



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**El Ausentismo y Su Relación Con La Satisfacción Laboral De  
Los Trabajadores De Nuevo Mundo Outsourcing S.A.C Trujillo 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORAS:**

**Gutiérrez Solano, Fany Carolina (ORCID: 0000-0002-4990-8939)**

**Zacarías Valverde, Vanessa Jackeline (ORCID: 0000-0003-1826-2781)**

**ASESORA:**

**Mg. Alva Morales, Jenny (ORCID: 0000-0002-2598-1912)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de Organizaciones**

**TRUJILLO - PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

Primeramente, a Dios por haberme guiado en todo momento. A Liam Gabriel mi hijo, por ser mi motor y darme las fuerzas para seguir adelante. A mi madre porque la amo infinitamente. A Nayhelli mi hermana, por aceptar siempre mis concejos y disfrutar juntas cada logro. A Xiomara mi sobrina a quien quiero y sé que seguirás siendo una niña responsable.

Fany carolina Gutiérrez Solano

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntas, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí. A mi abuela Jesús, a quien quiero como a una madre, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento. A mi hermano Arturo, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones. A Sebastián, porque te amo infinitamente hijito.

Vanessa Jackeline Zacarías Valverde

## **Agradecimiento**

A la Lic. Vanessa Jackeline Zacarías Valverde, mi amiga, quien me brindó el apoyo en todo momento hasta culminar este logro.

Fany Carolina Gutiérrez Solano

A mi madre, que siempre la he sentido presente en mi vida. Y sé que está orgullosa de la persona en la cual me he convertido. Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por mi abuela, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos. A mi hermano, que con sus consejos me ha ayudado a afrontar los retos que se me han presentado a lo largo de mi vida.

Vanessa Jackeline Zacarías Valverde

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice De Tablas .....	v
Índice De Figuras .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO: .....	4
III. METODOLOGÍA .....	11
3.1 Tipo y Diseño de investigación .....	11
3.2 Variables y Operacionalización .....	12
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5 Procedimientos .....	15
3.6 Métodos de análisis de datos .....	16
3.7 Aspectos éticos .....	16
IV. RESULTADOS .....	17
V. DISCUSIÓN .....	22
VI. CONCLUSIONES .....	25
VII. RECOMENDACIONES .....	27
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## Índice De Tablas

Tabla 1:	Relación entre ausentismo y satisfacción laboral de los trabajadores del área de Serviluz de la empresa Nuevo Mundo Outsourcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020.....	18
Tabla 2:	Nivel de Ausentismo de los trabajadores del área de Serviluz de la empresa Nuevo Mundo Outsourcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020.....	19
Tabla 3:	Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Serviluz de la empresa Nuevo Mundo Outsourcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020.....	20
Tabla 4:	Relación entre las dimensiones del ausentismo con la variable satisfacción laboral de los trabajadores del área de Serviluz de la empresa Nuevo Mundo Outsourcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020.....	21
Tabla 5:	Matriz de Operacionalización de la variable Ausentismo.....	33
Tabla 6:	Matriz de Operacionalización de la variable Ausentismo.....	35

## Índice De Figuras

- Figura 1. Relación entre la variable ausentismo con la variable satisfacción laboral de los trabajadores del área de Serviluz de la empresa Nuevo Mundo Outsourcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020.....46
- Figura 2. Nivel de ausentismo de los trabajadores del área de Serviluz de la empresa Nuevo Mundo Outsourcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020.....47
- Figura 3. Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Serviluz de la empresa Nuevo Mundo Outsourcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020.....48

## RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo determinar cuál es la relación entre ausentismo y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Nuevo Mundo Outsourcing S.A.C. entre los meses de mayo a setiembre 2020. Se desarrolló una investigación descriptiva correlacional de corte transversal; para la recolección de datos se aplicaron dos encuestas con preguntas de escala Liker. La primera para identificar el Nivel de Ausentismo resultando con un nivel de ausentismo alto y la segunda encuesta fue aplicada para conocer el nivel de Satisfacción Laboral, dando como resultado que el 52% percibe una Satisfacción Laboral baja. Posteriormente, al aplicar la correlación de Spearman, se obtuvo que las variables, Ausentismo y Satisfacción Laboral, sí se relacionan, debido a que la significancia es de 0.004 el cual es menor a 0.05 y existe una correlación inversa de -0.60 la cual indica que a mayor ausentismo menor será la satisfacción de los trabajadores. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que indica que existe relación inversa entre ausentismo y satisfacción laboral; concluyendo que, a mayor ausentismo, menor será la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa.

**Palabras Clave:** Ausentismo, Satisfacción Laboral, Empresa de servicios.

## **ABSTRACT**

The objective of this work is to determine the relationship between absenteeism and job satisfaction of workers in the Nuevo Mundo Outsourcing S.A.C. company from May to September 2020. For this purpose, a cross-sectional descriptive correlational research was developed; two surveys with the Likert scale questions were applied for data collection. The first one to identify the level of absenteeism, resulting in a high absenteeism and the second survey was applied to find the level of Job Satisfaction, resulting in 52% perceiving a low Job Satisfaction. Subsequently, when applying the Spearman's correlation, it was obtained that the variables, absenteeism and job satisfaction, are significantly related since the coefficient results in 0.004 which is less than 0.05 and there is a meaningful inverse correlation of -0.60 which indicates that the higher the absenteeism, the lower the satisfaction of the workers. Therefore, the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted, which indicates that there is an inverse relationship between absenteeism and job satisfaction; concluding that the higher the absenteeism, the lower the job satisfaction of workers in the company.

**KEYWORDS:** Absenteeism, Work satisfaction, Services company.



## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la satisfacción del trabajador es un asunto que infunde preocupación en las empresas, debido a que cada persona que trabaja en ellas puede posibilitar el colaborar de manera inconsciente a deteriorar la imagen de la empresa, la calidad de sus productos y prestaciones; así como intervenir en el incremento y desarrollo organizacional disminuyendo los niveles de productividad y calidad, suscitando la molestia en el cliente final.

Debido a esto, surge el interés por indagar acerca de este tema tan significativo así como el llevar a cabo políticas orientadas a concertar el aspecto familiar y laboral, instaurando un ambiente de trabajo con un clima agradable que posibilite alcanzar la satisfacción de los colaboradores.

En el siguiente trabajo se propuso la investigación en el área de Serviluz (Call Center) de la empresa Nuevo Mundo Outsourcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020, Distrito de Trujillo en el cual se midió el grado de relación que hay entre el ausentismo y la satisfacción laboral del personal del área de Serviluz.

Los motivos para el alto nivel de ausentismo por parte de los trabajadores son diversos. Uno de ellos es que el ambiente de trabajo en el que se desenvuelven es tenso por constantes enfrentamientos entre el coordinador del área y sus trabajadores, otros dos serian la pérdida de capacidad adquisitiva al no aumentar el salario de 930 soles mensuales, considerando que el trabajo que realizan son jornadas de 8 horas con descanso de un día entre semana sin disfrutar sábados, domingos o feriados y por último, el incremento de gastos debido a prestaciones de salubridad.

Asimismo, al efectuar un sondeo en el área de serviluz se verificó que muchos de los trabajadores no se encontraron conformes con relación a su ambiente y requisitos laborales, lo cual es primordial, ya que se vincula de manera directa con un adecuado funcionamiento de la empresa, además de la calidad y niveles de rendimiento; encontrándose insatisfacción expresadas en actitudes de desagrado respecto a su posición en el trabajo.

Nuevo Mundo Outsourcing S.A.C es una empresa que cuenta con más de 15 años de funcionamiento, brinda asistencia de Intermediación Laboral, Tercerización y/o Outsourcing, procesos de contratación, instrucción y formación respecto a gestión para sus usuarios, encaminado a ofrecer productividad considerable en sus intervenciones, economía en los costos, erradicación de dificultades laborales y abastecimiento de personal oportuno y capacitado.

Nuevo Mundo Outsourcing S.A.C se encuentra a nivel nacional con todas las hidroeléctricas: Electrocentro, Electronorte, Enosa e Hidrandina, brindando su prestación a los usuarios por medio telefónico.

En esta ocasión se enfocó el estudio del área de Atención al Cliente por medio telefónico denominado Serviluz, al verificar que el ausentismo laboral va creciendo mes a mes de manera constante en esta área, lo que perjudica de manera directa a su contratista Hidrandina, ya que la atención brindada mediante este medio de comunicación se vuelve deficiente al no brindar una información adecuada que el usuario necesita; esto se da muchas veces ya que el personal rota constantemente y siempre hay trabajadores nuevos en el área que no manejan la información de manera correcta debido a que son nuevos y su proceso de capacitación no es el adecuado.

Para verificar si el ausentismo laboral solo se presenta en el área de Serviluz por algún motivo específico se analizó la relación que tiene con la satisfacción laboral en los últimos meses mayo – setiembre 2020 en el área de Serviluz de atención al cliente vía telefónica.

Según la información brindada por el área de recursos humanos de la compañía Nuevo Mundo Outsourcing S.A.C indicó que en lo que respecta al área de Call Center en la sede de Serviluz que es la que brinda la tercerización a la empresa Hidrandina hay un notable aumento de ausencias al trabajo por diversos motivos, ya sean por faltas justificadas como descansos médicos o faltas injustificadas que solo se dan por problemas personales, lo cual perjudica a la empresa y a la contrata ya que el servicio se vuelve deficiente. Lo que generó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre ausentismo y satisfacción laboral de los trabajadores del área de Serviluz de la empresa Nuevo Mundo Outsourcing S. A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020?

Luego de haber detallado la realidad problemática se ha visto importante justificar este trabajo de manera teórica porque la ciencia se justifica por su aplicación, sobre todo en los países emergentes, en tal sentido los factores humanos y sus consecuencias son parte de la teoría administrativa, como lo es el ausentismo, y la satisfacción laboral, permitiendo poner a prueba y demostrar los conocimientos aprendidos durante la carrera administrativa, también presenta una justificación metodológica porque la investigación sigue un esquema metodológico y comprende dos puntos importantes el tipo de investigación descriptiva, correlacional simple y el diseño de investigación no experimental; por último presenta una justificación práctica debido a que el presente estudio permitió determinar la relación entre el ausentismo y la satisfacción laboral entre los trabajadores del área de Serviluz Nuevo Mundo Outsourcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020.

Es por ello que como objetivo general se planteó determinar cuál es la relación entre ausentismo y satisfacción laboral de los trabajadores del área de Serviluz de la empresa Nuevo Mundo Outsourcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020; cuyos objetivos específicos son, primer objetivo específico: Determinar el nivel de ausentismo de los trabajadores del área de Serviluz de la empresa Nuevo Mundo Outsourcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020; segundo objetivo específico: Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Serviluz de la empresa Nuevo Mundo Outsourcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020 y tercer objetivo específico: Determinar la relación entre las dimensiones del ausentismo y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de Serviluz de la empresa Nuevo Mundo Outsourcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020.

Finalmente se ha considerado como respuesta a la pregunta de investigación la siguiente hipótesis: Existe relación inversa entre ausentismo y satisfacción laboral de los trabajadores del área de Serviluz de la empresa Nuevo Mundo Outsourcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

En las siguientes líneas se muestran trabajos realizados anteriormente a nivel internacional donde se manejan variables similares guardando relación con la investigación, las cuales son:

Wilches (2018) En la investigación “Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral Del Trabajador En La Empresa Minería Texas Colombia” dice: la mayoría de los trabajadores consideraba que sus logros dentro de la organización son considerados, sin embargo, un menor número refirió desacuerdo respecto a lo mencionado, por lo que es vital tener en cuenta los incentivos hacia los trabajadores. Se destacó que el reconocimiento de las cualidades al realizar un trabajo grupal fomenta el mantenimiento de relaciones adecuadas dentro del equipo. Asimismo, un gran número de trabajadores estima que los líderes realizan una adecuada labor que permite sustentar relaciones oportunas y convenientes, respondiendo a interrogantes que puedan tener. Por otro lado, una minoría señaló que existían inconvenientes en la forma de comunicarse con ellos, por lo que es conveniente analizar y conjuntar los diversos tipos de liderazgo que puedan coexistir. Algo relevante, son las relaciones beneficiosas entre los trabajadores, y una dificultad es la valoración del sueldo que perciben como insuficiente.

Salinas (2015), en el estudio “Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de escuintla”, concluyó: que los trabajadores perciben una buena calidad de vida, asimismo se encuentran satisfechos con su trabajo ya que la organización les dedica una atención oportuna; cabe mencionar, que los trabajadores se sienten identificados y cumplen sus labores con compromiso, lo cual conlleva a que logren los objetivos trazados, además de sentir agrado y complacencia con los planes de carrera.

Caballero (2015) realizó una investigación acerca del ausentismo en la empresa Banco del Estero SA y su vínculo con la satisfacción en el trabajo”; habla sobre el dominio que puede tener la satisfacción de los trabajadores puedan percibir, en los casos de ausentismo que puedan presentarse en la empresa, considerando una supeditación entre ellas. Es así, que esta vinculación es inversa, en otras palabras, al aumentar una de ellas, la otra tiende a disminuir. Además, el ausentismo en el trabajo es una información perteneciente al área de gestión de

recursos humanos, en la cual se considera el lapso temporal que permite analizar su mantenimiento, desarrollo, así como la planificación de programas para evitarlo. También, existen elementos presentes en el ambiente laboral que influyen en el grado de bienestar percibido y que se encuentran en insuficiente gestión, lo cual se aprecia en el índice de ausentismo. Es trascendental, que las empresas tengan interés en disminuir las condiciones que lo causan, ya que cada trabajador puede dañar la imagen de la empresa sin tener la intención de hacerlo, del mismo modo, si el sentimiento de indisposición se encuentra en un trabajador, puede propagarse e influir en los demás. Debido a esto, es importante elaborar direcciones que reduzcan los elementos que propician el malestar, lo cual también posibilitará aumentar el rendimiento y el fomento de disposiciones positivas hacia su labor.

Molina & Jung (2015) en su estudio “Acoso psicológico laboral descendente a mujeres y su incidencia en el ausentismo empresarial, señalaron que encontraron suficiente evidencia para afirmar que ambas variables se correlacionan. Así, en el ámbito laboral la violencia hacia la mujer puede expresarse por medio del abuso psicológico, en donde pueden manifestarse despotismo en cuanto al poder, lo cual ocasiona que las mujeres decidan no ir a su centro de trabajo, así como sentimientos de rechazo hacia el mismo. Es así que en el estudio participaron 84 enfermeras, a las cuales se les aplicó el cuestionario de Cisneros para evaluar conductas de mobbing, el cual se relacionó con interrogantes respecto al ausentismo en el trabajo, encontrándose que los índices de ausentismo se encuentran entre el 1% y el 12, 38% y los gastos debido a este fluctuaban entre Bs. 916,00 y Bs. 26.031,95 mensuales, por lo que se concluye que el maltrato percibido para las mujeres, les ocasiona daño emocional y también origina pérdidas para la organización.

De la misma manera a nivel Nacional hay trabajos realizados que ayudan a enriquecer el marco teórico de este trabajo las cuales son:

Talledo & Ugaz (2018) en su tesis “Estrés Y Satisfacción Laboral En Operadores De Un Call Center. Ate, 2018” concluye que los sentimientos de tensión tanto a nivel físico como emocional asociado al clima organizacional guarda relación inversa con la satisfacción percibida en el trabajo. Es decir, a mayor presión

o exigencias presentes en el ambiente laboral, menor será el sentimiento de bienestar en los trabajadores de la organización analizada.

Carranza & Labra (2018) en su investigación “Estrategias para reducir el ausentismo laboral injustificado en el área comercial de una empresa retail en Monterrico - Lima: 2015-2017”. Fue realizada con el propósito de formular estrategias para disminuir la ausencia de los empleados de manera injustificada dentro del área de comercio, ya que esto es un inconveniente que ocasiona detrimentos para la persona que labora y para la organización. Por medio de anotaciones de la organización considerando un lapso de los tres años recientes, se corroboró que el ausentismo en el trabajo se acrecentó. Para esto, se entrevistó a las personas que faltaron en ese periodo de tiempo y se registraron las causas que los llevaron a realizar estos comportamientos. Luego de procesar los datos recopilados, se describieron los motivos que tenían una mayor cantidad de inasistencias. De lo cual, se pudo hallar que la causa más frecuente es el estrés ocasionado por el trabajo, falta de motivación y distancia. Para examinar las razones de ausentismo que realizó una encuesta, que abarcó interrogantes de tipo sociodemográficos y cuyas alternativas fueron dicotómicas.

Castro & Sánchez (2017) En su estudio “Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera”, el cual tuvo por finalidad reconocer los elementos de satisfacción en el trabajo y engagement que contribuyen de modo importante en el propósito de rotar. Concretamente se encontró que al aumentar la sub-dimensión vigor de los trabajadores de la organización minera, hubo una disminución en el deseo de rotar. Además, esto mismo ocurre, si se presenta un aumento en las sub-dimensiones de servicios e inspección (satisfacción en el trabajo). Lo encontrado, es vital y útil para la empresa, ya que con esta evidencia se puede establecer un programa de mejoramiento de estos factores con el fin de alcanzar una elevada impresión en la disminución del deseo de rotar en la organización. Es así, que al reducirse esto, la organización minera será capaz de recortar los importes de captación, elección e inducción; asimismo se incrementará el rendimiento producto del aprendizaje; se encontrarán menor número de accidentes; también se acrecentarán el compromiso, el ambiente de trabajo y el sentimiento de bienestar.

Rodríguez (2017) en su tesis “Inasistencia y asociación con estado emocional positivo en enfermeras del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martín, Lima – 2017”, tuvo por fin hallar el tipo de asociación entre dichas variables, para lo cual se realizó una investigación de tipo correlacional, la muestra estuvo conformada por 15 enfermeras pertenecientes a dicho hospital; además el instrumento utilizado fue un cuestionario que midió ambas variables. Para el análisis de la información se usó la Prueba Chi Cuadrada de independencia, dando, encontrando que el 52% de los participantes faltaron a su centro de trabajo y el 31.7% muestran agrado con la labor que realizan. Se concluye la existencia de una asociación importante entre ambas variables.

Alta (2016) en su indagación “Principales factores de ausentismo y su satisfacción laboral del personal de salud del departamento de cirugía del HNERM 2016”, señala los primordiales indicadores de las ausencias en el centro de trabajo y su asociación con el sentirse bien en el mismo. Para esto, se contó con 156 trabajadores que conformaron la muestra de estudio, obteniéndose como conclusión la presencia de 28.8% de ausencia e incumplimiento en la asistencia al centro de trabajo, debido a razones relacionadas con alguna dolencia o padecimientos; como subsiguiente causa se tuvo la carencia de una dirección adecuada en el hospital, seguido de ausencias de modo voluntario por razones particulares. También se encontró que, del total de la muestra, un 71.75%, posee un adecuado sentimiento de agrado hacia el trabajo, una satisfacción intrínseca de 33.88% y extrínseca de 37.68%. Asimismo, la existencia de una proporción de 79,81% a 20.19% en cuanto al sentirse a gusto con su trabajo y la carencia de agrado en el mismo. Se deduce que la razón más frecuente para no asistir a trabajar en la muestra es la presencia de algún padecimiento comprobado, razones relacionadas al ámbito familiar, estando un 20.19% insatisfechas lo cual está vinculado con el índice de agrado hacia un estado laboral inestable.

Rosales (2015), dentro Tesis de posgrado “Satisfacción laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de Lima Metropolitana”, buscó determinar la asociación entre la condición de sentirse a gusto en el trabajo y sentimientos de agrado hacia su vida, para lo cual se realizó un estudio descriptivo, en el cual participaron 90 personas que realizaban labores de trabajo. Se encontró, una asociación de modo

positivo entre ambas variables, así como un indicador de un adecuado espacio para poder mejorar el grado de agrado hacia el trabajo. Para lo cual se consideró tres elementos: óptima formación, espacio ordenado y pulcro, además de compañeros de labor con buena disposición y manera de conducirse amable.

A continuación, se hace referencia a las Teorías vinculadas al ausentismo y la satisfacción en el trabajo:

Acorde a Reyes (2009), las maneras que pueden manifestarse la ausencia al trabajo pueden abarcar modo mental y físico. La primera, abarca el asistir al centro de trabajo, pero sin hallarse ensimismado en él y la segunda comprende lo corporal, es decir, faltar al trabajo. Estas pueden catalogarse en las que tienen justificación por motivos de alguna dolencia físicas y las no evidenciadas o explicadas, donde pueden surgir razones inventadas o irreales. Pueden manifestarse de forma global o incompleta cuando al no presentarse al trabajo no cubre o incluye todo el horario o jornada laboral. El autor explica de modo preciso el procedimiento para poder definir el tipo de ausencia al trabajo que puede tener cualquier individuo. Es significativo el conocer cómo se dividen para posteriormente poder analizar cada motivo de ausentismo.

La primera teoría de la satisfacción laboral pertenece a Frederick Herzberg, denominada «Teoría de los Dos Factores», ha generado gran perspectiva, debido a esto diversos investigadores han procurado corroborar, como replicar su validez (Dessler, 1987). Considera que el sentir bien o incómodo en el centro de trabajo se debe a la asociación con el tipo de trabajo y su postura o disposición respecto al mismo.

El creador de esta teoría logró desarrollarla tomando como punto de partida un estudio, que comprendió una muestra de 200 profesionales graduados de la carrera de ingeniería y contabilidad, los cuales manifestaron su experiencia como peculiarmente idónea y otro grupo, como peculiarmente nefasta. Luego de esto, se examinó cada narración y el argumento de lo expresado, descubriendo que lo que mayormente se es capaz de recordar y es considerado positivo, es la labor en la cual debe enfocarse para ser desarrollada, la motivación de lograrlo, la mejora o desarrollo en su área, el compromiso y la posibilidad de reconocimiento. Por otro



lado, lo tomado o asimilado como negativo o pernicioso, fue la remuneración, el control o inspección en el centro de trabajo, las relaciones con los demás, posición o estado laboral (León y Sepúlveda, 1978).

Como resultado, se sugiere la presencia de dos tipos de indicadores: los internos o relacionados con la motivación, que abarcan el vínculo del personal que labora con su respectivo trabajo, la ejecución, el poder ser reconocido, un trabajo alentador y el sentido de obligación de la labor.

Así mismo se buscó conceptualizaciones de ausentismo y satisfacción laboral, teniendo para la primera variable las definiciones de:

Chiavenato (2003) indica que el evadir asistir a trabajar es un concepto utilizado para hacer referencia cuando un individuo no asiste al lugar donde labora. En otras palabras, comprende un lapso de tiempo en el cual debido a diferentes razones las personas que deben ir a laborar presentan demoras y finalmente no se presentan a cumplir sus labores en la compañía, industria o firma; destacándose que las razones pueden ser explícitas o inventadas e injustificables.

Samaniego Villasante (1998) conceptualiza el no presentarse al trabajo como un comportamiento irresponsable en el que la persona no es capaz de cumplir sus obligaciones asignadas en su centro de trabajo, debido a que no llegan a su centro de trabajo debido a causas inesperadas e imprevistas.

Dubuis en (1977) por primera vez define la ausencia al centro de trabajo porque notó el descuido hacia el trabajo durante el siglo XIX, ocasionado por grandes lapsos de labor en las que estaban comprendidos los días festivos. A inicios de nuestros siglos, empiezan a ser notables los contratiempos que pueden aparecer en una organización activa que pueden tener gran contingencia o escollo notorio para así considerar un medio de escape y ser capaz de proseguir con el lugar de labor. Estos riesgos acoplados a la circunstancia previa se considera ausentismo, en otra posición, es usado con una noción de menosprecio por personas que realizan un trabajo dentro de un horario determinado y consideran las inasistencias de otros que laboran con ellos.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), conceptualiza la ausencia al trabajo como la acción realizada por un individuo de evadir presentarse al mismo, aun cuando se creía que debería asistir, en donde se descartan lo relacionado a días de descanso, protestas; así también los que tiene su origen en razones de salud, donde se considera la baja en el trabajo.

Y con relación a la segunda variable se tiene:

Newstron (2011). El nivel de satisfacción se define como una actitud producida por el sentir y creencias que influyen de gran forma en la que las personas que trabajan en un puesto organizado notan su ambiente laboral, su sentido de responsabilidad con las disposiciones establecidas y finalmente, sus formas de conducirse.

Para Palma (2005). La satisfacción de los puestos de trabajo es conceptualizada como la aptitud o inclinación hacia lo estable, es decir la afinidad hacia cumplir una asignación, esto cimentado en valores y convicciones o la certidumbre que fomentaron considerando su experiencia laboral.

Locke (1968). La satisfacción de los puestos de trabajo es un aspecto dirigido hacia el compromiso, es decir, la postura en la cual se involucran emociones y creencias agradables producto de examinar el trabajo realizado de forma previa por el individuo.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de investigación

La investigación es del tipo aplicada porque se llevó a cabo para dar respuesta a un problema social ya conocido por el investigador y dar respuesta a preguntas específicas.

Es una investigación descriptiva porque informa las características relevantes de cada variable y porque se cimienta dentro de marco conceptuales y se mantiene dentro del mismo.

Diseño de investigación: El presente estudio es no experimental y de corte transversal porque la investigación se dio en un sólo momento y analizó datos de variables coleccionados en un lapso de tiempo acerca una población predefinida y los datos de estudio se recolectaron sin alterar la variable independiente, únicamente describiendo la manera en que se asocia con la variable dependiente.

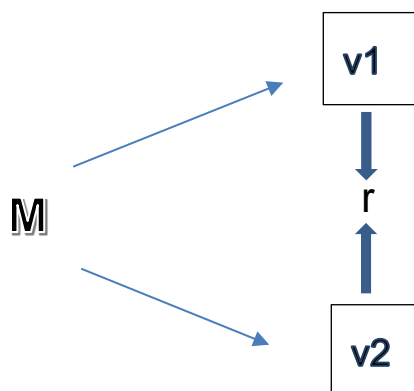
Esquema del diseño de investigación:

M = Tamaño de la población

v1 = Ausentismo

v2 = Satisfacción laboral

r = Relación entre las variables ausentismo y satisfacción laboral



### 3.2. Variables y Operacionalización

El estudio de la presente investigación tiene dos variables:

La primera variable es: Ausentismo y es cualitativa

- **Definición conceptual:** Es el abandono del cumplimiento de los deberes laborales por parte de un trabajador dentro de su horario establecido, lo cual surge de manera injustificada y no previsible Villasante (1998)

- **Definición operacional:**

La variable ausentismo se midió al suministrar la técnica de la encuesta y el instrumento usado fue un cuestionario de indicadores respecto a la no presencia en el centro de labor, que permitió evaluar el grado de falta que pueden presentar las personas que realizan un trabajo determinado considerando ciertas dimensiones, elaborado por Samaniego (1998).

- **Indicadores:**

- Enfermedad imprevista, enfermedad congénita, factor de salud o seguridad personal no previsto, acciones previas que indisponen física o psicológicamente estar en condiciones de ir a laboral (alcohol, conductas de riesgo), estos indicadores provienen de la dimensión enfermedad - accidentes.
- Factores familiares relacionados al cuidado de salud de los padres, pareja, hijos, problemas judiciales, problemas sociales, conflicto con mis compañeros de trabajo o superiores provienen de la dimensión problemas personales.
- Falta de medios mínimos de comodidad laboral (trabaja parado, expuesto al frío, etc.), condiciones disergonómicas, falta de iluminación - ventilación – hacinamiento, excesivo estrés, ansiedad, desgaste psicológico, violencia verbal y psicológica provienen de la dimensión Condiciones de salud y seguridad laboral.
- Prioridad de otras metas más que en el trabajo, prueba de otra alternativa laboral, percepción de estancamiento económico, percepción de estancamiento laboral, provienen de la dimensión superación.

- Actividad más rentable que el descuento por ausentismo, sueldo igual – mejores condiciones, otra ocupación de más importancia provienen de la dimensión costo de oportunidad.

- **Escala de Medición:** Ordinal

La segunda variable es la Satisfacción laboral, esta variable es cualitativa y se define:

- **Definición conceptual:** es la disposición respecto a la realización de una actividad laboral, conceptualizada como una condición mental en la que se encuentran involucradas variedades de emociones y sentimientos favorables o de agrado originados al examinar de forma minuciosa la labor desempeñada Locke (1968). Palma (2005), la señala como la acción dirigida hacia una actividad organizada, que puede estar cimentada en lo que un individuo considera correcto, así como los valores que destaca como valiosos y ha ido acoplado durante su desenvolvimiento previo.
- **Definición operacional:** La variable fue capaz de medirse a través de la encuesta y herramienta usada fue el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC”, para medir las dimensiones correspondientes a esta variable; creado por Sonia (2005).
- **Indicadores:**
  - Espacio de trabajo, confort en el desempeño de trabajo, condiciones saludables física y psicológica, herramientas laborales acordes al trabajo; estos indicadores provienen de la categoría de requisitos reales o tangibles.
  - Sueldo acorde al trabajo, flexibilidad en el trabajo para desarrollarse, Incentivos por productividad, sueldo acorde al mercado o costo de vida estos indicadores provienen de la dimensión Beneficios, Laborales y/o Remunerativos.

- Adecuada política administrativa respecto a la normatividad laboral, reconocimiento laboral, liderazgo continuo provienen de la dimensión Beneficios Políticas Administrativas.
- Relaciones interpersonales, sentido de pertenencia a su equipo de trabajo provienen de la dimensión Relaciones sociales
- Idoneidad del trabajo con las habilidades personales, posibilidad de superación en la empresa provienen de la dimensión Desarrollo Personal.
- Satisfacción con la actividad laboral específica, carga y exigencia laboral acorde a los estándares, percibe o logra que es productivo provienen de la dimensión Desempeño de Tareas.
- Confianza con el superior, colaboración del superior, trato justo a todos provienen de la dimensión vínculo con la persona con poder.

- **Escala de Medición:** Ordinal

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

- **Población:** compuesta por todos los trabajadores de la empresa Nuevo Mundo Outsourcing S.A.C, en el año 2020 que asciende a 23 teleoperadores.
- **Muestra censal:** está conformada igualmente por todos los elementos que conforman la población de estudio.
- **Unidad de Análisis:** es 1 de los teleoperadores del área de Call Center al cual se le aplicara la encuesta, y está sujetos a las variables de estudio en igualdad de condiciones que toda la población.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Para la primera variable la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento utilizado el Cuestionario de Factores del Ausentismo Laboral, que sirvió para

evaluar el nivel de abandono que presentan los trabajadores con relación a sus diversas dimensiones.

Cuestionario de factores de ausentismo, el mismo que evalúa la variable mediante 5 dimensiones: Salud - enfermedad – accidentes, Problemas personales, Condiciones de salud y seguridad laboral, Superación, Costo de oportunidad. Cada uno con 5 indicadores y un ítem por indicador.

Para la segunda variable de satisfacción laboral la técnica utilizada fue la encuesta, y como herramienta, el cuestionario la “Escala de Opiniones SL-SPC”, elaborado por Sonia Palma (2005), que considera la teoría seleccionada debido a su organización, asimismo sus bondades psicométricas, posee una escala Likert, conteniendo 36 interrogantes abarcando negativos y positivos; reunidos o acoplados en diversas dimensiones: reales o tangibles, rentabilidad o lucros en el trabajo, régimen de administración, relaciones con los demás, crecimiento en el aspecto personal, desenvolvimiento en actividades esperadas e interrelación con la figura de autoridad.

Validez, ya que son instrumentos diseñados por investigadores reconocidos y a la vez son instrumentos que han sido aplicados en distintos trabajos, esto demuestra que presentan una validez adecuada para su uso.

Para medir la confiabilidad, se realizó el Alfa de Crombach, siendo la muestra piloto 6 trabajadores de Nuevo Mundo Outsourcing S.A.C Mayo- Setiembre 2020 del área de Serviluz, siendo el resultado de 0.835 indicando que es confiable de la segunda variable, siendo el resultado de 0.909 el cual indicó que es confiable para ser aplicado a la muestra en estudio.

### **3.5. Procedimientos:**

Después de observar la realidad problemática del contexto laboral en el año 2020, surgió la interrogante de si se podría determinar una asociación entre la ausencia a trabajar y la satisfacción en el trabajo, que era lo que aparentemente estaba ocurriendo.

Para la investigación primero se procedió a solicitar los permisos necesarios a la empresa en estudio a través de una carta formal la cual fue aceptada permitiendo realizar el proyecto; así mismo para la adquisición de información se aplicaron encuestas a los operadores del call center en dos días seguidos y de manera presencial, las encuestas fueron enviadas al correo de la supervisora Clari Dios Ciudad, entregándose a las 7:00 am hora de ingreso de los teleoperadores para que puedan desarrollarlas, se les brindó un plazo de 15 minutos. Posterior a ello las respuestas recolectadas se digitalizaron utilizando el programa MS Excel considerando la valoración de cada instrumento. El cual va a conformar la base de datos.

### **3.6. Métodos de análisis de datos:**

A fin de otorgar objetividad al estudio, se empleó como instrumento de medición la encuesta que se detallan en el apartado IV que fue aplicada a los miembros de la muestra descrita en el apartado IV. Se espera conocer aspectos relacionados a la satisfacción laboral y encontrar la relación que tendría con el ausentismo.

Siguiendo el desarrollo de los instrumentos para la recolección de datos adaptado por los autores, se utiliza el análisis cuantitativo, teniendo en primer lugar la tabulación de los resultados y cuadros estadísticos para su análisis. Seguido de la representación gráfica para mayor entendimiento. Por último, el análisis estadístico descriptivo, para la interpretación de resultados. Como segunda etapa del análisis de datos se ha usado el método estadístico inferencial, que se ocupa de la contrastación de la hipótesis de investigación.

### **3.7. Aspectos éticos**

Las investigadoras consideraron en el presente trabajo, los siguientes aspectos éticos: respetar los derechos del autor que sirvan de fuente de información para el informe, preservar de manera confidencial la Información de la empresa en cuestión y presentar información confiable y objetiva. El uso de los datos será con fines académicos.



#### IV. RESULTADOS

Objetivo general: describir la relación entre ausentismo y satisfacción laboral de los trabajadores del área de Serviluz de la empresa Nuevo Mundo Outsorcing S.A.C durante mayo a setiembre 2020.

**Tabla 1** *Relación entre ausentismo y satisfacción laboral de los trabajadores del área de Serviluz de la organización Nuevo Mundo Outsorcing S.A.C durante mayo a setiembre 2020*

Correlación			
Rho de Spearman	Satisfacción		
Ausentismo	Coeficiente de Correlación	de	-,579**
	Sig. (bilateral)		,004
	N		23

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

La Tabla 1 demuestra la existencia de una correlación inversa media de -0.60 la cual indica: a mayor ausentismo menor será la percepción de agrado y bienestar de las personas que laboran dentro del área de Serviluz de la organización Nuevo Mundo Outsorcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020

Por otro lado, se acepta la hipótesis de investigación la cual afirma la existencia de relación inversa significativa entre las variables de estudio, entre los meses de mayo a setiembre 2020, siendo el valor de Sig. menor al 0.05.

Objetivo Específico 1: Determinar el nivel de ausentismo de los trabajadores del área de Serviluz de la organización Nuevo Mundo Outsorcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020.

**Tabla 2** *Nivel de Ausentismo de los trabajadores del área de Serviluz de la empresa Nuevo Mundo Outsorcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020.*

<b>Nivel</b>	<b>n° de encuestados</b>	<b>%</b>
Bajo	0	0
Medio	1	4
Alto	22	96
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

Nota: resultados obtenidos mediante el uso del programa SPSS versión 26

La Tabla 2 señala un nivel alto de Ausentismo de los trabajadores del área de Serviluz de la organización Nuevo Mundo Outsorcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020, representado por 22 (96%) de un total de 23 (100%) teleoperadores encuestados, esta mayoría presenta un ausentismo alto y solo 1 teleoperador (4%) presenta ausentismo Medio lo que demuestra que el personal por diversos motivos falta a su centro de trabajo de manera constante, perjudicando a la empresa a la cual brindan sus servicios y a sus compañeros de trabajo en la ejecución de sus tareas y funciones cotidianas, esto se da porque al faltar un integrante del equipo, la tarea asignada de ese teleoperador que debería de realizar durante el día se recarga en el resto del personal que si asiste a su jornada laboral de manera responsable, generando asimismo insatisfacción con su ambiente laboral.

Objetivo Específico E2: Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Serviluz de la empresa Nuevo Mundo Outsorcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020.

**Tabla 3:** *Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Serviluz de la empresa Nuevo Mundo Outsorcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020.*

<b>Nivel</b>	<b>n° de encuestados</b>	<b>%</b>
Bajo	12	52
Medio	11	48
Alto	0	0
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

Nota: resultados obtenidos mediante el uso del programa SPSS versión 26

La Tabla 3 evidencia un nivel bajo de satisfacción con el trabajo en los operarios del área de Serviluz de la organización Nuevo Mundo Outsorcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020 es bajo; representado por 12 (52%) teleoperadores de un total de 23 (100%); así mismo se observa que 11 de ellos (48%) califican la satisfacción laboral dentro de su área de trabajo con un nivel medio y ningún teleoperador (0%) califica que la satisfacción laboral que existe en la empresa sea alta; lo que demuestra que no se sienten cómodos ni física, ni emocionalmente en el ambiente en el cual realiza sus actividades laborales diarias.

Objetivo Específico 3: Determinar la relación entre las dimensiones del ausentismo y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de Serviluz de la empresa Nuevo Mundo Outsourcing S.A.C durante mayo a setiembre 2020.

**Tabla 4:** *Relación entre las dimensiones del ausentismo con la variable satisfacción laboral de los trabajadores del área de Serviluz de la empresa Nuevo Mundo Outsourcing S.A.C durante mayo a setiembre 2020.*

		<b>Satisfacción Laboral</b>
Rho de Spearman	<b>Salud - enfermedad - accidentes</b>	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N
		-,449* 0,032 23
	<b>Problemas personales</b>	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N
		-0,267 0,217 23
	<b>Condiciones de salud y seguridad laboral</b>	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N
	-0,158 0,473 23	
	<b>Abandono de trabajo por mejoras de Superación</b>	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N
		-,432* 0,04 23
	<b>Costo de oportunidad.</b>	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N
		-,533** 0,009 23
<b>N</b>		<b>23</b>

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

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05.

La Tabla 4 muestra la relación que existe entre las cinco dimensiones de la variable ausentismo (Salud - enfermedad – accidentes, Problemas personales, Condiciones de salud y seguridad laboral, Abandono de trabajo por mejoras de Superación, Costo de oportunidad.) con la satisfacción laboral.

Para la primera dimensión Salud - enfermedad – accidentes de la variable ausentismo y Satisfacción laboral presenta una relación negativa 0.449; es decir al haber más indicios que los teleoperadores presenten enfermedades, problemas de salud o algún accidente imprevisto lo que los obligue a faltar a su centro de labores, ocasiona que los otros trabajadores asuman más tareas durante esos días hasta que el trabajador se reincorpore generando que la Satisfacción Laboral baje.

Para la segunda dimensión problemas personales de la variable ausentismo y satisfacción laboral, no presenta relación alguna debido a que el valor de Sig. es mayor a 0.05

Para la tercera dimensión Condiciones de salud y seguridad laboral de la variable ausentismo y satisfacción laboral no presentan relación alguna debido a que el valor de Sig. es mayor a 0.05.

Con relación a la cuarta dimensión abandono de trabajo con mejoras de superación de la variable ausentismo y satisfacción laboral se puede observar que la relación es negativa alta con un resultado de 0.432, lo que indica que si por algún motivo el teleoperador abandona el trabajo de una manera imprevista por una mejora de superación al aceptar algún trabajo extra esporádico donde reciba más dinero por el trabajo realizado, por motivos de estudio o por alguna mejora laboral permite que los teleoperadores que se quedan, tengan que cubrir las labores, generando recarga de trabajo e insatisfacción laboral.

Con relación a la quinta dimensión costo de oportunidad de la variable ausentismo y satisfacción laboral, se puede apreciar en la Tabla 4 la existencia de una asociación inversa media de 0.533; es decir que a mayor costo de oportunidad por parte del trabajador al buscar mejoras fuera del trabajo que ya tiene como teleoperador y con ello conlleva a que falte a su centro de labores, menor es el sentimiento de placer laboral de los personas que laboran y poseen mayores responsabilidades en ese día por la ausencia de los que faltaron a trabajar.

## V. DISCUSIÓN

En la actualidad, el ausentismo por parte del trabajador es un asunto que suscita sentimientos de intranquilidad o desasosiego en gran parte de las organizaciones, cada individuo que forma parte de una organización puede repercutir en el detrimento o mejora de percepción de la misma, gran parte del ausentismo se da porque el ambiente en el que se desarrollan los trabajadores no es óptimo o son tratados de una manera inadecuada, y son ellos quienes necesitan sentirse queridos y bien tratados para rendir satisfactoriamente, es por ello que el modo en que los individuos perciban su condición puede influenciar de modo provechoso o nocivo en conductas o comportamientos de abandono del puesto de trabajo, en base a esto, la presente investigación analizó si existe asociación entre el ausentismo y La Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De Nuevo Mundo Outsourcing S.A.C Trujillo 2020

El Objetivo General en este trabajo, determinar la relación entre ausentismo y satisfacción laboral de los trabajadores del área de Serviluz de la empresa Nuevo Mundo Outsourcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020 el cual ha resultado ser de  $-0.579$  es decir presenta una relación inversa media, lo que indica que si se incrementa las faltas al centro de trabajo, disminuirá la que a mayor ausentismo, menor será la satisfacción en los individuos que laboran en dicha organización, esto es ratificado por Rodríguez (2017) dando como resultados que el 52% de profesionales de enfermería manifestó actos de no presentarse a trabajar y un 31.7% percibieron agrado y aceptación con las actividades que realizan en su trabajo. Por lo que se deduce, una relación de manera significativa entre las variables mencionadas. Por otro lado, estos resultados son reconfirmados por Caballero (2015) quien en su investigación también encontró que la relación entre El ausentismo en la empresa Banco del Estero SA y su relación con la satisfacción laboral fue inversa, en otras palabras, al incrementarse una variable, se ocasiona un descenso en la otra.

Respecto al primer objetivo planteado el cual fue hallar el nivel de ausentismo de personas que laboran en el área de Serviluz correspondiente a la organización Nuevo Mundo Outsourcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020. En la investigación se determinó que, existe un nivel alto de ausentismo, con un

porcentaje de 96%, demostrando que los teleoperadores por diversos motivos falta a su centro de trabajo de manera constante, sin importarle perjudicar a sus compañeros y a la empresa para la que laboran, perciben que hay actividad extras a las cuales dar más importancia y por ello no ir a trabajar los resultados se reafirman al comparar con la tesis Molina & Jung (2015), En su estudio “Acoso psicológico laboral vertical a mujeres y repercusión en la falta a su centro de trabajo. En el cual, se halló que el rango de ausencia a trabajar se encuentra entre el 1% y 12,38%, lo cual es considerable tanto para la empresa como para los gastos dependientes de su producción. Carranza & Labra (2018) lo corrobora en su investigación “Técnicas para aminorar el número de ausencias laborales sin causa justificada en el área comercial de una organización retail en Monterrico – Lima, en el lapso del 2015 al 2017”. Confirmando que, según información recopilada de dichos años, se halló un aumento de los casos de no asistencia al centro de trabajo teniendo como motivos el estrés sentido por presiones laborales, la falta de motivación y el distanciamiento, lo cual conlleva a perjuicios económicos para la organización y para las personas que desempeñan funciones en ella.

Mencionando el segundo objetivo planteado el cual fue describir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Serviluz de la empresa Nuevo Mundo Outsourcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020. En la investigación se determinó que, existe un nivel bajo de ausentismo, con un porcentaje de 52%, como se aprecia en la Tabla 3 lo cual demuestra que los teleoperadores están insatisfechos laboralmente es decir que solo se preocupan por que cumplan con sus resultados en el trabajo y no por su bienestar y satisfacción personal este resultado es reconfirmado por Talledo & Ugaz (2018) En su trabajo de investigación “Estrés y el sentimiento de felicidad percibida por realización de labores en los trabajadores del área de call center de Lima en el año 2018; afirman que el agotamiento producto de la acumulación o presión en el centro de trabajo se asocia de modo inverso con el sentimiento de bienestar que puede percibir un trabajador, es decir, las exigencias a las cuales están sometidas las personas que laboran en dicho centro van a repercutir en su estado emocional o en el nivel de agrado que pueden experimentar con respecto a su lugar de desarrollo de labores, esto puede ser diferente en cada persona; incluso si se hallan en similares circunstancias de trabajo; demostrándose que al existir un incremento de

circunstancias que originan desequilibrios en los trabajadores debido a requerimientos laborales, menor será la disposición positiva respecto a su trabajo.

Según el objetivo específico 3, el cual fue hallar la asociación entre las dimensiones del ausentismo y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de Serviluz de la organización Nuevo Mundo Outsourcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020 es posible manifestar que las dimensiones Salud - enfermedad – accidentes, Abandono de trabajo por mejoras de Superación y Costo de oportunidad de la variable ausentismo se guardan relación con la satisfacción en el trabajo. Esto se corrobora según Alta (2016) en su investigación “Principales factores de ausentismo y su satisfacción laboral del personal de salud del departamento de cirugía del HNERM 2016” donde encontró que, del total del personal, un 28.8% mostró ausentismo debido a enfermedad, otra causa consecutiva fueron las dificultades en la familia, inadecuados regímenes, temas personales y debido a circunstancias de trabajo inestables. De la misma manera ratificada por Rosales (2015), en su trabajo de posgrado “Satisfacción laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de Lima Metropolitana”, quien encontró la existencia de asociación positiva entre dichas variables, así como la importancia de un adecuado espacio donde se pueda trabajar. Es así como se considera tres elementos: adecuada formación para un desenvolvimiento laboral esperado, espacio ordenado y con buena limpieza, así como colegas educados y afables.



## VI. CONCLUSIONES

De los resultados hallados en la siguiente indagación se puede llegar a lo siguiente:

Respecto al objetivo general, se concluye que hay una asociación inversa entre ausentismo y satisfacción laboral de los trabajadores del área de Serviluz de la organización Nuevo Mundo Outsourcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020, debido a que el valor de Sig. Es menor al 0.05, demostrando así que existe una relación altamente significativa ya que en ese lapso de tiempo se ha podido constatar que el personal faltaba de manera continua al trabajo demostrando así que la satisfacción del personal que se quedaba cumpliendo sus funciones como correspondía e incluso haciendo horas extras para cumplir con las atenciones del día se sentían insatisfechos en su labor.

Se determina que el factor de ausentismo presenta qué (96%) 22 trabajadores tienen un nivel de ausentismo alto, mientras que (4%)<sup>1</sup> de ellos un ausentismo medio, lo que indica que las inasistencias al trabajo son elevadas debido a las principales causas por problemas de salud, enfermedad y superación; lo que indica que la empresa no está tomando en cuenta las necesidades del colaborador.

Con relación al nivel de satisfacción laboral el 52% (12 trabajadores) calificaron la satisfacción como baja, lo que demuestra que los colaboradores se desenvuelven en condiciones ambientales poco favorables, adicional a ello no cuentan con los beneficios laborales acorde a la actividad que realizan.

Se determina que el ausentismo está altamente relacionado a la satisfacción laboral dados los estudios realizados. En primer lugar se determinó que el 52 % del personal se encuentra insatisfecho es decir no se encuentra a gusto con el ambiente de trabajo por las diversas dimensiones mencionadas relacionadas con las condiciones físicas, beneficios laborales, desarrollo personal, etc., lo que genera que el ausentismo se presente también en un nivel alto, indicándonos que muchas de las causas están relacionadas a problemas esporádicos de salud y personales que los trabajadores tienen, así como las ganas de superación de aspirar a cargos

mejores y al no darles oportunidad para satisfacer estas necesidades, trae efectos negativos en los resultados, incidiendo a que el personal falte continuamente.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Tomando como base las conclusiones del estudio, se presentan las siguientes recomendaciones:

Se recomienda al supervisor del área de Serviluz promover los valores y actividades que fortalezcan la satisfacción de los trabajadores para mantener un clima laboral agradable y así lograr en un futuro reducir el ausentismo de los teleoperadores.

Al jefe de Recursos Humanos se recomienda aplicar evaluaciones constantes para que midan los factores de identificación, reconocimiento y desarrollo laboral, para conocer cómo se encuentran los trabajadores y poder establecer mejoras por cada factor.

Se recomienda a los supervisores, promover y realizar actividades y capacitaciones que con lleve a motivar a los trabajadores, teniendo en cuenta aspectos de comunicación, liderazgo, trabajo en equipo y fortalecimiento de las relaciones interpersonales con los demás colaboradores.

Al jefe de Recursos Humanos que tenga la capacidad de manejar un registro de los motivos de ausencias de cada colaborador, para realizar una comparación cada año y así conocer los niveles que presenten, y de esta manera establecer acciones de mejora para sus trabajadores.

## REFERENCIAS

- Aranaz, J., & Mira, J. (1988). Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. *Todo hospital*, 63-66.
- Atkin, R., & Goodman, P. (1984). *Methods of Defining and Measuring Absenteeism*. En Goodman, & R. Atkins, *Absenteeism: New approaches to understanding, measuring, and managing employee absence*. San Francisco: Jossey Bass.
- Alta, O., (2016). "Principales factores de ausentismo y su satisfacción laboral del personal de salud del departamento de cirugía del HNERM 2016" Carranza G. & Labra G. (2018). "Estrategias para reducir el ausentismo laboral injustificado en el área comercial de una empresa retail en Monterrico - Lima: 2015-2017".
- Castro & Sánchez (2017). "Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera"
- Chadwick Jones, J., Nicholson, N., & Brown, C. (1982). *Social Psychology of absenteeism*. New York: Praeger.
- Chiang, M., Salazar, C., Huerta, P., & Nuñez, A. (2008). Clima organizacional y Satisfacción Laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento. *Universum*, 66-85. Obtenido de 10.4067/S0718-23762008000200004
- Clegg, C. (1983). *Psychology of Employee Lateness, Absence, and Turnover: A methodological Critique and an Empirical Study*. *Journal of Applied Psychology*, 88-101.
- Caballero, N (2015). *El ausentismo en la empresa y su relación con la satisfacción laboral*|| trabajo final de graduación tutor: verónica rosso alumno.
- Dawes, R. (2009). *Theory of work adjustment*. Obtenido de [http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories\\_twa.pdf](http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf)
- Gili-Malaquer. (1977). Problemática del ausentismo laboral. *Revista de medicina de empresa*, 9-38.

- Istas. (2009). Salud Laboral. Obtenido de <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=2142>
- Johns, G., & Nicholson, N. (1982). The meaning of absence: New Strategies for theory and research. En B. Staw, & L. Cummings, *Research in Organizational Behavior* (págs. 127-172).
- Jordan, L., & Halkias, M. (1998). *Diccionario de Administración*. New Jersey: McGraw Hill -Interamericana.
- Lawler, E. (1973). *Motivation in work organizations*. Monterey, California: Brooks/Cole.
- Locke, E. (1968). What is job satisfactory? Documento de trabajo presentado en la American Psychological Association Convention,. San Francisco, California.: American Psychological Association Convention. Obtenido de [http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?\\_nfpb=true&\\_ERICExtSearch\\_SearchValue\\_0=ED023138&ERICExtSearch\\_SearchType\\_0=no&accno=ED023138](http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED023138)
- Molina N. & Jung J. (2015). "Acoso psicológico laboral descendente a mujeres y su incidencia en el ausentismo empresarial / Study of vertical mobbing to women and the impact on absenteeism".
- Meliá, J., & Peiró, J. (1989). La medida de la Satisfacción Laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción. *Psicologemas*, 59-74.
- Newstron, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.
- Nicholson, N. (1977). Absence behavior and attendance motivation: A Conceptual Synthesis. *Journal of Management Studies*, 231-252.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y y Comercialzadora Cartolan EIRL.
- Quarstein, V., McAffe, R., & Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*, 859-873. doi:10.1177/001872679204500806

- Rodhes, S., & Steers, R. (1990). *Managing Employee Absenteeism*. USA: Addison-Wesley.
- Rodríguez, A., Samaniego, C., & Ortiz, Y. (1996). Causas y efectos del ausentismo laboral. *Auditoría Pública. revista de los órganos autonómicos de control externo*, 14-19.
- Rodríguez, A., Zarco, V., & González, J. (2009). *Psicología del Trabajo*. Madrid, España: Ediciones Piramide.
- Rodríguez, D., (2017). "Ausentismo y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martín, Lima – 2017"
- Rosales, N., (2015), "Satisfacción laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de Lima Metropolitana"
- Salinas (2015). "Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de escuintla"
- Samaniego Villasante, C. (1998). Ausentismo, rotación y productividad. En A. Rodríguez Fernández, *Introducción a la psicología del trabajo y las organizaciones* (págs. 247-256). Madrid: Ediciones Pirámide.
- Smith, P., Kendall, L., & Hulin, C. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes*. Chicago, Illinois: Rand McNally psychology series.
- Staw, B., & Oldham, G. (1978). Reconsidering Our Dependent Variables: A Critique and Empirical Study. *The Academy of Management Journal*, 539-559.
- Steers, R., & Rhodes, S. (1984). Knowledge and speculation about absenteeism. En P. Goodman, & R. Atkins, *Absenteeism: New Approaches to understand, measuring and meaning employee absence* (págs. 229-275). San Francisco: Jossey Bass.
- Talledo L. & Ugaz P. (2018). "Estrés Y Satisfacción Laboral En Operadores De Un Call Center. Ate, 2018"

Vutolo, E. (2009). Valencia - España: Tesis doctoral Universidad Politécnica de Valencia.

Verónica rosso alumno: caballero 2015 El ausentismo en la empresa y su relación con la satisfacción laboral trabajo final de graduación tutor:

Weiss, D., Dawis, R., England, G., & Lofquist, L. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Universidad de Minnesota. Obtenido de [https://www.psych.umn.edu/psylabs/vpr/pdf\\_files/Monograph%20XXII%20-%20Manual%20for%20the%20MN%20Satisfaction%20Questionnaire.pdf](https://www.psych.umn.edu/psylabs/vpr/pdf_files/Monograph%20XXII%20-%20Manual%20for%20the%20MN%20Satisfaction%20Questionnaire.pdf)

Wilches, R. (2018). Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral Del Trabajador En La Empresa Minería Texas Colombia. Bogotá.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz e Operacionalización de variables

**Tabla 5** Matriz de Operacionalización de la variable Ausentismo

	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Ausentismo	Es el incumplimiento por parte del empleado de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo de forma imprevista	La variable ausentismo se midió aplicando la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue un cuestionario	Salud - enfermedad - accidentes  Problemas personales	Enfermedad imprevista Enfermedad congénita Factor de salud o seguridad personal no previsto Acciones previas que indisponen física o psicológicamente estar en condiciones de ir a laboral (alcohol, conductas de riesgo)  Factores familiares relacionados al cuidado de salud de los padres, pareja, hijos Problemas judiciales Problemas sociales	Ordinal



cuando debería acudir al mismo.	de factores del		Conflicto con mis compañeros de trabajo o superiores
Villasante (1998)	Laboral que sirvió para medir el nivel de ausencias que registran los trabajadores de acuerdo a las dimensiones planteadas cuyo instrumento fue elaborado por	Condiciones de salud y seguridad laboral	Falta de medios mínimos de comodidad laboral (trabaja parado, expuesto al frío, etc.) Condiciones disergonómicas Falta de iluminación - ventilación - hacinamiento excesivo estrés, ansiedad, desgaste psicológico Violencia verbal y psicológica
		Abandono de trabajo por mejoras de Superación	Prioridad de otras metas más que el trabajo prueba de otra alternativa laboral percepción de estancamiento económico percepción de estancamiento laboral
		Costo de oportunidad.	Actividad más rentable que el descuento por ausentismo Sueldo igual – mejores condiciones Otra ocupación de más importancia

Samaniego  
(1998).

---

Tabla 6. Matriz de Operacionalización de la variable Ausentismo

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
satisfacción laboral	Es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona Locke (1968). Para Palma (2005), la satisfacción laboral se define como la disposición o	La variable satisfacción laboral se midió aplicando la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue un cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC”, para medir las dimensiones correspondientes a esta variable; fue elaborado por Sonia Palma (2005)	Condiciones Físicas y/o Materiales	Espacio de trabajo Confort en el desempeño de trabajo Condiciones saludables física y psicológica Herramientas laborales acordes al trabajo	Ordinal
			Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Sueldo acorde a la labor Flexibilidad laboral para desarrollarse Incentivos por productividad Sueldo acorde al mercado o costo de vida	
			Políticas Administrativas	Adecuada política administrativa respecto a la normatividad laboral Reconocimiento laboral Liderazgo continuo	

tendencia  
relativamente  
estable hacia el  
trabajo, basada en  
creencias y  
valores  
desarrollados a  
partir de su  
experiencia  
ocupacional.

Relaciones Sociales

---

Relaciones interpersonales  
Sentido de pertenencia a su  
equipo de trabajo

---

Desarrollo Personal

---

Idoneidad del trabajo con las  
habilidades personales  
Posibilidad de superación en  
la empresa

---

Desempeño de Tareas

---

Satisfacción con la actividad  
laboral específica  
Carga y exigencia laboral  
acorde a los estándares  
Percibo o logra que es  
productivo

---

Relación con la Autoridad

---

Confianza con el superior  
Colaboración del superior  
Trato justo a todos

---

## Anexo 2 Cuestionario para medir la variable Ausentismo

Estimado colaborador el presente cuestionario sirve únicamente para conocer de manera anónima las respuestas que otorgue a las cortas preguntas en este formulario, se pide su mayor colaboración y su discreción y sobre todo se agradece su colaboración.

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

Dim	Ítems	Opciones				
		1	2	3	4	5
Salud - enfermedad - accidentes	1 la mayoría de mis ausencias fue por motivo de enfermedad no prevista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2 la mayoría de mis ausencias fue por enfermedad crónica o congénita (diabetes, asma, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3 la mayoría de mis ausencias fue por motivos de accidente o contratiempo de salud o seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	4 algunas ausencias son por consecuencias de resaca, embriaguez o factores de conductas que indisponen para ir a trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5 regularmente faltó por falta de pasajes, porque mis precarias condiciones de vida (entre otros los costos y tiempo de desplazamiento, inseguridad al ir o regresar del trabajo, cosas así) dificultan que llegue a tiempo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Problemas personales	6 factores familiares relacionados al cuidado de salud de los padres, pareja, hijos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7 problemas judiciales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	8 problemas sociales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	9 conflicto con mis compañeros de trabajo o superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	10 no me siento cómodo en el trabajo, estoy aquí porque no tengo otra opción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Condiciones de salud y seguridad	11 falta de medios mínimos de comodidad (trabaja parado, expuesto al frío, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	12 condiciones disergonómicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	13 falta de iluminación - ventilación - hacinamiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	14 excesivo estrés y ansiedad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	15 violencia verbal y psicológica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Su	16 falte por motivos de estudios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	17 falte porque buscaba o postulaba a otro trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	18 NO tengo esperanza de mejorar mi sueldo adecuadamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	19 no tengo en la compañía esperanza de mejorar en posición o nivel laboral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	20 El trabajo es rutinario, creo que puedo desempeñarme en una actividad más creativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Costo de oportunidad.	21 falte porque hubo oportunidad de en un día ganar más dinero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	22 falte algunas veces porque TUVE UN COMPROMISO que no valía perderlo por lo que gano ese día o periodo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	23 no me da pena si me despiden porque en cualquier otro trabajo me pagan lo mismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	24 falte porque tengo otro trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	25 falte porque probaba otras opciones que me dejaran más dinero (comerciante, emprendimiento, taxi, etc.) ósea me tome un periodo de tiempo para probar suerte en otra cosa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Anexo 3 Cuestionario para medir la variable satisfacción laboral

#### Escala de Opiniones SL-SPC



Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones

Totalmente de acuerdo.	5 puntos	<input type="checkbox"/>
De acuerdo.	4 puntos	<input type="checkbox"/>
Indeciso.	3 puntos	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo.	2 puntos	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo.	1 punto	<input type="checkbox"/>

	1	2	3	4	5
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Mi sueldo es muy bajo con relación a la labor que realizo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Me siento mal con lo que hago.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Me agradan trabajar con mis compañeros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. El ambiente donde trabajo es confortable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



16.Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.Me disgusta mi horario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.El horario de trabajo me resulta incómodo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24.La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.Mi trabajo me aburre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27.La relación que tengo con mis superiores es cordial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.Mi trabajo me hace sentir realizado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30.Me gusta el trabajo que realizo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31.No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33.No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34.Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35.Me siento complacido con la actividad que realizo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36.Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

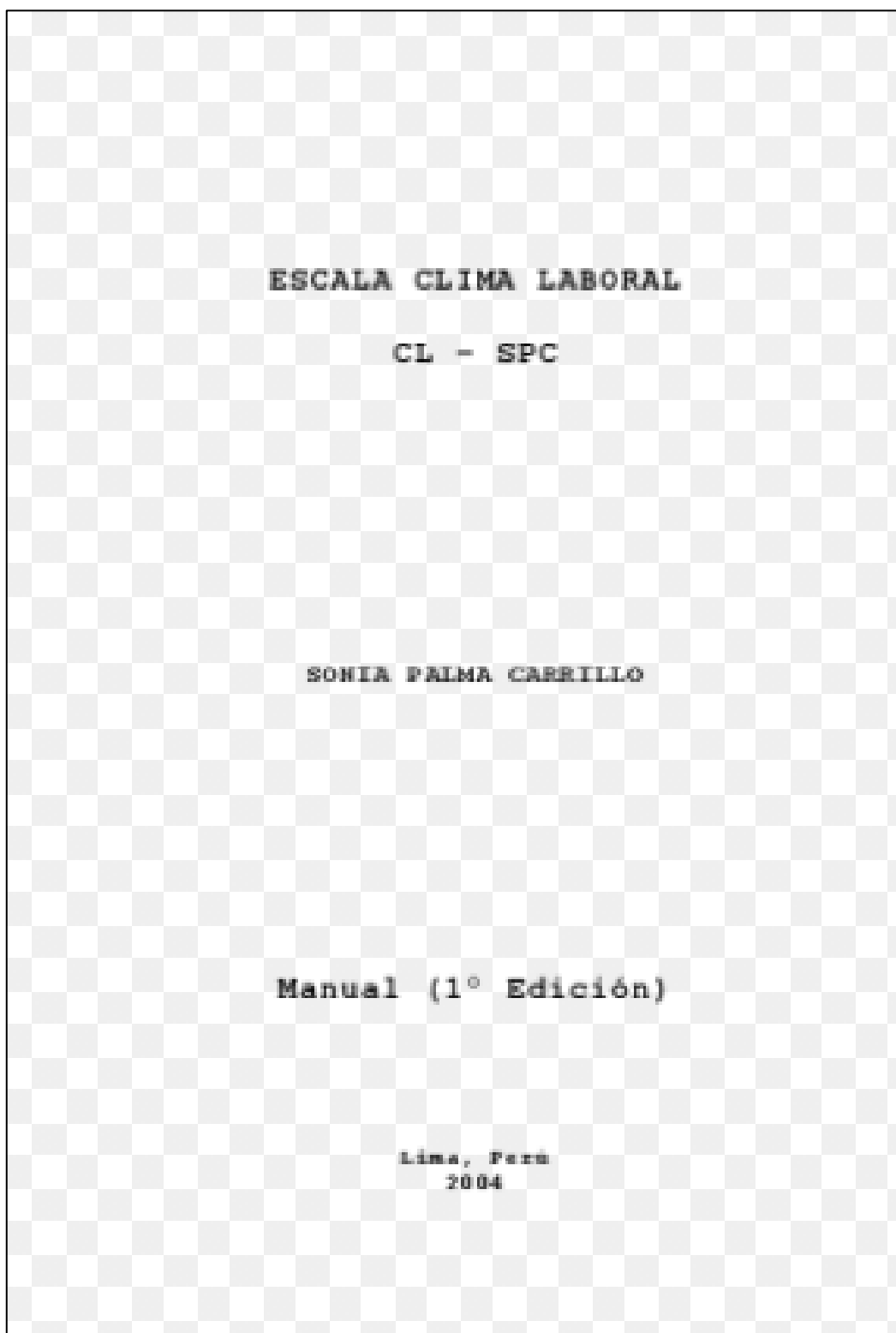
**Anexo 4** Carátula del libro de donde se ha extraído el cuestionario de Ausentismo

INTRODUCCIÓN A LA PSICOLOGÍA DEL TRABAJO  
Y LAS ORGANIZACIONES  
Andrés Rodríguez Fernández (Coordinador)  
Ediciones Pirámide 1998: Madrid

***ABSENTISMO, ROTACIÓN  
Y PRODUCTIVIDAD***  
(pp.247-256)

Carlos Samaniego Villasante  
Psicólogo.  
Consultor de Recursos Humanos

**Anexo 5** Carátula del Manual de donde se ha extraído el cuestionario variable Satisfacción Laboral



**Anexo 6** Base de datos de la variable Ausentismo

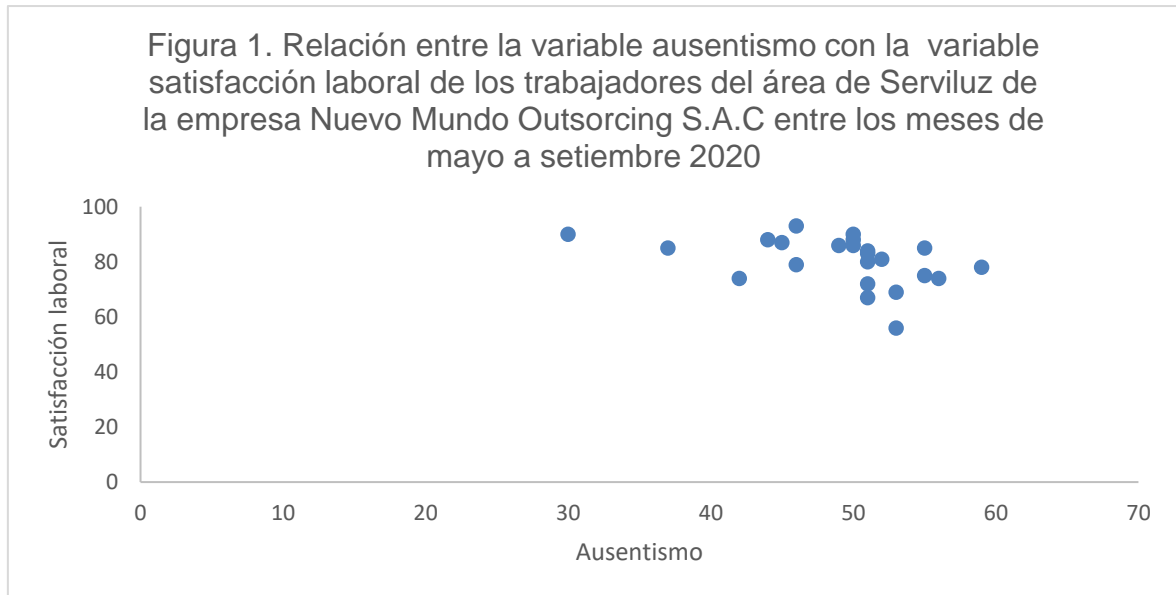
N	P1	P2	P3	P4	P5	T	P6	P7	P8	P9	P10	T	P11	P12	P13	P14	P15	T	P16	P17	P18	P19	P20	T	P21	P22	P23	P24	P25	T	TOTAL
1	1	2	1	2	3	9	3	1	2	2	3	11	1	3	1	1	3	9	1	3	1	2	2	9	2	2	2	1	1	8	46
2	2	3	1	1	2	9	3	3	2	2	3	13	2	2	1	2	2	9	2	2	2	1	1	8	1	1	1	1	1	5	44
3	1	2	1	1	1	6	1	2	1	2	1	7	1	1	1	2	1	6	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	30
4	1	1	2	3	2	9	2	3	2	2	2	11	3	3	3	2	3	14	1	3	2	2	2	10	2	1	1	1	1	6	50
5	1	1	2	3	3	10	1	3	3	3	1	11	3	3	3	3	3	15	1	2	2	2	2	9	2	1	1	1	1	6	51
6	2	1	2	3	1	9	3	2	1	2	2	10	1	3	2	2	3	11	2	3	2	2	2	11	2	2	2	1	1	8	49
7	1	2	1	2	2	8	2	2	1	2	2	9	2	2	3	1	2	10	3	2	2	2	2	11	2	2	1	1	1	7	45
8	2	3	3	1	2	11	1	3	2	3	2	11	2	3	2	3	3	13	1	2	2	2	2	9	2	2	1	1	1	7	51
9	1	2	3	2	3	11	3	2	2	2	3	12	2	3	3	2	2	12	2	2	2	2	2	10	1	1	1	1	1	5	50
10	2	3	2	3	1	11	2	1	3	2	3	11	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	2	10	2	1	1	1	1	6	53
11	2	2	2	2	3	11	3	1	3	2	2	11	2	3	2	3	2	12	2	2	2	2	2	10	2	1	1	1	1	6	50
12	1	2	1	1	1	6	1	2	2	1	2	8	2	1	3	1	1	8	2	2	1	2	2	9	2	1	1	1	1	6	37
13	3	1	2	2	2	10	3	2	3	3	3	14	3	3	2	3	3	14	2	2	2	2	2	10	2	2	1	1	1	7	55
14	1	2	1	3	3	10	1	2	2	2	2	9	2	3	2	3	3	13	2	1	2	1	2	8	1	2	1	1	1	6	46
15	2	2	2	1	2	9	3	1	2	2	2	10	2	3	2	3	3	13	2	3	3	1	2	11	2	2	2	1	1	8	51
16	2	2	2	2	2	10	3	3	2	2	3	13	3	2	2	2	3	12	3	2	2	2	2	11	2	1	1	1	1	6	52
17	2	3	2	2	3	12	2	2	2	2	3	11	2	3	3	3	3	14	2	3	2	2	2	11	2	2	1	1	1	7	55
18	1	3	1	5	2	12	2	2	4	2	3	13	2	3	2	3	3	13	3	3	3	2	2	13	2	2	2	1	1	8	59
19	3	2	2	2	3	12	2	3	3	3	3	14	3	3	3	1	2	12	3	2	2	2	2	11	2	2	1	1	1	7	56
20	1	2	2	1	2	8	1	2	2	1	2	8	1	1	2	2	3	9	2	3	2	2	2	11	2	1	1	1	1	6	42
21	2	2	2	3	3	12	1	3	2	3	3	12	1	1	3	1	2	8	2	3	2	2	2	11	2	2	2	1	1	8	51
22	1	3	2	3	2	11	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	3	12	2	2	2	2	2	10	2	2	1	1	1	7	51
23	1	3	1	3	3	11	2	2	2	3	1	10	2	3	3	2	3	13	3	2	2	2	2	11	2	2	2	1	1	8	53

### Anexo 7 Base de datos de la variable Satisfacción Laboral

Nº	P1	P13	P21	P28	P32	T	P2	P7	P14	P22	T	P8	P15	P17	P23	P33	T	P3	P9	P16	P24	T	P4	P10	P18	P25	P29	P34	T	P5	P11	P19	P26	P30	P35	T	P6	P12	P20	P27	P31	P36	T	Total
1	1	1	1	3	1	7	1	2	1	3	7	2	2	3	3	1	11	3	4	2	3	12	2	1	3	2	2	3	13	2	4	2	2	3	3	16	2	3	2	3	2	1	13	79
2	2	2	2	3	2	11	2	2	3	3	10	3	2	3	2	2	12	4	4	5	3	16	3	2	2	3	2	2	14	2	3	2	2	2	2	13	1	2	1	2	3	3	12	88
3	1	2	2	2	4	11	2	1	2	2	7	2	1	2	2	1	8	3	3	3	4	13	3	2	3	3	3	2	16	3	3	3	3	2	5	19	4	2	3	3	2	2	16	90
4	2	2	2	3	3	12	2	2	1	2	7	3	2	1	3	2	11	3	2	3	2	10	2	2	3	2	2	3	14	4	3	4	3	3	4	21	3	2	2	2	2	2	13	88
5	1	2	3	3	3	12	2	2	2	2	8	3	3	3	3	1	13	2	2	3	3	10	1	1	2	1	3	1	9	5	4	3	2	2	3	19	2	2	1	3	2	2	12	83
6	2	2	3	3	3	13	1	2	2	1	6	2	2	3	3	2	12	3	2	2	3	10	3	2	1	2	3	3	14	3	2	4	2	3	3	17	1	2	2	3	4	2	14	86
7	1	1	2	2	3	9	3	1	2	4	10	3	1	3	3	1	11	2	2	3	2	9	1	3	1	2	2	4	13	4	2	2	3	4	3	18	3	3	3	4	3	1	17	87
8	2	1	1	2	2	8	3	1	2	3	9	2	1	1	2	1	7	2	3	3	3	11	3	4	1	3	1	3	15	3	2	2	2	3	3	15	3	2	3	2	3	2	15	80
9	2	2	2	2	4	12	2	2	3	3	10	3	1	2	2	2	10	2	2	2	3	9	3	2	3	2	4	5	19	1	2	3	3	4	4	17	2	1	2	3	3	2	13	90
10	2	1	1	2	2	8	2	3	1	2	8	2	3	2	1	2	10	1	2	1	2	6	2	1	2	3	2	3	13	3	2	3	2	2	2	14	2	1	2	1	3	1	10	69
11	3	2	2	2	3	12	2	2	2	3	9	2	2	3	2	3	12	4	2	3	3	12	3	1	3	2	3	4	16	1	2	2	2	2	3	12	3	1	3	2	2	2	13	86
12	1	2	2	3	2	10	3	2	3	3	11	3	2	2	2	3	12	2	2	1	3	8	3	2	3	3	4	3	18	2	2	2	3	2	1	12	3	3	2	2	1	3	14	85
13	1	1	2	3	3	10	2	1	3	2	8	3	2	2	2	3	12	3	1	2	2	8	1	2	1	2	3	2	11	2	3	1	2	2	2	12	4	2	2	2	1	3	14	75
14	2	2	3	3	2	12	3	2	1	3	9	2	3	3	3	1	12	3	2	4	3	12	3	1	3	2	2	3	14	2	4	3	3	3	3	18	4	3	2	3	3	1	16	93
15	2	2	1	3	3	11	2	3	2	2	9	3	2	3	2	2	12	2	3	2	3	10	2	3	2	2	2	2	13	2	3	2	2	3	2	14	3	2	2	3	2	3	15	84
16	2	2	1	2	3	10	2	2	1	2	7	2	1	3	3	1	10	2	3	2	2	9	4	3	3	3	3	2	18	2	2	2	2	2	3	13	3	2	2	2	3	2	14	81
17	1	2	2	2	3	10	3	3	2	2	10	3	2	2	1	1	9	3	2	2	3	10	3	2	3	2	3	1	14	3	3	2	1	3	3	15	4	3	2	3	3	2	17	85
18	2	2	3	2	1	10	1	2	3	2	8	2	3	1	1	2	9	2	1	2	2	7	2	2	2	3	3	2	14	4	2	2	2	3	4	17	2	3	2	3	2	1	13	78
19	2	1	2	1	2	8	3	2	1	3	9	3	2	2	2	1	10	1	2	2	3	8	3	1	3	2	2	1	12	3	3	2	2	2	2	14	3	2	2	1	3	2	13	74
20	3	1	1	1	2	8	2	2	2	2	8	2	3	3	3	1	12	2	3	2	2	9	3	3	2	2	3	1	14	2	2	1	1	3	1	10	3	2	3	2	2	1	13	74
21	2	2	2	2	2	10	2	3	3	2	10	3	2	2	3	1	11	3	2	3	2	10	4	2	2	1	2	1	12	1	3	1	1	2	1	9	2	2	2	2	1	1	10	72
22	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	5	2	2	3	2	2	11	2	1	2	3	8	4	1	3	1	2	2	13	1	2	2	1	3	2	11	3	1	3	2	2	2	13	67
23	1	1	1	1	1	5	2	1	2	1	6	1	2	1	1	2	7	3	2	1	1	7	2	2	2	2	2	3	13	1	1	2	1	2	1	8	2	2	2	1	2	1	10	56

## Anexo 8 Figuras

*Figura 1*, Relación entre la variable ausentismo con la variable satisfacción laboral de los trabajadores del área de Serviluz de la empresa Nuevo Mundo Outsorcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020



*Figura 1*, se aprecia una relación inversa entre ausentismo y satisfacción laboral de los trabajadores del área de Serviluz de la empresa Nuevo Mundo Outsorcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020, concluyendo que a mayor ausentismo, menor será la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa.

Figura 2. Nivel de ausentismo de los trabajadores del área de Serviluz de la empresa Nuevo Mundo Outsorcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020.

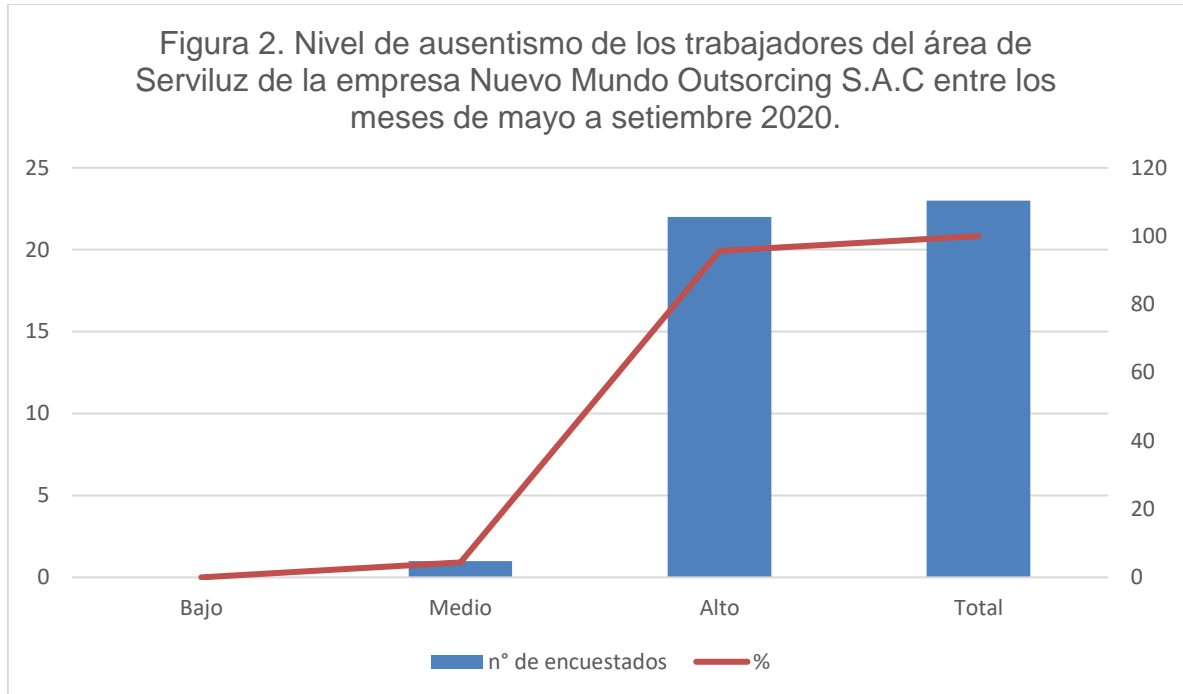
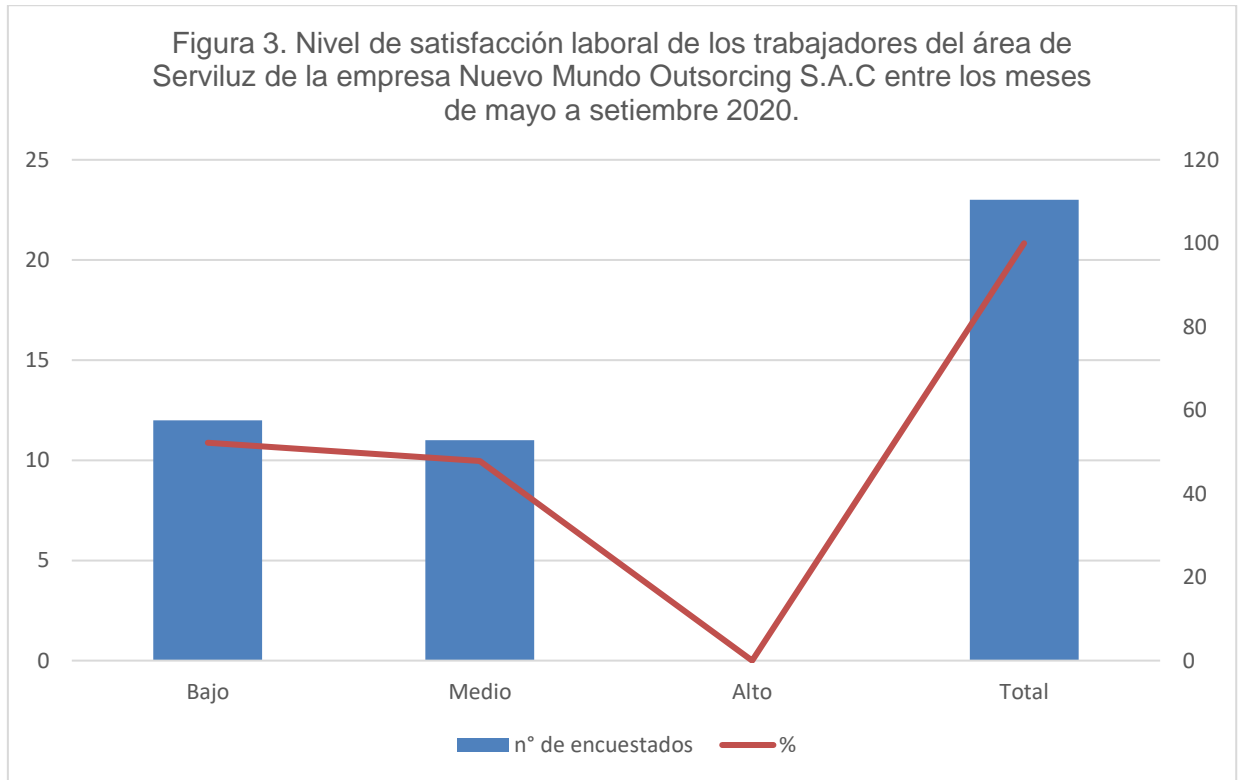


Figura 2, el nivel de ausentismo que se aprecia con mayor valor porcentual es nivel alto con un 96% correspondiente a la variable ausentismo de los trabajadores del área de Serviluz de la empresa Nuevo Mundo Outsorcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020.

*Figura 3*, Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de Serviluz de la empresa Nuevo Mundo Outsorcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020.



*Figura 3*, el nivel de satisfacción laboral que se aprecia con mayor valor porcentual es nivel bajo con un 52% correspondiente a la variable satisfacción laboral de los trabajadores del área de Serviluz de la empresa Nuevo Mundo Outsorcing S.A.C entre los meses de mayo a setiembre 2020.



## Anexo 9: Carta de presentación de UCV



Trujillo, 15 de febrero de 2021

### CARTA No.028-2021-FCE-UCV

Señora:

**DIANA ISABEL PUMAYALLA CORREA**  
**COORDINADOR GENERAL BACK OFFICE - PROYECTO HIDRANDINA SA**  
**NUEVO MUNDO ABC OUTSORCING S.A.C**  
Presente.-

Es grato dirigirme a usted para saludarlo a nombre de la Universidad César Vallejo, y a la vez manifestarle que, dentro de la programación silábica de las asignaturas de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, se contempla la realización de visitas empresariales con fines de estudio.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que las estudiantes Gutiérrez Solano, Fany Carolina y Zacarías Valverde, Vanessa Jackeline, puedan solicitar y obtener la información necesaria para poder desarrollar su trabajo de investigación y/o Informe de tesis sobre "El Ausentismo y Su Relación Con La Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De La Empresa Nuevo Mundo Abc Outsorcing SAC Trujillo 2020"

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de la formación profesional de los estudiantes, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

**DRA. JAELA PEÑA ROMERO**  
**DECANA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**Anexo 10:** Carta de Autorización para la realización de la tesis en la empresa Nuevo Mundo ABC Outsorcing S.A.C



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Trujillo, 03 de Marzo del 2021

**Carta N 0029 -2021**

Sra.

**DRA. JAELA PEÑA ROMERO**  
**DECANA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES - UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

Av. Larco 1770 – Trujillo, Perú  
jalvam@ucv.edu.pe

Es grato dirigirme a usted para saludarla a nombre de la empresa Nuevo Mundo ABC Outsorcing S.A.C con RUC: 20544805977 con domicilio Jr. Pucala Nro. 289 URB. Maranga San Miguel – Lima – Lima en mi calidad de Coordinador General Back Office - Proyecto Hidrandina SA se expone lo siguiente:

Se recibió la **CARTA No.028-2021-FCE-UCV** dirigida por su persona, a la cual se le da la aprobación para que se le brinde las facilidades de las visitas y obtención de la información que se requiere para la elaboración de la tesis "El Ausentismo

y Su Relación Con La Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De Nuevo Mundo Outsorcing SAC Trujillo 2020" elaborado por las señoritas Gutiérrez Solano, Fany Carolina y Zacarías Valverde, Vanessa Jackeline.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para hacer llegar un cordial saludo y abrazo fraterno.

Atentamente,

**Diana Pumayalla Correa**  
**Coordinador General**

Av. Los Patriotas 601 – San Miguel, Lima – Perú

Telefax 418-5050