

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA  
ESCUELA DE POSGRADO**



**MAESTRÍA EN DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y ALTA DIRECCIÓN**

**TESIS**

**CARGA LABORAL Y AUSENTISMO DEL PERSONAL EN EL AREA DE ATENCIÓN DE UN  
INSTITUTO EN LIMA**

**PRESENTADO POR:**

**Lic. Lourdes Maria Bermúdez Bernal**

**Para optar el grado de Maestro en desarrollo organizacional y alta dirección**

**ASESOR: Dr. César Palomino Castro**

Lima, Perú  
**2022**

# Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 30-dic.-2022 3:29 p. m. -05  
 Identificador: 1987535329  
 Número de palabras: 14168  
 Entregado: 1

CARGA LABORAL Y AUSENTISMO DEL PERSONAL EN EL... Por Lourdes Maria Bermudez Bernal

Índice de similitud <b>29%</b>	<b>Similitud según fuente</b> Internet Sources: 29% Publicaciones: 2% Trabajos del estudiante: 17%
-----------------------------------	---

modo:

- 3% match ()  
[Aleu i Riera, Dolors, 1857-1913, Carmona, Carmen, Ortuño, M<sup>a</sup> Rosa. "El absentismo laboral en enfermería en la Fundación Hospital de l'Esperit Sant", 2009](#) ✕

---

- 2% match (trabajos de los estudiantes desde 13-feb.-2017)  
[Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2017-02-13](#) ✕

---

- 2% match (Internet desde 18-jul.-2020)  
<https://mafiadoc.com/estudio-del-costo-y-principales-causas-del-ausentismo-laboral-en-las-5a1b8f981723dd8216a89b70.html> ✕

---

- 2% match (Internet desde 07-sept.-2022)  
<http://repositorio.undac.edu.pe> ✕

---

- 2% match (Internet desde 18-jul.-2021)  
<http://repositorio.unheval.edu.pe> ✕

---

- 1% match (trabajos de los estudiantes desde 29-sept.-2016)  
[Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2016-09-29](#) ✕

---

- 1% match (trabajos de los estudiantes desde 08-ago.-2022)  
[Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-08](#) ✕

---

- 1% match (Internet desde 21-abr.-2020)  
<http://repositorio.uasb.edu.ec> ✕

---

- 1% match (Internet desde 21-may.-2020)  
<http://repositorio.uasb.edu.ec> ✕

---

- 1% match (Internet desde 20-jul.-2021)  
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12289/Chil%C3%B3n%20Acevedo%20Marisol.pdf> ✕

---

- 1% match (Internet desde 25-jun.-2019)  
<http://repositorio.upt.edu.pe> ✕

---

- 1% match (Internet desde 29-sept.-2021)  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe> ✕

---

- 1% match (Internet desde 15-jun.-2021)  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe> ✕

---

- 1% match (trabajos de los estudiantes desde 03-abr.-2018)  
[Submitted to CONACYT on 2018-04-03](#) ✕

---

- 1% match (trabajos de los estudiantes desde 08-jun.-2018)  
[Submitted to CONACYT on 2018-06-08](#) ✕

---

- 1% match (Internet desde 27-abr.-2022)  
<http://Repositorio.Upagu.Edu.Pe> ✕

---

- 1% match (trabajos de los estudiantes desde 17-oct.-2022)  
[Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2022-10-17](#) ✕

---

- 1% match (trabajos de los estudiantes desde 25-oct.-2022)

## **Dedicatoria**

A mi familia, especialmente mi esposo y mis dos hermosos hijos, quienes me acompañaron en recorrer este camino.

## **Agradecimientos**

A mi asesor de tesis, por sus enseñanzas y acompañamiento, a mis compañeros de la maestría por alentarme y celebrar los pasos que he dado hasta el momento, a mi familia, por su paciencia en todo este proceso.

## Resumen

La carga laboral es una situación constante en empresas pequeñas, que ante un crecimiento inesperado en sus volúmenes de ventas, no dimensionan las actividades operativas que decantan de dicho crecimiento y colocan al trabajador en una situación en la que se le sobre exige, para cumplir con la operación del negocio, afectándolo directamente, por otro lado, el ausentismo es una realidad latente en nuestra sociedad, no solo a nivel nacional sino también internacional, esta problemática afecta a la empresa en sus actividades de servicio, económica, producción, entre otras.

Es por eso que, la presente investigación describe de qué manera la carga laboral se relaciona significativamente con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima. Para describir dicha relación, se encuestó a una población de 50 asistentes de atención. Con esta investigación se comprobó la relación existente entre la carga laboral y el ausentismo del personal, adoptando el enfoque cuantitativo de tipo no experimental, descriptivo y correlacional, donde se analizó información en un tiempo específico. La recopilación de información se efectuó a través un cuestionario conformado por cuatro variables que medían temas relacionados a la carga laboral, fatiga mental y física e insatisfacción laboral. En el procesamiento de datos se encontró que existe una relación entre la carga laboral y ausentismo de los trabajadores generada principalmente por la carga laboral no dosificada, en consecuencia, se considera importante seguir analizando esta problemática a fin de tener una visión retrospectiva de dichas variables.

**Palabras Claves:** ausentismo laboral, carga laboral, problemática, trabajador, retrospectiva.

## **Abstract**

The workload is a constant situation in small companies, which, faced with an unexpected growth in their sales volumes, do not dimension the operational activities that decant from said growth and place the worker in a situation in which he is over-demanded, to comply with the operation of the business, directly affecting it, on the other hand, absenteeism is a latent reality in our society, not only nationally but also internationally, this problem affects the company in its service, economic, production activities, among others.

For that, the present investigation describes how the workload is significantly related to the absenteeism of the personnel in the attention area of an Institute in Lima.

To describe this relationship, a population of 50 care assistants was found. With this research, the relationship between workload and staff absenteeism was verified, adopting the non-experimental, descriptive and correlational quantitative approach, where the information was analyzed at a specific time. Information was collected through a questionnaire made up of four variables that measured issues related to workload, mental and physical fatigue, and job dissatisfaction. In the data processing it was found that there is a relationship between the workload and the absenteeism of the workers caused mainly by the undosed workload, consequently, it is considered important to continue analyzing this problem in order to have a retrospective view of these variables.

**Keywords:** work absenteeism, workload, problematic, worker, hindsight.

## Introducción

La problemática del ausentismo, generada a consecuencia de la carga laboral es un comportamiento que cada vez se analiza tanto en el ámbito nacional como internacional, debido a las grandes pérdidas materiales y daño reputacional que este puede ocasionar en la empresa.

Cuando hablamos del término carga laboral vemos como a lo largo de la historia, diferentes teorías administrativas han abarcado de manera directa e indirecta esta actividad, como, por ejemplo, Chiavenato, Idalberto (1999) quien sostiene que, a inicios del siglo XX, dos ingenieros desarrollaron trabajos iniciales sobre la administración, por otro lado, y a través de la historia sabemos que por el siglo XVII, ya se venía hablando de un término nuevo, denominado ausentismo, es así que la historia nos describe cómo los señores feudales irlandeses abandonaban sus tierras para asentarse en Inglaterra por razones de seguridad. Gestal en 1993, Borquez y Ruiz en 1999 coincidieron en afirmar que el ausentismo laboral es reconocido como uno de los factores que más negativamente influyen en el proceso de producción.

Los procesos de desarrollo en una organización teniendo en cuenta la implementación de los sistemas de gestión, permiten identificar las causas y factores asociados a la problemática del ausentismo, con el objetivo de realizar seguimiento y mitigar las ausencias dentro de la jornada laboral y realizar las correspondientes acciones preventivas (Molinera, 2006).

Acorde con lo descrito, este estudio realizó un análisis de las variables carga laboral y ausentismo laboral, se buscó identificar la relación entre las dos variables mediante las cuales se busca describir la relación existente.

En el estudio se identificaron aspectos relacionados a la carga laboral, fatiga mental y física e insatisfacción laboral que nos sirvieron para analizar a profundidad las variables. Con este tipo de investigación, se busca contribuir en formular planes de acción que permitan a las empresas, mejorar su sistema de trabajo para así reducir la carga laboral y que esto conlleve a minimizar la ausencia de los trabajadores.



## Índice

<b>Dedicatoria</b>	<b>i</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>ii</b>
<b>Resumen</b>	<b>iii</b>
<b>Abstract</b>	<b>iv</b>
<b>Introducción</b>	<b>v</b>
<b>Capítulo I: Fundamentos Teóricos de la Investigación</b>	<b>10</b>
1.1. Marco Histórico	10
1.2. Marco teórico	21
1.2.1. Carga Laboral	21
1.2.2. Ausentismo del Personal	22
1.3. Investigaciones	27
1.4. Marco Conceptual	34
<b>Capítulo II: El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables</b>	<b>39</b>
2.1. Planteamiento del problema	39
2.1.1. Descripción de la realidad problemática	39
2.1.2. Antecedentes teóricos	42
2.1.3. Definición del problema	43
2.2. Finalidad y objetivos de la investigación	44
2.2.1. Finalidad	44
2.2.2. Objetivo general y específico	44
2.2.3. Delimitación del Estudio	45
2.2.4. Justificación e importancia del estudio	45
2.3. Hipótesis y Variables	46
2.3.1. Supuestos teóricos	46
2.3.2. Hipótesis Principal y Específicas	47

2.3.3. Variables e Indicadores	48
<b>Capítulo III: Método, Técnica e Instrumentos</b>	<b>51</b>
3.1. Población y Muestra	51
3.2. Diseño utilizado en el estudio	51
3.3. Técnica e instrumento de recolección de datos	52
3.4. Procesamiento de datos	55
<b>Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados</b>	<b>56</b>
4.1. Presentación de Resultados	56
4.1.1. Frecuencias y gráficos de barras. Variable 1 Carga laboral	56
4.1.2. Frecuencias Variable 1 “Carga laboral”. Dimensión Carga mental	57
4.1.3. Frecuencias Variable 1 “Carga laboral”. Dimensión Fatiga mental	58
4.1.4. Frecuencias Variable 1 “Carga laboral”. Dimensión Fatiga física	59
4.1.5. Frecuencias Variable 2 “Ausentismo laboral”. Insatisfacción laboral.	60
4.2. Contrastación de Hipótesis	61
4.2.1. Contrastación de hipótesis general	61
4.2.2. Contrastación de hipótesis específica 1	62
4.2.3. Contrastación de hipótesis específica 2	63
4.2.4. Contrastación de hipótesis específica 3	64
4.3. Discusión de Resultados	65
<b>Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones</b>	<b>66</b>
5.1. Conclusiones	66
5.2. Recomendaciones	67
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>70</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>71</b>

## Capítulo I: Fundamentos Teóricos de la Investigación

### 1.1 Marco Histórico:

Las principales variables que se consideraron en esta investigación fueron “carga laboral y ausentismo del personal”.

Cuando hablamos del término carga laboral, vemos como a lo largo de la historia, diferentes teorías administrativas han abarcado de manera directa e indirecta esta actividad, como, por ejemplo, Chiavenato, Idalberto (1999) quien sostiene que, a inicios del siglo XX, dos ingenieros desarrollaron trabajos iniciales sobre la administración.

El estadounidense Frederick Winslow Taylor, desarrolló la llamada escuela de la administración científica, que se preocupaba por aumentar la eficacia de la empresa inicialmente, a través de la racionalización del trabajo del obrero. La preocupación básica se centraba en incrementar la productividad de la empresa mediante el aumento de la eficiencia en el nivel operacional, esto es, el nivel de los obreros. Es por esto el énfasis en el análisis y en la división del trabajo del obrero, puesto que las funciones del cargo y de quien desempeña, constituye la unidad fundamental de la organización. Los aspectos relevantes de la organización racional del trabajo son: análisis del trabajo y estudio de los tiempos y movimientos, estudio de la fatiga humana, división del trabajo y especialización del obrero, diseño de cargos y tareas, incentivos salariales y premios por producción

En 1916 surge en Francia la llamada teoría clásica de la administración hace énfasis en la estructura que debe tener la organización para lograr la eficiencia. Fayol se

preocupó por definir las funciones básicas de la empresa, el concepto de administración (planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar) y los llamados principios generales de administración como procedimientos universales ( autoridad y responsabilidad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación de los intereses individuales a los intereses generales, remuneración del personal, centralización, jerarquía, orden, equidad, estabilidad del personal, iniciativa y espíritu de equipo) aplicables en cualquier tipo de organización o empresa.

La teoría neoclásica surgió con el crecimiento exagerado de las organizaciones. Una de las respuestas que buscó fue dar la relacionada con el dilema de centralización versus la descentralización. Buena parte del trabajo de los neoclásicos está orientada hacia los factores que conducen a la decisión de descentralizar, así como ventajas y desventajas que produce esta descentralización. La teoría neoclásica enfatiza en las funciones del administrador: planeación, organización, dirección y control. En conjunto, esas funciones administrativas forman el proceso administrativo.

El enfoque humanístico promueve una verdadera revolución conceptual en la teoría administrativa. Antes el énfasis se hacía en la tarea (administración científica) y en la estructura organizacional (administración clásica). En el enfoque humanístico la preocupación por la máquina y el método de trabajo, por la organización formal y los principios de administración aplicables a los aspectos organizacionales ceden la prioridad a la preocupación por el hombre y el grupo social: de los aspectos técnicos y formales se pasa a los aspectos psicológicos y sociológicos.

El enfoque humanístico aparece en los Estados Unidos en la década de los años treinta, su desarrollo fue posible gracias al desarrollo de las ciencias sociales, principalmente de la psicología y de manera especial la psicología de trabajo. Esta se orientó en dos aspectos básicos: análisis del trabajo y adaptación del trabajador al trabajo.

En 1954 aparece la administración por objetivos y Peter F. Drucker fue considerado como el creador de este tipo de administración. El APO, es un sistema dinámico que integra la necesidad de la empresa de alcanzar sus objetivos de lucro y crecimiento, con la necesidad de cada gerente de contribuir a su propio desarrollo.

La teoría estructuralista de la administración surgió en la década de 1950, como una derivación de los análisis de los autores orientados hacia la teoría de la burocracia. Los autores estructuralistas (más orientados hacia la sociología organizacional) buscan interrelacionar las organizaciones con su ambiente externo, que es la macro sociedad, de allí surge un nuevo concepto de organización y un nuevo concepto de hombre: el hombre organizacional, que desempeña roles simultáneos en diversas organizaciones. La teoría estructuralista inicia los estudios ambientales, partiendo del concepto de que las organizaciones son sistemas abiertos en constante interrelación con su medio ambiente.

Sin embargo, las organizaciones no marchan sin tropiezos, en ocasiones se presentan conflictos y dilemas organizacionales que provocan tensiones y antagonismo e involucran aspectos positivos y negativos, cuya solución exige innovación y cambios en la organización.

La Teoría Behaviorista, se originó en los Estados Unidos en las ciencias de la conducta, para muchos representa la aplicación de la Psicología organizacional en la administración, su preocupación es por los procesos y la dinámica organizacional.

Por otro lado, y a través de la historia sabemos que por el siglo XVII, ya se venía hablando de un término nuevo, denominado ausentismo, es así que la historia nos describe como los señores feudales irlandeses abandonaban sus tierras para asentarse en Inglaterra por razones de seguridad.

De manera posterior el concepto ausentismo se va posicionando a las diferentes actividades laborales. Por esas épocas, también se conoce que los trabajadores consumían una bebida que contenía alcohol de nombre “absenta” y como algunos la tomaban en exceso, posteriormente se ausentaban de sus obligaciones laborales.

Por el siglo XVIII, y dada las largas jornadas laborales a los que eran sometidos los trabajadores, decidieron abandonar sus puestos de trabajo en señal de protesta, lo cual coincidió con el inicio de la revolución industrial.

A principios del siglo XX comenzaron a ser conocidos los accidentes de trabajo. Taylor, (1983) considera el ausentismo como 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.

Martín & Sábete, (1983) ellos definieron el absentismo como aquella conducta social que consiste en la ausencia al trabajo por parte del trabajador, de manera

justificada o por razones aparentes, cuyas motivaciones deben enmarcarse, como hecho social, dentro de su correspondiente contexto sociológico.

Rhodes y Steers, (1990) consideraron que el absentismo es un fenómeno universal, que se distribuye de manera ubicua en organizaciones de diverso tipo y características, en grupos diferenciados de individuos y en países de diferentes culturas y situaciones geográficas. Que el absentismo es costoso, tanto para la organización como para el individuo y que está influenciado por una constelación de diferentes factores interrelacionados entre sí y que este asociado a un número importante de consecuencias, tanto positivas como negativas.

Klaric, en la década de los setenta definió el absentismo, como la ausencia que representa la ruptura de una situación de dependencia y obligatoriedad que actúa como reemplazo de esa situación. También es una conducta que puede adoptar la forma de bajas, retrasos, accidentes o huelgas y concluye con la sensación temporal de ser independiente en los nuevos roles elegidos para sustituir el trabajo.

Gestal, (1993) en un estudio de absentismo hospitalario realizado en España, se encontró un promedio de bajas por trabajadores por año que oscilaba en torno a los 10 a 20 días. La patología más frecuente fue la respiratoria, responsable de bajas de corta duración, mientras que la músculo-esquelética fue la de mayor duración. Un 20 % de los accidentes produjeron bajas administrativas, mientras que el 80 % restante se debieron a cortes y pinchazos que no generaron días perdidos.

Gestal en 1993, Borquez y Ruiz en 1999 coincidieron en afirmar que el ausentismo laboral es reconocido como uno de los factores que más negativamente influyen en el proceso de producción.

Guilles (1994) definió el ausentismo como cualquier periodo de tiempo durante el cual deliberadamente se deja de acudir al trabajo.

Las causas más frecuentes de ausentismo por enfermedad, según Gillies (1994) y Behrend, (1959), son las afecciones respiratorias, los trastornos digestivos, los problemas circulatorios, los trastornos ginecológicos y las neurosis patológicas, en su mayoría cuadros depresivos y ansiedad.

Donatro, (1997) nos dice que desde la revolución industrial el enfoque del ausentismo apunta hacia la existencia de una etiología multifactorial, tomando en cuenta al individuo, la organización del trabajo, el medio ambiente extra laboral, factores dependientes del trabajo y los factores peri laboral.

Samaniego y Rodríguez, (1998) nos comentan que uno de los grandes problemas que se enfrenta la investigación es la medición del ausentismo, ya que no hay un acuerdo unánime sobre los índices universales a utilizar, empleándose principalmente en la actualidad las magnitudes de frecuencia y duración.

Rodríguez de la Prada (2002) señaló que entre las causas de ausentismo laboral más frecuentes se encuentran los problemas de salud, estrés y ansiedad laboral, situaciones de inseguridad y clima laboral insostenible, falta de valores y expectativas



del empleado, insatisfacción laboral del individuo, baja motivación, falta de promoción laboral y desigualdad en oportunidades, agravios, responsabilidades familiares, falta de adaptación del trabajador a su puesto de trabajo, actitudes hacia el puesto de trabajo, factores externos y de la organización del trabajo.

Ríos (2002) afirmó que el ausentismo laboral es un factor generador de efectos negativos en las organizaciones, lo cual se ve reflejado en diferentes aspectos: elevados costos de operaciones, problemas de operaciones, problemas de calidad, dificultad para alcanzar los objetivos propuestos.

Robbins (2004), nos dice que el ausentismo es cuando el trabajador no se presenta al lugar de trabajo en el tiempo que estaba programado. Se calcula que el ausentismo tiene un costo mayor de 40 millones de dólares en las empresas estadounidenses y 12 millones en las canadienses. En Alemania las empresas industriales cuestan más de 31 millones de Euros cada año. Estas cifras indican la importancia de medir el ausentismo laboral en las empresas para tomar medidas oportunas.

En Europa Kossoris: Realizó una investigación sobre el ausentismo y la masiva incorporación de las mujeres a la industria. En la investigación se observó que las mujeres de la época se ausentaban más, que los varones por causas relacionadas a lesiones, concluyendo que tenían menos experiencia y adaptación.

Isambert-Jamati: Investigó la influencia que tienen los factores familiares, profesionales, adaptación y nivel de calificación de las trabajadoras. Su conclusión fue

que no se puede determinar el ausentismo por aspectos biológicos o familiares, ya que las mujeres casadas faltan más que las mujeres solteras.

Paringer: Observó los índices de ausencia entre hombres y mujeres y obtuvo como resultados que las causas del ausentismo son la desigualdad de sueldos y la falta de flexibilidad en el horario, también se obtuvo que las mujeres restringen más sus faltas por enfermedad que los hombres y predominan más las motivadas por factores familiares.

Según Behrend, existen factores intrínsecos del ausentismo como el nivel de empleo, salarial, edad, sexo y la situación familiar. Con respecto a las responsabilidades sociales que asume el hombre y la mujer, se obtuvo que las ausencias se dan el tipo de trabajo y las responsabilidades familiares.

En América latina, en línea a las investigaciones realizadas por Edward C. Kellogg en los Estados Unidos, hay unas situaciones características del ausentismo:

- Las mujeres faltan más al trabajo que los hombres.
- El ausentismo es mayor los lunes y menores los miércoles y jueves.
- La tasa de ausentismo crece en los días anteriores y en los días posteriores a los días de fiesta.
- El ausentismo es mayor en las oficinas que en las fábricas.
- El tiempo y la distancia de la residencia al local de trabajo influyen muy poco al ausentismo.

- Los trabajadores de las grandes empresas tienden a faltar al trabajo más que las empresas pequeñas.

- Los empleados que faltan mucho en el primer año de trabajo lo cual continúan haciendo en los años siguientes.

Chruden y Sherman realizaron estudios en grandes empresas y estos revelaron que el ausentismo está asociado con los siguientes problemas:

- Falta de libertad para hablar sobre problemas del cargo con el supervisor.
- Falta de sentimiento de solidaridad del grupo.
- Insatisfacción en cuanto al salario.
- Falta de reconocimiento por el buen desempeño.

Steers y Rhodes (1984), después de una profunda revisión, identificaron 209 variables que causan el ausentismo. Éstas podían agruparse en ocho categorías:

1. Actitudes de trabajo.
2. Factores económicos y de mercado.
3. Factores organizacionales.
4. Factores del medio laboral.
5. Satisfacción laboral.
6. Factores personales.
7. Factores externos: temperatura, horas de sol, etc.
8. Cambio organizacional.

En un estudio realizado en Estados Unidos en 1999, en donde analizaron los datos de 374.799 empleados de seis grandes empresas, encontraron que las ausencias e incapacidades constituyeron el 29% de los gastos relacionados con las enfermedades físicas, y el 47% para todas las condiciones de salud mental. Las primeras diez patologías más costosas fueron: Angina de pecho, hipertensión esencial, diabetes mellitus; lumbalgia mecánica, infarto agudo de miocardio, enfermedad pulmonar, traumatismo en la columna vertebral y la medula espinal; sinusitis, y las enfermedades del oído, nariz y garganta.

En un estudio realizado en un hospital en Perú se encontró que el total de los costos indirectos por ausentismo laboral son superiores a los directos. Los costos indirectos fueron el 72% equivalente a 24.596.04 dólares, mientras que los costos directos fueron de 28% igual a 9.552.94 dólares.

Valdez, & Suárez, 2005. En los países industrializados, a pesar de las mejoras en las condiciones socioeconómicas, en la oferta y en la calidad de la asistencia sanitaria, la tasa de ausentismo se ha incrementado en forma considerable por encima del 30% en los últimos 25 años.

Fernanda Marques (2009), realizó su investigación en un hospital público de Montes Claros, en Brasil, sobre las causas del ausentismo debido a enfermedades, las cuales tenían justificación médica, entre los trabajadores de enfermería encontrando que las principales razones del ausentismo están relacionadas a problemas osteomusculares, enfermedades respiratorias, principalmente entre las auxiliares de

enfermería casadas y que trabajan en más de un empleo diurno, con edad entre los 25 y 45 años.

Por otro lado, es interesante incluir el informe que presenta “Gestionar”, sobre el impacto del ausentismo en 95 empresas de América Latina de 2013, afirmando que el ausentismo total (Controlable + No Controlable) se ubica en promedio en valores cercanos al 8%, esto quiere decir que, al año un empleado pierde entre 19 y 20 días por ausentarse a su puesto de trabajo. En las empresas de servicios (9,4%) estos valores son más altos que en las empresas industriales (7,5%). El Ausentismo Controlable, que incluye enfermedad, accidentes y ausencias injustificadas, representa en promedio el 60 al 65% del Ausentismo Total. Las ausencias por Enfermedad alcanzan el 89% de las ausencias controlables. El 62% de las ausencias por enfermedad son mayores a 2 días. Este porcentaje disminuye en las empresas de servicios alcanzando el 45%, mientras que en las empresas industriales llega al 75%.

El Ausentismo No Controlable, que incluye las licencias por maternidad, otras licencias legales y las licencias gremiales representa del 35% al 45% del ausentismo total. El 60% de los empleados tiene ausencias en el año. Actualmente “el valor piso” del ausentismo total se ubica en el 5%.<sup>1</sup> 7.3. En Colombia

Finalmente, podemos apreciar que, en la actualidad vivimos en una sociedad cambiante, las empresas se vuelven cada vez más competitivas, y buscan diferentes formas de reinventarse, de tener un pie adelante para conseguir sus objetivos. En el centro se encuentran los trabajadores, quienes deben estar alineados a las exigencias de la organización, realizando sus actividades con foco en los resultados.

Estas normas que delimitan a nuestra sociedad, les ponen a los trabajadores la vara alta en cuanto a los resultados que se esperan de ellos y exige además capacitación y entrenamiento constante.

Es en este contexto que hacen que se forme una sociedad competitiva, innovadora que busca superarse y ser cada vez mejor, sin embargo, a pesar de los beneficios que estos ideales dan a la sociedad, es importante tomar en cuenta, las desventajas que éstos pueden ocasionar.

A nivel organizacional, es entendido, ideal que una organización competitiva debe incluir en sus filas a profesionales calificados, que brinden servicios de calidad y que entreguen toda su capacidad a la organización para que esta funcione correctamente.

## **1.2 Marco Teórico**

Muchas de las investigaciones nacionales e internacionales, respecto a carga laboral y ausentismo del personal van dirigidas al sector de salud, y pocas orientadas a instituciones educativas.

### **1.2.1 Carga Laboral**

La carga laboral es el grado de resistencia o dificultad, el cual puede ser transmitida por las influencias de distinto tipo que actúan sobre el hombre, como cargas físicas, cognitivas, psíquicas y sociales (Rivas 2007).

La carga laboral son todos aquellos requerimientos físicos y mentales a los que se encuentra sometido un trabajador dentro de su jornada laboral. Normalmente, este esfuerzo se identificaba, con una actividad física o muscular, sin embargo, se sabe hoy en día, que son muchas las actividades pesadas encomendadas a las máquinas, y así con esto, aparecen nuevos factores de riesgo ligados a la complejidad de la tarea, la aceleración del ritmo de trabajo, la necesidad de adaptarse a tareas diferentes.

La sobrecarga laboral, está ligada con un volumen excesivo de trabajo que deben soportar los profesionales, así como, además, cuadros de estrés y fatiga, que son generados por la sensación de incapacidad para atender los requerimientos de la empresa, viendo sobrepasadas sus propias capacidades.

El trabajo, supone consumir energía, física y mental, asimismo el trabajo supone esfuerzo que resulta necesario conocer para poder valorar las consecuencias respecto a la salud.

El trabajo es sinónimo de fatiga, entiéndase por fatiga la consecuencia del esfuerzo realizado y debe estar dentro de los límites que permitan al trabajador recuperarse después de su descanso físico.

### **1.2.2 Ausentismo del Personal**

El ausentismo del personal, se explica como la ausencia, abandono del trabajo, de los deberes y responsabilidades propios del puesto durante la jornada de trabajo en la que debería estar presente.

Personal, por su parte, es un término con varios usos: puede tratarse de aquello vinculado a una persona o del grupo de individuos que trabajan en un mismo lugar.

El concepto de ausentismo de personal se emplea para nombrar la ausencia del trabajador a sus obligaciones contractuales.

Para la Real Academia de la lengua española RAE (dle.rae.es) el concepto de ausentismo es: *“(1) Abstención deliberada de acudir al lugar donde se cumple una obligación.”*  
*“(2) Abandono habitual del desempeño de funciones y deberes propios de un cargo.”*

La Organización Internacional de Trabajo (OIT) define al ausentismo como:  
*“La no asistencia al trabajo por parte de un trabajador de que se pensaba que iba a asistir”.*

Para hablar de ausentismo laboral debemos hablar primero de la existencia de una relación laboral formal entre un empleador y empleado. La Ley de productividad y competitividad laboral en su título preliminar, capítulo I, Artículo 4.- describe:

*“En toda prestación personal de servicios remunerados y subordinados, se presume la existencia de un contrato de trabajo a plazo indeterminado.”*

*“El contrato individual de trabajo puede celebrarse libremente por tiempo indeterminado o sujeto a modalidad. “*

*“El primero podrá celebrarse en forma verbal o escrita y el segundo en los casos y con los requisitos que la presente Ley establece. También puede celebrarse por escrito contratos en*



*régimen de tiempo parcial sin limitación alguna.*” (Ley de productividad y competitividad laboral, 2021).

Entonces, concretándose una relación laboral entre empleador y empleado, es que podemos hablar de situaciones de ausentismo laboral.

El ausentismo laboral también está relacionado a la ausencia justificada e injustificada de un trabajador. Así también podemos definir un tipo de ausentismo presente, es decir, estar presente en el puesto de trabajo, pero no estar realizando las actividades del puesto, sino haciendo actividades de índole personal.

A continuación, podemos determinar que existen tres tipos diferentes de ausentismo:

- **Ausentismo justificado:** Cuando se describe el ausentismo justificado, hacemos referencia a cualquier momento en el que el trabajador se ausenta con una justificación y el empleador acepta la validez del mismo. En este tipo de ausentismo, el colaborador por motivos de fuerza mayor no puede iniciar sus actividades.
- **Ausentismo presencial:** Aquí se detalla al colaborador que, aun estando presente en su puesto, no se encuentra presente, esto debido a que no dedica sus horas de trabajo al cumplimiento de sus funciones. Si no se detecta, puede producirle a la empresa problemas serios en cuanto a la productividad, calidad.
- **Ausentismo injustificado:** Este tipo de ausentismo es el más común en las empresas, el colaborador decide de manera unilateral ausentarse del puesto de trabajo, sin dar aviso

previo, dejando a la empresa en una situación difícil porque debe organizar de último momento las actividades programadas y posiblemente recargando de trabajo a otros colaboradores.

En general podemos decir que el ausentismo laboral no solo es un problema que se da por la no asistencia al puesto de trabajo, sino que algunas de las causas del ausentismo son atribuibles al empleador.

Samaniego (1998), dice que el ausentismo laboral tiene dos causas principales:

- **Ausentismo involuntario:** Producido por enfermedad común o profesional. El trabajador no tiene la voluntad de faltar al trabajo, sino que la ausencia se genera por causas externas.
- **Ausentismo voluntario:** La ausencia es imputable exclusivamente al trabajador, quien debía asistir a trabajar y no se presentó.

Por otro lado, Camarota (2015) dice que el ausentismo laboral tiene tres causas:

- **Médicas Certificadas:** Corresponden a aquellas ausencias asociadas a enfermedades comunes (enfermedades respiratorias, enfermedades digestivas, intervenciones quirúrgicas, accidentes en horarios no laborales), o accidentes de carácter profesional.

- **Legales:** La causa de la ausencia está permitida por la ley o normas contractuales laborales, tales como la licencia de maternidad; en las que se encuentran las tragedias familiares, muerte o enfermedad grave de un familiar, o catástrofes naturales.
- **Extralegales:** Se fundamentan en acuerdos extralegales entre empleador y trabajador, las cuales encontramos en los Pactos Colectivos, Convenciones Colectivas o reglamento interno de trabajo.
- **Otras Causales:** Dentro de este grupo se encuentran las ausencias no justificadas y en estos casos el trabajador no recibe remuneración o compensación alguna.

Otro detonante del ausentismo del personal, es el relacionado al estrés laboral, el cual está directamente relacionado con la carga laboral, ambiente de trabajo y remuneración. Nos dice (Gamero, 2010): *“empleadores y gobiernos están percibiendo cada vez más los altos costos del estrés en términos del daño financiero infringido sobre las empresas individuales y sobre la economía en general”*.

Otro de los efectos del ausentismo laboral, es que genera mal clima laboral, tengamos en cuenta que, cuando se tiene *“recargo de trabajo entre los compañeros, reubicación de personal para suplir las necesidades, inconformidad en los trabajadores, suspender actividades ya programas”* (Jiménez, 2014).

Es muy probable que el clima laboral de esa área o empresa va a estar deteriorado, porque el trabajador que sí asiste a cumplir con sus actividades va a sentir

que es injusto que se le recargue el trabajo, así, además, que reciba una misma remuneración por realizar el trabajo de otra persona.

### **1.3 Investigaciones**

#### **a. Nacionales**

Velásquez Chávez, Cristina, 2022 “*Carga laboral y satisfacción laboral del personal de Enfermería de un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021*” Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los servicios de la Salud.

Este estudio tuvo un tipo de investigación aplicada, descriptivo y correlacional, de diseño no experimental, se aplicaron dos instrumentos para medir las variables los cuales se validaron por tres jueces expertos; la muestra estuvo conformada por 60 licenciadas de Enfermería y se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia. Los datos generados fueron analizados por el programa SPSS y las figuras fueron creadas con el programa Excel. Se aplicaron estadísticas descriptivas mediante tablas y frecuencias, e inferenciales mediante prueba de hipótesis para ambas variables y sus dimensiones respectivas. Se encontró una relación significativa e inversamente proporcional entre carga laboral y satisfacción laboral ( $p < 0.05$ ). No obstante, no existe relación entre carga física y clima laboral y entre carga mental y relaciones laborales ( $p > 0.05$ ). Concluyendo que existe relación entre ambas variables: carga laboral y satisfacción laboral.

#### **Objetivo:**

La investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera se relaciona la carga laboral y la satisfacción laboral en un instituto Nacional de salud, Lima 2021.

### **Conclusiones:**

1. Existe relación inversamente proporcional y moderada entre carga laboral y satisfacción laboral en las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021. (con un p valor de 0.001 y R= -0.457).
2. No existe relación entre carga física y clima laboral en un Instituto Nacional de salud, Lima 2021 (p valor es 0.293).
3. No existe relación entre carga mental y relaciones laborales en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021(p valor es 0.095).
4. Existe relación inversamente proporcional y moderada entre carga mental y motivación en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021 (p valor es 0.005, R= -0.358)

Montaño Enriquez, Jaime Ángel, 2021, *“La carga laboral y su impacto en el cumplimiento del objetivo organizacional de SEDAPAR S.A., Ámbito Región Arequipa, periodo 2019”* Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Este estudio tuvo un tipo y diseño de investigación cuantitativo, aplicado, no experimental, de corte transversal, correlacional, con operacionalización de variables, muestra establecida mediante fórmula, cuestionario como instrumento de recolección de datos, validado por expertos y grado de confiabilidad, con procedimiento de aplicación y procesamiento de información enmarcado en el cumplimiento de aspectos éticos.

**Objetivo:**

La investigación tuvo como objetivo general determinar el efecto que tiene la carga laboral en el cumplimiento del objetivo organizacional de la empresa SEDAPAR S.A., ámbito Región Arequipa en el periodo 2019.

**Conclusiones:**

Los resultados obtenidos señalan que ambas variables no tienen una relación significativa y son independientes la una con la otra al haber obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,011 y una significancia bilateral de 0,922 superando el margen de error de 0,05 rechazando con ello la hipótesis general. Asimismo, el 93, 7% de personal percibe que la carga laboral se encuentra en un nivel medio y el 52, 5% considera que el objetivo organizacional es adecuado.

Chilón Acevedo, Marisol 2017, *“El ausentismo laboral y su incidencia en la atención al cliente de la agencia 1 Trujillo - Banco de la Nación”* Tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias Económicas mención en dirección y organización del talento humano.

El método de estudio que se utilizó en esta investigación es descriptivo, ya que se describen e identifican las características más relevantes de las variables que se pretenden estudiar. Es cuantitativo porque nos permite una vez obtenido los datos, otorgarle a los mismos un valor numérico para su medición y utilizar la estadística para establecer si hay relación o no entre las variables.

**Objetivo:**

El método de estudio que se utilizó en esta investigación es descriptivo, ya que se describen e identifican las características más relevantes de las variables que se pretenden estudiar. Es cuantitativo porque nos permite una vez obtenido los datos, otorgarle a los mismos un valor numérico para su medición y utilizar la estadística para establecer si hay relación o no entre las variables.

**Conclusiones:**

1. El ausentismo laboral no tiene incidencia en cuanto a la atención al cliente debido a que su satisfacción no se alterada.

2. El público usuario de la entidad bancaria se siente satisfecho con la atención que le brindan los trabajadores a pesar de existir un gran porcentaje de ausentismo laboral.

**b. Internacionales:**

Arregui Paredes, Anita Judith; Ecuador 2018 , El ausentismo laboral. Caso: “Área Call Center institución financiera privada del Ecuador” para obtener del título de Magister

en Desarrollo del Talento Humano en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

La metodología usada fue descriptiva, explicativa, la población total fue de 147 trabajadores del call center.

**Objetivo:**

Tuvo como objetivo señalar lo que origina el ausentismo laboral, para la elaboración de una propuesta para disminuirlo y prevenirlo. Para la variable ausentismo uso la teoría de Ribaya (1999) es la deserción de una persona dentro de su jornada laboral, en horas que correspondientes a un día de trabajo, dentro de la jornada legal establecida.

**Conclusiones:**

En función de los resultados del proceso investigativo cualitativo y cuantitativo se puede concluir que las causas del ausentismo laboral entre la población de Oficiales de Canales Junior del área de Call Center están relacionadas principalmente con la dimensión Riesgo Laboral.

Los resultados de la investigación llevaron al desarrollo de una propuesta de intervención orientada a la ejecución de acciones de disminución y prevención de las causas que generan ausentismo orientadas principalmente al Riesgo Laboral sin dejar de lado los temas asociados al Clima, Cultura y Engagement.



Marroquín Molano, Paola Andrea, Colombia 2020, *“Relación entre el ausentismo laboral y la sobrecarga laboral en un grupo de ingenieros de la ciudad de Cali”*. Trabajo de grado como requisito para optar al título de Psicología.

El método de estudio utilizado fue el deductivo, cuantitativo, descriptivo y retrospectivo. La población la conformaron 20 ingenieros de sistema del área de desarrollo de una empresa de Tecnología en la ciudad de Cali.

**Objetivo:**

El objetivo de este trabajo fue describir la relación entre el ausentismo laboral y la sobrecarga laboral que asumen ingenieros de sistemas que laboran en el área de desarrollo de empresas tecnológicas de la ciudad de Cali en el año 2020, teniendo en cuenta que los ingenieros son considerados colaboradores activos, pues estos asisten a desempeñar sus funciones con regularidad sin llegar a incurrir en ausencias.

**Conclusiones:**

En esta investigación quedo en evidencia que en la categoría que existía una correlación positiva alta entre el ausentismo y la sobrecarga laboral es en la de contenido de trabajo, pues en esta se abordó aspectos relacionados con la exigencias de las funciones propias de los colaboradores activos y como el ausentismo influía en estas, lo cual deja en evidencia que al momento de desempeñar sus funciones las ausencias de colaboradores, influyen de manera directa mediante el incremento de funciones, retrasos

en proyectos, realización de horas extras, entre otros aspectos, que con el transcurrir del tiempo, no solo afecta a los trabajadores en el apartado laboral sino, que llegan a interferir en su vida personal y familiar, influyendo en su calidad de vida y en el incrementos de los niveles de estrés, desmotivación laboral.

En el desarrollo de la investigación se identificó que los factores que están asociados al ausentismo y sobrecarga laboral están relacionados con aspectos culturales, organizacionales (designación de funciones, entorno laboral, salarios) y escasas de tiempo disponible, que influyen desfavorablemente en la sensación de bienestar que tienen los colaboradores con relación a su trabajo.

Arcos Jaramillo, María Fernanda, Ecuador 2017, *“La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones”*. Maestría en Desarrollo del Talento Humano.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo en el cual se utilizó como herramienta la encuesta de Sobrecarga Laboral y Compromiso Organizacional aplicada a una muestra 349 colaboradores.

**Objetivo:**

El objetivo general fue: “Determinar la sobrecarga de trabajo y su influencia en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Gerencia Nacional de Negocios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP” Identificar el nivel de sobrecarga de trabajo, el compromiso organizacional y la relación de estas variables en la empresa de telecomunicaciones en estudio.

## **Conclusiones:**

Se concluyó que el nivel de sobrecarga laboral es medio - bajo, y se identificó una presencia de la extensión de horario de trabajo que sugiere indicios de sobrecarga laboral.

En referencia al compromiso organizacional se encontró que el nivel de compromiso es medio, siendo el componente de compromiso de continuidad el más evidente en la organización.

Con el objetivo de determinar la influencia que tuvo la sobrecarga laboral sobre el compromiso organizacional, se realizó un análisis estadístico de regresión lineal, con el cual se concluyó que la sobrecarga tiene una relación importante con el compromiso organizacional, en el cual a mayor sobrecarga laboral es menor el compromiso organizacional

### **1.4 Marco Conceptual**

#### **- Carga Laboral**

Se define la carga laboral o carga de trabajo a: *“el conjunto de exigencias físicas (posturales, esfuerzos, manipulaciones ...) y no físicas (perceptivas, cognitivas ...) de la tarea, comprendida dentro de las condiciones de trabajo, a las cuales un operador debe hacer frente para ser rentable sin superar sus límites y manteniendo los niveles de salud. Estas exigencias deben estar en relación con las competencias, capacidades y aptitudes del*

*individuo y si no se dan un equilibrio entre todas ellas pueden existir consecuencias negativas para el operador o para la organización". (Javier Llana Álvarez, 2009, p. 259).*

## - **Carga Mental**

El autor define la carga mental como *"la cantidad de procesos requeridos que se deben realizar para conseguir un resultado concreto"* (Javier Llana Álvarez, 2009, p. 261)

Otros autores también definen la carga mental de esta manera *"la planificación, la creación de listas, el recuerdo de detalles, fechas, citas y todo el trabajo invisible que realizamos de forma constante para organizar nuestras vidas y las de las personas que nos rodean."* (Iria Marañón, 2018)

Así se tiene que la carga mental es el esfuerzo mental que debe realizarse para conseguir resultados y está ligada a la necesidad de procesamiento de información y de toma de decisiones para la gestión de diversas actividades.

El proceso del trabajo mental pasa por tres situaciones:

1. *La primera es la percepción de la información, aquí se percibe la indicación/información verbal o no verbal de trabajo mediante los sentidos.*
2. *La segunda es la Interpretación de la información, la información percibida anteriormente se transmite al cerebro y mediante una serie de procesos e interpretación se transmite la reacción determinada.*

3. *La tercera y última es la toma de decisiones donde se elige la alternativa más adecuada. (Llaneza 2009).*

## - **Fatiga Mental**

*La fatiga mental se describe como “un proceso que va de un momento de cansancio normal hasta un estado morboso que en no pocos casos puede adquirir el significado de enfermedad, caracterizada por alteraciones psicosomáticas y sociales, como consecuencia de un trabajo.”*

*La fatiga como tal, se diferencia del stress que es una reacción neuropsíquica que le permite al individuo adaptarse a las diversas circunstancias del trabajo y de la vida en general. Se diferencia además por el desgaste, considerado como un proceso cuya base fundamentalmente es la historicidad social y biopsíquica humana y como tal, tiene una connotación que engloba todo el complejo salud-enfermedad-trabajo en un proceso de deterioro a lo largo de la vida.*

*Ocurre cuando se mantiene una atención elevada por un rango de tiempo determinado, sobre todo en trabajadores que mantienen turnos de trabajo nocturno donde la concentración es importante en sus labores o que mantengan una frecuencia de horarios que no permitan descansos oportunos. Esto genera efectos negativos en el trabajador, como disminución de la sensibilidad (general y táctil), también aumenta el tiempo de reacción de la persona y debilita las habilidades en el trabajo, entre otros.*

*Así tenemos si la fatiga mental cesa con el descanso se refiere a una “fatiga normal”, la cual también produce efectos negativos en la persona como poca atención, cansancio, bajo rendimiento; sin embargo, si la fatiga se mantiene por largos periodos de tiempo y se conserva a pesar del descanso hablamos de una fatiga crónica la cual repercute en la salud con mayores consecuencias negativas pudiendo presentarse irritabilidad, ansiedad, insomnio, mareos, incluso absentismos laborales, lo que podría generar también errores de percepción (como mala vigilancia, etc.) de codificación de la información y de decisión (decisiones inexactas, con criterios bajos, ausentes o poco estructurados, etc.)” (Llaneza, 2009).*

#### **- Fatiga Física**

*Lo define de la siguiente manera “la carga de trabajo realizada en un determinado tiempo es excesiva y mayor a las capacidades físicas de la persona, percibiendo cansancio, malestar, insatisfacción, torpeza en los movimientos, menos rendimiento laboral. Así mismo, existe mayor requerimiento y consumo de energía, obtenida por diferentes procesos (los procesos aerobios disminuyen y los procesos anaerobios aumentan) lo que conlleva a un incremento tanto en la producción como en la concentración del ácido láctico, el cual provoca dolores musculares propios de la fatiga muscular obstaculizando el trabajo. Por tanto, la fatiga normal es aquella que desaparece luego del descanso físico pero que tiene repercusiones pasajeras como disminuciones de las capacidades; mientras que si se mantiene por periodos de tiempo prolongados y no cesa con el descanso se convierte en fatiga crónica la cual no solo produce dolores*

*musculares, sino que también tiene repercusiones negativas en el sistema nervioso pudiendo ser muchas veces irreversibles y perjudiciales” (Llaneza, 2009).*

- **Estrés Laboral:**

*Se refiere a los estados en los cuales vive el sujeto debido a su interacción con su contexto organizacional, laboral y constitucional, y que es considerado como una amenaza de peligro para su integridad física y psíquica. (Buendía y Ramos, 2001).*

*Según el autor, el estrés laboral debe ser considerado como el resultado de la relación o transacción entre el individuo y el entorno laboral. (Lacosta, 2019, P.35)*

**Ausentismo:**

*Como definición se tiene que “El ausentismo es el incumplimiento por parte del empleado de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo de forma imprevista cuando debería acudir al mismo. Algunas causas de absentismo son involuntarias, como los problemas médicos, las obligaciones legales o familiares, y otras, por el contrario, son voluntarias.” (Samaniego, 1998)*

## 2.1 Planteamiento del Problema

### 2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática

El Ausentismo tiene diferentes conceptos, por ejemplo, la Organización Internacional del trabajo (OIT) 1991, que se refiere a *“la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba asistiría”*. La Academia Española (2001) lo señala como *“costumbre de abandonar el desempeño de funciones y deberes ajenos al cargo”*, o *“abstención deliberada de acudir al trabajo”*. Para Chiavenato, I (2007) *“ausencias son momentos en que los empleados deberían estar trabajando normalmente”* lo cual incluye las ausencias totales, así como el tiempo que no están presentes porque cuentan con permisos o porque llegan tarde.

Cuando se dan diversas situaciones complejas en el desarrollo de una empresa, estas afectan el desempeño de la misma, motivo suficiente para tratar de entender cuáles son las causas fundamentales que han originado el ausentismo del personal de los puestos claves en la empresa, la búsqueda, contratación y capacitación de personal, genera grandes sobrecostos a las empresas, siendo el Perú uno de los países con el mayor índice de ausentismo en América Latina, precisó a Othmar Rabitsch, presidente del directorio de Asociación Peruana de Recursos Humanos (Aperhu), explicó que el nivel de ausentismo laboral en el Perú supera el 18%, frente al promedio de América Latina, que está entre 5 y 10% (Rabitsch, 2014). Rabitsch refirió que tanto el ejecutivo como el obrero se ausentan y deciden renunciar de una empresa principalmente porque no



encuentran un buen clima laboral, porque en la mayoría de empresas del país no existe un manejo correcto y adecuado de la gestión de personas.

El Instituto en análisis es una Institución que brinda una educación técnica profesional de calidad, diseñada con los más altos estándares en el mundo de la educación moderna. Tiene 20 años en el mercado educativo brindando un portafolio variado de carreras técnicas, certificados y cursos cortos.

Las principales áreas de atención son el área comercial y el área atención.

En el área comercial, se atienden principalmente todas las actividades relacionadas a las inscripciones de las personas interesadas en estudiar alguna carrera técnica profesional, certificados o cursos cortos, mientras que, en el área de atención, se atienden todas las gestiones académicas, estas pueden ser desde la atención a padres de familia, asesoramiento de trámites para solicitar certificados o constancias de estudios, etc, hasta la gestión de asistencia, asesoramiento y acompañamiento a la matrícula de alumnos que dan continuidad a sus estudios o a los que retoman sus estudios luego de algún periodo de ausencia.

El personal de atención tiene diversas funciones, entre ellas podemos mencionar las de tipo académico administrativo, que implican desde la realización de informes, así como las gestiones de atención a los miembros de la comunidad educativa.

Dentro del año existe un evento de mucha relevancia para el Instituto, que es: La gestión de asistencia, asesoramiento y acompañamiento a la matrícula de alumnos que dan continuidad a sus estudios o a los que retoman sus estudios luego de algún periodo

de ausencia. Este evento se da en los meses de febrero y Julio y tiene una duración de hasta de 3 semanas.

Este evento ha generado mucha tensión en el personal de atención, debido a que el proceso de matrícula no está sistematizado, esto hace que un personal de atención realice una gestión de matrícula de forma manual (uso de fichas impresas, u otros) tomándole hasta 25 minutos por cada alumno que atiende. Por otro lado, cada campaña ingresa personal nuevo quienes deben asumir esta responsabilidad, sin embargo, las capacitaciones recibidas no son suficientes para dar soporte a la gestión de la matrícula, que además es una actividad nueva para el personal que acaba de ingresar a trabajar en el Instituto.

En este proceso es importante describir las siguientes situaciones:

### **Proceso de matrícula - situación con los alumnos y/o padres**

1. Los alumnos y/o padres se acercan muy temprano a los diferentes locales para solicitar asistencia, asesoramiento y acompañamiento en la matrícula, en esa espera, realizan largas colas para ser atendidos
2. Los alumnos y/o padres, no entienden el proceso de matrícula (no leen los comunicados informativos, proceso poco amigable
3. Cuando el personal de atención ayuda al alumno y/o padre a registrar la matrícula, muchas veces no encuentran vacantes disponibles en los horarios y /o locales de su disponibilidad

4. Los alumnos y/o padres, exigen soluciones e inician reclamos a través de gritos o libro de reclamaciones, generando que el nuevo personal de atención se intimide y que los antiguos se carguen por la situación que están pasando.

### **Proceso de matrícula - situación personal de atención**

El personal de atención, no brinda alternativas de solución, no resuelven situaciones de conflicto, no maneja prioridades en sus actividades diarias (recordemos que además de dar soporte al proceso de matrícula, realiza otras actividades propias del puesto.) por lo que se le acumula las actividades y debe trabajar más horas de su jornada diaria de trabajo. Toda esta carga laboral ha generado que el personal no pueda encontrar un equilibrio en su vida laboral y personal, por eso deciden ausentarse del trabajo y en algunos casos optan por una renuncia

#### **2.1.2 Antecedentes Teóricos**

Velásquez Chávez, Cristina (2022) concluyó que existe una relación inversamente proporcional y moderada entre carga laboral y satisfacción laboral en las enfermeras de un Instituto Nacional de Salud.

Así además dio a conocer a través de su investigación que existe relación inversamente proporcional y moderada entre carga mental y motivación en el Instituto Nacional de Salud, por tal razón es importante analizar, investigar todas las situaciones asociadas a la carga laboral y que generan en los trabajadores desmotivación e insatisfacción.

Además, en los resultados de su investigación Marroquín Molano, Paola Andrea (2020) deja en evidencia que existe relación positiva alta entre el ausentismo y la sobrecarga laboral, también con los estudios realizados confirma que los factores relacionados al ausentismo y sobrecarga laboral están vinculados a aspectos culturales, organizacionales y escasos de tiempo disponible, que influyen negativamente en el bienestar de los trabajadores

### **2.1.3 Definición del Problema**

#### **Problema General**

¿De qué manera la carga laboral se relaciona con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima?

#### **Problemas Específicos**

¿De qué manera la carga mental se relaciona con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima?

¿De qué manera la fatiga mental se relaciona con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima?

¿De qué manera la fatiga física se relaciona con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima?

## **2.2 Finalidad y Objetivos de la Investigación**

### **2.2.1 Finalidad**

El propósito que motivó la investigación de este tópico, fue que luego de conocer de qué manera la carga laboral se relaciona con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima , se necesitó realizar planes de acción que permitan mejorar la estabilidad de esta área, tomando en consideración que en la actualidad las actividades que se dan son operativas, no sistematizadas, con margen al error, asimismo los colaboradores que asumen estas actividades y quienes dan atención en el front office, son personas jóvenes, sin responsabilidad familiar y quienes ante cualquier situación no agradable , prefieren buscar nuevas oportunidades laborales.

Por otro lado, en el entorno actual es necesario que las empresas diseñen puestos más flexibles y que con ello venga una remuneración acorde al mercado para atraer y/o retener al talento.

### **2.2.2 Objetivo General y Específicos**

#### **Objetivo General**

Determinar la relación de la carga laboral con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima.

## **Objetivos Específicos**

Determinar la relación de la carga mental con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima.

Determinar la relación de la fatiga mental con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima.

Determinar la relación de la fatiga física con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima.

### **2.2.3 Delimitación del Estudio**

Este trabajo será realizado en el área de atención al estudiante de un Instituto en la ciudad de Lima, donde la población objeto de estudio la conformaran 50 personas, igualmente la institución brindó información directa de la base de datos relacionada con el ausentismo.

Es importante aclarar que la población objeto de estudio, se le invitó a participar y se espera que lo hagan de manera voluntaria e independiente a la empresa.

### **2.2.4 Justificación e Importancia del Estudio**

El ausentismo laboral es uno de los puntos que más preocupan a las instituciones, en este caso se aborda a una institución dedicada al sector educación. Es

un problema que afecta la imagen de las instituciones. El ausentismo puede entenderse como una medida muy cercana al nivel de bienestar que ha alcanzado un trabajador, es decir, una persona insatisfecha o con problemas de tipo familiar, salud, etc, ve disminuida su capacidad de rendir laboralmente. Abordar estos temas, es de vital utilidad porque permite a las instituciones crear las mejores condiciones para el desarrollo de las capacidades, habilidades y actitudes de su personal.

Este trabajo de investigación nos ayudará a conocer si existe una relación directa entre la carga laboral y el ausentismo del personal de un Instituto en Lima, así como los factores que determinan cada variable de la población a estudiar y el grado de relación existente en ellos; por otro lado, se busca que éste presente trabajo sirva como aporte académico de antecedentes para las bases teóricas de futuras investigaciones.

Por otro lado, se señala que son pocas las investigaciones realizadas en el sector educativo. En ese contexto, el presente trabajo podrá contribuir con mayores conocimientos que intenten explicar la relación entre carga laboral, fatiga mental, fatiga física, ausentismo laboral e insatisfacción laboral en función a las variables de edad, sexo, estado civil, nivel de estudios, tiempo de servicios y tiempo en el puesto.

## **2.3 Hipótesis y Variables**

### **2.3.1 Supuestos Teóricos**

De acuerdo al autor Ramírez, F. (2015) un supuesto teórico, es una *“conjetura realizada con base en la reflexión empírica teórica de la investigación, que proporciona una primera respuesta a esa pregunta, la cual debemos de confirmar científicamente de*

*su veracidad. De esta manera es que, en base a un desarrollo y explicación de la problemática de investigación, empíricamente, la cual nos llevara a desarrollar su sustento en un marco teórico, es que estamos en posibilidad de realizar una suposición de una respuesta probable de la pregunta inicial.”*

Es por eso, que de acuerdo a la revisión de los diferentes autores que han investigado sobre las variables de la carga laboral y ausentismo laboral, se ha encontrado que existe cierta relación entre ambas variables, por tanto, se considera que se cumpliría con la hipótesis planteada en el presente estudio.

### **2.3.2 Hipótesis Principal y Específicas**

#### **Hipótesis Principal**

La carga laboral se relaciona significativamente con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima.

#### **Hipótesis Específicas**

La carga mental se relaciona significativamente con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima.

La fatiga mental se relaciona significativamente con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima.



La fatiga física se relaciona significativamente con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima.

### 2.3.3 Variables e Indicadores

La carga laboral es el grado de resistencia o dificultad, el cual puede ser transmitida por las influencias de distinto tipo que actúan sobre el hombre, como cargas físicas, cognitivas, psíquicas y sociales (Rivas 2007).

La carga laboral es el conjunto de diversos esfuerzos físicos y mentales que un trabajador deberá realizar durante su jornada diaria de trabajo, estos esfuerzos le permitirán cumplir con los objetivos encargados por la organización.

**Dimensiones:** La variable carga laboral tiene 3 dimensiones:

1. **Carga mental:** este término se utiliza para referirse al conjunto de tensiones por las que pasa a un trabajador por las exigencias de las tareas propias del puesto.

Aranguren (2014) *“La carga mental se determina por la cantidad de información que debe procesarse, el tiempo que se dispone y la importancia de las decisiones”*.

2. **Fatiga mental:** Según Mager, 1998, citado por Gonzáles, Jiménez y Hernández, 2005 La Fatiga mental se caracteriza por *“un deterioro de la estabilidad mental, una disminución en el estado anímico y la actividad luego de realizar un trabajo prolongado, donde se pueden producir alguna sensación de monotonía la cual es una*

*consecuencia de la realización de tareas con un alto rango de dificultad, que involucra la mayor parte del procesamiento de información o que tienen una permanencia estrechamente extensa.”*

Cuando existe Fatiga mental, el trabajador comienza a mostrar alguno de los siguientes síntomas:

- Conflicto para pensar con claridad y expresar sus ideas.
- Nerviosismo.
- Dificultad en la atención.
- Intranquilidad.

3. **Fatiga física:** Que están conformadas por todas las exigencias físicas que se necesitan para el desarrollo de las actividades laborales que le han sido encargadas a un trabajador.

Para Astrand y Rodahl (1985) es *“un estado de descanso perturbado a causa del trabajo y al ambiente laboral, los cuales pueden distinguirse por síntomas subjetivos y objetivos que exponen un desequilibrio que va desde una suave sensación de cansancio, hasta un agotamiento extremo, esto sucede cuando la carga de trabajo excede la capacidad de la persona, llegando a un estado irritante de cansancio y malestar, acompañada de un deterioro de rendimiento”*.

La Fatiga Física tiene los siguientes síntomas:

- Dolor de cabeza.
- Dolores de cuerpo.
- Cansancio físico general.

### **Variable Dependiente**

**Ausentismo del personal**, es la ausencia, abandono del trabajo, de los deberes y responsabilidades propios del puesto durante la jornada de trabajo en la que un trabajador con vínculo laboral debería estar presente.

**Dimensiones:** La variable ausentismo tiene 1 dimensión:

1. Insatisfacción laboral, es la respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo.

La insatisfacción laboral, está condicionada por la propia actitud del trabajador y por los factores organizacionales.

Granda, Eloy citando a Márquez Pérez, *“La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse, además, a través de las conductas de expresión lealtad, negligencia, agresión o retiro”*.

VARIABLES E INDICADORES		
Variable	Dimensiones	Indicadores
Carga Laboral (V.I.)	Carga mental	Exigencias en el puesto de trabajo. Capacidad de respuesta. Duración y temporalidad de las actividades.
	Fatiga mental	Complejidad de la tarea. Rapidez. Complejidad para pensar con claridad. Sensación de intranquilidad.
	Fatiga física	Postura de trabajo. Ambiente físico de trabajo. Cansancio físico general.
Ausentismo del personal (V.D.)	Insatisfacción laboral	Baja remuneración salarial e inadecuado volumen de trabajo. Dificultad de promoción. Escasa autonomía del trabajador. Malas relaciones entre trabajadores o entre trabajadores y jefes. Falta de reconocimiento.

Fuente: Elaboración propia

### Capítulo III: Método, Técnica e Instrumentos

#### 3.1. Población y Muestra

La población de estudio estuvo conformada por 50 asistentes de atención de un Instituto en Lima, esta área es la más sensible para la institución. Se trabajó con la totalidad de la población.

La población estuvo dividida en:

- 30 asistentes de atención al estudiante
- 10 asistentes de soporte matrícula
- 5 asistentes de tramites académicos
- 5 asistentes de bienestar al estudiante

#### 3.2 Diseño (s) utilizados en el estudio

Este estudio tuvo un tipo de investigación descriptiva, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental y correlacional.

## **M1: OX r OY**

En una muestra (M1) se evaluará (O) la correlación (r) de la variable X (Carga laboral) y la variable Y (Ausentismo del personal)

M1: Muestra / Población. Asistentes

O: Evaluación / diagnóstico

X: Variable Carga laboral

Y: Ausentismo del personal

r: Correlación

### **3.3. Técnica (s) e instrumento (s) de Recolección de Datos**

Este cuestionario fue aplicado a las asistentes de atención, soporte matrícula, trámites académicos, bienestar estudiante, de un Instituto en Lima.

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2016), la encuesta consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis.

La encuesta, según López-Roldan y Fachelli, es una herramienta que sirve para recoger la información usando, de manera sistemática, la interrogación a los individuos que conforman la muestra con el fin de obtener información sobre percepciones derivadas de un problema de investigación construido previamente.

Se utilizó un cuestionario que es un instrumento que contiene varias preguntas para obtener información precisa de un grupo de personas. Esto nos permitió obtener datos que sirvieron para esta investigación.

### **Ficha técnica del instrumento**

**Variable 1 y 2:** Carga laboral y ausentismo del personal (insatisfacción laboral)

**Nombre original:** Cuestionario acerca de la relación entre carga laboral y ausentismo del personal

**Autor:** Elaboración propia

**Año:** 2021

**Tipo de instrumento:** Cuestionario

**Objetivo:** Determinar la relación entre carga laboral y ausentismo del personal.

**Duración:** 30 minutos

**Estructura:** El cuestionario consta de 20 ítems, con una opción de respuesta múltiple (Nunca / Casi nunca / a veces / casi siempre / siempre), donde se requieren respuestas a las preguntas correspondientes a cada dimensión de la variable. El instrumento considera a las dos variables.

**Validez o juicio de expertos:** En las características que debe contar un instrumento de medición es la validez y confiabilidad. Ñaupas, Valdivia, Palacios, Romero (2018), mencionan a Mejía (2008), ellos estiman que, si un instrumento es oportuno, veraz, cabal entonces es valedero. Al mismo tiempo está formada de distintos tipos de validez: de contenido, constructo,

criterio y predictiva. Por ello el cuestionario cumplió con los procesos de revisión y validación a cargo de tres expertos que aprobaron la aplicación de este instrumento.

**Confiabilidad:** Se empleó el coeficiente alfa de Cronbach para indicar la consistencia interna del instrumento.

Para establecer la confiabilidad de los instrumentos mediante el coeficiente del alfa de Cronbach se siguieron los siguientes pasos:

a. Para determinar el grado de confiabilidad del Cuestionario acerca de la relación entre la carga laboral y ausentismo del personal, primero se determinó una muestra piloto de 10 colaboradores. Posteriormente, se procedió a determinar el grado de confiabilidad.

b. Luego, se estimó la confiabilidad por la consistencia interna de Cronbach, mediante el software SPSS, el cual analiza y determina el resultado con exactitud.

### Cuestionario acerca de la relación entre carga laboral y ausentismo del personal

<b>Tabla 1 Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

<b>Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,783	20

Se obtiene un coeficiente de 0.783 que determina que el instrumento tiene una confiabilidad aceptable, según el baremo propuesto por George y Mallery (1995).

### Niveles de confiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach

Rango	Nivel
0.90 a 1.00	Excelente
0.80 a 0.90	Muy bueno
0.70 a 0.80	Aceptable
0.60 a 0.70	Cuestionable
0.50 a 0.60	Pobre
0.00 a 0.50	No Aceptable

Fuente: George y Mallery, 2013; Frías, 2014.

### 3.4. Procesamiento de Datos

El análisis de los datos o la información se realizó a través del programa estadístico SPSS. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) expresan que para analizar la data es necesario la utilización de una matriz, en donde se realiza, acciones virtuales por lo que se requiere de un sistema de cómputo y un programa.

Para procesar la información se utilizaron los instrumentos mencionados, y se recogió la información de cada uno de los 50 colaboradores de la Institución.

Antes de la aplicación de herramientas estadísticas se estableció la distribución normal de los datos obteniéndose lo siguiente:



### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Total Carga laboral	,171	50	,001	,859	50	,000
Total Ausentismo laboral (insatisfacción)	,139	50	,017	,935	50	,009

a. Corrección de significación de Lilliefors

La evaluación de la distribución normal se hizo tomando en cuenta la prueba de Kolmogorov-Smirnov, debido a que la muestra de estudio es igual o superior a 50 individuos. Debido a que el p-valor obtenido en ambas variables no supera el 0,05 se entiende que no cuentan con una distribución normal en ambos conjuntos de datos, por lo que se decide emplear el índice de Rho de Spearman, siendo también estadística no paramétrica.

## Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados

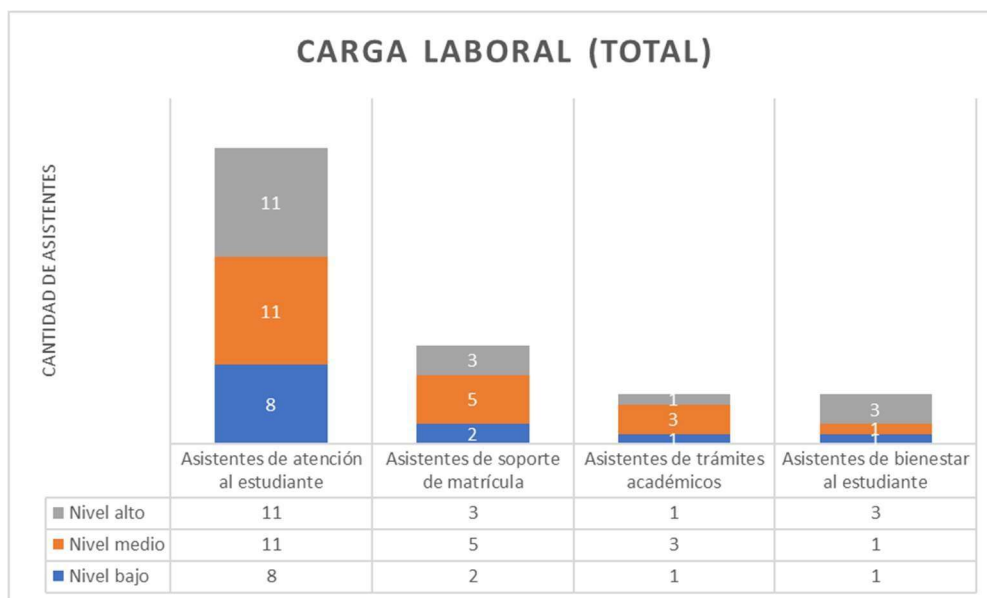
### 4.1. Presentación de Resultados

#### 4.1.1. Frecuencias y gráficos de barras. Variable 1 “Carga laboral”

Tabla 1. Frecuencias. Niveles de carga laboral.

	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto
Asistentes de atención al estudiante	8	11	11
Asistentes de soporte de matrícula	2	5	3
Asistentes de trámites académicos	1	3	1
Asistentes de bienestar al estudiante	1	1	3

Gráfico de barras 1. Carga laboral por niveles.



Después de la recopilación de datos sobre la variable 1 “carga laboral” y según los datos de la tabla 1, se observa que solamente 12 asistentes consideran que la carga laboral es baja. La gran mayoría (38 asistentes) consideran que la carga está entre nivel medio y alto.

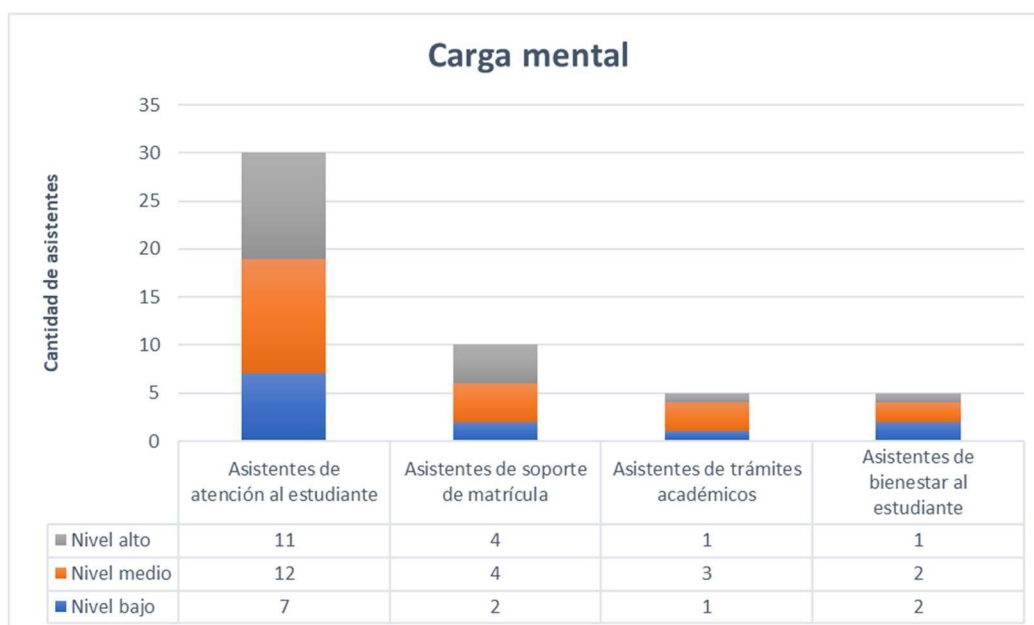
Esta observación se confirma en la distribución de los datos en el gráfico 1.

#### 4.1.2. Frecuencias Variable 1 “Carga laboral”. Dimensión Carga mental.

Tabla 2. Frecuencias. Niveles de carga mental.

	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto
<b>Asistentes de atención al estudiante</b>	7	12	11
<b>Asistentes de soporte de matrícula</b>	2	4	4
<b>Asistentes de trámites académicos</b>	1	3	1
<b>Asistentes de bienestar al estudiante</b>	2	2	1

Gráfico de barras 2. Carga mental por niveles.



Después de la recopilación de datos sobre la variable 1 “carga laboral” dimensión “carga mental” y según los datos de la tabla 2, se observa que solamente 12 asistentes consideran que la carga mental es baja. La gran mayoría (38 asistentes) consideran que la carga está entre nivel medio y alto, estando 21 ubicados en el nivel medio, predominando ligeramente sobre el nivel alto.

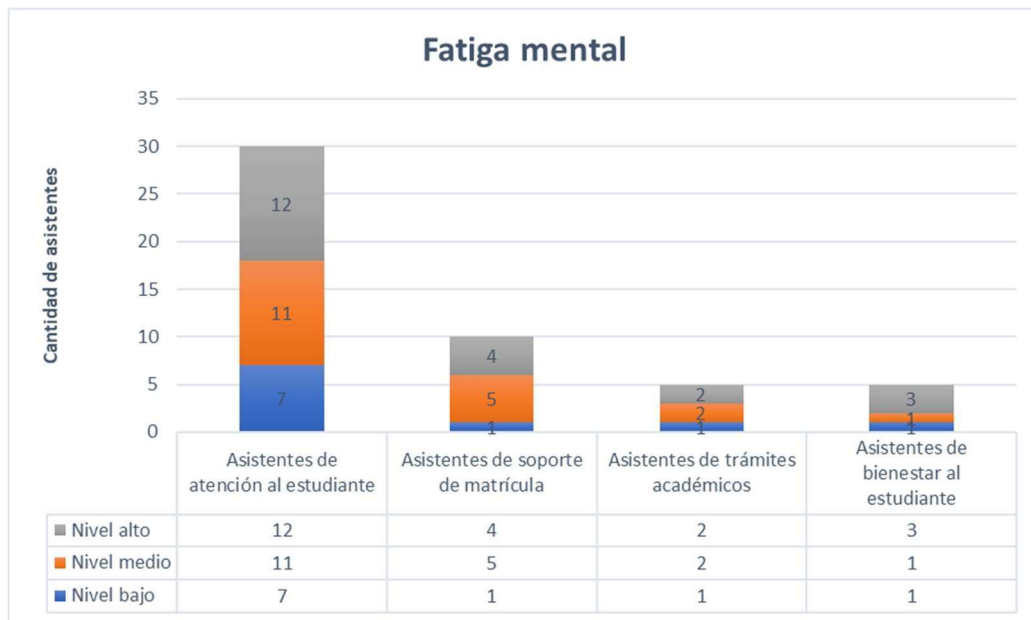
Esta observación se confirma en la distribución de los datos en el gráfico 2.

#### 4.1.3. Frecuencias Variable 1 “Carga laboral”. Dimensión Fatiga mental.

Tabla 3. Frecuencias. Niveles de fatiga mental

	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto
<b>Asistentes de atención al estudiante</b>	7	11	12
<b>Asistentes de soporte de matrícula</b>	1	5	4
<b>Asistentes de trámites académicos</b>	1	2	2
<b>Asistentes de bienestar al estudiante</b>	1	1	3

Gráfico de barras 3. Fatiga mental por niveles.



Después de la recopilación de datos sobre la variable 1 “carga laboral” dimensión “fatiga mental” y según los datos de la tabla 3, se observa que solamente 10 asistentes consideran que la carga laboral es baja. La gran mayoría (40 asistentes) consideran que la fatiga mental está entre nivel medio y alto, estando 21 ubicados en el nivel alto, predominando ligeramente sobre el nivel medio.

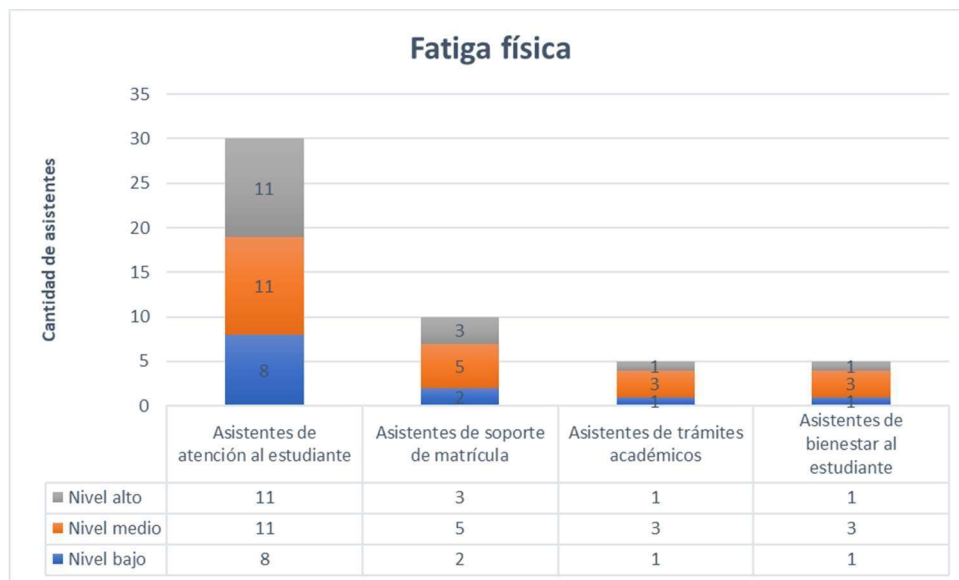
Esta observación se confirma en la distribución de los datos en el gráfico 3

#### 4.1.4. Frecuencias Variable 1 “Carga laboral”. Dimensión Fatiga física.

Tabla 4. Frecuencias. Niveles de fatiga física

	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto
<b>Asistentes de atención al estudiante</b>	8	11	11
<b>Asistentes de soporte de matrícula</b>	2	5	3
<b>Asistentes de trámites académicos</b>	1	3	1
<b>Asistentes de bienestar al estudiante</b>	1	3	1

Gráfico de barras 4. Fatiga física por niveles



Después de la recopilación de datos sobre la variable 1 “carga laboral” dimensión “fatiga física” y según los datos de la tabla 4, se observa que solamente 12 asistentes consideran que la fatiga física es baja. La gran mayoría (38 asistentes) consideran que la fatiga física está entre nivel medio y alto, estando 22 ubicados en el nivel medio, predominando ligeramente sobre el nivel alto.

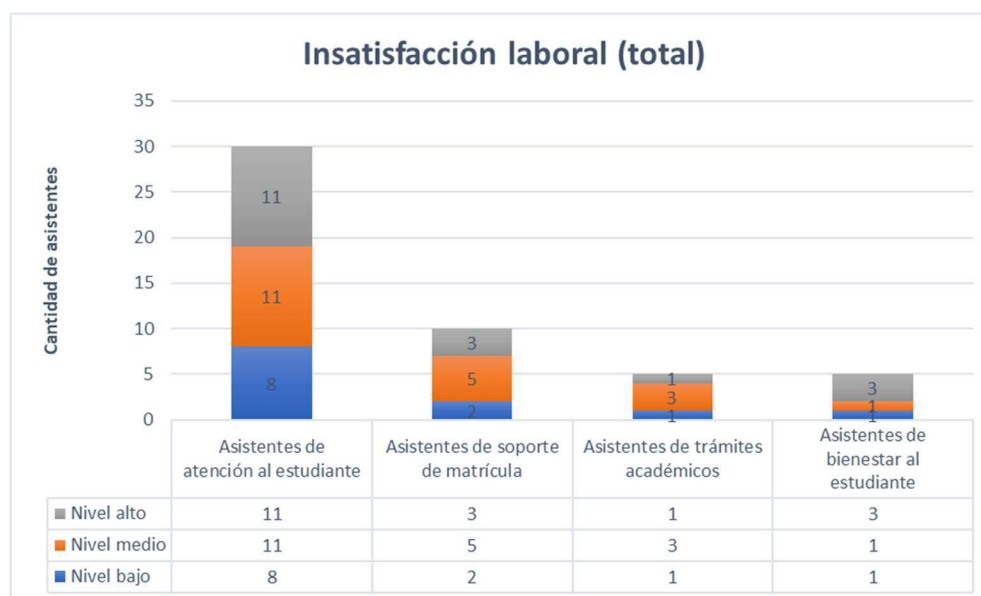
Esta observación se confirma en la distribución de los datos en el gráfico 4.

#### 4.1.5. Frecuencias Variable 2 “Ausentismo laboral”. Dimensión Insatisfacción laboral.

Tabla 5. Frecuencias. Niveles de insatisfacción laboral

	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto
<b>Asistentes de atención al estudiante</b>	8	11	11
<b>Asistentes de soporte de matrícula</b>	2	5	3
<b>Asistentes de trámites académicos</b>	1	3	1
<b>Asistentes de bienestar al estudiante</b>	1	1	3

Gráfico de barras 5. Insatisfacción laboral por niveles



Después de la recopilación de datos sobre la variable 2 “ausentismo laboral” dimensión “insatisfacción laboral” y según los datos de la tabla 5, se observa que solamente 12 asistentes consideran que la insatisfacción laboral es baja. La gran mayoría (38 asistentes) consideran que

la carga está entre nivel medio y alto, estando 20 ubicados en el nivel medio, predominando ligeramente sobre el nivel alto.

Esta observación se confirma en la distribución de los datos en el gráfico 5.

## 4.2. Contrastación de Hipótesis

### 4.2.1. Contrastación de hipótesis general

H1: La carga laboral se relaciona significativamente con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima

H0: La carga laboral no se relaciona significativamente con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima

#### Correlaciones

		Total Ausentismo laboral (insatisfacción)	Total Carga laboral
Total Ausentismo laboral (insatisfacción)	Correlación de Rho de Spearman	1	,808**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Total Carga laboral	Correlación de Rho de Spearman	,808**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

En la tabla se puede observar que, a un nivel de significancia de 0,05, se obtuvo un p-valor = 0,000, en la correlación de Rho de Spearman, que es menor al nivel de significancia, por lo que se puede afirmar que existe correlación significativa de variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis de investigación que establece que La carga laboral se relaciona significativamente con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima. La magnitud de la correlación es alta (0,808)

#### 4.2.2. Contrastación de hipótesis específica 1

H1: La carga mental se relaciona significativamente con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima.

H0: La carga mental no se relaciona significativamente con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima.

#### Correlaciones

		Total Ausentismo laboral (insatisfacción)	Carga mental
Total Ausentismo laboral (insatisfacción)	Correlación de Rho de Spearman	1	,811**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Carga mental	Correlación de Rho de Spearman	,811**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

En la tabla se puede observar que, a un nivel de significancia de 0,05, se obtuvo un p-valor = 0,000, en la correlación de Rho de Spearman, que es menor al nivel de significancia, por lo que se puede afirmar que existe correlación significativa de variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis de investigación que establece que la carga mental se relaciona significativamente con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima. La magnitud de la correlación es alta (0,811)



### 4.2.3. Contrastación de hipótesis específica 2

H1: La fatiga mental se relaciona significativamente con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima

H0: La fatiga mental no se relaciona significativamente con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima

#### Correlaciones

		Total Ausentismo laboral (insatisfacción)	Fatiga mental
Total Ausentismo laboral (insatisfacción)	Correlación de Rho de Spearman	1	,755**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Fatiga mental	Correlación de Rho de Spearman	,755**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

En la tabla se puede observar que, a un nivel de significancia de 0,05, se obtuvo un p-valor = 0,000, en la correlación de Rho de Spearman, que es menor al nivel de significancia, por lo que se puede afirmar que existe correlación significativa de variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis de investigación que establece que la fatiga mental se relaciona significativamente con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima. La magnitud de la correlación es alta (0,755).

#### 4.2.4. Contrastación de hipótesis específica 3

H1: La fatiga física se relaciona significativamente con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima.

H0: La fatiga física no se relaciona significativamente con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima

#### Correlaciones

		Total Ausentismo laboral (insatisfacción)	Fatiga física
Total Ausentismo laboral (insatisfacción)	Correlación de Rho de Spearman	1	,780**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Fatiga física	Correlación de Rho de Spearman	,780**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

En la tabla se puede observar que, a un nivel de significancia de 0,05, se obtuvo un p-valor = 0,000, en la correlación de Rho de Spearman, que es menor al nivel de significancia, por lo que se puede afirmar que existe correlación significativa de variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis de investigación que establece que la fatiga física se relaciona significativamente con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima. La magnitud de la correlación es alta (0,780)

### **4.3. Discusión de Resultados**

Al analizar la variable carga laboral, en esta investigación se pudo determinar que los asistentes de las distintas áreas que trabajan atendiendo alumnos han presentado un resultado del tipo alto en la variable carga laboral y sus dimensiones Carga mental, Fatiga mental, Fatiga física.

al igual que Velásquez Chávez, Cristina 2022, quien concluyó en su investigación que existe relación inversamente proporcional y moderada entre carga laboral y satisfacción laboral, hecho que demuestra cómo es que un trabajador se ve sometido al trabajo y lo que pueda sentir de el mismo, por otro lado, Montaña Enriquez, Jaime Ángel, 2021 quien al evaluar la carga laboral y su impacto en el cumplimiento del objetivo organizacional de SEDAPAR S.A no encontró relación significativa entre las variables.

Respecto al ausentismo laboral, los resultados arrojados en esta investigación demostraron que más del 50% de la población encuestada es del promedio alto. Se encuentra un resultado similar con la investigación realizada por Marroquín Molano, Paola Andrea, Colombia 2020, quien en esta investigación dejó en evidencia que en la categoría que existía una correlación positiva alta entre el ausentismo y la sobrecarga laboral, es en la de contenido de trabajo.

## Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

### 5.1 Conclusiones

La hipótesis principal afirmaba que la carga laboral se relaciona significativamente con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima. Luego de procesados los datos, a un nivel de significancia de 0,05, se obtuvo un p-valor = 0,000, en la correlación de Rho de Spearman, que es menor al nivel de significancia, por lo que se puede afirmar que existe correlación significativa de variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis de investigación siendo la magnitud de la correlación alta (0,808)

La hipótesis específica 1 afirmaba que la carga mental se relaciona significativamente con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima. Luego de procesados los datos, a un nivel de significancia de 0,05, se obtuvo un p-valor = 0,000, en la correlación de Rho de Spearman, que es menor al nivel de significancia, por lo que se puede afirmar que existe correlación significativa de variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis específica 1 siendo la magnitud de la correlación alta (0,811)

La hipótesis específica 2 afirmaba que la fatiga mental se relaciona significativamente con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima. Luego de procesados los datos, a un nivel de significancia de 0,05, se obtuvo un p-valor = 0,000, en la correlación de Rho de Spearman, que es menor al nivel de significancia, por lo que se puede afirmar que existe correlación significativa de variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis específica 2, siendo la magnitud de la correlación alta (0,755).

La hipótesis específica 3 afirmaba que la fatiga física se relaciona significativamente con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima. Luego de procesados los datos, a un nivel de significancia de 0,05, se obtuvo un p-valor = 0,000, en la correlación de Rho de Spearman, que es menor al nivel de significancia, por lo que se puede afirmar que existe correlación significativa de variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis específica 3, siendo la magnitud de la correlación alta (0,780).

## **5.2 Recomendaciones**

La jefatura del área de tecnología de la información debe sistematizar el proceso de matrícula y otros trámites administrativos, para que las asistentes de atención dejen de realizar actividades manuales y puedan ser más eficientes con sus labores. La coordinadora del área de atención debe dosificar el trabajo de forma equitativa con todos los miembros del equipo.

La jefatura de recursos humanos debe valerse de medios virtuales para generar capacitaciones sencillas, prácticas y que permita consultar la información en línea. Las jefaturas de registros académicos, bienestar al estudiante y atención al estudiante deben promover el cumplimiento de la jornada laboral, por otro lado, la jefatura del área de tecnología de la información debe implementar canales de atención virtual para brindar soporte a los estudiantes, cuando no se tiene atención presencial.

La coordinación del área de atención debe realizar un programa de tareas al trabajador, que consista en:

-Priorizar las labores de mayor dificultad con las asistentes que tienen mayor conocimiento y generar capacitación a las asistentes de menor tiempo (personal nuevo) para que se encaminen hacia el conocimiento.

Por otro lado, la jefatura de recursos humanos debe crear la escuela de líderes, donde se promuevan a las personas más talentosas para futuros puestos de liderazgos.

La jefatura del área de recursos humanos debe contar con un programa anual de atención al trabajador que contenga:

- La revisión o renovación periódica del mobiliario en oficinas.
- Capacitación sobre ergonomía en el trabajo.
- Recordatorios durante la jornada laboral en donde se impulse las pausas activas.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Idalberto Chiavenato (1999) "Administración de recursos humanos" Editorial Mc Graw Hill.
2. Burrhus Frederic Skinner (1953) "Ciencia y conducta humana".
3. Fernanda D. Carro y Agustina Caló P (2012), "La administración científica de Frederick W. Taylor: una lectura contextualizada."
4. Fayol (1969) "Principios de la administración científica" Buenos Aires. El ateneo.
5. Ribaya Mallada, Francisco (2002) "La gestión del absentismo laboral en las empresas españolas".
6. Beltrán, P (2014). "La carga de trabajo la fatiga y la insatisfacción laboral". Manual básico de Seguridad y Salud en el Trabajo. Generalitat Valenciana, España.

### Referencias electrónicas:

7. Yamile Hamoui, Yadira Sirit, Mónica Bellorin (2005) Absentismo laboral del personal administrativo de una universidad pública venezolana, 2000-2002 Salud de los Trabajadores / Volumen 13 Nº 2, extraída del sitio web:  
[https://www.researchgate.net/publication/28102043\\_Absentismo\\_laboral\\_del\\_personal\\_administrativo\\_de\\_una\\_universidad\\_publica\\_venezolana\\_2000-2002](https://www.researchgate.net/publication/28102043_Absentismo_laboral_del_personal_administrativo_de_una_universidad_publica_venezolana_2000-2002).
8. Marconi, (2018) "Teorías y escuelas de la administración: diversos enfoques". Extraída del sitio web: <https://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC129738.pdf>.
9. Diario Gestión (2018). "Actualidad del mercado laboral en Latinoamérica, Perú". Extraída del sitio web: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/13-peruanos-falto-falso-pretexto-adecco-241512-noticia/>

## ANEXOS

### 1. Consentimiento Informado

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

La presente investigación titulada “**CARGA LABORAL Y AUSENTISMO DEL PERSONAL EN EL AREA DE ATENCIÓN DE UN INSTITUTO EN LIMA**”, desarrollada por la egresada Licenciada Lourdes Bermúdez Bernal de la maestría en Desarrollo Organizacional y Alta Dirección de la Universidad Privada Inca Garcilaso De La Vega.

La participación para este estudio es completamente voluntaria y confidencial. La información que usted nos proporcione, será manejada en estricto confidencial, por tanto, estará protegida.

La aplicación de los instrumentos tendrá una duración aproximada de 30 minutos y consiste en completar un cuestionario, cuyo objetivo es Determinar la relación entre carga laboral y ausentismo del personal

**DECLARACIÓN:** Declaro mediante este documento que he sido informado plenamente sobre el trabajo de investigación, así mismo se me informó del objetivo del estudio y sus beneficios, se me ha descrito el procedimiento y me fueron aclaradas todas mis dudas, proporcionándome el tiempo suficiente para ello. En consecuencia, doy mi consentimiento para la participación en este estudio.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL PARTICIPANTE:

N° DNI:

FIRMA:

Lima, de .....de 2021



2. Instrumentos de recolección de datos

**CUESTIONARIO**

**Carga laboral y ausentismo del personal**

Objetivo: Este cuestionario tiene como propósito recopilar información relevante referida a la relación entre carga laboral e insatisfacción laboral, dimensión principal del ausentismo de los trabajadores.

A continuación, se presentan 20 preguntas. Se le pide que responda con total honestidad.

Marque con una X según sea el caso:

**Sexo:**

Femenino   
Masculino

**Rango de edad:**

a) 18 a 24 años   
b) 25 a 35 años   
c) 36 a 44 años

**Tiempo de servicio:**

a) 0 - 1 año   
b) 2 -5 años   
c) Más de 6 años

En relación con el trabajo en su empresa le solicitamos evaluar de 1 a 5 cada una de las siguientes afirmaciones en donde 1 significa nunca y 5 significa siempre.

<b>1</b> Nunca	<b>2</b> Casi Nunca	<b>3</b> A veces	<b>4</b> Casi siempre	<b>5</b> Siempre
-------------------	------------------------	---------------------	--------------------------	---------------------

<b>A. Carga Mental</b>	1	2	3	4	5
1. ¿Le faltaba tiempo para cumplir con sus actividades diarias?					
2. La distribución de la carga laboral ¿era igual para todos?					
3. ¿Ha trabajado más de 48 horas semanales?					
4. ¿Las horas extras que generó, le fueron compensadas?					
<b>Total carga mental</b>					
<b>B. Fatiga Mental</b>	1	2	3	4	5
5. ¿Recibió capacitación para realizar sus actividades con eficiencia?					
6. ¿Solía sentirse estresado por la carga laboral que tenía bajo su responsabilidad?					
7. ¿Existía un equilibrio entre su vida personal y su trabajo?					
<b>Total fatiga mental</b>					
<b>C. Fatiga Física</b>	1	2	3	4	5
8. El ambiente físico donde desarrollaba su trabajo ¿se encontraba en buenas condiciones?					
9. ¿Su empresa le otorgó todas las herramientas tecnológicas para que realice su trabajo con eficiencia?					
10. El mobiliario que le fue asignado, ¿le permitió realizar sin dificultad sus actividades diarias?					
11. ¿Su empresa se preocupó por su salud ocupacional?					
<b>Total fatiga física</b>					
<b>D. Insatisfacción laboral</b>	1	2	3	4	5
12. ¿Recibía buen trato por parte de sus compañeros de área?					
13. ¿Recibía buen trato por parte de su jefe directo?					
14. ¿Le gustaba su trabajo?					
15. ¿Se sentía orgulloso de trabajar en el área de atención?					

16. ¿Su empresa tenía programas de formación o entrenamiento para lograr que Usted mejore su desempeño?					
17. ¿Cree que pudo haber asumido otro puesto y no lo reconocieron?					
18. ¿Se sentía satisfecho con el sueldo que recibía en relación a las actividades que realizaba?					
19. ¿Encontraba motivos para realizar su trabajo?					
20. ¿Se ausentó alguna vez por un tema relacionado a la carga laboral?					
<b>Total insatisfacción laboral</b>					

### 3. Matriz de coherencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿De qué manera la carga laboral se relaciona con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar la relación de la carga laboral con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima.</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL:</b></p> <p>La carga laboral se relaciona significativamente con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima.</p>	<p><b>VARIABLE 1 (V1)</b></p> <p><b>Carga Laboral</b></p> <p>1. Carga mental</p> <p>2. Fatiga mental</p> <p>3. Fatiga física</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Descriptiva, Explicativa, correlacional</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>No Experimental</p>
<p><b>PROBLEMA ESPECIFICO:</b></p> <p>¿De qué manera la carga mental se relaciona con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima?</p> <p>¿De qué manera la fatiga mental se relaciona con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima?</p> <p>¿De qué manera la fatiga física se relaciona con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima?</p>	<p><b>OBJETIVO ESPECIFICO:</b></p> <p>Determinar la relación de la carga mental con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima</p> <p>Determinar la relación de la fatiga mental con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima</p> <p>Determinar la relación de la fatiga física con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima</p>	<p><b>HIPOTESIS ESPECIFICA:</b></p> <p>La carga mental se relaciona significativamente con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima</p> <p>La fatiga mental se relaciona significativamente con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima</p> <p>La fatiga física se relaciona significativamente con el ausentismo del personal del área de atención de un Instituto en Lima</p>	<p><b>VARIABLE 2 (V2)</b></p> <p><b>Ausentismo del personal</b></p> <p>1. Insatisfacción laboral</p>	<p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b></p> <p>La población del área fue de 50 personas</p>

#### 4. Validación del instrumento.



### ESCUELA DE POSGRADO VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

- |  | Menos de | 50  | -   | 60  | -   | 70  | -   | 80  | -   | 90  | -   | 100 |     |
|--|----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1. ¿En qué porcentaje estima Usted instrumento se logrará el objetivo propuesto?               | ( )      | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | (X) |
| 2. ¿En qué porcentaje considera referidos a ¿Las variables del estudio?                        | ( )      | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | (X) |
| 3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?          | ( )      | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | (X) |
| 4. ¿En qué porcentaje, los ítems comprensión?  | ( )      | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | (X) |
| 5. ¿Qué porcentaje de los ítems  | ( )      | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | (X) |
| 6. ¿En qué porcentaje valora Usted instrumento se obtendrán datos similares en otras muestras? | ( )      | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | (X) |

### SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera Usted deberían agregarse?

.....

2. ¿Qué ítems estima podrían eliminarse?

.....

3. ¿Cuáles ítems considera deberán reformularse o precisarse mejor?

.....

Fecha: 12 / 09 / 22

Validado por: Dra. ZULMA ROCIO ALFARO VALDERRAMA

Firma

DNI: 07766258



**ESCUELA DE POSGRADO VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

- |  | Menos de 50 - 60 - 70 - 80 - 90 - 100 |
|--|---------------------------------------|
| 1. ¿En qué porcentaje estima Usted instrumento se logrará el objetivo propuesto?               | ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) (X)           |
| 2. ¿En qué porcentaje considera referidos a ¿Las variables del estudio?                        | ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) (X)               |
| 3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?          | ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) (X)               |
| 4. ¿En qué porcentaje, los ítems comprensión?  | ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) (X)               |
| 5. ¿Qué porcentaje de los ítems  | ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) (X)               |
| 6. ¿En qué porcentaje valora Usted instrumento se obtendrán datos similares en otras muestras? | ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) (X)               |

**SUGERENCIAS**

1. ¿Qué ítems considera Usted deberían agregarse?  
.....
2. ¿Qué ítems estima podrían eliminarse?  
.....
3. ¿Cuáles ítems considera deberán reformularse o precisarse mejor?  
.....

Fecha: **12 / 09 / 22**

Validado por: Mg. Dora Alicia Palomo Villanueva

Firma

DNI: 08096254