



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“ESTRATEGIAS PARA REDUCIR EL AUSENTISMO LABORAL INJUSTIFICADO EN EL ÁREA COMERCIAL EN UNA EMPRESA RETAIL EN MONTECRICO-LIMA: 2015-2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Br. Graciela Soledad Carranza Jaramillo

Br. Jhoany Brenda Gago Labra

Asesor:

Mg. Emilio Jose Chocobar Reyes

Lima – Perú

2017

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	14
1.1.1 Entorno Político	18
1.1.2 Entorno Económico	18
1.1.3 Entorno Sociocultural	19
1.1.4 Entorno Tecnológico	20
1.1.5 Entorno Ecológico	22
1.1.6 Entorno legislativo	22
Herramientas de Calidad	23
1.2 Realidad Problemática	25
1.3 Formulación del Problema	26
1.3.1 Problema General	26
1.3.2 Problema Específico	26
1.3.2.1 Problema específico 01	26
1.3.2.2 Problema específico 02	26
1.3.2.3 Problema específico 03	27
1.3.2.4 Problema específico 04	27
1.4 Justificación	27
1.4.1 Justificación Teórica	28
1.4.2 Justificación Práctica	29
1.4.3 Justificación Cuantitativa	29
1.1.4 Justificación Académica	33
1.5 Objetivo	34
1.5.1 Objetivo General	34
1.5.2 Objetivo Específico	34
1.5.2.1 Objetivo específico 1	34
1.5.2.2 Objetivo específico 2	34
1.5.2.3 Objetivo específico 3	34
1.5.2.4 Objetivo específico 4	34

CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO.....	35
2.1 Antecedentes	35
2.1.1 Antecedente Internacional	35
2.1.2 Antecedente Nacional.....	35
2.2 Bases Teóricas	39
2.2.1 Ausentismo Laboral.....	39
2.2.1.1 Definición del ausentismo laboral	39
2.2.1.2 Tipos de ausentismo laboral	39
2.2.1.3 Causas del ausentismo laboral	40
2.2.2 Herramientas de Apoyo	41
2.2.2.1 Diagrama de Ishikawa o Causa-efecto	42
2.2.2.2 Diagrama de Pareto	42
2.2.2.3 Encuestas	42
2.2.2.4 Focus Group.....	43
2.2.2.5 Entrevista Personal	43
2.2.3 Conceptos teóricos 1	43
2.2.4 Conceptos teóricos 2	45
2.2.5 Conceptos teóricos 3	48
2.2.6 Conceptos teóricos 4	49
2.3 Definición de términos básicos	51
CAPITULO 3. DESARROLLO.....	52
3.1 Desarrollo.....	52
3.1.1 Población	54
3.1.2 Muestra	55
3.2 Desarrollo el Objetivo 1.....	55
3.2.1 Estadística de la encuesta	56
3.2.2 Estrategias a Aplicar.....	57
3.2.2.1 Implementación de Capacitaciones y/o Talleres Dinámicos.....	57
3.2.2.2 Incentivar uso de Pausa Activa	58
3.2.2.3 Programa de Actividades Físicas	60
3.3 Desarrollo el Objetivo 2.....	61
3.3.1 Estadística de la encuesta	62
3.3.2 Estrategias a Aplicar.....	63
3.3.2.1 Capacitaciones sobre Motivación	63
3.3.2.2 Fomentar los Convenios Académicos	65
3.3.2.3 Reconocimiento por Buen Desempeño.....	67
3.4 Desarrollo el Objetivo 3.....	68

3.5	Desarrollo el Objetivo 4.....	69
CAPITULO 4. RESULTADOS		70
4.1	Resultado del Objetivo 1	70
4.2	Resultado del Objetivo 2.....	71
4.3	Resultado del Objetivo 3.....	71
4.4	Resultado del Objetivo 4.....	72
CONCLUSIONES.....		73
RECOMENDACIONES		75
ANEXO		78
Anexo n.º 1 Validez del Cuestionario		78
Anexo n.º 2 Focus Group		82
Anexo n.º 3 Entrevistas a la Jefatura.....		83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. 1. Organigrama General.....	16
Figura 1. 2. Organigrama de la tienda.....	17
Figura 1. 3. Crecimiento del PBI.....	20
Figura 1. 4. Diagrama de Ishikawa.....	23
Figura 1. 5. Diagrama de Pareto - Gráfica.....	25
Figura 1. 6. Gráfica del Total de Asistencias e Inasistencias – Área Comercial.....	32
Figura 2. 1. Evolución y participación.....	38
Figura 2. 2. Evolución y variación.....	38
Figura 2. 3. EBITDA y Marguen Operativo.....	38
Figura 2. 4. Modelo de Reporte de Cumplimiento.....	49
Figura 3. 1. Convenios Educativos.....	66
Figura 4. 1. Modelo de Reporte.....	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. 1. Diagrama de Pareto - Detalle	24
Tabla 1. 2. Cantidad y Porcentaje de Faltas Injustificadas por año.....	29
Tabla 1. 3. Cantidad de Faltas injustificadas por mes	30
Tabla 1. 4. Porcentaje de Faltas injustificadas por mes.....	31
Tabla 1. 5. Total de Asistencias e Inasistencias – Área Comercial	32
Tabla 2. 1. Porcentaje de tolerancia según criterio de la empresa	50
Tabla 2. 2. Porcentaje de faltas por mes	50
Tabla 3. 1. Porcentaje de encuestas	52
Tabla 3. 2. Cantidad de personas por rango de edad	52
Tabla 3. 3. Cantidad de personas por cargo.....	53
Tabla 3. 4. Cantidad de personas de acuerdo a la cantidad de hijos.....	53
Tabla 3. 5. Cantidad de personas de acuerdo al nivel educativo	54
Tabla 3. 6. Personal de la empresa Cargo/Nº de Personas	54
Tabla 3. 7. Cantidad de personas según sexo	56
Tabla 3. 8. Cantidad de personas según rango de edad.....	56
Tabla 3. 9. Cronograma sobre capacitación - estrés	58
Tabla 3. 10. Cronograma sobre actividades físicas - estrés.....	61
Tabla 3. 11. Cantidad de personas según cargo	62
Tabla 3. 12. Cantidad de personas según cargo	63
Tabla 3. 13. Cronograma sobre capacitaciones - motivación.....	64
Tabla 3. 14. Cantidad y porcentaje de personas	68
Tabla 3. 15. Cantidad y porcentaje de personas	68

Tabla 4. 1. Resultado de encuestas - estrés	70
Tabla 4. 2. Estrategias para reducir el estrés	70
Tabla 4. 3. Resultado de encuestas - motivación	71
Tabla 4. 4. Estrategias para reducir la desmotivación	71
Tabla 4. 5. Resultado de encuestas - zonificación	71

RESUMEN

La finalidad de la presente investigación es el de proponer estrategias para reducir el ausentismo laboral injustificado en el área comercial en una empresa retail, la cual es un problema que genera pérdidas tanto para el trabajador como para la empresa.

Mediante registros de la empresa de estos tres últimos años, se verificó que hubo un incremento de ausentismo significativo. Para lo cual se realizó una entrevista a los trabajadores que han faltado en el último periodo y se identificaron cuáles fueron los motivos de las faltas injustificadas.

Luego de cuantificar los resultados se identificó las causas con mayor número de faltas. Encontrándose que el mayor índice de faltas de los trabajadores es por el estrés laboral, desmotivación y distancia.

Para analizar del motivo de faltas se elaboró una “Encuesta”, donde se detallan preguntas sobre aspectos socio-demográficos y preguntas con opciones dicotómicas. Posteriormente se generan gráficas y tablas con los resultados.

En base a las problemáticas detectadas se coordinó con los trabajadores para desarrollar un “Focus Group” y se realizó “Entrevistas” con la Jefatura, con la finalidad de identificar las estrategias a aplicar para reducir las inasistencias injustificadas.

Palabras clave: Ausentismo, encuesta, entrevistas y focus group.

ABSTRACT

The purpose of this research is to set strategies to reduce unjustified absenteeism in the commercial department for a Retail Company, which is a problem that generates losses for both, the worker and the company.

Through the company records of the last three years, it was verified that there was a significant increase in absenteeism. Because of this, an interview was performed to the workers who have been absent in the last period of time and the reasons for the unjustified absences were identified.

After quantifying the results, the causes with the greatest number of absents were identified. Finding that the highest rate of absents for workers is due to work stress, lack of motivation, and distance.

To analyze the reason for absents, a "Survey" was elaborated, where questions about socio-demographic aspects and dichotomous options are detailed. Then, graphics and tables were generated with the results.

Based on the problems detected, the workers were coordinated to participate in a "Focus Group" and "Interviews" were performed to the headquarters in order to identify the strategies to be applied to reduce unjustified absences.

Keywords: Absenteeism, survey, interviews. And focus group

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Aamodt M. (2010). *Psicología industrial/organizacional*. México DF: Cengage Learning.
- Balderas M (2005). *Administración de los servicios de enfermería*. México, D.F: Interamericana.
- Baltazar L. (2015). *Ausentismo laboral del personal del área de producción y su incidencia en la rentabilidad de la empresa sociedad minera de responsabilidad limitada condornegro de chamana-Huamachuco*. (Tesis para Licenciada en administración).Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2018>
- Beil-Hildebrand M. (1996). Ausencias enfermeras: las causas y las consecuencias.
Journal of Nursing Management. Recuperado de:
<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1365-2834.1996.tb00022.x/abstract>
- Carvallo M. (10 de julio de 2012). *La cercanía entre oficina y casa evita el resentimiento de los empleados*. Recuperado de <http://unaplatica.blogspot.pe/2012/07/la-cercania-entre-oficina-y-casa-evita.html>
- Chiavenato I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México, D.F: Mc Graw Hill.
- Ferraro C. (2016). *Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del hospital zonal especializado en Oncología "Luciano Fortabat" de Olavarría*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de Rosario-Argentina. Recuperado de <http://capacitasalud.com/biblioteca/wpcontent/uploads/2016/07/TESIS-FINAL.pdf>
- Herbert J. (1992). *Administración de personal*. México: Continental.
- IdeasQueAyudan (2016). La distancia de tu casa al trabajo afecta tu rendimiento.
Recuperado de: <http://ideasqueayudan.com/la-distancia-de-tu-casa-al-trabajo-afecta-tu-rendimiento/>
- La República (2014). *Factores políticos pueden retrasar las inversiones en el Perú*. Recuperado de:
<http://larepublica.pe/economia/764175-centrum-factores-politicos-pueden-retrasar-las-inversiones-en-el-peru>
- La República (2017). *Empresarios preocupados por inestabilidad política del país*. Recuperado de:
<http://larepublica.pe/politica/1053698-empresarios-preocupados-por-inestabilidad-politica-del-pais>

- Mesa, F. y Kaempffer, A. (2004). *30 años de estudio sobre ausentismo laboral en Chile: una perspectiva por tipos de empresas*. Recuperado de: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872004000900012
- Molinera F. (2006). *Ausentismo laboral: causas control y análisis*. Madrid: fund. Confemetal
- Nova P. (1996). *El absentismo laboral como indicador de unas deficientes condiciones de trabajo*. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/CRLA/article/viewFile/CRLA9696220229A/32581>
- Rodríguez De La Prada A. (1999). *Ausentismo Laboral Salud y Seguridad*. Boletín electrónico del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. Nº 2. España.
- Sampieri R., Collado C., Baptista M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Gill.
- Stephen R. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación
- Stephen R. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación
- Universia España (2016). *Vivir lejos de la oficina puede dañar tu salud*.
Recuperado de: <http://noticias.universia.es/salud/noticia/2016/08/11/1142593/vivir-lejos-oficina-puede-danar-salud.html>