4	4	3	3
Trabajador 18	4	2	3	3	2	4	4	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4
Trabajador 19	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
Trabajador 20	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3
Trabajador 21	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3
Trabajador 22	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	1	3	4	4	3	3
Trabajador 23	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	1	3	4	2
Trabajador 24	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3
Trabajador 25	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
Trabajador 26	2	4	4	4	4	3	5	1	3	4	4	3	2	3	4	5	3	3
Trabajador 27	3	4	2	4	4	3	4	3	2	4	3	3	2	3	4	4	4	3
Trabajador 28	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4
Trabajador 29	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4
Trabajador 30	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	1	4	5	4	4	4
Trabajador 31	2	3	3	2	3	3	2	4	2	4	3	3	3	2	2	4	3	3
Trabajador 32	4	3	4	3	3	4	3	3	5	4	5	3	4	4	5	5	5	3
Trabajador 33	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4
Trabajador 34	2	4	3	3	5	5	3	5	3	5	5	2	3	2	4	5	5	4
Trabajador 35	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	4
Trabajador 36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3
Trabajador 37	3	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4
Trabajador 38	4	5	5	4	5	3	3	2	4	4	4	4	1	4	5	5	4	4
Trabajador 39	4	5	3	3	4	5	4	4	5	5	4	2	3	3	3	5	5	4
Trabajador 40	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
Trabajador 41	3	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	1	3	3	3	3	3
Trabajador 42	4	5	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	5	5	5	5
Trabajador 43	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	1	4	4	4	3	3
Trabajador 44	2	2	2	2	3	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2
Trabajador 45	3	3	4	4	2	4	3	1	3	4	4	5	1	3	4	4	3	3
Trabajador 46	4	2	3	3	2	4	4	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4
Trabajador 47	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5

## Matriz de Datos de la variable Comportamiento Organizacional

	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	y16	y17	y18
Trabajador 1	4	4	3	4	3	2	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
Trabajador 2	4	4	2	3	3	3	3	1	2	3	4	3	4	2	2	4	3	3
Trabajador 3	4	4	3	2	2	2	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3
Trabajador 4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	2	2	3	2	3	3	2	1	2
Trabajador 5	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	4	5	2	5	5	3
Trabajador 6	2	3	2	1	5	3	1	3	3	3	3	3	3	2	5	3	2	1
Trabajador 7	4	3	3	4	3	3	2	1	5	1	2	3	4	5	4	5	2	4
Trabajador 8	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	3	3	2	3	3	2
Trabajador 9	3	4	4	3	3	3	4	2	4	2	2	3	3	5	3	4	2	3
Trabajador 10	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	1	4	3	2	1	3
Trabajador 11	4	3	4	4	5	4	2	2	5	2	5	4	5	5	4	3	1	4
Trabajador 12	3	2	4	4	4	3	2	1	4	3	3	4	3	5	5	5	1	3
Trabajador 13	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1
Trabajador 14	2	2	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	2	1	3
Trabajador 15	4	4	2	3	4	4	3	1	3	1	3	4	3	2	4	3	2	2
Trabajador 16	3	3	3	2	3	3	3	1	4	2	3	3	2	3	4	4	2	2
Trabajador 17	4	3	3	3	3	3	3	1	4	1	4	3	2	3	4	4	2	4
Trabajador 18	3	2	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2
Trabajador 19	3	3	5	5	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	5	3	2	3
Trabajador 20	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	1	4	4	4	2	2	3	4
Trabajador 21	3	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4
Trabajador 22	2	3	2	3	2	4	3	2	5	4	3	3	2	4	2	4	3	3
Trabajador 23	2	3	3	1	2	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3
Trabajador 24	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	1	3	3	4	2	3
Trabajador 25	2	3	3	2	3	3	4	2	3	4	2	3	2	3	3	3	1	2
Trabajador 26	3	3	2	3	4	5	4	5	5	2	5	4	3	4	4	5	1	5
Trabajador 27	2	3	4	3	4	4	3	1	5	1	5	4	3	5	3	3	4	4
Trabajador 28	4	3	3	3	5	5	4	2	5	4	2	4	2	4	4	4	3	1
Trabajador 29	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2
Trabajador 30	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	5	3	3	1	3
Trabajador 31	2	3	2	3	3	3	3	1	2	1	4	3	3	3	2	3	2	3
Trabajador 32	3	3	4	4	4	4	3	5	4	2	3	4	2	4	4	3	2	2
Trabajador 33	4	3	2	3	4	4	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3
Trabajador 34	2	3	4	4	5	4	3	1	3	1	3	2	3	4	4	3	1	3
Trabajador 35	3	3	2	3	3	3	4	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4
Trabajador 36	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
Trabajador 37	3	4	4	3	3	3	4	2	4	2	2	3	3	5	3	4	2	3
Trabajador 38	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	1	4	3	2	1	3
Trabajador 39	4	3	4	4	5	4	2	2	5	4	5	4	5	5	4	3	1	4
Trabajador 40	3	2	4	4	4	3	2	1	4	3	3	4	3	5	5	5	1	3
Trabajador 41	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1
Trabajador 42	2	2	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	2	1	3
Trabajador 43	4	4	2	3	4	4	3	1	3	1	3	4	3	2	4	3	2	2
Trabajador 44	3	3	3	2	3	3	3	1	4	2	3	3	2	3	4	4	2	2
Trabajador 45	4	3	3	3	3	3	3	1	4	1	4	3	2	3	4	4	2	4
Trabajador 46	3	2	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2
Trabajador 47	3	3	5	5	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	5	3	2	3