

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Ausentismo laboral en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX –  
SUNARP, ubicada en el distrito de Jesús María, 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Bachiller Vannia Lucihelena Peña Flores

Lima – Perú

2018

***Dedicatoria:***

A Dios, por su infinita bondad en tiempos de angustia, por darme la fortaleza que necesitaba para continuar con este objetivo y no morir en el intento.

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación y por su incondicional apoyo.

A mis hijos, por ser mi fuente de energía ¡Lo logramos!

A Renato, Valentina y Catalina, para que vean en mí un ejemplo a seguir.

*Agradecimiento:*

A Arthur, por ser una parte muy importante de mi vida, por haberme apoyado en las buenas y en las malas, sobre todo por su paciencia y amor incondicional.

A Kathy, por ser una excelente amiga y compañera, por motivarme a seguir adelante en los momentos de desesperación.

A los colaboradores del área registral de Sunarp por haberme brindado las facilidades que me fueron otorgadas y así poder desarrollar mi tesis.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N°003-FPs y TS-2018, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado “Ausentismo Laboral en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX – SUNARP”, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea adecuadamente evaluado y aprobado.

Atentamente.

Vannia Lucihelena Peña Flores

## ÍNDICE

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Presentación	iii
Índice	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
<b>Capítulo I: Planteamiento del problema</b>	
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Justificación e importancia	19
<b>Capítulo II: Marco teórico conceptual</b>	
2.1. Antecedentes	21
2.1.1. Antecedentes Internacionales	21
2.1.2. Antecedentes Nacionales	24
2.2. Bases teóricas	27
2.2.1. Conceptualización de ausentismo laboral	27
2.2.2. Modelos del ausentismo laboral	29

2.2.3. Factores del ausentismo laboral	32
2.2.4. Importancia del ausentismo laboral	34
2.2.5. Características del ausentismo laboral	34
2.2.6. Tipos de ausentismo laboral	35
2.2.7. Causas del ausentismo laboral	35
2.2.8. Indicadores de ausentismo laboral	37
2.2.9. Normatividad sobre las ausencias y permisos	38
2.3. Definiciones conceptuales	42
<b>Capítulo III: Metodología</b>	
3.1. Tipo de la investigación	44
3.2. Diseño de la investigación	44
3.3. Población y muestra	45
3.4. Identificación de la variable y su operacionalización	47
3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación	50
<b>Capítulo IV: Presentación, procesamiento y análisis de resultados</b>	
4.1. Procesamiento de resultados de datos generales	52
4.2. Presentación de resultados de datos específicos	56
4.3. Procesamiento de los resultados	63
4.4. Discusión de los resultados	63
4.5. Conclusiones	65
4.6. Recomendaciones	67
<b>Capítulo V: Programa de Intervención</b>	
5.1. Denominación del programa	68
5.2. Justificación del programa	68
5.3. Establecimientos de objetivos	69
5.3.1. Objetivo general del programa	69

5.3.2. Objetivos específicos del programa	70
5.4. Sector al que se dirige	70
5.5. Metodología de la intervención	70
5.5.1. Recursos humanos	71
5.5.2. Recursos materiales	71
5.5.3. Procedimiento	72
5.5.4. Actividades	78
5.6. Cronograma	78
<b>Referencias bibliográficas</b>	80
<b>Anexos</b>	85
Anexo 1: Matriz de consistencia	86
Anexo 2: Instrumento	87
Anexo 3: Carta de presentación	88
Anexo 4: Constancia de trabajo	89

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable ausentismo laboral	49
Tabla 2. Escala de calificación del cuestionario	51
Tabla 3. Baremo de interpretación de la variable	51
Tabla 4. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área registral en la empresa zona registral N° IX- SUNARP de acuerdo a la edad	52
Tabla 5. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área registral en la empresa zona registral N° IX- SUNARP de acuerdo al sexo	53
Tabla 6. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área registral en la empresa zona registral N° IX- SUNARP de acuerdo al estado civil	54
Tabla 7. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área registral en la empresa zona registral N° IX- SUNARP de acuerdo al tiempo en la empresa	55

Tabla 8. Nivel de ausentismo laboral percibido por los colaboradores del área registral en el empresa zona registral N° IX - SUNARP	56
Tabla 9. Nivel de ausentismo laboral según el factor de actitud relacionada al trabajo percibido por los colaboradores del área registral en el empresa zona registral N° IX - SUNARP	57
Tabla 10. Nivel de ausentismo laboral según el factor económico percibido por los colaboradores del área registral en el empresa zona registral N° IX - SUNARP	58
Tabla 11. Nivel de ausentismo laboral según el factor organizacional percibido por los colaboradores del área registral en el empresa zona registral N° IX - SUNARP	59
Tabla 12. Nivel de ausentismo laboral según el factor medio laboral percibido por los colaboradores del área registral en el empresa zona registral N° IX - SUNARP	60
Tabla 13. Nivel de ausentismo laboral según el factor satisfacción laboral percibido por los colaboradores del área registral en el empresa zona registral N° IX - SUNARP	61
Tabla 14. Nivel de ausentismo laboral según el factor personal percibido por los colaboradores del área registral en el empresa zona registral N° IX - SUNARP	62

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Diseño de la investigación	45
Figura 2. Fórmula para determinar la muestra (MAS)	45
Figura 3. Factor de corrección por finitud	47
Figura 4. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área registral en la empresa zona registral N° IX – SUNARP de acuerdo a la edad	52
Figura 5. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área registral en la empresa zona registral N° IX – SUNARP de acuerdo al sexo	53
Figura 6. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área registral en la empresa zona registral N° IX – SUNARP de acuerdo al estado civil	54
Figura 7. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área registral en la empresa zona registral N° IX – SUNARP de acuerdo al tiempo en la empresa	55

Figura 8. Nivel de ausentismo laboral percibido por los colaboradores del área registral en la empresa zona registral N° IX – SUNARP	56
Figura 9. Nivel de ausentismo laboral según el factor de actitud relacionada al trabajo percibido por los colaboradores del área registral en la empresa zona registral N° IX – SUNARP	57
Figura 10. Nivel de ausentismo laboral según el factor económico percibido por los colaboradores del área registral en la empresa zona registral N° IX – SUNARP	58
Figura 11. Nivel de ausentismo laboral según el factor organizacional percibido por los colaboradores del área registral en la empresa zona registral N° IX – SUNARP	59
Figura 12. Nivel de ausentismo laboral según el factor medio laboral percibido por los colaboradores del área registral en la empresa zona registral N° IX – SUNARP	60
Figura 13. Nivel de ausentismo laboral según el factor satisfacción laboral percibido por los colaboradores del área registral en la empresa zona registral N° IX – SUNARP	61
Figura 14. Nivel de ausentismo laboral según el factor personal percibido por los colaboradores del área registral en la empresa zona registral N° IX – SUNARP	62

## RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar el nivel del ausentismo laboral en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX –SUNARP ubicada en el distrito de Jesús María. La población estuvo conformada por 52 colaboradores del área registral. El tipo de la investigación es básica descriptiva, el diseño de investigación es no experimental-transversal y con enfoque cuantitativo.

El instrumento utilizado para el recojo de la información es el cuestionario de Ausentismo Laboral elaborado por Alaluna A. (2018), que evalúa la actitud relacionada al trabajo, factor económico, factor organizacional, factor medio laboral, factor satisfacción laboral y factor personal. Luego del procesamiento de los datos se obtuvo como conclusión que el nivel de ausentismo laboral percibido en los colaboradores del área registral en SUNARP, responde a un nivel moderado con un porcentaje de 53,8%, representando un problema para la organización, por las ausencias de los trabajadores, atrasos o permisos, ocasionan aumento de sobrecarga laboral, el pago de prima de seguro privado de salud, pago de beneficios por incapacidad, excesos en los tiempos de producción y disminución de la calidad en la atención de los servicios registrales.

**Palabras Claves:** ausentismo laboral, actitud relacionada al trabajo, factor organizacional, factor satisfacción laboral, factor personal.

## ABSTRACT

The objective of this research is to determine the level of work absenteeism in the collaborators of the registry area of the Registration Zone N ° IX -SUNARP located in the district of Jesús María. The population consisted of 52 collaborators of the registry area. The type of research is basic descriptive, the research design is non-experimental and transversal with a quantitative approach.

The instrument used to collect the information is the Labor Absenteeism questionnaire prepared by Alaluna A. (2018), which evaluates the attitude related to work, economic factor, organizational factor, average labor factor, job satisfaction factor and personal factor. After the processing of the data, it was concluded that the level of work absenteeism perceived in the employees of the registration area in SUNARP, responds to a moderate level with a percentage of 53.8%, representing a problem for the organization, due to absences of workers, delays or permits, cause an increase in work overload, the payment of a private health insurance premium, payment of disability benefits, excesses in production times and a decrease in the quality of care of registry services.

**Key words:** work absenteeism, attitude related to work, organizational factor, factor satisfaction, personal factor.

## INTRODUCCIÓN

La siguiente investigación titulada “Ausentismo Laboral en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX – SUNARP, ubicada en el distrito de Jesús María, 2018” es un estudio enfocado desde el área de trabajo social.

El ausentismo laboral se ha situado como uno de los temas cruciales a la hora de examinar la competitividad de las empresas Peruanas. Las consecuencias no sólo son de orden económico, sino que repercuten directamente en el ambiente laboral, deterioran la imagen de la empresa y afecta al compromiso de los empleados con la organización.

En la actualidad los recursos humanos son una pieza clave en el crecimiento organizacional, por lo que se busca el bienestar del trabajador para que labore en óptimas condiciones, por cuanto a medida que los colaboradores se encuentren satisfechos en su trabajo, aumentará la productividad de la Institución. Es así que cada vez la inversión en la satisfacción laboral del colaborador va en aumento ya que no se considera como un gasto sino como una inversión, es importante conocer los factores que más influyen en la felicidad organizacional. Entre estos, los más sobresalientes son el reconocimiento, la posibilidad de desarrollo personal y profesional junto al ambiente interno y hacerlo extensivo a la familia. Se deduce que un trabajador motivado es más productivo.

El bienestar laboral trata de encontrar el equilibrio en todas sus dimensiones, pues se busca tener una buena relación con su entorno familiar, social y laboral para mejorar la eficacia, eficiencia, efectividad, compromiso y sentido de pertinencia con sus labores cotidianas, es así como podemos mencionar que si un trabajador siente satisfacción laboral dentro de una organización se podrían disminuir los niveles ausentismo, quejas y reclamos, rotación de personal. Por lo tanto, podemos llegar a afirmar que la satisfacción y el

desempeño laboral van ligados, pues los resultados de estos depende en gran parte del clima laboral y el recurso humano involucrado, obteniendo un incremento de la productividad.

De acuerdo a Universia: “El ausentismo laboral y estrés afectan el rendimiento de los trabajadores por lo que los directivos deben evitar que quienes tienen a su cargo se sientan estresados”. Las fuentes de ausentismo en el trabajo abarcan desde sobrecarga de actividades y desorganización laboral, hasta malas relaciones interpersonales, por lo que éstas deben ser localizadas y erradicadas. Cuando las formas de afrontar los casos fallan, la persona puede presentar enfermedades propias del estrés, desde cuestiones físicas como pueden ser dolores de cabeza, gastritis, colitis, hipertensión, hasta infartos.

Sin embargo, esto no sólo afecta el entorno laboral, sino que traspasa hasta llegar al entorno personal, pues se replica ese desgano y trato a nuestros círculos sociales, por lo que a través de esta investigación y los programas propuestos se intenta bajar los niveles de ausentismo laboral en los colaboradores.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad el ausentismo laboral es considerado como la no presencia física al puesto de trabajo, esta falta al trabajo se puede originar por temas de salud, por fallecimiento de familiares, licencias por maternidad y paternidad, por enfermedades graves de familiares, por motivos personales, etc. En su mayoría esta ausencia se asocia a temas de salud, ya sea por enfermedades o accidentes. Para Samaniego (1998), el ausentismo consiste en el incumplimiento por parte del empleado de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo de forma imprevista cuando debería acudir al mismo; no obstante, y de forma más precisa, podríamos indicar que aun estándose físicamente en el trabajo puede producirse ausentismo laboral. Para la Organización Mundial de la Salud (OMS 2015) el ausentismo laboral es la falta de asistencia de los empleados a sus puestos de trabajo por causa directa o indirectamente evitables, tales como de enfermedad, cualquiera que sea su duración y carácter común, profesional, accidente laboral o no incluidas las visitas médicas, así como las ausencias injustificadas durante toda o parte de la jornada laboral, y los permisos circunstanciales dentro del horario laboral. Bajo estos conceptos la mayoría de las investigaciones abarca el ausentismo laboral con enfoque a la salud (los descansos médicos) pero si bien es cierto el estudio bajo esta perspectiva es importante, también se requiere analizar la ausencia del trabajo asociada a la tensión laboral: los sistemas de trabajo, los horarios y carga laboral ya que genera estrés tanto en el desarrollo de sus funciones laborales y en muchos casos se repercute en la vida personal y familiar.

El ausentismo laboral es un fenómeno que debe reducirse en una empresa pública y/o privada, ya que en elevados índices puede llegar a convertirse en una fuente de pérdida de productividad. Es por ello que se ha vuelto en una preocupación para todas las organizaciones, provocando que se establezcan ciertas estrategias o sanciones para reducir dicha problemática.

En el continente europeo, el diario el País (2015) publicó que desde el 2010 las tasas de ausencias al trabajo han ido en aumento. En el conjunto de la economía, las ausencias por estos motivos, tanto de forma justificada como no justificada, se situaron en el 2,22% del total de ocupados, lo que supone que cada semana casi 400.000 personas (396.300) no acudieron a trabajar por bajas temporales. Entre los colaboradores, este porcentaje sube hasta el 2,28% con 336.100 ocupados que no acudieron a su empleo, mientras que entre los trabajadores por cuenta propia la cifra, como es habitual, es más baja, situándose en el 1,92% (59.400). Dentro de los trabajadores por cuenta ajena, el ausentismo en el sector público alcanza el 2,95%, con 87.300 ausentes cada semana, frente al 2,11% de las empresas privadas, que suponen 248.800 ocupados.

En España a nivel estadístico la Organización de Mutuas de Accidentes de Trabajo, informa que el ausentismo laboral aumento un 15% en el 2016, las bajas laborales serian la incapacidad temporal por enfermedad. Así mismo, indicó "Si se evitaran los costos innecesarios de la burocracia administrativa y el uso indebido de la prestación de incapacidad temporal, se lograría un impacto positivo para las mutuas y la Seguridad Social, así como para la competitividad empresarial, la generación de empleo y el crecimiento económico, sin menoscabo de los derechos de los trabajadores" (Amat 2016 – España, Madrid)

A nivel nacional, P. Arias (2018) explica que el ausentismo laboral sucede más con las pequeñas empresas. Las personas que deciden tomarse “días libres” se encuentran, en su mayoría, en empleos con alta exigencia. Pero en sus trabajos existe poco reconocimiento social o por parte de sus jefes y un abuso excesivo en los horarios. “Por supuesto, existe mucha insatisfacción en cuanto al salario y el pensamiento de que nunca recibirán un aumento”.

Además, una encuesta del portal Trabajando.com reveló que el 40% de peruanos inventó más de una vez una excusa para no acudir a sus trabajos. De este porcentaje, el 24% lo hizo porque quería realizar trámites, el 12% por estar demasiado cansado e insatisfecho y el 3% lo hace por circunstancias menores o cada vez que quiere. Se sabe también que el ausentismo laboral tiene una relación directa con los escalones más bajos en los negocios, en donde los empleados no son compensados correctamente.

La SUNARP es un organismo descentralizado autónomo del sector Justicia y ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos que brinda servicios registrales de inscripción y publicidad, por ser una entidad pública la prestación de servicios están enfocados al ciudadano a partir de dicho principio, la SUNARP cuenta con 13 zonas registrales, la Zona Registral N° IX – Sede Lima, es la sede que alberga mayor cantidad de trabajadores por lo que está distribuida en los diferentes distritos y provincias de Lima, su principal sede se encuentra en el distrito de Jesús María con más de 1500 trabajadores en el edificio de Rebagliati. Desde el año 2012, cuenta con la Certificación ISO 9001:2008, el cual tiene como objetivo brindar servicios de calidad, teniendo como meta un mínimo de 75% de satisfacción del usuario. A raíz de dicha certificación la Unidad de Recursos Humanos comenzó a realizar seguimientos a los procesos del área registral, haciendo uso de ciertos estándares de medición para el control cualitativo del trabajador tales como:

Rotación, Ausentismo Laboral, Eficacia de la Capacitación, Cumplimiento de capacitaciones proyectadas y Evaluación de Desempeño.

Es en este escenario se ha podido evidenciar un incremento mensual del ausentismo laboral del personal desde el año 2013. Es así que, las ausencias de los trabajadores por faltas, atrasos o permisos, ocasionan aumento de sobrecarga laboral, el pago de prima de seguro privado de salud, pago de beneficios por incapacidad, excesos en los tiempos de producción y disminución de la calidad en la atención de los servicios registrales que en los últimos años vienen incrementándose de forma gradual; en definitiva es un índice de capital humano que puede llegar a indicar tendencias sintomáticas no sólo del trabajador sino del funcionamiento de la institución.

Los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX – Sede Lima son profesionales en derecho civil donde la principal función principal es el registro de predios (inmuebles: casas, terrenos) y vehículos (autos, barcos, aviones, etc.). Este proceso está compuesto por la recepción de la documentación y posterior a ello el análisis e investigación para concluir en la veracidad del trámite registral. En este sentido, esta labor genera una responsabilidad penal, estrés y presión laboral ya que al día se debe realizar más de 80 registros y al no realizar un análisis adecuado del expediente se puede emitir un título de propiedad erróneo lo que ocasionaría un proceso penal contra el registrador público.

En base a lo explicado esta labor es de suma importancia, responsabilidad y compromiso. Es por ello que los colaboradores requieren de concentración, un buen ambiente laboral, instalaciones correctas y medios que generen una labor adecuada y sobretodo una salud mental a los colaboradores. Actualmente en la Zona Registral N° IX – Sede Lima se observa un ausentismo laboral en altos porcentajes y si bien es cierto esto se debe por enfermedades y la mayoría de diagnósticos son: migrañas, cefaleas, lumbalgias, síndrome de ojo seco, esguinces de tobillo y rodilla. Es necesario analizar las razones a estas enfermedades; en

algunos casos los problemas emocionales afectan la salud física de las personas. Y los colaboradores pasan la mayoría del día en el trabajo y se debe analizar las condiciones de trabajo y la verdadera razón de los descansos médicos.

Ante lo mencionado anteriormente, es importante investigar los factores que generan el ausentismo laboral y se realizará este estudio en base al modelo del autor J. Boada (2005).

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX –SUNARP, ubicada en el distrito de Jesús María - 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral, según el factor actitud relacionada al trabajo, en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX – SUNARP, ubicada en el distrito de Jesús María - 2018?

¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral, según el factor económico, en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX – SUNARP ubicada en el distrito de Jesús María - 2018?

¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral, según el factor organizacional, en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX - SUNARP ubicada en el distrito de Jesús María - 2018?

¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral, según el factor medio laboral, en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX - SUNARP ubicada en el distrito de Jesús María - 2018?

¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral, según el factor satisfacción laboral, en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX –SUNARP ubicada en el distrito de Jesús María - 2018?

¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral, según el factor personal en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX - SUNARP ubicada en el distrito de Jesús María - 2018?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el nivel del ausentismo laboral en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX –SUNARP, ubicada en el distrito de Jesús María – 2018.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar el nivel de ausentismo laboral en el factor actitud relacionada al trabajo, en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX – SUNARP, ubicada en el distrito de Jesús María – 2018.

Identificar el nivel de ausentismo laboral en el factor económico, en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX –SUNARP ubicada en el distrito de Jesús María - 2018

Identificar el nivel de ausentismo laboral en el factor organizacional, en los colaboradores del área registral de la Zona Registra N° IX –SUNARP ubicada en el distrito de Jesús María - 2018

Identificar el nivel de ausentismo laboral en el factor medio laboral, en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX –SUNARP ubicada en el distrito de Jesús María - 2018

Identificar el nivel de ausentismo laboral en el factor satisfacción laboral, en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX –SUNARP ubicada en el distrito de Jesús María - 2018

Identificar el nivel de ausentismo laboral en el factor personal, en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX –SUNARP ubicada en el distrito de Jesús María – 2018

#### **1.4. Justificación e importancia**

La presente investigación es importante porque busca determinar el nivel del ausentismo laboral en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX –SUNARP, ubicada en el distrito de Jesús María. El ausentismo laboral es uno de los principales problemas que actualmente presentan las diferentes empresas del sector público y privado. En los últimos años la ausencia laboral, es considerada un fenómeno, habiendo incrementado de una manera muy visible, puesto que impiden y perjudica el cumplimiento de sus objetivos, metas y productividad de la empresa. En la presente investigación se propone estudiar la problemática relacionada al ausentismo laboral en la Zona Registral N° IX –SUNARP, por lo que es importante analizar las causas que lo originan, su incidencia y consecuencias.

Por lo expuesto anteriormente se justifica realizar el presente estudio para conocer las condiciones que fomentan el ausentismo laboral en el personal y el costo que demanda para la institución, además, abre un panorama amplio, para que desde la Unidad de Recursos

Humanos respaldándose del Reglamento Interno de Trabajo (RIT), se definan indicadores que midan el ausentismo laboral en todos sus trabajadores, con la finalidad de tomar medidas preventivas y correctivas a fin de disminuir el mismo y conocer el impacto económico que este ocasiona.

Finalmente, se realizará un estudio riguroso basado en descripciones, conceptos, metodología, instrumentos y resultados, con el objetivo de obtener una información correcta sobre el ausentismo reflejado por los colaboradores del área registral de la empresa pública ubicada en el distrito de Jesús María.

Desde el punto de vista teórico, es importante abarcar el tema de ausentismo laboral ya que es un aspecto muy relevante para el desarrollo de las empresas tanto del sector público o privado. Además, a partir de las teorías, conceptos y principios recabados se formará una fuente amplia de información que servirá para el desarrollo de futuros estudios relacionados al tema. Del mismo modo, los resultados de la investigación se contrastarán con las teorías validadas por otros autores, para ampliar nuestros conocimientos.

Desde el punto de vista práctico, beneficiará a los colaboradores de la Zona Registral N° IX – Sede Lima ya que a través de la investigación se podrá conocer los indicadores con menor nivel de ausentismo laboral y con ello tener un diagnóstico de la problemática para desarrollar lineamientos y estrategias que conlleven a reducir el ausentismo de los colaboradores.

Desde el punto de vista metodológico, las técnicas, procedimientos e instrumentos utilizados en el presente estudio constituyen un aporte, puesto que, al tener validez y confiabilidad, contribuirá instrumentalmente en futuras investigaciones, permitiendo ser tomados como modelo y así ser utilizados para determinar los niveles de ausentismo laboral.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

Conde L., García M., Gavilán D., Martínez L. y Pérez Y. (2016) desarrollaron el estudio titulado “Factores que intervienen en el ausentismo de los operarios de aseo de interaseo S.A.E.S.P”. El objetivo principal de esta investigación es describir los factores que intervienen en el ausentismo de los operarios de aseo de INTERASEO S.A. E.S.P. El tipo de investigación es cualitativa, descriptiva y de diseño no experimental. La población de estudio estuvo conformada por 21 operarios de aseo (19 mujeres y 2 hombres) y la muestra se mantuvo intacta por ser una población reducida. El instrumento utilizado fue una guía de entrevista ya que se realizó una técnica de preguntas semiestructuradas. El trabajo de investigación concluyó determinando que los factores que propician el ausentismo laboral son las condiciones laborales y las falencias administrativas no contribuyen para el mejor desempeño en el trabajo. Otros factores que desencadenan el ausentismo laboral son los horarios extensos, dificultades con el pago de las nóminas, irrespeto por parte de los usuarios y pasajeros del terminal aéreo, dificultades en el transporte luego de prestar sus servicios debido a la hora que termina su jornada laboral (10:00 pm), falta de incentivos, entre otros.

Silva C., Caicedo D. y Serna L. (2016) desarrollaron la investigación que lleva por nombre “Ausentismo laboral en personal de salud de la red salud norte de Cali”. El objetivo de este estudio fue identificar características del ausentismo laboral del personal de salud de la Red Norte en el año 2013 mediante la caracterización de aspectos sociodemográficos, ocupacionales y del ausentismo. El tipo de investigación es descriptiva y de diseño no

experimental transversal. La población está compuesta con 183 datos del personal salud de la Red de Salud del Norte del año 2013, las características de esta población es que son colaboradores con contrato vigente y no se aplica consentimiento informado ya que se hará estudio con bases de datos de la institución y la muestra está compuesta por toda la población. Como instrumento de investigación se utilizó un documento o planilla estadística con datos de ausentismo por causa médica y no médica de la Red de Salud del Norte del año 2013 en formato Excel, la cual contenía pocas características sociodemográficas, ocupacionales y unas referentes al ausentismo, se manejaba el registro de las causas del ausentismo de una forma general, no específica, estaba identificado solo como incapacidad, citas y procedimientos médicos y tramites personales. Se concluyó que el género, las horas laborales, el tipo de vinculación, la causa médica como incapacidad y el cargo son factores asociados a altos niveles de ausentismo en trabajadores del área de la salud.

Ferraro C. (2016) desarrolló la investigación titulada “Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del hospital zonal especializado en oncología Luciano Fortabat de Olavarria”. El objetivo principal del estudio fue describir el ausentismo y determinar la incidencia y los factores asociados con el mismo, del personal de enfermería perteneciente al Hospital Zonal especializado en Oncología “Luciano Fortabat” de la ciudad de Olavarría, durante el periodo comprendido desde el 1 enero del 2014 al 31 de diciembre del 2014. El tipo de investigación es descriptiva, cuantitativo y de tipo diseño no experimental y transversal. La población estuvo conformada por 27 enfermeros de ambos sexos y la muestra se mantuvo intacta. El instrumento utilizado fue el cuestionario. La conclusión a esta investigación es que la ausencia repercute de manera negativa, ya que desestabiliza de manera permanente la planeación rutinaria de la atención del cuidado de los pacientes, la programación de capacitaciones y las vacaciones, esto genera

estrés en los jefes responsables de organizar el personal, disgusto en el personal por la reubicación y disminución en la calidad en la atención del servicio seguro, para la institución y para el empleado por la insatisfacción que le genera.

González A. (2014) realizó el estudio cuyo nombre es “Posibles causas que ocasionan ausentismo laboral en el personal de enfermería del Hospital Tránsito Cáceres de Allende – periodo 2010”. El objetivo de la investigación es caracterizar las posibles causas que ocasionan ausentismo laboral en el personal de enfermería del Hospital Cáceres de Allende durante el año 2010. El tipo de investigación es descriptivo de corte transversal y de diseño no experimental. La población está conformada por 212 trabajadores y por tratarse del total de efectores de enfermería, la muestra se mantiene intacta por toda la población. El instrumento utilizado fue una ficha electrónica personalizada que contiene las variables del estudio tomadas del material aportado por la institución. Como conclusión se observó que el índice de ausentismo laboral durante el año 2010 en el hospital Tránsito Cáceres de Allende fue que en promedio cada trabajador de la institución faltó a su puesto de trabajo, por los motivos que fueren, casi 5 veces en un año, esto quiere decir que un total de 1043 inasistencias en total a lo largo del año.

Vicente J. (2014) desarrolló la investigación titulada “El ausentismo laboral y su incidencia en el proceso productivo”. El objetivo de esta investigación fue determinar si es que el ausentismo laboral incide o influye en el proceso productivo. El tipo de la investigación es correlacional y es diseño cuantitativo no experimental. La población está conformada por 526 personas que laboran en el Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO) de la ciudad de Quito y la muestra se utilizó en base al porcentaje de trabajadores que hayan presentado ausentismo. Los instrumentos utilizados en este estudio fueron los registros de faltas y atrasos y un cuestionario. Se concluyó en esta investigación que, en vista

del escaso ausentismo presentado por los empleados de la administración central del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, el proceso productivo no se ve afectado, por lo que se determinaría que el ausentismo laboral no influye en el proceso productivo; específicamente en la institución investigada, es decir el Ministerio de Transporte y Obras Públicas.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Pinedo I. y Rivera A. (2017) realizaron el estudio titulado “Factores relacionados al ausentismo laboral en el personal administrativo de un hospital nacional”. El objetivo de la investigación fue identificar los factores que conllevan al ausentismo laboral en los trabajadores administrativos de un Hospital Nivel II-2. El tipo de investigación es descriptiva y transversal. La población está conformada por 251 trabajadores administrativos y la muestra se mantuvo intacta por decisión de los autores. El instrumento utilizado fue un cuestionario que constó por 23 preguntas con varias alternativas. La conclusión a esta investigación fue que los factores que conllevan al ausentismo laboral fueron: ausentismo médico, ausentismo no médico y ausentismo mental.

Caycho G. (2016) desarrollo el estudio de investigación titulado “Absentismo laboral y motivación en los trabajadores de la central del 355 de la empresa auto taxi satelital en Maranga – San Miguel”. El objetivo de la investigación es establecer la relación entre absentismo laboral y motivación en los trabajadores de la central del 355 de la empresa Auto Taxi Satelital en Maranga – San Miguel. El tipo de investigación es descriptiva y correlacional y de diseño no experimental y transversal. La población está conformada por 335 trabajadores y la muestra está compuesta por 102 trabajadores. El instrumento utilizado fue el cuestionario ALEP (Absentismo laboral del empleado público). La conclusión de este

estudio fue que se comprobó que existe relación significativa entre el absentismo laboral y la motivación lo cual indica que los colaboradores suelen incurrir en faltas justificadas o injustificadas por falta de motivación.

Jave, G. (2015) desarrollo el estudio llamado “Análisis de costos por ausentismo laboral atribuibles a licencias médicas por enfermedad en el hospital Arzobispo Loayza 2015”. El objetivo principal es determinar el costo generado por el ausentismo laboral atribuible a licencias médicas por enfermedad en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2015. El tipo de investigación es descriptiva y de diseño no experimental. La población está compuesta por 118 Médicos asistenciales y enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza durante el primer semestre del 2015 y la muestra está conformada por toda la población ya que la población asistencial por ausentismo laboral es pequeña. El instrumento en este estudio fue una ficha de recolección con el propósito de registrar los datos laborales del personal médico y de enfermería, como: condición laboral, tipo de cargo, área laboral, remuneración mensual, descuento por día, días de ausencia, motivo de ausencia, pacientes no atendidos. Y finalmente se concluyó que el costo anual estimado de ausentismo laboral atribuible a licencias médicas por enfermedad para el Hospital Nacional Arzobispo Loayza fue S/. 126 562,76 nuevos soles.

Paurinotto M. (2015) realizó la investigación titulada “Calidad de vida laboral y el ausentismo en el trabajo de los profesionales que laboran en sala de operaciones de pediatría del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins” en el año de 2014. El objetivo de este estudio fue establecer la relación que existe entre la calidad de vida laboral y el índice de absentismo en el trabajo, de los profesionales de la salud que trabajan en sala de operaciones de pediatría Hospital Nacional Edgardo Rebaglaiti Martins. Periodo 2014. El tipo de investigación es descriptiva no experimental, transversal y de nivel básico. En esta

investigación la población estuvo compuesta por 40 colaboradores del Hospital Edgardo Rebagliati, entre ellos médicos anesthesiólogos, cirujanos pediatras y enfermeras especialistas en quirófano y en cuanto a la muestra es intacta ya que la población es un grupo reducido. Los instrumentos utilizados en esta investigación fueron: cuestionarios (aplicados en entrevistas personales), análisis de contenido y pruebas estandarizadas. La conclusión general de este estudio fue que la calidad de vida laboral sí se relaciona significativamente con el índice de absentismo en el trabajo, de los profesionales de la salud que trabajan en sala de operaciones de pediatría del HNERM. Periodo 2014.

Lozano H. y Rojas A. (2014) desarrollo el estudio de investigación titulado “Relaciones conflictivas de pareja y su influencia en el absentismo laboral en la empresa de Energía y Organización de Sistemas S.A.- 2013”. El objetivo de la investigación fue determinar la influencia de las relaciones conflictivas de pareja en el absentismo laboral del trabajador de la Empresa Energía y Organización de Sistemas S.A. - 2013. El tipo de investigación es explicativo y diseño no experimental. La población está conformada por 135 técnicos electricistas y la muestra aleatoria simple estratificada constituye un total de 100 trabajadores técnicos electricistas de la empresa Energía y Organización de Sistemas S.A. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario con la prueba de correlación de Pearson y Chi cuadrado. La conclusión a esta investigación fue que el 65% de los encuestados no asistieron a laborar por causa de los conflictos de pareja.

Tito P. (2013) realizó la investigación titulada “Rotación y ausentismo laboral en el parque industrial de villa el Salvador”. El objetivo de este estudio fue explicar las causas y consecuencias del ausentismo y rotación laboral en el emporio empresarial Mype del Parque Industrial de Villa El Salvador y analizar cómo éstas se reflejan en la productividad de los colaboradores. El tipo de investigación es de carácter aplicativo y explicativo y de diseño no

experimental. La población está compuesta por el total de colaboradores del Parque Industrial de Villa El Salvador, provincia y departamento de Lima. De acuerdo a la información que dispone la Gerencia de Desarrollo Económico del distrito de Villa El Salvador, asciende a un total de 20.000 trabajadores, aproximadamente. La muestra utilizada en la presente investigación está conformada por 150 trabajadores del emporio empresarial Mype del Parque Industrial de Villa El Salvador. El instrumento utilizado fue un cuestionario y aplicó de forma aleatoria. En esta investigación se concluyó que existe un alto grado de ausentismo que se acerca al 30% del total de la muestra, manifestando que esto se debe principalmente a problemas familiares y a temas de salud representados por el 29,41% y 28,48% respectivamente. El salario y clima laboral son determinantes para que los colaboradores falten a su centro laboral, así como las causas exógenas.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Conceptualización de ausentismo laboral**

Según la RAE (2017) El término ausentismo, proviene del latín absentia que denota acción y efecto de ausentarse o de estar ausente, tiempo en que alguien está ausente, falta o privación de algo.

Según Rodríguez De La Prada (1999), cualquiera sea el caso, el ausentismo laboral implica ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que corresponden a un día laborable, dentro de la jornada legal.

Para Boada J., De Diego R. y Vigi A. (2014) definen el ausentismo laboral como fenómeno complejo. Consideran que son muchos los aspectos que deben contemplarse cuando pretendemos analizarlo. Entre otros, debemos tener en cuenta: el momento histórico (modernismo vs. posmodernismo, mundo antiguo vs. moderno), la concepción religiosa

(calvinismo y cristianismo vs. budismo), las diferencias individuales (actitudes, personalidad, motivaciones, compromiso con la organización, retribución, expectativas de promoción, etc.), los aspectos sociales (apoyo social, equipos de trabajo, grupos informales, etc.), las particularidades de cada empresa (cultura, valores, clima, rutinas, prácticas, tradiciones y costumbres, etc.).

Para Samaniego C. (1998), el ausentismo consiste en el incumplimiento por parte del empleado de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo de forma imprevista cuando debería acudir al mismo; no obstante, y de forma más precisa, podríamos indicar que aun estándose físicamente en el trabajo puede producirse absentismo laboral. Este hecho o modalidad que produce una disminución del rendimiento a pesar de acudir al lugar de trabajo.

Molinera F. (2006) en su libro titulado *Absentismo Laboral*, define el ausentismo como: un acto individual de la no presencia del trabajador en su puesto de trabajo como consecuencia de una elección entre actividades personales que implica abandono de sus obligaciones.

Según Chiavenato I. (2008) es un término que se utiliza al referirse a faltas o inasistencias de un colaborador a sus labores. De manera más amplia se describe como la suma de los periodos en que un empleado se ausenta o retrasa de sus labores dentro de una organización sin importar el motivo.

Klaric J. (2008) brinda una definición más amplia de ausentismo, debido a que considera que existen diferentes contextos en los que la ausencia representa la ruptura de cierta situación de dependencia y obligatoriedad que actúa como reemplazo de la misma. También se determina que es una conducta que se adopta en diferentes situaciones como enfermedad,

retrasos, accidentes y huelgas. Finaliza con el efecto transitorio de independencia con nuevos roles elegidos para sustituir el trabajo. Otro aspecto que indica el mismo autor, es que las organizaciones en muchas ocasiones también son las generadoras del ausentismo por parte de los colaboradores generándose este fenómeno a partir de la falta de asignación de tareas, poca o nula motivación y estímulo, en las condiciones desfavorables de trabajo.

Robbins S. (2005) nos dice: “El ausentismo es no presentarse a trabajar, es difícil que el trabajo se lleve a cabo si los empleados no se presentan, aunque el ausentismo nunca podrá ser eliminado por completo, los niveles elevados ejercerán un impacto directo e inmediato en el funcionamiento de la organización”

Taylor P. (1983) considera ausentismo las ausencias que determinan pérdidas para la empresa derivadas de la no asistencia al trabajo por parte de un empleado del que se pensaba que iba a asistir. Esta definición enfoca el absentismo de manera unidimensional, sin incorporar elementos sociológicos que faciliten la explicación del fenómeno.

### **2.2.2. Modelos del ausentismo laboral**

Existe un modelo planteado por Nicholson N. (1976) que trata de interpretar de diferentes maneras el ausentismo laboral:

- Modelo de evitación laboral o huida del trabajo: Este se produce por la valoración de manera negativa del trabajo que se realiza
- Modelo de ajuste laboral o adaptación e inadaptación: Dado por los ajustes a los cambios laborales
- Modelo de decisión: En este el absentismo se da de manera racional

Otro modelo del ausentismo laboral es planteado por Ruiz (1997) que presenta dos modelos de ausentismo debido a que las aproximaciones teóricas del ausentismo laboral no

permiten que exista una teoría absoluta debido a la falta de criterios homogéneos para evaluar la interpretación del fenómeno se presenta los siguientes modelos:

- **Modelo psicosocial del ausentismo laboral:** este modelo nos presenta que las diferentes culturas de ausencia surgen como resultado de la interacción entre grupos de trabajo, individuos y la organización. Se determina que la ausencia es una conducta individual dentro de un grupo social que se genera a partir de la cultura de las distintas industrias y ocupaciones, de igual forma es adoptada la decisión de la ausencia pudiendo ser: dependiente, moral, fragmentada o conflictiva. Sin embargo, se logran regular mediante las restricciones y normas presentadas por las diferentes organizaciones.

- **Modelo médico de ausentismo laboral:** este segundo modelo presenta varios factores que inciden en los patrones de ausentismo siendo estos: demográficos (edad, sexo y nivel ocupacional), satisfacción laboral (general, niveles de remuneración, motivaciones), características organizacionales (unidades de trabajo, organizaciones, niveles de ausentismo), contenidos de empleo (responsabilidad y niveles de autonomía) y otros como compromiso y distancia al trabajo. Modelo retiro organizacional: este último modelo manifiesta que los colaboradores que pretenden retirarse voluntariamente de la organización se ausentan con mayor frecuencia que aquellos que permanecerán. De igual forma se determina que los trabajadores jóvenes y de menor posición debido a que estos perciben más oportunidades fuera de la organización que dentro.

Mesa F. y Kaempffer A. (2004) proponen tres modelos que explican las causas de ausentismo:

- **Modelo económico del ausentismo laboral:** El eje central se basa en que el comportamiento del ausentismo es la motivación individual de ausencia de los trabajadores

y cuantas ausencias pueden ser toleradas por los empleadores, de acuerdo a la tecnología de producción que se utilice. Según este modelo son los trabajadores quienes eligen la cantidad de ausencias que maximizan sus utilidades, calculando los beneficios y costos marginales de las oportunidades de ausencias que enfrentan. Los empleadores calculan los beneficios y costos del ausentismo que perciben y determinan la magnitud de ausencia que minimizan los costos en la empresa y maximizan sus utilidades.

- **Modelo psicosocial del ausentismo laboral:** Para entender este modelo es necesario tener presente el concepto de salud de la OMS que la define no solo como ausencia de enfermedad, sino un estado de bienestar o completa armonía bio-psico-social. De otra forma el término médico podría llevar a entender que este modelo solo se aplica al ausentismo involuntario, lo cual es correcto.

- **Modelo de ausentismo laboral y retiro organizacional:** Este modelo se refiere a la relación que existe entre el ausentismo laboral y la voluntad de retiro del trabajo. Es decir, que aquel empleado que no piensa permanecer en la empresa u organización se ausenta más, previo a ese retiro. Se dice que esa actitud es más frecuente en personas jóvenes o de menor jerarquía. A los efectos de este trabajo, asumiremos que estos trabajos se relacionan uno sobre otro, y que las causales del ausentismo responden a un modelo pluricausal y complejo, variable según el contexto en el cual se estudie. Según el enfoque del modelo médico del ausentismo laboral, existen varios factores que contribuyen a un patrón de ausentismo laboral: demográficos (edad, sexo y nivel ocupacional), satisfacción con el empleo (general, niveles de remuneración, sentido de realización, etc.), características organizacionales (a organizaciones y unidades de trabajo más grandes, mayores niveles de ausentismo), contenidos del empleo (niveles de autonomía y responsabilidad) y otros como compromiso, distancia al trabajo, etc.

### **2.2.3. Factores del ausentismo laboral**

Boada, J. (2005) realiza un completo estudio empírico que muestra una clara relación entre un conjunto de factores agrupados en las siguientes categorías:

- Actitudes relacionadas al trabajo
- Factor económico
- Factor organizacional
- Factor del medio laboral
- Factor Satisfacción laboral
- Factor personal

Entre los hallazgos más significativos del estudio de Boada, J. (2005) aparece una cuestión de corte sociológico, corroborada por otras investigaciones, que trasciende sin duda los límites de la estricta relación laboral. La tensión y el estrés a que se encuentran sometidos los empleados de forma creciente influye en el absentismo, especialmente en el del tipo excusas y fingimiento. Esta tensión es mayor en aquellos empleados con hijos menores a su cargo y en personas que deben realizar desplazamientos de más de 60 minutos desde sus hogares hasta el lugar de trabajo. Este tipo de hallazgos son de gran valor para poner en marcha iniciativas innovadoras dirigidas a la reducción del ausentismo.

Boada plantea 6 dimensiones:

- Actitudes Relacionadas al trabajo: Ciertas actitudes del colaborador se encuentran relacionadas con el funcionamiento de la organización. Por eso es importante entender cómo se forman, su relación con el trabajo, desempeño actual y como pueden cambiarse. Debe prestarse atención a las diferentes actitudes que muestra el colaborador; teniendo en cuenta que, si la actitud es negativa, el índice del ausentismo tiende a aumentarse.

- **Factor Económico:** La remuneración es una fuente importante para todo colaborador para cubrir sus necesidades, más si este cuenta con un compromiso familiar y es el sustento del mismo.

- **Factor Organizacional:** Las prácticas organizacionales pueden proveer un empuje para que el colaborador asista a sus labores respectivas, tales como: Las políticas de control de ausentismo, el diseño del puesto de trabajo y/o de las operaciones que caracterizan una tarea determinada, mecanismo de reclutamiento y selección. Lo mencionado anteriormente se planifica y ejecuta, los colaboradores no suelen sentirse parte de la organización y por ende manifiesten que no recibieron comunicación para justificar sus faltas en horario de trabajo.

- **Factor del Medio laboral:** Aquí se refleja si los resultados laborales por parte del colaborador son eficaces o no. El riesgo laboral más frecuentes, a los que se encuentran expuesto los colaboradores son: infraestructura en mal estado, instalaciones eléctricas deterioradas, almacenes desordenados, trabajos inconclusos, etc. Lo que puede causar estrés, tensiones, preocupación e incluso temor en algunos colaboradores que por poner el salvaguardia su vida se ausenta en su centro laboral; lo que tendría como impacto una mínima productividad en la empresa por la ausencia del colaborador.

- **Factor Satisfacción laboral:** Es la actitud del trabajador frente a las obligaciones diarias que debe desarrollar en su organización con motivación, entusiasmo, satisfacción, compromiso. Sin embargo, hoy en día encontramos una cantidad considerable de colaboradores insatisfecho en sus puestos de trabajo lo que genera, que los colaboradores continúen trabajando por el dinero que perciben y necesitan, más no por el ambiente que transmite dicho lugar.

- **Factor Personal:** Se ha identificado como factores personales que influyen en la motivación de asistencia al centro laboral, los siguientes: Enfermedades y accidentes laborales, compromisos familiares e inconvenientes de transporte.

#### **2.2.4. Importancia del ausentismo laboral**

El ausentismo laboral es uno de los problemas más comunes actualmente en las empresas. Debido que afecta de diversas formas: en la productividad, rentabilidad y clima laboral de las organizaciones. Lo que se busca es conocer el origen del ausentismo laboral para proponer alternativas de solución y disminuir el porcentaje del mismo. Teniendo en cuenta que el ausentismo laboral representa un impacto negativo en una empresa pública y/o privada.

En esta investigación busca identificar las diversas tipologías que presenta el ausentismo laboral en el personal de la SUNARP, a fin de establecer planes de acción para reducir los factores con mayor índice de ausentismo. Así mismo se busca identificar qué propuesta de solución tiene mayor impacto en la disminución del ausentismo con la fundamentación y justificación que el problema necesita.

Por lo expuesto anteriormente es importante conocer el ausentismo para mejorar el clima laboral, el estrés y poder incrementar la productividad de los servicios que demanda la organización tales como: Inscripción de títulos y publicidad registral.

#### **2.2.5. Características del ausentismo laboral**

Según Molinera J. (2006) las características del ausentismo laboral son:

- **Empresarial/Directivo y Económico:** Adaptación del trabajador en la institución.

- **Psicológico:** Se fundamenta en la motivación, satisfacción y actitudes del trabajador hacia sus labores, teniendo en cuenta el contexto social.
- **Sociológico:** Se tiene en cuenta edad, sexo, estado civil, educación, entre otros factores sociodemográficos. Además, distancia del domicilio al lugar de trabajo, carga laboral, presiones ejercidas sobre el trabajador.
- **Pedagógico:** Aquí el absentismo se toma como una respuesta a la tensión generada por el trabajo

### **2.2.6. Tipos de ausentismo laboral**

Según Chiavenato (2007), los tipos de ausentismo laboral que se presentan en las organizaciones son:

– **Ausentismo parcial:** En este tipo de ausentismo solo se considera el personal en actividad normal y únicamente las faltas y retardos convertidas en horas, pero relacionadas con faltas injustificadas por certificados médicos, faltas por motivos médicos no justificados, retrasos por motivos justificados o no justificados.

– **Ausentismo general (mixto):** Este tipo de ausentismo se refiere todo lo relacionado con el personal ausente durante un periodo prolongado de tiempo, a su vez, incluye ausencias amparadas legalmente, tales como vacaciones, licencias de toda clase, ausencias por enfermedad, maternidad y accidentes de trabajo.

### **2.2.7 Causas del ausentismo laboral**

Según “Bohlander G. (2001) las causas del ausentismo son varias, no siempre ocurre por causa del empleado; también pueden causarlo la organización, la ineficiente supervisión, la súper especialización de las tareas, la falta de motivación y estímulo, las desagradables

condiciones de trabajo, la escasa integración del empleado en la empresa y el impacto psicológico de una dirección deficiente. Se enumeran a continuación:

- Enfermedad comprobada.
- Enfermedad no comprobada.
- Diversas razones de carácter familiar.
- Tardanzas involuntarias por motivos de fuerza mayor.
- Faltas voluntarias por motivos personales.
- Dificultades y problemas financieros.
- Problemas de transporte.
- Baja motivación para trabajar.
- Clima organizacional insostenible.
- Falta de adaptación del trabajador a su puesto de trabajo.
- Escasa supervisión de la jefatura.
- Políticas inadecuadas de la empresa.
- Accidentes de trabajo

Otras causas son planteadas por Ribaya F. (2008) indican que la causa del absentismo está muy ligada, como es lógico, a la definición del mismo. Si partimos de una concepción restringida del fenómeno como la propuesta por Ribaya, las causas del absentismo a considerar son las siguientes:

**1. Absentismo legal o involuntario:** se caracteriza por ser un coste para la empresa y porque el trabajador, en tales circunstancias, continúa percibiendo su remuneración. Es lo que se denomina absentismo retribuido y comprende los siguientes apartados:

- Enfermedad Normal
- Accidente Laboral

- Licencias Legales
- Maternidad y adopción de menores de 5 años
- Enfermedad Profesional
- Otros

**2. Absentismo personal o voluntario:** se caracteriza por ser un coste de oportunidad para la empresa y porque el trabajador, en tales circunstancias, no continúa percibiendo su remuneración. Es lo que se podría denominar absentismo no retribuido y comprende los siguientes apartados:

- Permisos Particulares
- Ausencias no Autorizadas
- Conflictos laborales

#### **2.2.8. Indicadores de ausentismo laboral**

Según Valenzuela T. (2005) menciona que los indicadores pueden dar cuenta sobre las condiciones de trabajo, los riesgos de exposición laboral y sus consecuencias. En general no cuentan con fuentes de información públicas y, para obtenerla, frecuentemente se debe recurrir a diversas fuentes más allá del sector salud. Entre los indicadores más utilizados se encuentran los que se refieren a ausentismo laboral por causas médicas; ellos son:

- **Tasa de Incapacidad:** Indicador que expresa una proporción entre el número de días de licencia y el número de cotizantes. Se obtiene un número que expresa el número de días promedio de licencia en un año por cotizante.

- **Tasa de Gravedad:** Indicador que expresa una proporción entre el número de días de licencia y el número de licencias. Se obtiene un número que expresa el número promedio de días de licencia que dura ella. En estricto rigor este indicador se debiera construir en base al

tiempo perdido (total de días de trabajo perdidos por ausencias debidas a enfermedad) sobre el total de días de trabajo esperados por 100 (Indicador que expresa una proporción entre el número de licencias y el número de cotizantes. Se obtiene un número que expresa el número promedio de licencias obtenidas durante un año por cotizante.

### **2.2.9. Normatividad sobre las ausencias y permisos laborales**

En el Perú existen leyes que amparan las ausencias, como ejemplo, la Ley N°30367 (2016), Ley que protege a la madre trabajadora contra el despido arbitrario y prolonga su periodo de descanso. Es decir que le corresponde 98 días de licencia por maternidad con goce de haber. Distribuido en un periodo de cuarenta y nueve (49) días de descanso prenatal y un periodo de cuarenta y nueve (49) días de descanso posnatal. En caso se diera un nacimiento múltiple o nacimiento de niño con discapacidad, se otorga treinta (30) días adicionales.

Se modificó, la Ley N°29409 (2018), Ley que concede el derecho de licencia por paternidad a los trabajadores de la actividad pública y privada, en los siguientes términos:

#### **“Artículo 2.- De la licencia por paternidad**

La licencia por paternidad a que se refiere el artículo 1 es otorgada por el empleador al padre por diez (10) días calendario consecutivos en los casos de parto natural o cesárea.

En los siguientes casos especiales el plazo de la licencia es de:

a) Veinte (20) días calendario consecutivos por nacimientos prematuros y partos múltiples.

b) Treinta (30) días calendario consecutivos por nacimiento con enfermedad congénita terminal o discapacidad severa.

c) Treinta (30) días calendario consecutivos por complicaciones graves en la salud de la madre.

El plazo de la licencia se computa a partir de la fecha que el trabajador indique entre las siguientes alternativas:

a) Desde la fecha de nacimiento del hijo o hija.

b) Desde la fecha en que la madre o el hijo o hija son dados de alta por el centro médico respectivo.

En el supuesto que la madre muera durante el parto o mientras goza de su licencia por maternidad, el padre del hijo/a nacido/a será beneficiario de dicha licencia con goce de haber, de manera que sea una acumulación de licencias. El trabajador peticionario que haga uso de la licencia de paternidad tendrá derecho a hacer uso de su descanso vacacional pendiente de goce, a partir del día siguiente de vencida la licencia de paternidad. La voluntad de gozar del descanso vacacional deberá ser comunicada al empleador con una anticipación no menor de quince días calendario a la fecha probable de parto de la madre. Este beneficio no podrá utilizarse para otros fines. Esta licencia es remunerada.

De igual manera, la Ley 30012 (2017), Ley que concede el derecho de licencia a trabajadores con familiares directos que se encuentran con enfermedades en estado grave o terminal o sufran accidente grave. Se considera familiares directos los hijos, padre o madre, cónyuge o conviviente del trabajador. La duración de la licencia es de hasta siete (7) días calendario continuos y es remunerada.

La empresa Zona registral N° IX – SUNARP, en su Reglamento interno de trabajo podemos encontrar algún artículo que están asociados y son referentes del tema:

Artículo 32°: La inasistencia del trabajador deberá ser comunicada y sustentada, en el día, al jefe inmediato y justificado en un plazo máximo de 48 horas de producida su inasistencia al Jefe inmediato, en los siguientes casos:

- a) Enfermedad.
- b) Desastres naturales.
- c) Accidente.
- d) Por emergencia, la cual deberá ser merituada por su Jefe inmediato.
- e) Por motivos particulares.
- f) Otros supuestos debidamente acreditados.

El trabajador que no pueda concurrir a laborar por estar enfermo, deberá comunicar personalmente o por intermedio de un familiar en el día, a su Jefe inmediato sobre tal ocurrencia, quien dará aviso de ello a la Oficina General de Recursos Humanos o quien haga sus veces en los Órganos Desconcentrados.

Al momento de reincorporarse, el trabajador deberá justificar su inasistencia, presentando a la Oficina General de Recursos Humanos o quien haga sus veces en el órgano desconcentrado, el original del certificado de su médico tratante. La Sunarp cuenta con la facultad de constatar el estado de salud del trabajador.

**Artículo 35 °:** Los tipos de licencias son:

Licencias con goce de remuneraciones:

- a) Por enfermedad grave o fallecimiento del c
- b) Cónyuge, padres, hermanos o hijos.
- c) Por capacitación oficializada.

d) Por citación expresa: judicial, fiscal, militar, policial, siempre que se encuentren relacionadas con el ejercicio de sus funciones como trabajador.

e) Por paternidad o por adopción.

f) Por donación de órganos.

g) Por actividad sindical.

h) Por representación de la Sunarp.

Licencias sin goce de remuneraciones:

a) Por motivos particulares.

b) Por ser designado en otra entidad.

c) Por capacitación no oficializada.

Licencias a cuenta del período vacacional:

a) Por matrimonio.

b) Por motivos personales.

**Artículo 60°:** El permiso por onomástico se otorga a los trabajadores que cuentan con una antigüedad no menor de tres (03) meses, en el día de su onomástico. Si el onomástico del trabajador cae sábado, domingo o feriado, el trabajador gozará de este beneficio el siguiente día hábil. Este permiso se otorga con goce de remuneraciones y no requiere ser compensado.

Si el trabajador se encontrara de vacaciones, descanso médico o licencias durante su onomástico, no podrá gozar de este beneficio. El respectivo permiso por onomástico deberá ser autorizado por el Jefe inmediato mediante la papeleta de permiso correspondiente.

## **PERMISOS POR CASOS ESPECIALES**

**Artículo 62°:** El permiso por motivos particulares se otorga al trabajador hasta por 40 horas al año, de acuerdo a las necesidades del servicio para atender asuntos particulares, precisando que las primeras 08 horas son con goce de remuneraciones y sin compensación. Las 32 horas restantes deberán ser compensadas como máximo en el mes siguiente de haberse hecho efectivo los permisos, caso contrario se procederá al descuento correspondiente.

Excedido dicho límite se realizará la deducción correspondiente de la remuneración, salvo que dicho exceso sea compensado en igual número de horas por necesidad del servicio.

El permiso por motivos particulares con goce de remuneraciones, se otorga hasta por un límite máximo de ocho (08) horas por año.

### **2.3. Definiciones conceptuales**

**Accidente común:** Es un accidente no laboral.

**Accidente de trabajo:** Es lo que sucede cuando el trabajador esta durante su jornada laboral.

**Área registral:** Es el lugar donde laboran los abogados, revisando o analizando los títulos y tomos de propiedad.

**Ausencia:** Circunstancia de estar ausente o de no existir alguien o algo en determinado lugar.

**Clima laboral:** Es el medio donde se desarrolla el trabajo cotidiano.

**Estrés laboral:** Sobrecarga de demandas o presión que afecta a una persona. Ante una situación laboral.

**Incapacidad para el trabajo:** Es la incapacidad que afronta un trabajador para laborar como consecuencia de una enfermedad. La incapacidad laboral puede presentarse de forma temporal o permanente, y puede ser parcial o total.

**Incapacidad temporal:** Es una situación laboral en la que se encuentra el trabajador mientras reciba asistencia médica y económica.

**Incapacidad:** Carencia de condiciones, cualidades o aptitudes, especialmente intelectuales, que permiten el desarrollo de algo, el cumplimiento de una función, el desempeño de un cargo.

**Registrador público:** Es la persona que realiza el registro y realiza el título de propiedad de un predio.

**Rotación:** Alternancia de personas en un trabajo o una función.

**Sunarp:** Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.

**Zona registral:** Sunarp cuenta con 13 sedes en todo el Perú, y cada una de ellas es llamada Zona Registral, la principal es la Zona Registral N°IX – Sede Lima.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1. Tipo de la investigación**

La investigación desarrollada es de tipo descriptiva, cuyo objetivo es reunir datos e información de la variable ausentismo laboral. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), la investigación descriptiva “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otros fenómeno que se someta a un análisis”. Es decir, este tipo de investigación puede aplicarse de manera individual o grupal.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, interpreta la realidad e implica el uso de herramientas estadísticas y matemáticas para obtener resultados exactos.

#### **3.2. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación es no experimental – transversal, porque el estudio se realizó sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Según Kerlinger (1979): "La investigación no experimental o ex post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones". Es decir, los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad.

Es transversal, porque reúne datos e información en un solo momento y en un tiempo único.



Figura 1: Diseño de la investigación

Dónde:

**O** = Observación de la muestra

**G** = Grupo de estudio o muestra (Colaboradores del área registral de la Zona registral N°IX – SUNARP)

### 3.3. Población y muestra

#### **Población:**

La población de estudio, está comprendida por un total de 120 colaboradores ambos sexos, entre los 25 y 55 años de edad, bajo el régimen CAS y el régimen n° 728 (Planta), del área registral de la Zona registral N°IX – SUNARP.

#### **Muestra:**

La muestra está constituida por 52 colaboradores del área registral de la SUNARP. La cual se determinó bajo el diseño del Muestreo aleatorio simple (MAS) y luego se realizó un ajuste con la prueba de corrección por finitud.

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

Figura 2. Fórmula para determinar la muestra (MAS)

$$n = \frac{120 (0,5)^2 (1,96)^2}{(120-1) (0,05)^2 + (0,5)^2 (1,96)^2}$$

$$n = \frac{120 (0,25) (3,84)}{119 (0,0025) + (0,25) (3,84)}$$

$$n = \frac{115}{0,30 + 0,96}$$

$$n = \frac{115}{1,26}$$

$n = 91$
----------

Donde:

$n$  = Tamaño de la muestra

$N$  = Tamaño de la población

$Z$  = Nivel de confianza. Teniendo como constante 1,96, debido a que el nivel de confianza es 95%.

$e$  = Margen de error absoluto aplicado al (0,05).

$\sigma$  = Desviación estándar poblacional, el cual se considera 0,5

$$fh = \frac{n}{N}$$

Figura 3. Factor de corrección por finitud

$$fh = \frac{91}{120} = 0.76$$

$$120$$

$$na = \frac{n}{1+fh} = \frac{91}{1.76} = 52$$

$$1+fh \quad 1.76$$

Donde:

fh: factor corrección por finitud

n: tamaño de la muestra inicial

N: tamaño del universo (N = 168)

na: tamaño corregido o ajustado de la muestra

### 3.4. Identificación de la variable y su Operacionalización

La variable de estudio es el ausentismo laboral y tiene como objetivo determinar el nivel del ausentismo laboral en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX –SUNARP - Jesús María en los factores actitud relacionada al trabajo, factor económico, factor organizacional, factor satisfacción laboral, factor medio laboral y factor personal.

Los datos sociodemográficos considerados en la muestra fueron: el sexo, la edad, el estado civil y carrera profesional de los colaboradores encuestados.

Las variables e indicadores se presentan a continuación de manera detallada en la matriz de operacionalización.

**Tabla N°1. Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral**

VARIABLE Y	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES (FACTORES)	INDICADORES	ITEMS	INDICE	INSTRUMENTO
AUSENTISMO LABORAL	Ribaya (1995) considera que toda ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que corresponden a un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo; en este caso, lo que se pretende cuantificar es la no asistencia al trabajo (las faltas físicas)	Según Boada (2005) considera que el ausentismo laboral no solo es la ausencia física sino es el descenso del rendimiento laboral a medio o largo plazo. La justificación puede ser desmotivación, monotonía o escasa autorrealización en su puesto de trabajo; así como el desarrollo de tareas que no corresponden a la actividad laboral que se desempeña o bien por no emplear todas las capacidades en el desempeño de aquellas que sí lo son. Considera seis dimensiones: Actitud relacionada al trabajo, Factor económico, Factor organizacional, Factor medio laboral, Factor satisfacción laboral, Factor personal.	Actitud relacionada al trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialización</li> <li>• Fidelización</li> <li>• Desmotivación</li> </ul>	1,2,3	Totalmente en desacuerdo  Desacuerdo  A veces indeciso  Acuerdo  Totalmente de acuerdo	Cuestionario
			Factor económico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia</li> <li>• Insatisfacción económica</li> <li>• Oportunidades económicas</li> </ul>	4,5,6		
			Factor organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones laborales</li> <li>• Desarrollo</li> <li>• Realización</li> </ul>	7,8,9		
			Factor medio laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones laborales</li> <li>• Inseguridad</li> <li>• Comunicación</li> </ul>	10,11,12		
			Factor satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clima laboral</li> <li>• Insatisfacción laboral</li> <li>• Crecimiento profesional</li> </ul>	13,14,15		
			Factor personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carga familiar</li> <li>• Otras responsabilidades</li> <li>• Desinterés personal</li> </ul>	16,17,18		

### 3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento un cuestionario elaborado para medir el Ausentismo Laboral, el cual consta de 18 ítems.

El cuestionario se elaboró bajo el modelo de Boada (2005) y Steers y Rhodes (1984), quien indica que el ausentismo laboral tiene seis dimensiones importantes:

- Actitud relacionada al trabajo
- Económico
- Organizacional
- Satisfacción laboral
- Medio laboral
- Personal

#### **Ficha técnica: Cuestionario de satisfacción laboral**

- **Autor:** Almendra de Jesús Alaluna Sancho (2018)
- **Forma de Administración:** Individual.
- **Ámbito de Aplicación:** 52 colaboradores entre los 25 a 55 años
- **Duración:** 15 minutos aproximadamente
- **Ítems del cuestionario:** 18 preguntas cerradas
- **Descripción de la prueba:** El presente cuestionario está constituido por 18 ítems que son de tipo cerrado de opción múltiple. Permite conocer el ausentismo laboral de una empresa pública, a través de la evaluación de seis factores.

- **Calificación:** Las respuestas se califican en escala de Likert, que van desde los valores 1 al 5, que se detalla a continuación:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1	2	3	4	5

Tabla N°2: Escala de Calificación del Cuestionario

Los participantes responden según la percepción acerca de la satisfacción laboral percibida en la empresa, asignándole un valor a ítem del cuestionario, el cual les resulte más significativo y adecuado a su realidad. Luego se realiza el sumatorio total de los valores obtenidos y se determina la categoría a la que corresponde según el baremo.

- **Baremo:** La baremación para efectos de interpretación de los resultados de la variable de investigación se efectúa de acuerdo al valor del índice o escala elegida en cada ítem del cuestionario. Hallando a través de la sumatoria, el total por cada factor y por la variable propiamente.

Categorías	I - VI	Total
(1) Bajo	3 - 6	18 - 41
(2) Moderado	7 - 10	42 - 65
(3) Alto	- 15	66 - 90

Tabla N°3: Baremo de interpretación de la variable

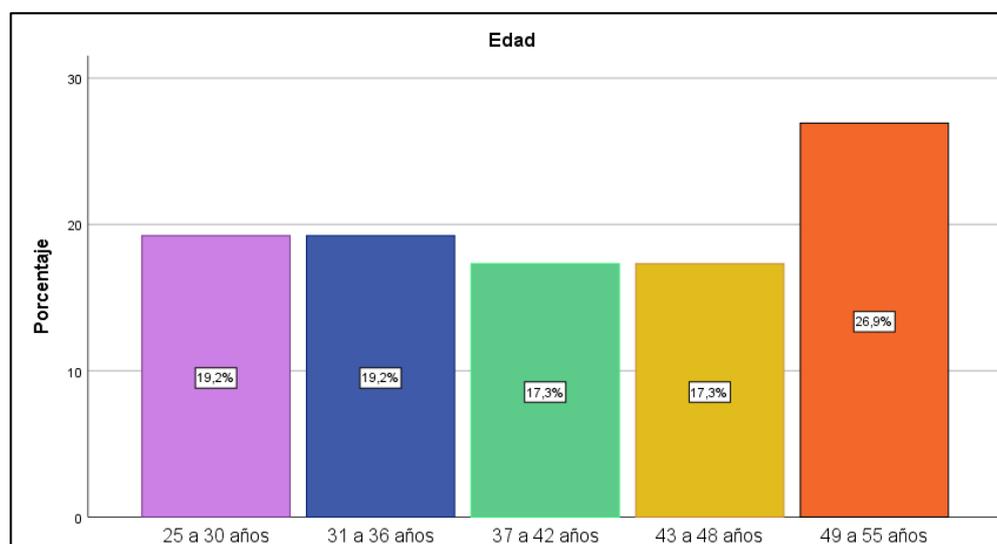
## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 4.1. Presentación de resultados de datos generales

**Tabla 4:** Datos sociodemográficos de los colaboradores del área registral en la empresa Zona Registral N°IX – SUNARP de acuerdo a la edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	25 a 30 años	10	19.2	19.2	19.2
	31 a 36 años	10	19.2	19.2	38.5
	37 a 42 años	9	17.3	17.3	55.8
	43 a 48 años	9	17.3	17.3	73.1
	49 a 55 años	14	26.9	26.9	100.0
	Total	52	100.0	100.0	



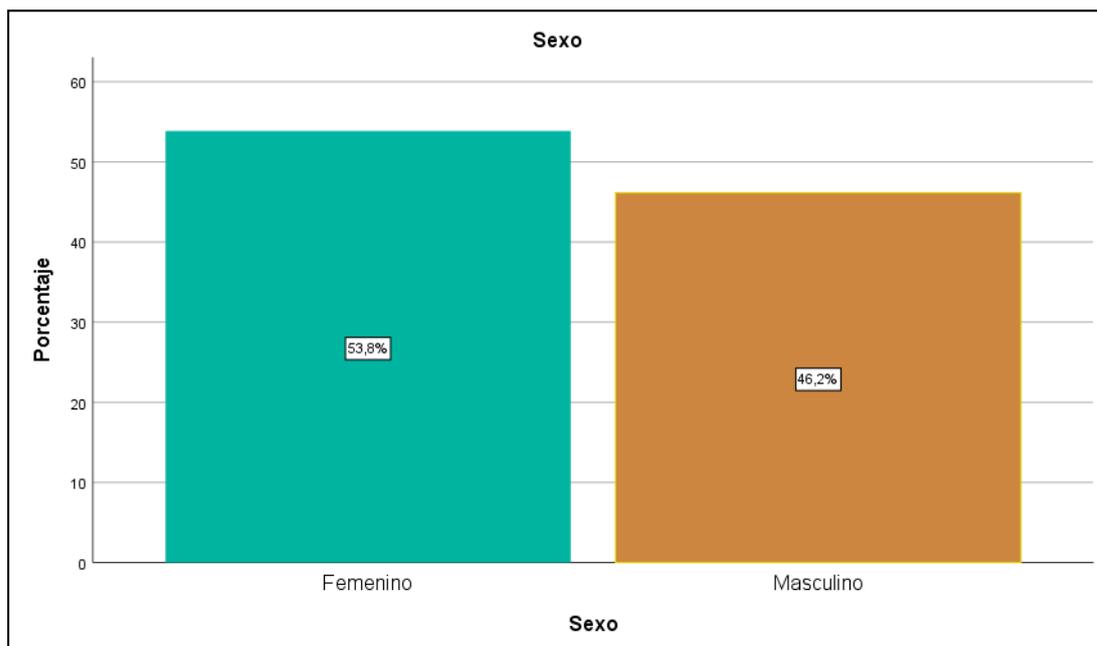
**Figura 4.** Datos sociodemográficos de los colaboradores del área registral en la empresa Zona Registral N°IX – SUNARP de acuerdo a la edad.

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla y figura en relación a las edades, se halló que la mayor proporción se encuentra en el grupo de 49 a 55 años con el 26.9% (14) y la menor

proporción de colaboradores se halló en dos grupos siendo estos; el grupo de 37 a 42 años con el 17.3% (9) y el grupo de 43 a 48 años con la misma información.

**Tabla 5:** Datos sociodemográficos de los colaboradores del área registral en la empresa Zona Registral N°IX – SUNARP de acuerdo al sexo

Sexo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	28	53.8	53.8	53.8
	Masculino	24	46.2	46.2	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

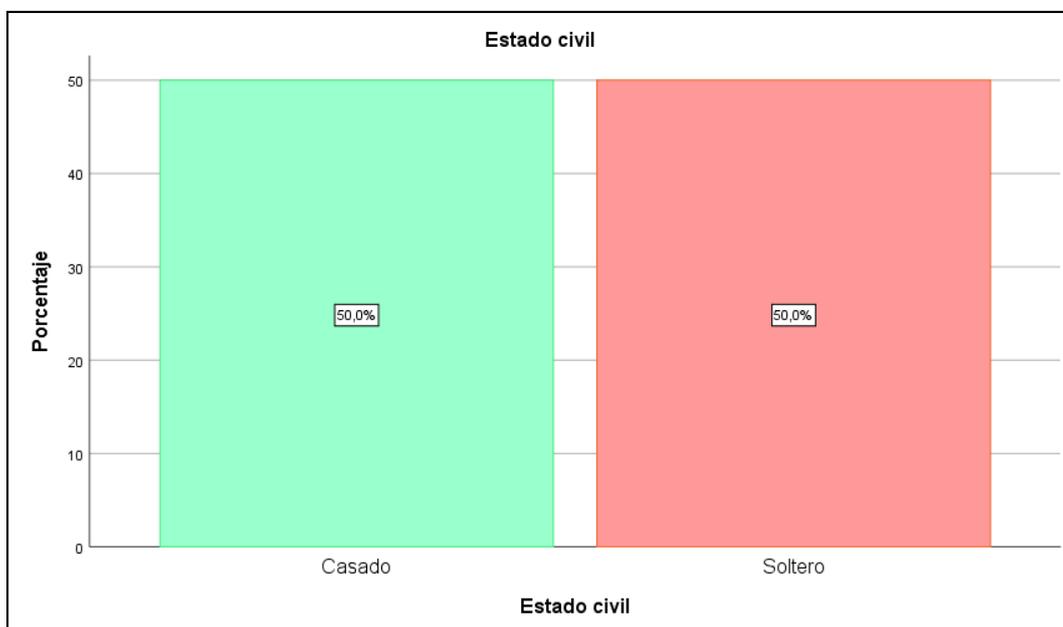


**Figura 5.** Datos sociodemográficos de los colaboradores del área registral en la empresa Zona Registral N°IX – SUNARP de acuerdo al sexo

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla y figura en relación al sexo, se halló que la mayoría de los colaboradores son del sexo femenino siendo éste el porcentaje de 53.8% (28) y del sexo masculino el porcentaje que representa este género es el 46.2% (24).

**Tabla 6:** Datos sociodemográficos de los colaboradores del área registral en la empresa Zona Registral N°IX – SUNARP de acuerdo al estado civil

Estado civil					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casado	26	50.0	50.0	50.0
	Soltero	26	50.0	50.0	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

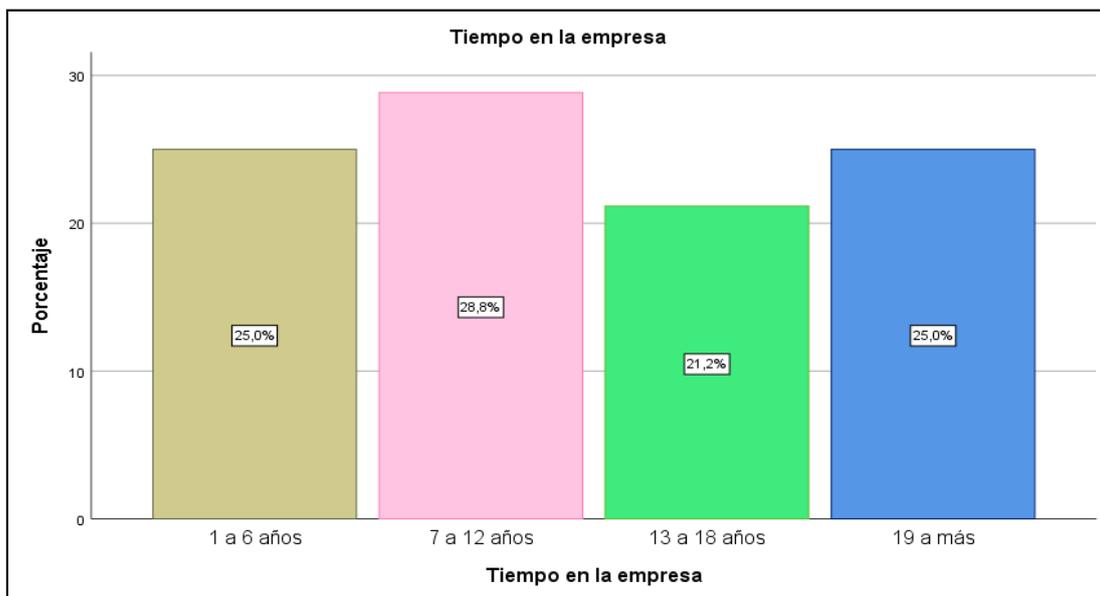


**Figura 6.** Datos sociodemográficos de los colaboradores del área registral en la empresa Zona Registral N°IX – SUNARP de acuerdo al estado civil.

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla y figura en relación al estado civil, se halló que los grupos de casados y solteros son representados cada uno con el 50%.

**Tabla 7:** Datos sociodemográficos de los colaboradores del área registral en la empresa Zona Registral N°IX – SUNARP de acuerdo al tiempo en la empresa

Tiempo en la empresa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 6 años	13	25.0	25.0	25.0
	7 a 12 años	15	28.8	28.8	53.8
	13 a 18 años	11	21.2	21.2	75.0
	19 a más	13	25.0	25.0	100.0
	Total	52	100.0	100.0	



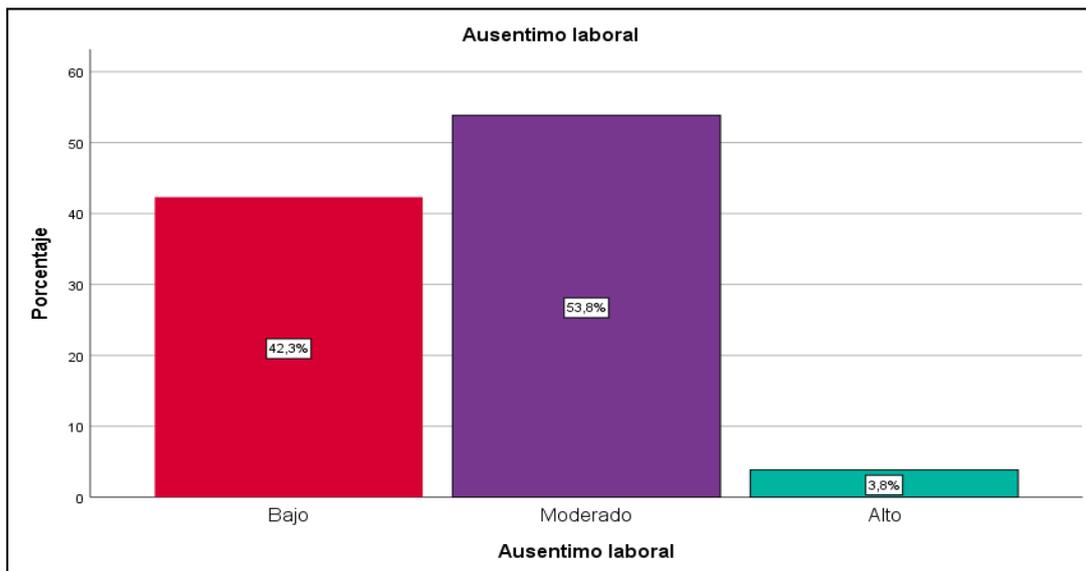
**Figura 7.** Datos sociodemográficos de los colaboradores del área registral en la empresa Zona Registral N°IX – SUNARP de acuerdo al tiempo en la empresa.

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla y figura en relación al tiempo en la empresa, se halló que la mayoría de los colaboradores tienen de 7 a 12 años en la empresa, siendo este grupo representado por el 28.8% (15) y la minoría de colaboradores tienen de 13 a 18 años con el 21.2% (11).

#### 4.2. Presentación de resultados de datos específicos

**Tabla 8.** Nivel de ausentismo laboral percibido por los colaboradores del área registral en la empresa Zona Registral N°IX – SUNARP.

Ausentismo laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	42.3	42.3	42.3
	Moderado	28	53.8	53.8	96.2
	Alto	2	3.8	3.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

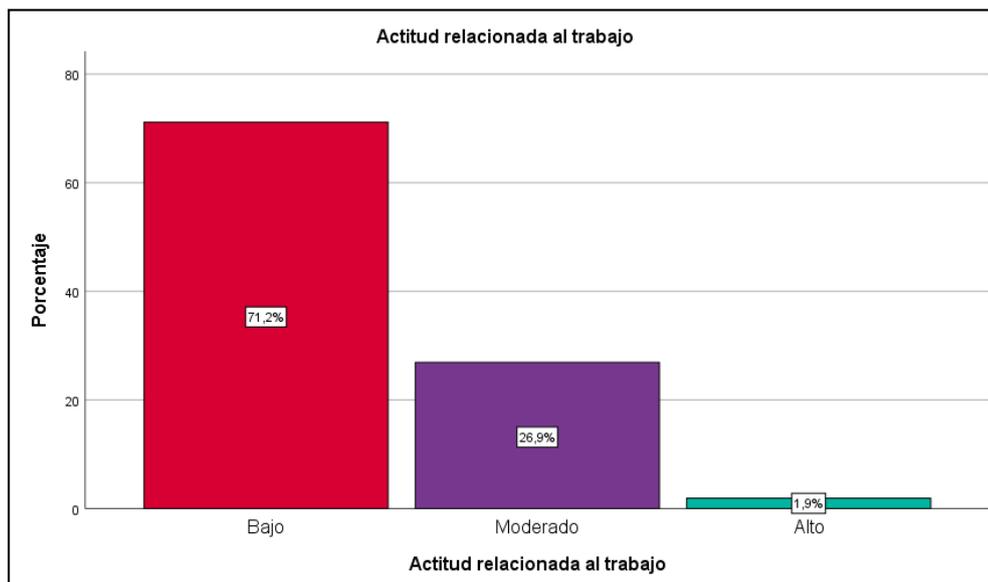


**Figura 8.** Nivel de ausentismo laboral percibido por los colaboradores del área registral en la empresa Zona Registral N°IX – SUNARP.

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla y a la figura en relación al nivel de ausentismo laboral de los colaboradores se halló que la mayoría de los colaboradores tiene una percepción de nivel moderado representado el 53.8% (28) mientras que el 42.3% (22) de la población representa un nivel bajo y por último el 3.8% (2) percibe un nivel alto

**Tabla 9.** Nivel de ausentismo laboral según el factor de actitud relacionada al trabajo percibido por los colaboradores del área registral en la empresa Zona Registral N°IX – SUNARP.

Actitud relacionada al trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	37	71.2	71.2	71.2
	Moderado	14	26.9	26.9	98.1
	Alto	1	1.9	1.9	100.0
	Total	52	100.0	100.0	



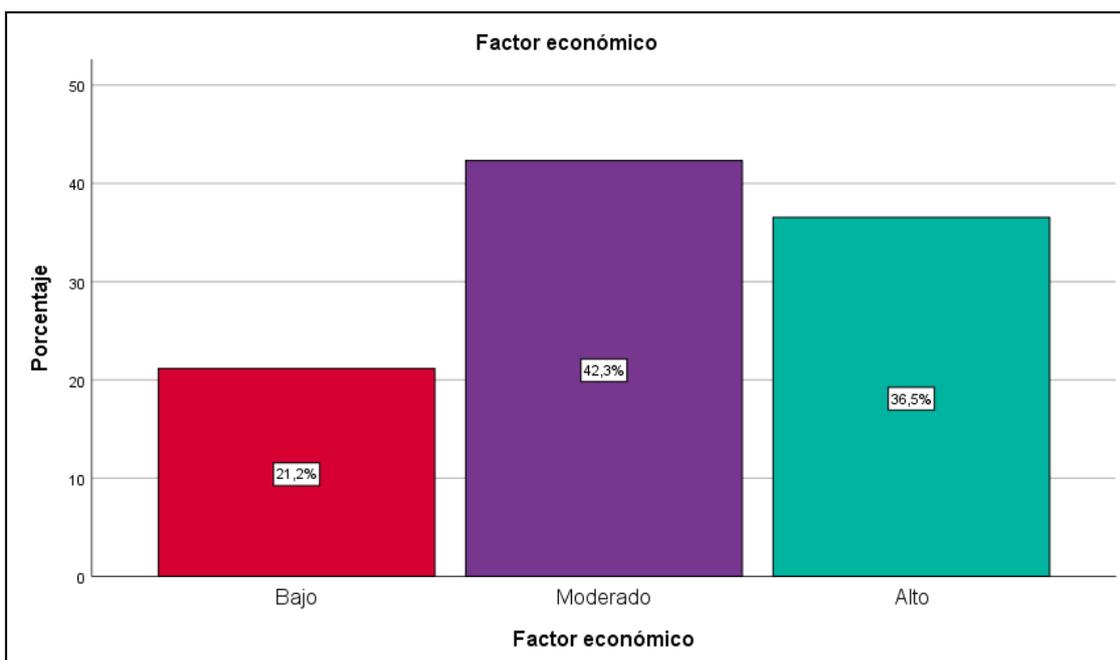
**Figura 9.** Nivel de ausentismo laboral según el factor de actitud relacionada al trabajo percibido por los colaboradores del área registral en la empresa Zona Registral N°IX – SUNARP.

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla y a la figura con respecto al factor actitud relacionada al trabajo se aprecia que la mayoría de la población percibe un nivel de satisfacción bajo es así que este grupo es representado por el 71.2% (37) mientras que el

26.9% (14) percibe un nivel moderado y por último se encuentra el 1.9% (1) con un nivel alto.

**Tabla 10.** Nivel de ausentismo laboral según el factor económico percibido por los colaboradores del área registral en la empresa Zona Registral N°IX – SUNARP.

		Factor económico			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	21.2	21.2	21.2
	Moderado	22	42.3	42.3	63.5
	Alto	19	36.5	36.5	100.0
	Total	52	100.0	100.0	



**Figura 10.** Nivel de ausentismo laboral según el factor económico percibido por los colaboradores del área registral en la empresa Zona Registral N°IX – SUNARP.

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla y a la figura con respecto al factor económico se aprecia que la mayoría de la población percibe un nivel de satisfacción moderado es así que

este grupo es representado por el 42.3% (22) mientras que el 36.5% (19) percibe un nivel alto y por último se encuentra el 21.2% (11) con un nivel bajo.

**Tabla 11.** Nivel de ausentismo laboral según el factor organizacional percibido por los colaboradores del área registral en la empresa Zona Registral N°IX – SUNARP.

Factor organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	11.5	11.5	11.5
	Moderado	32	61.5	61.5	73.1
	Alto	14	26.9	26.9	100.0
	Total	52	100.0	100.0	



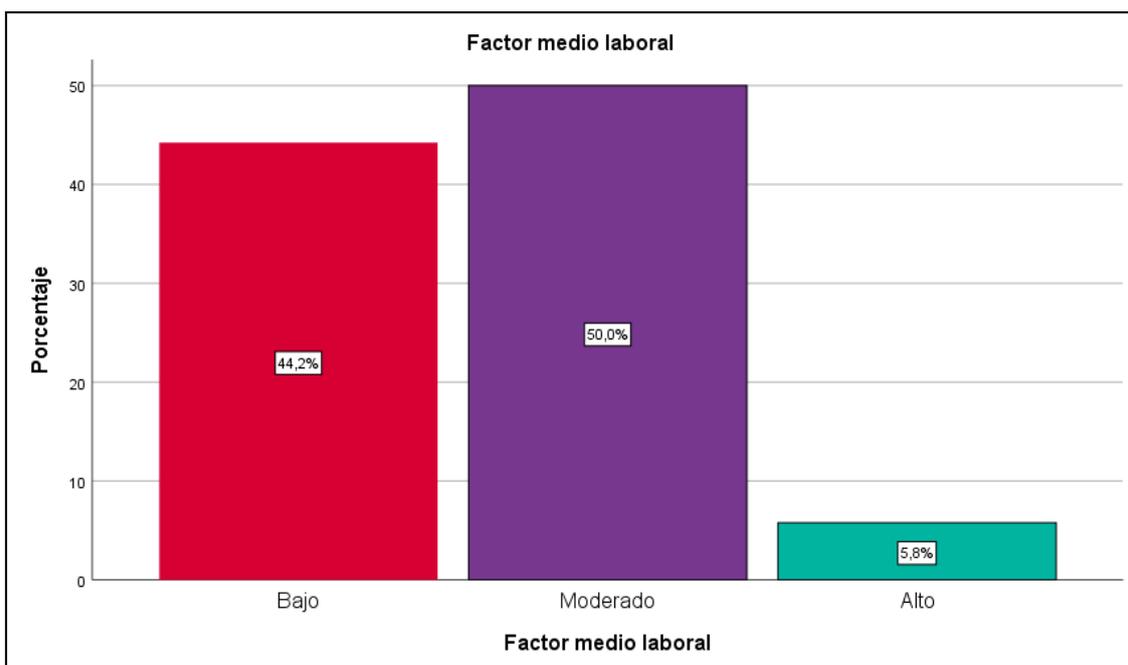
**Figura 11.** Nivel de ausentismo laboral según el factor organizacional percibido por los colaboradores del área registral en la empresa Zona Registral N°IX – SUNARP.

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla y a la figura con respecto al factor organizacional se aprecia que la mayoría de la población percibe un nivel de satisfacción moderado es

así que este grupo es representado por el 61.5% (32) mientras que el 26.9% (14) percibe un nivel alto y por último se encuentra el 11.5% (6) con un nivel bajo.

**Tabla 12.** Nivel de ausentismo laboral según el factor medio laboral percibido por los colaboradores del área registral en la empresa Zona Registral N°IX – SUNARP.

Factor medio laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	44.2	44.2	44.2
	Moderado	26	50.0	50.0	94.2
	Alto	3	5.8	5.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	



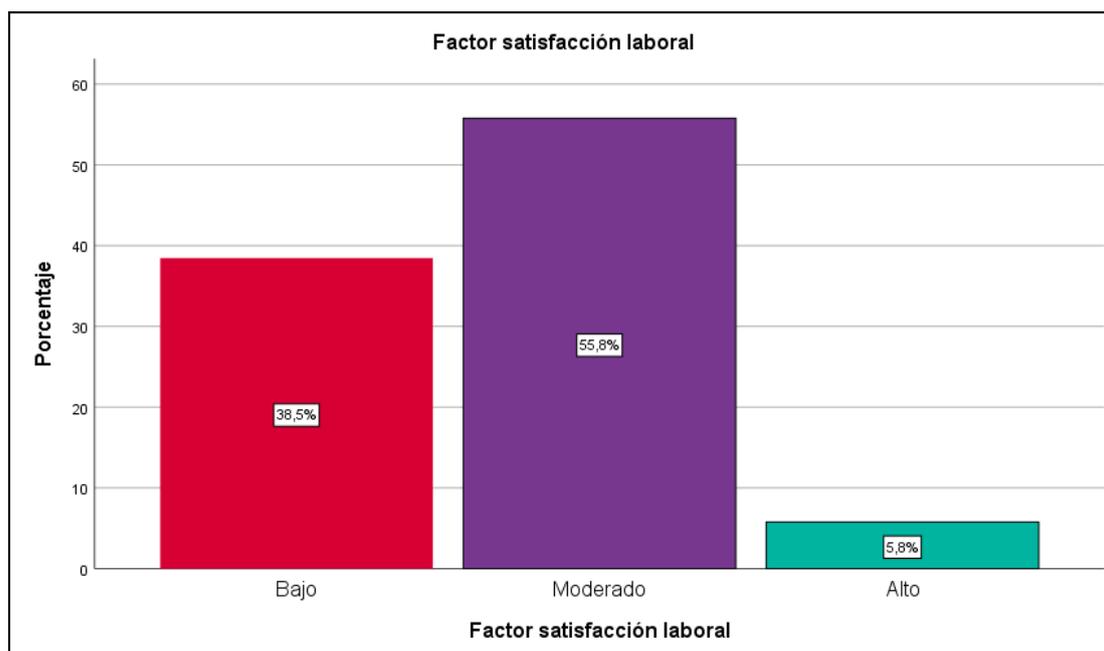
**Figura 12.** Nivel de ausentismo laboral según el factor medio laboral percibido por los colaboradores del área registral en la empresa Zona Registral N°IX – SUNARP.

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla y a la figura con respecto al factor medio laboral se aprecia que la mayoría de la población percibe un nivel de satisfacción moderado es así que

este grupo es representado por el 50.0% (26) mientras que el 44.2% (23) percibe un nivel bajo y por último se encuentra el 5.8% (3) con un nivel alto.

**Tabla 13.** Nivel de ausentismo laboral según el factor satisfacción laboral percibido por los colaboradores del área registral en la empresa Zona Registral N°IX – SUNARP.

Factor satisfacción laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	38.5	38.5	38.5
	Moderado	29	55.8	55.8	94.2
	Alto	3	5.8	5.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	



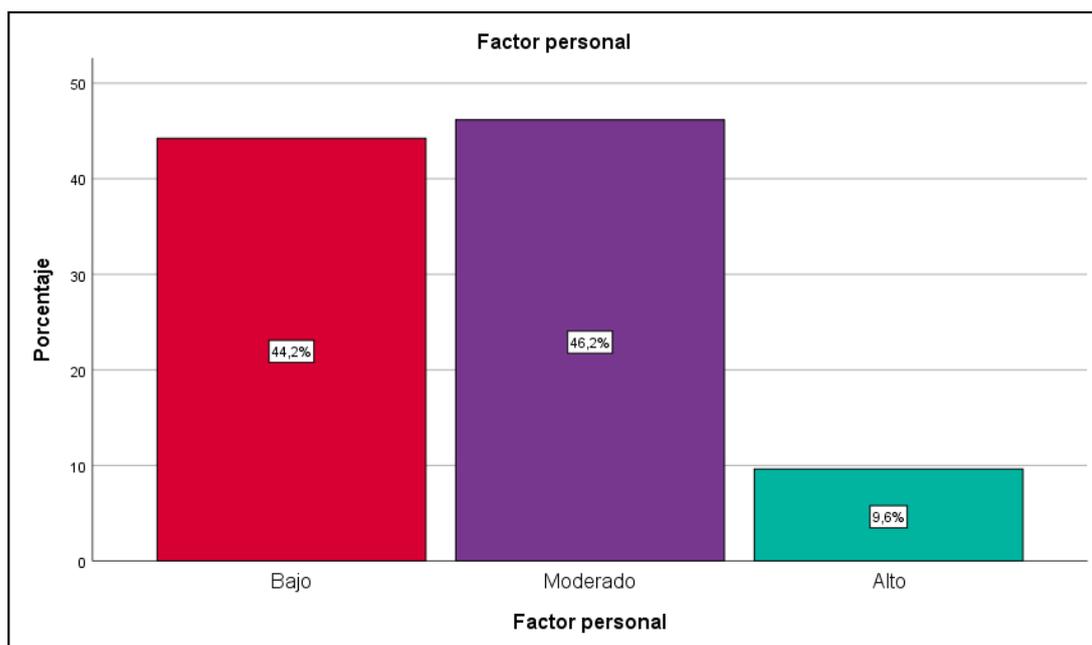
**Figura 13.** Nivel de ausentismo laboral según el factor satisfacción laboral percibido por los colaboradores del área registral en la empresa Zona Registral N°IX – SUNARP.

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla y a la figura con respecto al factor satisfacción laboral se aprecia que la mayoría de la población percibe un nivel de satisfacción moderado es así

que este grupo es representado por el 55.8% (29) mientras que el 38.5% (20) percibe un nivel bajo y por último se encuentra el 5.8% (3) con un nivel alto

**Tabla 14.** Nivel de ausentismo laboral según el factor personal percibido por los colaboradores del área registral en la empresa Zona Registral N°IX – SUNARP.

Factor personal					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	44.2	44.2	44.2
	Moderado	24	46.2	46.2	90.4
	Alto	5	9.6	9.6	100.0
	Total	52	100.0	100.0	



**Figura 14.** Nivel de ausentismo laboral según el factor personal percibido por los colaboradores del área registral en la empresa Zona Registral N°IX – SUNARP.

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla y a la figura con respecto al factor personal se aprecia que la mayoría de la población percibe un nivel de satisfacción moderado es así

que este grupo es representado por el 46.2% (24) mientras que el 44.2% (23) percibe un nivel bajo y por último se encuentra el 9.6% (5) con un nivel alto.

#### **4.3. Procesamiento de los resultados**

Para fines del procesamiento, se elaboró una base de datos donde progresivamente se fue procesando la información obtenida. Para la presentación de los resultados se utilizaron gráficos y tablas, de acuerdo a los objetivos generales y específicos de la investigación.

Para el análisis estadístico se utilizó el programa IBM Statistics Package for the Social Sciences for Windows SPSS versión 22 y el programa Microsoft Excel, para la tabulación inicial de datos.

#### **4.4. Discusión de los resultados**

El presente estudio se proyectó apreciar los factores del ausentismo laboral en un grupo de 52 colaboradores del área registral en la empresa SUNARP ubicada en Jesús María, 2018. Por medio de la evaluación realizada a través de una encuesta conformada por 18 preguntas aplicadas a los colaboradores, se encontraron la calificación de seis factores que componen el Ausentismo laboral.

Las características sociodemográficas de la muestra estuvieron distribuidas de la siguiente manera:

El rango de edad que predomina en los colaboradores que participaron es de 49 a 55 años de edad con un 26,9 %, un 53,8% de colaboradores encuestados pertenecen al sexo femenino y el 46,2% al sexo masculino, el 50% de encuestados son casados y el otro 50% son solteros, con el mayor tiempo de permanencia en la empresa de 7 a 12 años en un 28,8% de los colaboradores encuestados.

Los resultados obtenidos en la investigación determinaron que los colaboradores muestran un nivel moderado de ausentismo laboral, representado por el 53,8% de la población encuestada. Dicho resultado se apoya en las evidencias encontradas a través del estudio de sus factores, donde el 71,2% percibe un nivel bajo en el factor actitud relacionada al trabajo, el 42,3% percibe un nivel moderado en el factor económico, el 61,5% percibe un nivel moderado en el factor organizacional, el 50,0% percibe un nivel moderado en el factor medio laboral, el 55,8% percibe un nivel moderado de satisfacción laboral y finalmente el 46,2% también percibe un nivel moderado en el factor personal. En síntesis, los resultados hallados juegan un rol muy importante dentro de la organización, porque a través de ello se podrá trabajar directamente en los aspectos mencionados por los encuestados, con la finalidad de reducir el ausentismo laboral, buscar la identificación con la empresa, sentirse reconocido y motivado por la organización, y de la misma manera mejorar el rendimiento laboral.

En comparación con los resultados de otras investigaciones hallamos coincidencia con el estudio realizado por Lozano y Rojas (2014), titulado “Relaciones conflictivas de pareja y su influencia en el absentismo laboral”, donde se encontró valores moderados del factor personal. Concluyendo que el 84% de los trabajadores manifestaron que faltaron al centro de trabajo a causa de sus problemas de pareja y el 16% respondieron que no. Esto indica que efectivamente dentro de la empresa existe el absentismo laboral a causa de los problemas familiares a pesar de no considerarse en un 100%. La cifra mostrada es significativa siendo perjudicial en los objetivos trazados por la empresa.

En relación al factor actitud relacionada al trabajo en los colaboradores del área registral se determinó un nivel bajo igual a 71,2%, lo cual evidencia que los participantes mantienen una disposición optimista y entusiasta frente a su centro laboral. De mismo modo se

encontró coincidencia con los resultados encontrados en la investigación de Vicente (2014) titulada “El ausentismo laboral y su incidencia en el proceso productivo”, donde se encontró valores de nivel bajo en el factor actitud relacionada al trabajo. Concluyendo que el 73,96% de los encuestados no mantienen ningún problema habitual referente a su ausencia en su desempeño laboral lo que genera buenos indicios de que hay una buena predisposición para acudir a laborar y superar los inconvenientes relacionados al ausentismo laboral.

Los resultados obtenidos en el factor satisfacción laboral en los colaboradores del área registral se determinó un nivel moderado igual a 55,8%, lo cual evidencia que los encuestados tienen algunas dificultades para adaptarse al ambiente laboral. Sin embargo, se encontró un resultado opuesto en relación a la investigación hecha por Ferraro (2016) en la investigación titulada “Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del hospital zonal especializado en oncología - Luciano Fortabat de Olavarria”, identificó que el ausentismo laboral en relación con la satisfacción laboral es de nivel alto igual a 56%, lo que muestra que de los trabajadores mantiene una mala relación con superiores o con compañeros, también es posible que la institución no satisfaga las expectativas que el personal tiene con respecto al puesto de trabajo, sumado la falta de motivación por parte de sus supervisores, entre otros factores ya señalados, puede causar un desequilibrio en la estructura organizativa, convirtiéndose en una de las principales causas de ausentismo. Esto no escapa de la realidad de esta organización.

#### **4.5. Conclusiones**

Después de haber llevado a cabo un amplio análisis e investigación sobre el tema de investigación del ausentismo laboral percibido por los colaboradores del área registral de SUNARP, se establecen las siguientes conclusiones:

- El nivel de ausentismo laboral percibido en los colaboradores del área registral en SUNARP, responde a un nivel moderado con un porcentaje de 53,8%, representando un problema para la organización, por las ausencias de los trabajadores, atrasos o permisos, ocasionan aumento de sobrecarga laboral, el pago de prima de seguro privado de salud, pago de beneficios por incapacidad, excesos en los tiempos de producción y disminución de la calidad en la atención de los servicios registrales.
- El 71,2% de los colaboradores del área registral en SUNARP percibió un nivel bajo de ausentismo laboral con relación al factor actitud relacionada al trabajo, lo que nos permite identificar que los colaboradores mantienen una buena actitud frente a la funciones que desempeñan, la institución y el grupo humano de trabajo que los rodea.
- En el factor económico el 42,3% de los colaboradores del área registral de la SUNARP percibe un nivel moderado, de manera que los colaboradores muestran una moderada satisfacción y oportunidad económica.
- Los colaboradores del área registral de la SUNARP percibieron un nivel moderado igual a 61,5% sobre el factor organizacional. Determinando que la relación laboral y desarrollo en la organización proveen un empuje a los colaboradores, reduciendo la ausencia.
- El 50% de los colaboradores del área registral en la SUNARP percibió un nivel moderado en el factor medio laboral, lo que permite evidenciar que se debe continuar con las medidas de seguridad en salvaguarda de la salud e integridad de nuestros colaboradores.
- En el factor satisfacción laboral el 55,8% de los colaboradores del área registral de la SUNARP percibió un nivel moderado, obteniendo como resultado un estado emocional positivo moderado que busca la percepción subjetiva de las experiencias laborales.
- Los colaboradores del área registral de la SUNARP percibieron en un nivel moderado igual a 46,2% sobre el factor personal. Determinando una moderada ausencia laboral por asumir otras responsabilidades.

#### **4.6. Recomendaciones**

En base a las conclusiones que se deriva de la presente investigación se propone las siguientes recomendaciones: El Departamento de Promoción Social de la Zona Registral N°IX – Sede Lima – SUNARP, busca realizar e ejecutar las siguientes actividades:

- Se debe buscar disminuir el nivel moderado de ausentismo laboral que existe en la organización, diseñando programas de motivación e identificación con la institución, lo que llevará a buen desempeño de los colaboradores de la empresa SUNARP.
- Fomentar espacios de integración entre el colaborador y la institución, con la finalidad de mejorar el clima laboral lo que dará como resultado un óptimo rendimiento del colaborador.
- Promover la planificación económica con la finalidad de contribuir al soporte familiar.
- Desarrollar talleres de comunicación asertiva y habilidades blandas con la finalidad de garantizar el buen trato y compañerismo.
- Reforzar y difundir las políticas, funciones y condiciones laborales para brindar seguridad a los colaboradores.
- Crear espacios de confraternidad y sano esparcimiento entre los colaboradores, generando un buen clima laboral. Así mismo buscar a corto plazo programa de reconocimiento laboral.
- Realizar un diagnóstico familiar al colaborador y a través de ello crear alianzas estratégicas con la finalidad de brindar el soporte en base a la problemática familiar.

## CAPITULO V

### PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

#### 5.1 Denominación del programa

Programa de integración - “Juntos somos invencibles en SUNARP”

#### 5.2 Justificación del programa

El presente programa “Juntos somos invisibles en SUNARP”, está elaborado de acuerdo a los resultados obtenidos en el presente estudio, que mediante el cuestionario Ausentismo Laboral los resultados reflejan que la muestra percibe un nivel moderado con el 53,8% y si bien es cierto es un porcentaje considerable, el mismo que permite realizar alternativas de solución lo que reducirá el ausentismo laboral en los colaboradores, ya que es importante dentro de la empresa mantener el control de ausentismo tanto en el factor económico y factor personal. Tras realizar la evaluación de ausentismo laboral se evidencio que los colaboradores del área registral perciben que sus salarios no van de acuerdo a sus puestos y desempeño, así también indicaron que hay dificultades en el trabajo en equipo. Adicional a ello, se evidencio que los colaboradores no sienten un reconocimiento de sus logros laborales y carencia de actualización en los cursos registrales de la institución. Es por ello trascendente el desarrollar, establecer y fomentar lineamientos que concedan mejorar para así intensificar y potencializar las habilidades de los colaboradores.

El ausentismo laboral según la Trabajadora Social Domenech Y. (1995) en el artículo “Una alternativa al trabajo social institucionalizado: el trabajo social en la empresa privada”. Menciona que es un problema que afecta a todas las empresas tanto públicas como privadas. Se puede distinguir dos tipos de absentismo laboral: 1. Justificado. Es decir, el trabajador que no puede acudir al centro de trabajo por enfermedad teniendo en cuenta un verdadero

impedimento para asistir al puesto de trabajo. 2. No justificado. Cuando no existe impedimento alguno y es el trabajador el que pone excusas e inventa razones para no acudir, o simplemente no acude. En estos casos, la falta de motivación de los trabajadores es la principal razón, los trabajadores no comparten los objetivos de la empresa y no se sienten como elementos importantes de la misma. Para el trabajo social, es de suma importancia involucrar al trabajador en la empresa, haciéndole partícipe de sus objetivos, así como motivándole al reconocer su importancia en la empresa. El trabajador social detectará posibles síntomas de desmotivación, así como factores externos que afecten al trabajador, realizando, de este modo, un trabajo de conexión con el exterior.

Además, Palacios Macía Virginia, Trabajadora Social de telefónica, en la revista de Servicios Sociales y Política Social (1990) fue “encargada del estudio de las problemáticas sociales y laborales que subyacen en algunas bajas... El objetivo último es, lógicamente, la disminución del ausentismo laboral, pero ello, mediante el estudio de las causas que lo provocan y el establecimiento de causas para su solución”

A partir de lo observado, es importante y fundamental reducir en los colaboradores el ausentismo laboral desde los dos factores, de esta manera se obtendrá un rendimiento laboral favorable. Es por ello que se crea la necesidad de implementar un programa de intervención denominado “Juntos somos invencibles en SUNARP” aplicado a los colaboradores y sus familiares del área registral.

### **5.3 Establecimientos de objetivos**

#### **5.3.1 Objetivo general del programa**

Promover vínculos de confraternidad, sano esparcimiento, y trabajo en equipo con la familia de los colaboradores del área registral de la zona registral N°IX – SUNARP, mediante el desarrollo integral transmitido por los valores institucionales.

### **5.3.2 Objetivos específicos del programa**

➤ Implementar un taller de integración familiar e implementar y desarrollar programas de reconocimiento para los colaboradores.

➤ Desarrollar un taller de asesoría financiera (charla) para tener una actitud reflexiva e implementar y desarrollar programas de actualización en derecho registral.

### **5.4 Sector al que se dirige**

El programa de intervención en mención está dirigido a 52 colaboradores del área Registral de la Zona Registral N°IX - SUNARP, siendo conformados por abogados, divididos en 24 hombres y 28 mujeres, en los rangos de edades de entre los 25 a 55 años.

### **5.5 Metodología de la intervención**

El presente programa, utiliza la metodología: Investigación-Acción-Participativa (IAP). La Investigación-Acción-Participativa es el método de aprendizaje colectivo de la realidad, basado en un análisis crítico con la participación activa de los grupos implicados, que se orienta a estimular la práctica transformadora y el cambio social.

De ezequiel Ander Egg (1990), señala que la Investigación Acción Participativa pone el énfasis en las técnicas de trabajo con grupos, de conocimiento de la realidad, de programación y organización de actividades. Se trata de proporcionar los instrumentos, las habilidades y las capacidades que habilitan para participar de manera efectiva. La IAP puede

contribuir a que la gente una vez capacitada, continúe autónomamente las labores emprendidas.

A través y en base a la metodología señalada se llevará a cabo el Programa de integración “Juntos somos invencibles en SUNARP”, aplicado a colaboradores y sus familias del área registral de la empresa Zona Registral N°IX – SUNARP, el mismo que se realizará en 4 fases.

### **5.5.1 Recursos humanos**

El equipo de trabajo está conformado:

- Jefe de Recursos Humanos
- Equipo de Bienestar Social (05 Trabajadoras Social)
- Jefe del Área Registral
- Personal de mantenimiento

### **5.5.2 Recursos materiales**

- Comedor Institucional de la empresa
- Club Campestre, capacidad para 150 personas
- Proyector multimedia
- Laptop
- Lapiceros
- Hojas bond
- Impresora
- Mesas de trabajo
- Equipo sonido

### 5.5.3 Procedimiento

El programa está basado en 4 fases:

- **Curso – taller de asesoría financiera:** Se busca desarrollar en los colaboradores y por extensión en sus familiares directos una actitud reflexiva y crítica acerca de su futuro y bienestar, lograr un adecuado reconocimiento y valoración de las oportunidades de éxito que ofrece el medio laboral en que se encuentran, generando un ambiente de apoyo mutuo entre el trabajador y la institución. Este taller tiene el siguiente contenido:
  - Tipos de Asesoría Financiera.
  - Optimizando nuestros recursos.
  - Adecuado uso de ingresos extraordinarios.
  - Estrategias de ahorro.
  - Estrategias para salir de deudas.
  - El triángulo de las finanzas personales.
  - Estrategias seguras de inversión.
  
- **Curso – Actualización en Derecho Registral:** Aplicando una metodología por competencia, basada en el aprender-haciendo. Se desarrollará una asesoría eficaz y practica para temas registrales, con la finalidad de entender las dificultades y principales problemas para efectuar la inscripción de actos registrales. Así mismo se busca actualizar y perfeccionar los criterios principales para la clasificación y registro de un título de propiedad. Lo que nos permitirá obtener los siguientes resultados:
  - Reducción de tiempo, en la clasificación de un título o tomo registral, lo que generara compartir mayor tiempo con la familia.

- Mesa de dialogo entre los Registradores Públicos y Asistentes Registral.
- Personal Capacitado y Actualizado
- **Reconocimiento al amigo registral del mes:** Tiene como objetivo principal reconocer e incentivar al colaborador que se caracterizan por su quehacer diario. Se evidencian en ello los Valores y las Competencias Institucionales. Se busca fomentar un ambiente de sana convivencia y reconocimiento mutuo entre los colaboradores, una buena actitud frente a las actividades que se realizan cada día en busca de la superación personal y la excelencia; además fortalecer el sentido de pertenencia hacia la institución. Se realizará de forma mensual y mediante una evaluación y votación por sección entre toda el área registral, se premiará al amigo registral cada mes.

**Taller de Integración Familiar:** Se desarrollará un taller de integración mediante el juego (dinámicas), ya que es un elemento idóneo para que el grupo crezca y para crecer con el grupo. Atraves del juego se vive una experiencia de interacción y se toma conciencia del significado del propio grupo (la familia). La percepción personal y colectiva, la confianza en el grupo y el trabajo en equipo son los objetivos de este Taller Familiar; que favorece la socialización ya que son importantes las relaciones humanas dentro de la empresa, donde se promueva la motivación y mejorar la comunicación. Dentro de este taller se desarrollará una serie de dinámicas grupales en el siguiente orden:

**1. Dinámica de presentación: “Pelota Caliente”**

Edad: a partir de 8 años

Duración: 20 minutos

Espacio: amplio

Material: Una pelota para lanzar

Recurso para ejercitar: lenguaje

Objetivo: Tener un pequeño conocimiento del grupo

### Descripción

En círculo, sentados o de pie. El monitor explica que la persona que reciba la pelota tiene que darse a conocer, indicando:

\*El nombre con el que le gusta que la llamen.

\*Algunos gustos.

\*Algunos deseos.

Todo ello se debe hacer lo más rápido posible, la pelota está muy caliente y quema. Inmediatamente terminada la presentación se lanza la pelota a otra persona que continúa el juego.

## 2. **Dinámica de cooperación: “Formemos un Puente”**

Edad: a partir de 8 años

Duración: 20 minutos

Espacio: amplio

Material: Un palito de madera

Recurso para ejercitar: cohesión del grupo y control emocional

Objetivo: La comunicación gestual y la cooperación

### Descripción

Consiste en tratar de coger la esencia de la vida (será representada con un palito) que se encuentra en un hueco profundo (imaginario). Los participantes se ingeniarán la forma de hacer una clase de puente para coger la esencia de la vida en un tiempo delimitado. Para

llegar ahí se deben utilizar solo las prendas de vestir o algo que tengan a la mano (sin pisar el interior del juego), es importante delimitar el hueco ya si se da un paso dentro de él se pierde.

\*En el juego no se puede hablar todo lo tienen que hacer por señas

\*No se debe pisar dentro del círculo y solo se pueden utilizar prendas de vestir.

**Si lo lograron es porque tiene capacidad de trabajar en grupo y de comunicarse entre ellos.**

### **3. Dinámica de Resolución de Conflictos: “Telaraña”**

Edad: a partir de 12 años

Duración: 30 minutos

Espacio: amplio que cuente con dos árboles de lado a lado

Material: Una cuerda (será la telaraña)

Recurso para ejercitar: cohesión del grupo

Objetivo: Desarrollar la capacidad colectiva de tomar decisiones y resolver conflictos, fomentando la necesidad de cooperar y desarrollar la confianza del grupo.

#### **Descripción**

Se busca de que todos los participantes pasen a través de una “telaraña” sin tocarla, utilizando la cuerda entre dos lados (árboles o postes) de unos dos metros de ancho. Conviene hacerla dejando muchos espacios de varios tamaños, los más grandes por encima de un metro. El grupo debe pasar por la telaraña sin tocarla, es decir, sin tocar las cuerdas. Podemos plantearle al grupo que están atrapados en una cueva y que la única salida es a

través de esta valla electrificada. Hay que buscar la solución para pasar los primeros con la ayuda de los demás; luego uno a uno, van saliendo hasta llegar al nuevo problema de los últimos.

## **EVALUACIÓN**

**¿Cómo se tomaron las decisiones? ¿Qué tipo de estrategia se siguió?**

### **4. Dinámica de distensión: “El Inquilino”**

Edad: a partir de 10 años

Duración: 20 minutos

Espacio: grande y sin obstáculos

Recurso para ejercitar: rapidez

Objetivo: estimular los movimientos y la risa que actúan como mecanismos de distensión psicológica y física entre los colaboradores y sus familias.

#### Descripción

Todos se colocan por tríos formando apartamentos, para ello una persona se coloca frente a otra agarrándose de las manos, y la tercera se meterá en medio, rodeada por los brazos de las anteriores. La que está en el interior será el inquilino y las que están a sus lados serán la pared izquierda y derecha respectivamente.

La persona que queda sin apartamento para buscar sitio, puede decir una de estas cosas: **pared derecha, pared izquierda, inquilino, casa o terremoto**. En los tres primeros casos, las personas que están haciendo el rol nombrado tienen que cambiar de apartamento, momento que debe aprovechar la que no tiene sitio para ocupar uno. En el caso de que diga

casa serán las dos paredes y si dice terremoto, serán todos los que tienen que cambiar y formarse nuevos apartamentos. Continúa el juego la persona que quedó sin sitio.

### **Metodología de trabajo In situ**

**Equipos de trabajo;** Trabajaremos con un solo equipo el cual estará liderado por dos monitoras quienes se encargaran de proponer los retos y guiara el aterrizaje.

**Observador;** trabajaremos con un monitor que cumplirá el rol de observador, llevando apuntes de lo ocurrido y enmarcando a los facilitadores a no desviarse de los objetivos de cada jornada.

**Calentamiento;** antes de iniciar el entrenamiento realizaremos entre 10 y 20m de calentamiento físico y emocional, con la finalidad de que nuestra mente y cuerpo se prepare para los retos que enfrentarán, y ayudara en la prevención de lesiones al proteger los músculos y articulaciones.

**Luego de concluir los retos;** pasaremos a un aterrizaje de la experiencia, con la finalidad de extraer conclusiones personales y grupales donde los participantes evidencien lo ocurrido, obteniendo importantes reflexiones con el objetivo de que se proyecten hacia el futuro, ligando el reto y las acciones, con las reflexiones y el futuro.

**El proceso de facilitación del aprendizaje;** consiste en lograr una mirada diferente a las situaciones comunes logrando una toma de conciencia, que le permitirá al participante enfocar sus objetivos, emprender acciones y compromisos para el logro de metas personales y familiares.

#### **5.5.4 Actividades**

- Desarrollo del taller de asesoría financiera a los colaboradores del área registral sede Jesús María.
- Desarrollo del taller de actualización en Derecho Registral.
- Desarrollo del programa de reconocimiento al amigo registral del mes
- Desarrollo del Taller de Integración Familiar

## 5.6 Cronograma

CRONOGRAMA	MESES											
	ENERO				FEBRERO				MARZO			
	SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Taller de asesoría financiera</b>												
Sesión 1 : Tipos de asesoría financiera y optimizando nuestros recursos												
Sesión 2 : Adecuado uso de ingresos extraordinarios y estrategias de ahorro												
Sesión 3 : Estrategias para salir de deudas y el triángulo de las finanzas personales												
Sesión 4 : Estrategias seguras de inversión												
<b>Curso – actualización en derecho registral</b>												
Difusión a los colaboradores del curso												
Desarrollo del curso teórico y práctico												
Recolección de evaluación												
Sesiones de retroalimentación por sección												
<b>Reconocimiento al amigo registral del mes</b>												
Comunicar a los colaboradores de las clasificación y categorías en base a los valores de la empresa y el desempeño laboral												
Votación secreta de los 10 colaboradores del mes por sección												
Premiación de colaborador del mes												
<b>Taller de integración familiar</b>												
Dinámicas grupales												

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alaluna A. (2018). *Ausentismo laboral en los operarios del área de chocolates de la Empresa Molitalia S.A. ubicada en el distrito de los Olivos, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Boada i Grau, J. (2005). El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. *Psicothema*, 17(2), 212-218.
- Bohlander G. (2001). *Administración de recursos humanos*. Distrito Federal, México: Thomson.
- Cardoso, M. & Mecina, R. & Velarde N. (2013). *Ausentismo y su relación con la satisfacción laboral en enfermería* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina.
- Caycho G. (2016). *Absentismo laboral y motivación en los trabajadores de la central del 355 de la empresa Autotaxi Satelital en Maranga – San Miguel*. (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Chiavenato I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Distrito Federal, México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2008), *Administración de recursos humanos*. Distrito Federal, México: McGraw-Hill.
- Conde L., Garcia M., Gavilan D., Martinez L., y Perez y. (2016). *Factores que intervienen en el ausentismo en los operarios de aseo de interaseo S.A.E.S.P.* (Tesis de pregrado). Universidad piloto de Colombia, Bogotá, Colombia.

Dolores, T. (febrero de 2015). Seguridad y salud en el trabajo. *Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo*, (81).

Domenech Y. y Gomez J. (1995) *Una alternativa al trabajo social institucionalizado: el trabajo social en la empresa privada*. Alicante, España: Universidad de Alicante.

El absentismo del sector público alcanza su nivel más alto desde 2010 (6 de setiembre de 2015). *El país*. Recuperado de: [https://elpais.com/economia/2015/09/06/actualidad/1441536593\\_227250.html](https://elpais.com/economia/2015/09/06/actualidad/1441536593_227250.html)

Ferraro C. (2016). *Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del hospital zonal especializado en oncología Luciano Fortabat de Olavarria*. (Tesis de maestría). Universidad nacional de Rosario, Rosario, Argentina.

Gonzales A. (2014). *Posibles causas que ocasionan ausentismo laboral en el personal de enfermería del hospital transito Cáceres de Allende – periodo 2010*. (Tesis de maestría). Universidad nacional de Córdoba, Córdoba, Argentina.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Distrito Federal, México: Mc Graw Hill.

Jave G. (2015). *Análisis de costos por ausentismo laboral atribuibles a licencias médicas por enfermedad en el hospital Arzobispo Loayza 2015*. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

Kerlinger, F. (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. Distrito Federal, México: Nueva Editorial Interamericana.

Klaric, J. (2008), *La gestión del ausentismo laboral en las empresas*. Distrito Federal, México: McGraw-Hill.

- Ley 29409. Diario oficial del bicentenario El Peruano, Lima, Perú, 4 de julio de 2018.
- Ley 30012. Diario oficial del bicentenario El Peruano, Lima, Perú, 30 de mayo de 2017.
- Ley 30367. Diario oficial del bicentenario El Peruano, Lima, Perú, 8 de marzo de 2016.
- Lozano H., Rojas A. (2014) *Relaciones conflictivas de pareja y su influencia en el absentismo laboral en la empresa de energía y organización de sistema S.A. – 2013*. (Tesis de pregrado). Universidad nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Mapfre (2018, enero, 29). Las causas más comunes de ausentismo laboral. *Viviendo en confianza*. Recuperado de: <https://www.mapfre.com.pe/viviendo-en-confianza/empresarial/las-causas-mas-comunes-de-ausentismo-laboral/>
- Mesa M, Francisco R, & Kaempffer R, Ana María. (2004). 30 años de estudio sobre ausentismo laboral en Chile: una perspectiva por tipos de empresas. *Revista médica de Chile*, 132(9), 1100-1108. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872004000900012>
- Molinera, J. (2001) *Absentismo laboral: causas, control y análisis, nuevas formas, técnicas para su reducción*. Madrid, España: Fundación Confemetal.
- Molinera, J. (2006). *Absentismo laboral: causas control y análisis nuevas técnicas para su educación*. Madrid, España: Fundación Confemetal.
- Munera, I. (12 de diciembre de 2016). El absentismo laboral aumenta un 15% en 2016. *El mundo*. Recuperado de: <https://www.elmundo.es/economia/2016/12/12/584d831c46163fdd478b45ac.html>
- Palacios V. (1990, enero, 1). El papel del trabajador social de Empresa en la Comisión de Absentismo Laboral. *Servicios Sociales y Política Social*. Recuperado de:

<http://www.serviciosocialesypoliticassociales.com/el-papel-del-trabajador-social-de-empresa-en-la-comision-de-absentismo-laboral>

Paurinotto M. (2015). *Calidad de vida laboral y el ausentismo en el trabajo de los profesionales que laboran en sala de operaciones de pediatría del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, periodo 2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma de Ica. Chincha, Perú.

Pinedo I. y Rivero A. (2017) *Factores relacionados al ausentismo laboral en el personal administrativo de un hospital nacional*. (Tesis de pregrado). Universidad peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.

Portal de educación y creatividad. (2011) *El inquilino*. La Coruña, España: Aula de ideas. Recuperado de <http://auladeideas.com/blog/recursos/el-inquilino/>

Ribaya F. (2008). La gestión del absentismo laboral en las empresas españolas. *Alta dirección*, 43, 257-258. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2664384>

Ribaya, F. J. (1995). *La gestión del absentismo laboral en la empresa (medición, valoración y control)*. (Tesis Doctoral). Universidad de Alcalá, Madrid, España.

Robbins S. (2005). *Administración* Distrito Federal, México: Pearson.

Samaniego, C. (1998). *Absentismo, rotación y productividad*. Madrid, España: Pirámide.

Silva. C., Caicedo D. y Serna L. (2016) *Ausentismo laboral en personal de salud de la red salud norte de Cali*. (Tesis de pregrado). Universidad Libre, Cali, Colombia.

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. *Reglamento interno de trabajo*.

Recuperado de: <http://https://www.sunarp.gob.pe/qinstitucional.asp?ID=4682>

Tito, A. (julio de 2013). Rotación y ausentismo laboral en el parque industrial de Villa el Salvador. *Gestión en el tercer milenio*. 16.

Valenzuela T. (2005). Indicadores de Salud: Características, uso y ejemplos. *Fundación científica y tecnológica ACHS*, 17. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/237363240\\_Articulo\\_de\\_Educacion](https://www.researchgate.net/publication/237363240_Articulo_de_Educacion)

Vicente J. (2014). *El ausentismo laboral y su incidencia en el proceso productivo*. (Tesis de pregrado). Universidad central de Ecuador, Quito, Ecuador.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO:** Ausentismo laboral en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX –SUNARP, ubicada en el distrito de Jesús María – 2018

**AUTOR:** Vannia Lucihelena Peña Flores

PROBLEMA	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
<b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX –SUNARP, ubicada en el distrito de Jesús María - 2018?	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar el nivel del ausentismo laboral en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX –SUNARP, ubicada en el distrito de Jesús María – 2018.	<p><b>La población:</b> La población de estudio está comprendida por 300 colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX –SUNARP, ubicada en el distrito de Jesús María – 2018.</p> <p><b>La muestra:</b> La muestra está constituida por 40 colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX –SUNARP, ubicada en el distrito de Jesús María – 2018</p> <p><b>La investigación es:</b> básica, porque tiene por finalidad incrementar los conocimientos y es descriptiva porque no se interviene o manipula el factor de estudio.</p> <p><b>Variable:</b> Ausentismo laboral</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p>
<b>PROBLEMA ESPECIFICO 1</b> ¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral, según el factor actitud relacionada al trabajo, en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX –SUNARP, ubicada en el distrito de Jesús María - 2018?	<b>OBJETIVO ESPECIFICO 1</b> Identificar el nivel de ausentismo laboral en el factor actitud relacionada al trabajo, en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX – SUNARP, ubicada en el distrito de Jesús María – 2018.	
<b>PROBLEMA ESPECIFICO 2</b> ¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral, según el factor económico, en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX – SUNARP ubicada en el distrito de Jesús María - 2018?	<b>OBJETIVO ESPECIFICO 2</b> Identificar el nivel de ausentismo laboral en el factor económico, en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX –SUNARP ubicada en el distrito de Jesús María - 2018	
<b>PROBLEMA ESPECIFICO 3</b> ¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral, según el factor organizacional, en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX - SUNARP ubicada en el distrito de Jesús María - 2018?	<b>OBJETIVO ESPECIFICO 3</b> Identificar el nivel de ausentismo laboral en el factor organizacional, en los colaboradores del área registral de la Zona Registra N° IX –SUNARP ubicada en el distrito de Jesús María - 2018	
<b>PROBLEMA ESPECIFICO 4</b> ¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral, según el factor medio laboral, en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX - SUNARP ubicada en el distrito de Jesús María - 2018?	<b>OBJETIVO ESPECIFICO 4</b> Identificar el nivel de ausentismo laboral en el factor medio laboral, en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX –SUNARP ubicada en el distrito de Jesús María - 2018	
<b>PROBLEMA ESPECIFICO 5</b> ¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral, según el factor satisfacción laboral, en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX –SUNARP ubicada en el distrito de Jesús María - 2018?	<b>OBJETIVO ESPECIFICO 5</b> Identificar el nivel de ausentismo laboral en el factor satisfacción laboral, en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX –SUNARP ubicada en el distrito de Jesús María - 2018	
<b>PROBLEMA ESPECIFICO 6</b> ¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral, según el factor personal en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX - SUNARP ubicada en el distrito de Jesús María - 2018?	<b>OBJETIVO ESPECIFICO 6</b> Identificar el nivel de ausentismo laboral en el factor personal, en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX –SUNARP ubicada en el distrito de Jesús María – 2018	

## Anexo 2. Instrumento Cuestionario de Ausentismo Laboral

### CUESTIONARIO

Edad: \_\_\_\_\_ Tiempo en la Empresa: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_ Estado Civil: \_\_\_\_\_

deberás marcar con una X de manera sincera la respuesta que consideres correcta. Para ello, tenemos una escala la cual debes tenerlo en cuenta: (1) Totalmente desacuerdo; (2) Desacuerdo; (3) A veces indeciso; (4) Acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo.

N°	Preguntas	Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	A veces indeciso	Acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
1-	He sentido deseos de no ir a laborar para no relacionarme con mi compañeros de trabajo					
2-	Me siento desinteresado con los objetivos de la empresa					
3-	Me siento desmotivado cuando realizo mis funciones					
4-	Considero que el sueldo que recibo no va de acuerdo a mis actividades					
5-	En los últimos 5 años, no he percibido un aumento					
6-	Mi empresa no me da las facilidades cuando paso una emergencia (préstamo, bonificación, adelanto de sueldo)					
7-	Mi comunicación con mi jefe, es inadecuada y no recibo su apoyo					
8-	Me siento capacitado para el cumplimiento de otras funciones					
9-	Siento que las funciones que realizo no están de acuerdo a mi perfil profesional					
10-	A pesar de las condiciones materiales en mi trabajo, no me siento satisfecho					
11-	Me siento incómodo con las instalaciones de mi empresa					
12-	Siento que no me comunican información necesaria, para evitar o prevenir actos inseguros					
13-	Considero que el ambiente donde laboro no guarda las condiciones de un clima laboral adecuado					
14-	Mi experiencia en la empresa ha sido insatisfactoria					
15-	Mi empresa no tiene un plan motivacional en relación a mi esfuerzo					
16-	Me ausento mayormente cuando tengo situaciones familiares por resolver (salud de mis hijos, época estudiantil)					
17-	Falto por motivos de estudios o trabajos extras					
18-	Falto por motivo de mi desinterés por mi empresa					

### Anexo 3. Carta de Presentación



# Universidad Inca Garcilaso de la Vega

**Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas**  
Facultad de Psicología y Trabajo Social



Lima, 7 de setiembre del 2018

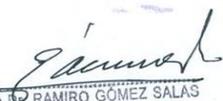
Carta Nº 2114-2018-DFPTS

Licenciado  
**PEDRO ANTONIO ROJAS AYALA**  
**JEFE DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS**  
**ZONA REGISTRAL Nº IX-SEDE LIMA**  
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Vannia Lucihelena PEÑA FLORES**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 46515792-0, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,


RGS/hzv  
Id. 952877

Av. Petit Thouars 248, Lima  
Teléfonos: 433 1615 / 433 2795 Anexo. 3304  
E-mail: psic-ccc@igv.edu.pe

## Anexo 4. Constancia de trabajo



PERÚ

Ministerio  
de Justicia  
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional  
de los Registros Públicos

### CONSTANCIA

Quien suscribe hace constar que el(la) señor(ita) **VANNIA LUCIHELENA PEÑA FLORES** identificada(o) con DNI N° **46515792**, presta sus servicios en el puesto de **ANALISTA EN PROMOCIÓN SOCIAL** de la(e) **UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS** de la **ZONA REGISTRAL N° IX – SEDE LIMA**, bajo la modalidad del Régimen Especial de Contrato Administrativo de Servicios (CAS), desde el 9 de septiembre de 2016 a la fecha.



Se expide el presente documento, en Lima el 29 de noviembre de 2018, a solicitud de la parte interesada y para los fines que estime conveniente.

  
**PEDRO ANTONIO ROJAS AYALA**  
Jefe de la Unidad de Recursos Humanos (e)  
Zona Registral N° IX - Sede Lima

PROTEGEMOS  
LO QUE TANTO  
TE COSTO

311 2360  
Oficina Principal: Av. Edgardo Rebagliati N° 561  
Jesús María – Lima  
[www.sunarp.gob.pe](http://www.sunarp.gob.pe)

**sunarp**  
Superintendencia Nacional  
de los Registros Públicos



# Plagiarism Checker X Originality Report

**Similarity Found: 22%**

Date: miércoles, diciembre 12, 2018

Statistics: 3580 words Plagiarized / 16506 Total words

Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

---

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL Trabajo de Suficiencia Profesional Ausentismo Laboral en los colaboradores del área registral de la Zona Registral N° IX – SUNARP, ubicada en el distrito de Jesús María, 2018 Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social Presentado por: Autora: Bachiller Vannia Lucihelena Peña Flores

Lima – Perú 2018