



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

**“ESTRÉS LABORAL Y AUSENTISMO DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD
PRIVADA, DISTRITO DE SURQUILLO (LIMA – PERÚ), 2022”**

Tesis para optar el título profesional de:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:
Cecilia Victoria Flores Llaullipoma (0000-0003-3986-8643)
Edith Carla Sulca Chinchay (0000-0001-7614-4594)

Asesor:
Hugo Jesús Salas Canales (0000-0003-2754-9514)

Lima – Perú
2022

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 12 de octubre de 2022 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	LUIS FRANCISCO GUANIPA RAMIREZ
Miembro 1	MARÍA CLAUDIA ESPÍRITU MALLAUPOMA
Miembro 2	MARIO ENRIQUE ARAUCO LOYOLA

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“ESTRÉS LABORAL Y AUSENTISMO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA, DISTRITO DE SURQUILLO (LIMA – PERÚ), 2022”

Presentado por el(la) bachiller.

**CECILIA VICTORIA FLORES LLAULLIPOMA
 EDITH CARLA SULCA CHINCHAY**

Para optar al título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:

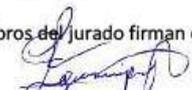
HUGO JESUS SALAS CANALES

 Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (x) por mayoría simple () calificar a:

Tesista:	CECILIA VICTORIA FLORES LLAULLIPOMA		
Nota (en letras):	Diecisiete		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Tesista:	EDITH CARLA SULCA CHINCHAY		
Nota (en letras):	Diecisiete		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.


LUIS FRANCISCO GUANIPA RAMIREZ
Presidente(a) del Jurado

HUGO JESUS SALAS CANALES
Asesor(a)

MARÍA CLAUDIA ESPÍRITU MALLAUPOMA
Miembro 1

MARIO ENRIQUE ARAUCO LOYOLA
Miembro 2

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Estrés laboral y ausentismo del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022

Autores. Cecilia Victoria Flores Llaullipoma; Edith Carla Sulca Chinchay.

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 1995511414).

Resultado de la evaluación. 9%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.

v.3.0. Estrés laboral y ausentismo

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1%
3	theibfr.com Fuente de Internet	<1%
4	1library.co Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to Universidad Científica del Sur Trabajo del estudiante	<1%
6	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega	<1%

Dedicatoria

A mis padres Fernando y Fortunata por brindarme su apoyo y sus consejos para ser de mí una mejor persona.

A mis hermanos, Diego, Willy, Gian Carlos y Miguel quienes siempre han creído en mí.

A mis profesores que con el pasar de los años se convirtieron en un ejemplo a seguir y a todas aquellas personas que han contribuido para el logro de mis objetivos y crecimiento profesional

Cecilia Flores

A mis padres Juan Sulca y Victoria Chinchay porque siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y consejos para ser de mí una gran persona.

A mis hijos Gonzalo, Mateo y Samady quienes son mi fuente de inspiración y por quienes lucho día a día.

A mi esposo Rubén Rutte por su apoyo incondicional y por creer siempre en mí.

A mis hermanos, quienes con sus palabras de aliento no me dejaba decaer para seguir adelante.

A mis profesores quienes fueron guías y parte importante en esta bonita aventura de aprendizaje.

Carla Sulca

Agradecimientos

A Dios, por brindarnos fortaleza y salud necesaria para seguir caminando en este proyecto de estudio.

A nuestra Alma Mater Universidad Científica del Sur, por habernos aceptado ser parte de ella y permitido desarrollar nuestra vocación.

A nuestro asesor el Mg. Hugo Jesús Salas Canales, por toda su orientación y seguimiento durante el desarrollo de la presente tesis.

A nuestros docentes, quienes nos brindaron sus conocimientos y sus consejos para seguir adelante.

A todas aquellas personas que hicieron posible la realización de este trabajo de investigación.

Índice general

Dedicatoria	3
Agradecimientos	4
Índice general	5
Índice de figuras	9
Índice de tablas	10
Resumen	11
Abstract	12
Introducción	13
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1. Descripción de la realidad problemática	16
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Justificación de la investigación	19
1.4. Limitaciones de la investigación	19
1.5. Viabilidad de la investigación	20
CAPITULO II: MARCO TEORICO	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.2. Bases teóricas	27

2.2.1 Estrés laboral	27
a. Las reacciones fisiológicas:	28
b. Las reacciones cognitivas:	28
c. Las reacciones conductuales:	28
d. Las reacciones emocionales:	28
2.2.2 Ausentismo del personal	29
Clasificación del ausentismo laboral	30
a. Ausentismo legal:	30
b. Ausentismo voluntario:	30
c. Ausentismo multifactorial:	30
2.3. Objetivos de la investigación	31
2.3.1. Objetivo general	31
2.3.2. Objetivos específicos	31
2.4. Formulación de hipótesis	32
2.4.1. Hipótesis general	32
2.4.2. Hipótesis específicas	32
CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	33
3.1. Diseño de la investigación	33
3.2. Tipo	33
3.3. Enfoque	33

3.4. Población	34
3.5. Muestra	34
3.6. Operacionalización de variables	34
3.7. Técnicas para la recolección de datos	36
3.7.1. Descripción de los instrumentos	36
3.7.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos	37
3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos	39
3.9. Aspectos éticos	39
CAPITULO IV: RESULTADOS	41
4.1. Resultados descriptivos	41
4.1.1 Perfil de participantes	41
4.2. Resultados inferenciales	42
4.2.1. Prueba de normalidad	42
4.2.2. Contraste de hipótesis	43
4.2.2.1. Contraste de la hipótesis general	44
4.2.2.2. Contrastación de las hipótesis específicas	46
CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
5.1 Discusión	53
5.2 Recomendaciones	59
Referencias bibliográficas	61

Abreviaturas	68
Anexos	69
Anexo 1: Matriz de consistencia	69
Anexo 2: Matriz de operacionalización	71
Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación	72
Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos	76

Índice de figuras

Número	Página
1. Operacionalización de las variables	32

Índice de tablas

Número	Página
1. Resumen de validez por juicio de expertos	36
2. Alfa de Cronbach por variable	37
3. Edad de los encuestados	39
4. Género de los encuestados	39
5. Años de permanencia en la empresa	40
6. Prueba de normalidad para las variables	41
7. Interpretación de los coeficientes de correlación	42
8. Rho de Spearman entre estrés laboral y ausentismo del personal	44
9. Rho de Spearman entre estrés laboral y ausentismo legal	46
10. Rho de Spearman entre estrés laboral y ausentismo voluntario	48
11. Rho de Spearman entre estrés laboral y ausentismo multifactorial	50

Resumen

Con el presente trabajo de investigación titulado “Estrés laboral y ausentismo del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022”, se buscó determinar la relación entre estrés laboral y ausentismo del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022.

La metodología se desarrolló bajo un estudio no experimental, transversal, correlacional-causal, de enfoque cuantitativo, con una muestra censal de 85 colaboradores. Se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario. Los resultados mostraron el cumplimiento de la hipótesis alterna, es decir, que existe relación entre ambas variables con un nivel de significancia de 0.000 y con un coeficiente Rho de Spearman de 0.646. La conclusión fue que se cumplió el objetivo y se comprobó que existió relación entre las variables estrés laboral y el ausentismo del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022. Análogamente existió relación entre el estrés laboral y las dimensiones del ausentismo de personal: ausentismo legal, ausentismo voluntario y multifactorial.

Palabras clave: estrés laboral, ausentismo del personal, ausentismo legal, ausentismo voluntario y ausentismo multifactorial

Abstract

With the present research work entitled "Work stress and absenteeism of administrative personnel in a private security company, district of Surquillo (Lima - Peru), 2022", it was sought to determine the relationship between work stress and absenteeism of administrative personnel in a company. private security, Surquillo district (Lima – Peru), 2022.

The methodology was developed under a non-experimental, cross-sectional, correlational-causal study, with a quantitative approach, with a census sample of 85 collaborators. The survey technique was applied and the instrument used was the questionnaire. The results showed the fulfillment of the alternative hypothesis, that is, that there is a relationship between both variables with a significance level of 0.000 and with a Spearman's Rho coefficient of 0.646. The conclusion was that the objective was met and it was found that there was a relationship between the variables work stress and absenteeism of administrative personnel in a private security company, district of Surquillo (Lima - Peru), 2022. Similarly, there was a relationship between work stress and the dimensions of staff absenteeism: legal absenteeism, voluntary and multifactorial absenteeism.

Keywords: work stress, staff absenteeism, legal absenteeism, voluntary absenteeism and multifactorial absenteeism

Introducción

La motivación para realizar el presente trabajo investigativo es poder precisar cuál es la relación que existe entre las variables que se plantearon dentro del objetivo principal de tal manera que se pueda precisar que conexión se guarda entre el estrés laboral y el ausentismo de las personas a su centro de labores dentro de una empresa que se dedica a la seguridad en el distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022. Para llevar a cabo el presente estudio se trabajó con 85 colaboradores de la empresa de seguridad privada en mención, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado según la escala de Likert, de la cual se establecen que para la primera variable se realizaran unas 18 interrogantes y para la segunda variable se consideran unas 17 preguntas.

En el caso de la variable número uno de la investigación la misma que es estrés laboral, cuyas dimensiones fueron: reacciones fisiológicas, reacciones cognitivas, reacciones conductuales y reacciones emocionales. La segunda variable fue ausentismo de personal, cuyas dimensiones fueron: ausentismo legal, ausentismo voluntario y ausentismo multifactorial. La investigación estuvo subdividida en cinco capítulos secuenciales, cada uno con diversos contenidos, que detallamos a continuación:

Dentro del primer capítulo se realiza el planteamiento dentro de la actualidad en la cual se realiza la formulación del problema principal y las problemáticas específicas que conlleva la investigación, para un buen desarrollo se hace un detalle de las justificaciones teóricas, prácticas y metodológicas; asimismo, se realiza una descripción de cada una de las limitantes en las que se ve afectada la investigación, así como también se muestra si es viable o no.

Dentro del siguiente capítulo, se detallaron cada una de las referencias mundiales y del interior del país, es decir los estudios previos, y se trabajaron las bases teóricas de las variables en estudio con sus respectivas dimensiones. Del mismo modo, se estableció tanto, el objetivo principal del estudio y los objetivos específicos para, finalmente, proceder con la enunciación de cada una de las hipótesis.

Siguiendo con el desarrollo de la investigación dentro del tercer capítulo, se planteó cual es el diseño de la metodología a utilizar para un buen desarrollo de la investigación, considerando como diseño de investigación, enfoque, tipo, población, muestra, operacionalización de cada variable, procedimientos e instrumentación para la adquisición de la información necesaria, así como el procesamiento y análisis de dicha información recabada, y finalmente, de igual importancia el punto de vista de la ética de la investigación.

Dentro del penúltimo capítulo, se realiza un detalle de cada una de las resultantes que lanza el análisis de lo que se está investigando. El análisis descriptivo se realizó a través de tablas de frecuencia. Para el caso de la investigación inferencial se evidenció un examen de normalidad y para el contraste de hipótesis la prueba de Rho de Spearman empleando el software IBM SPSS Statistics versión 25.

Finalmente, dentro del último capítulo, se muestra el desarrollo de las discusiones según cada resultado además de presentar cada conclusión y recomendación según sea el caso. Finalmente se evidencian cada uno de los autores nombrados, los cuales se presentan en una hoja de referencias bibliográficas utilizadas, las abreviaturas y los anexos empleados, tales como, la matriz de consistencia, la matriz de

operacionalización, los instrumentos de evaluación y el informe de validez de contenido de los jueces expertos.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad las diferentes entidades y organizaciones a nivel mundial se han unificado de manera integrada debido a que buscan obtener rentabilidad a través de la satisfacción de necesidades de sus clientes dentro de todo el planeta, y parte del óptimo funcionamiento de las organizaciones está representado por la adecuada gestión de los recursos humanos, que resulta clave para un óptimo manejo de los niveles de productividad en las organizaciones. En diversos países a nivel mundial, se presenta como principal problema la tensión dentro del trabajo, generando así un estrés laboral que afecta al desempeño y productividad del talento humano, tanto de empresas trasnacionales o nacionales, grandes o pequeñas, privadas o públicas, siendo este problema el causante del deterioro físico y psicológico del colaborador generando reacciones o síntomas fisiológicos, cognitivos, conductuales y emocionales en los colaboradores en detrimento de las organizaciones (Cortés et al., 2020; Salas-Canales, 2021).

Las consecuencias del estrés laboral estudiadas son, entre otras, la disminución de la productividad, elevado ausentismo, considerable rotación de empleados y el incremento de gastos de contratación y formación de personal. El 70 % de empleados del Perú debido a la pandemia sufre de estrés laboral (Esan, 2021).

De acuerdo con Mejía (2019), en Latinoamérica se realizó un estudio basado en encuestas aplicadas a colaboradores administrativos, el cual evidenció los siguientes niveles de estrés: Perú (29%), Panamá (49%), Venezuela (63%), Ecuador (54%), y Colombia (26%). Dentro de nuestro país según Ministerio de Salud – MINSA, reportó que

el 52.2% de los habitantes de la Ciudad de Lima padece de estrés regular a intenso; ello debido al covid-19 y las demás complicaciones de salud y económicas producto de la pandemia (El Peruano, 2021). El estrés genera menor dedicación al trabajo, incremento de quejas tanto de empleados como de clientes, problemas legales, deterioro de imagen institucional, baja de rendimiento y productividad (Cortés, 2019). Finalmente, afecta emocionalmente a la salud en el trabajo, ocasionando situaciones de pánico en oficina, ansiedad global, disminución de autoestima, explosiones de cólera con sus compañeros de trabajo y depresión (Gestión, 2018).

Por otro lado, el ausentismo laboral hace referencia a la inasistencia al centro laboral por un lapso de tiempo de uno, o tal vez más, días laborales. Se le considera como un problema actual debido que afecta la salud física y por ende la salud mental del empleado, ingresos del empleado, la empresa y competitividad de las organizaciones (Tatamuez-Tarapues et al., 2018).

La empresa de seguridad privada objeto de este estudio se encuentra localizada en el distrito de Surquillo, se fundamenta en la innovación, el talento humano y la orientación al cliente. Su misión es garantizar la seguridad de las personas, las empresas y sociedad en su conjunto. Sus líneas de negocio son la seguridad clásica, seguridad del dinero (cash), cyber seguridad (cipher) y rediseño-automatización de procesos de negocio usando tecnología. Actualmente, un segmento del personal es percibido por la dirección como empleados con ciertos problemas en la baja productividad, cansancio, sueño, falta de concentración, irritabilidad, ansiedad, etc. y no ha estado libre de ausentismos laborales, voluntarios o no. Ello relacionado posiblemente a problemas de estrés.

En este sentido, esta investigación intentará decretar la conexión que hay entre las variables de investigación que se plantearon para su desarrollo de tal manera que quede evidenciado si influye o no el estrés dentro del centro laboral con que los trabajadores se ausenten dentro de sus centros de labores en el caso de la empresa que se dedica a la seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe relación entre el estrés laboral y el ausentismo del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo es que están conectadas las variables estrés laboral y ausentismo legal del personal administrativo de la entidad materia de estudio en el distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022?

¿Cómo es que está relacionado el estrés laboral y el ausentismo voluntario de las personas que trabajan en el área administrativa en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022?

¿En que influye el estrés laboral sobre el ausentismo multifactorial en los trabajadores del área administrativa en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022?

1.3. Justificación de la investigación

A nivel teórico, esta investigación se justificó porque contribuyó a la literatura existente dentro del campo de recursos humanos referente a la variable estrés y la variable ausentismo del personal. A su vez generó reflexión y validez sobre el conocimiento existente.

A nivel práctico, la investigación se justificó porque esta abordó el problema del ausentismo laboral originado por el estrés. Con la toma de decisiones de la Alta Dirección, los resultados de la investigación se aplicaron para solucionar un problema real de la organización. Además, los resultados alcanzados servirán como base y fuente de investigación para las siguientes tesis que se encuentren en desarrollo dentro de la comunidad académica.

A nivel metodológico, la presente investigación contribuyó con un cuestionario estructurado, el mismo que fue sometido a las correspondientes pruebas de validez y confiabilidad, con el propósito que pueda ser replicado por futuras investigaciones.

1.4. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones fueron:

Limitaciones de accesibilidad de información: debido a las políticas internas de la empresa la cual no brindó autorización para un trabajo de esta naturaleza. Para hacer frente a ello, se ha omitido el nombre de la empresa a lo largo del trabajo.

A causa de la covid-19 y las existentes normas de bioseguridad, las cuales imposibilitaron tener contacto cara a cara con el personal administrativo que pueda

brindar directamente la información de la empresa; sin embargo, para la recopilación de la data se optó por aplicar el cuestionario de manera online.

1.5. Viabilidad de la investigación

Esta exploración se lleva a cabo debido a que es factible ya que una participante que es tesistas labora en la empresa y tuvo acceso para poder aplicar el instrumento y recabar la data necesaria.

El presente estudio fue comprendido dentro del presupuesto de las tesistas, quienes ejecutaron el proyecto con sus propios recursos.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Tenelanda (2018) efectuó un trabajo investigativo, cuyo objetivo fue estudiar el estrés laboral en tres niveles de jerarquía de la empresa y como esta influía en el desempeño en el trabajo de los empleados de la organización Resiflex - Duraflex S.A. (Ecuador). La metodología implicó un estudio a nivel descriptivo, en la cual no hubo manipulación deliberada de ninguna de las variables, la cual fue tomada en un solo momento. En dicho estudio se toma en consideración una población de 140 colaboradores de los cuales solo 60 sirvieron como muestra. Cuya técnica aplicada fue la encuesta, asimismo, el instrumento empleado fue el cuestionario. El autor concluyó con la obtención de la medida de los niveles de estrés en el trabajo la cual se observaba por cada nivel de jerarquía, donde dimensiones como estima e inseguridad, fueron las que más afectaron dichos niveles, con mayores riesgos psicosociales que debían ser atendidas por los administradores pues provocaban síntomas como la irritabilidad, problemas de sueño, mal humor, ausentismo familiar, automedicación, consumo de sustancias negativas para la salud, etc. Finalmente determinó que las dimensiones del riesgo psicosocial que más provocaban estrés en el trabajo eran estima, inseguridad, y exigencias psicológicas, eran las que más influían de manera negativa en el personal.

Archila (2018) presentó una investigación el cual tenía como principal finalidad estatuir como se conectaban las variables de estrés con la satisfacción del

personal que se les considera como trabajadores del área administrativa en empresas del rubro logístico de la Municipalidad de Guatemala. La metodología involucró un diseño no experimental de nivel explicativo correlacional, enfoque mixto. Cuyas técnicas de recolección usadas fueron la encuesta y la entrevista; para ello se usa la guía de entrevista y un balotario de preguntas respectivamente. Su población fue de 263 y la muestra 157 empleados. El autor concluyó que el estrés observado afectaba y se manifestaba en síntomas físicos, conductuales, interpersonales y emocionales en los empleados influyendo en el rendimiento, calidad laboral y satisfacción de los mismos, existiendo relación de las variables que se plantearon para el estudio que se llevó a cabo en el trabajo del área administrativa en empresas de logística de instituciones públicas del referido país.

Ramírez (2018) desarrolló una investigación cuyo objetivo fue identificar qué factores generaban estrés en el personal que laboraba en el Centro de la Universidad UAEM Nezahualcóyotl. (México). La investigación se desarrollo bajo un enfoque cuantitativo, el cual se llevó a cabo bajo la observación en su estado natural en un solo momento. Para el caso se tomó como población a la totalidad de colaboradores de la dependencia y la muestra no probabilística de 8 individuos pertenecientes al área administrativa. Los procedimientos organizados de manera sistemática que se desarrollo fue la encuesta, para ello se realiza un formato en el cual se colocan las interrogantes de manera organizada con la finalidad de recabar la información necesaria para el análisis. Posterior al análisis de la información el autor concluyó que, si bien los niveles de estrés que existían estos eran bajos, pero entre factores estresantes identificados estaban: no entender bien la misión y las

metas de la entidad, los lineamientos generales, la falta de equipos tecnológicos, falta de conocimientos técnicos, altas demandas de trabajo, no respetar horarios, papeleo y falta de apoyo en bienestar personal.

Hernández et al. (2020) ejecutaron una investigación la cual presentó como objetivo la identificación de los elementos que son la causa del estrés en las personas que incidían en la correcta realización de las labores de los empleados dentro de la organización LGM Gestión Empresarial S.A.S. (Ecuador). La metodología implicó el estudio descriptivo, transversal y de enfoque mixto. La muestra fue constituida por 5 empleados. Para una buena recopilación de la información se hace uso de la encuesta, la misma que es aplicada por medio de un cuestionario. Los autores concluyeron que entre los elementos estresores estaban los trámites bancarios, atención al cliente, apoyo en las otras tareas diferentes a las que comúnmente deberían de desarrollar, modo de facturación, falencias en el equipo de audiómetro, personas que se atienden si tener cita para su evaluación, asimismo, se estableció las repercusiones que trae consigo el estrés sobre las labores de los empleados de la empresa que se está estudiando. Además, se determinó que en dicha empresa que es materia de investigación los cuadros de estrés son casi imperceptibles y en referencia a los componentes de estrés laboral también eran muy pocos.

Moreira y Zambrano (2021) desarrollaron una investigación la cual presentó como objetivo analizar el estrés y la manera cómo incidía en el desempeño laboral y logro de objetivos institucionales de los trabajadores del área administrativa del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Chone (Ecuador). La metodología

abarcó el método inductivo, deductivo, analítico y descriptivo. Los métodos usados fueron la entrevista y encuesta. Adicional a ello, las herramientas utilizadas fueron la guía de entrevista; la población fue de 419 empleados y la muestra de 165 participantes. Se determinó que el personal presentó un grado de estrés moderado al inicio y cierre de año; períodos donde el trabajo era más exigente, todo esto asociado a diferentes elementos psicosociales lo cual ocasionaba deficiente desempeño laboral y enfermedades en algunos empleados.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Velarde (2018) presentó una investigación para establecer cuál es la relación del estrés laboral y el desempeño en las labores entre los empleados de las instituciones en la provincia de Tambopata. Éste contó con un diseño no experimental, descriptivo y nivel de correlación. La población es de 510 con 220 colaboradores. La técnica utilizada es una encuesta y la herramienta empleada el cuestionario. Después de haber obtenido los resultados del análisis realizado los autores de dicha investigación llegan a la conclusión de que si hay relación la misma que es de alta significancia entre las variables que se estudiaron para el caso de las diferentes instituciones materia de investigación antes mencionadas.

Chuzón y Enríquez (2018) presentaron una investigación cuyo objetivo era establecer de qué manera influía el estrés en el trabajo durante su desarrollo laboral de los empleados pertenecientes a la organización Edpyme Alternativa S.A., Motupe 2016. La metodología involucró un estudio no experimental, diseño

transversal correlacional, nivel descriptivo y método deductivo. La población y muestra fue censal de 30 colaboradores. Las técnicas usadas fueron la observación y la encuesta, los instrumentos usados fueron cuestionarios y guías de verificación respectivamente. Finalmente, los autores concluyeron que existía estrés y sobrecarga laboral en la organización, generando desconfianza y malas actitudes entre los colaboradores, por ende, el estrés si influye en el desarrollo de las labores cotidianas que desempeñan los colaboradores de la organización la cual es materia de estudio.

Dancourt (2018) presentó un estudio el cual se hace el planteamiento de realizar una evaluación en la cual se pueda determinar cómo es que se relacionan el estrés dentro del trabajo con el desarrollo de las actividades de las mismas entre el personal colaborador de la organización CASOLI SAC, San Miguel, 2018. Dicho trabajo investigativo se basó con una metodología la cual no hizo uso del razonamiento inductivo, en la que se hace uso de la recopilación y análisis de la información con e fin de responder las interrogantes de investigación de tal forma que se pueda probar la hipótesis planteadas, la cual necesito un amplio marco teórico, en la cual el investigador no altere la finalidad de lo que se investiga y realiza la investigación en su estado natural en un mismo momento. Su población dio lugar a 30 colaboradores de los cuales se toma una muestra por medio del censo. Haciendo uso de una técnica llamada encuesta para lo cual se requiere de un instrumento como el cuestionario. Luego de realizar el análisis correspondiente con todos los datos obtenidos se llega a la conclusión de que si existe una conexión directa entre las variables que se plantearon en el estudio

de investigación dentro de la organización CASOLI SAC, San Miguel, 2018. Asimismo, determinaron que existió relación entre el abuso de trabajo, labores que se desarrollan con monotonía y la ausencia en la estructuración del desempeño del trabajo dentro de la organización en mención.

Román (2019) desarrolló una investigación la cual presentó con el objetivo de evaluar la concordancia existente entre el estrés y el desempeño en el trabajo con trabajadores pertenecientes a la Botica Inkafarma ubicada dentro del distrito El Agustino. La investigación presentó el tipo aplicado, de corte transversal, de nivel correlacional y de diseño no experimental. Se utilizó una muestra censal de 75 colaboradores, para la cual se hace uso de una encuesta como técnica y como instrumento el formulario de preguntas. A través de las resultantes obtenidas, el autor pudo concluir que, si existe una relación cuando existe el estrés la cual recae en el desempeño laboral, específicamente, donde se encontró una relación significativa entre la realización personal con el desempeño. La mayoría de los empleados tenía un nivel intermedio de estrés como el cansancio de sus emociones, la desrealización y la construcción personal. Respecto al desempeño del trabajo, la mayoría de empleados presentó un buen desempeño.

Vera y Chapoñán (2019) ejecutaron una investigación la cual identificó evaluar cómo es que están relacionados: el estrés del trabajo con el desempeño de los empleados de la organización en distrito de Villa El Salvador. Esta investigación se realizó de manera descriptiva la cual se llevó a cabo en un mismo lugar y tiempo sin alterar la información. Este trabajo investigativo tubo a 24

colaboradores con una muestra censal. Los autores concluyeron que el estrés era el causante de que los trabajadores de la empresa no lograran conseguir sus objetivos asignados ni el desempeño esperado, por ende, existía una concordancia positiva con el estrés en el trabajo y el desempeño con los empleados pertenecientes a la organización.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Estrés laboral

Se define al estrés como la agrupación de consecuencias o respuestas fisicoquímicas y psicológicas que surgen o se originan a partir de estímulos estresantes en el ambiente. Es un efecto que tiene una persona ante una oportunidad o requerimiento esperado, manifestado en desconfianza, mala relación con el jefe, estrés laboral, monotonía, sobrecarga de trabajo, aburrimiento, falta de proyección profesional y baja satisfacción por generar presión. Es un desencanto físico y psicológico asociado a conflictos y relaciones afectivas (Chiavenato, 2018).

El estrés es cualquier necesidad adaptativa que surge al hacer frente a los factores físicos, mentales o emocionales que siguen a un comportamiento y acompaña al estrés para el logro y la felicidad; es decir, el estrés positivo se denomina estrés, mientras que los perjudiciales que amenazan los sentimientos, la seguridad y la autoestima. El estrés de suficiencia se denomina angustia o estrés negativo, y una de las etapas más dolorosas de la depresión, la depresión y la pérdida de productividad que ha llegado se denomina agotamiento (Bohlander, 2017).

El estrés en el centro laboral puede presentar reacciones tipo fisiológicas, tipo cognitivas, tipo conductuales o bien, tipo emocionales, entre ellas se describen:

a. Las reacciones fisiológicas:

Que pueden llegar a ser dolores de cabeza, malestar estomacal, fatiga, infecciones, problemas de espalda o cuello, aumento de la presión de la sangre, respiración agitada, sentirse agotado, mayor posibilidad de tener obesidad, deterioro en la memoria, problemas cardiovasculares, problemas de sueño.

b. Las reacciones cognitivas:

Se manifiestan en la confusión, disminución de la capacidad para solucionar problemas, dificultad de concentración, disminución de la capacidad de poder aprender.

c. Las reacciones conductuales:

Algunos ejemplos que ponen en manifiesto las reacciones conductuales son: reportarse enfermo, aminorar la productividad, dificultad para relacionarse, aumento del consumo de alcohol, cigarrillos y otros, cometer errores y llorar sin razón aparente.

d. Las reacciones emocionales:

Pueden ser el miedo, el mal humor, la frustración, ansiedad, irritabilidad, cansancio, inseguridad, desmotivación, impotencia y no tolerancia (Cortés et al.,2020).

2.2.2 Ausentismo del personal

Sobre este tema la entidad denominada como La Organización Mundial de la Salud (OMS), precisa que el ausentismo se refiere a la no asistencia por causas justificadas o no al centro laboral de un trabajador. Asimismo, se considera que se presenta ausentismo laboral, cuando el trabajador acude al centro laboral, pero realiza actividades no relacionadas con el mismo. Análogamente, la Organización Internacional del trabajo (OIT) precisa que el ausentismo hace referencia a la falta al centro laboral de alguien que estaba obligado a hacerlo (Berón et al.,2021).

El ausentismo (o absentismo) laboral se refiere al abandono del lugar de trabajo y de los deberes relacionados al mismo. También a la no presencia de una persona en su puesto laboral en el horario que debería estar allí. El ausentismo laboral se genera cuando una persona no acude a laborar e incumple con las responsabilidades encomendadas. El ausentismo implica un problema considerable para las empresas debido a los costos involucrados y a los conflictos organizacionales. Puede llegar a generar una disminución de la productividad. Por ello, el manejo del ausentismo es tarea de las áreas de recursos humanos, para poder disminuir lo mejor posible la cantidad de ausentistas (personas que se ausentan del trabajo) (López, 2016).

Clasificación del ausentismo laboral

a. Ausentismo legal:

Se refiere a que el trabajador sigue recibiendo su remuneración. También se le denomina ausentismo retribuido y considera las enfermedades normales, los accidentes laborales, las licencias legales y las enfermedades profesionales.

b. Ausentismo voluntario:

Se refiere a que el trabajador no sigue recibiendo su remuneración. También se le denomina ausentismo no compensado o no retribuido y considera los permisos denominados particulares, ausencias que fueron autorizadas y posibles conflictos en el trabajo.

c. Ausentismo multifactorial:

Comprende elementos básicos (motivación, conocimientos, habilidades, valores), elementos ocupacionales (tipo de organización, labor a desempeñar, jornada laboral) y elementos organizacionales (clima laboral, políticas institucionales), analizando el conflicto psicosocial como causa del empeoramiento de las relaciones obrero-patronales y, en consecuencia, del alto ausentismo (Tatamuez et al., 2018).

2.3. Objetivos de la investigación

2.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés laboral y el ausentismo del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022.

2.3.2. Objetivos específicos

Establecer como se relacionan el estrés laboral y el ausentismo legal de los colaboradores del área administrativa en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022.

Evaluar la coherencia que hay entre estrés laboral y el ausentismo voluntario de las personas que son del área administrativa en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022.

Examinar la conexión que hay entre el estrés laboral y el ausentismo multifactorial del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe una conexión directa y significativa entre el estrés laboral y el ausentismo del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022.

2.4.2. Hipótesis específicas

Existe una conexión de alta significancia entre el estrés laboral y el ausentismo legal del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022.

Existe una relación directa entre el estrés laboral y el ausentismo voluntario en las personas que están en el área administrativa de una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022.

Existe una relación favorable entre el estrés laboral y el ausentismo multifactorial del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022.

CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación

Tomando a considerar lo que dice Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), se muestra que el presente trabajo investigativo utilizó un diseño no experimental, transversal, causal correlacionado. Se entiende que es no experimental, debido a que las variables no han sufrido ninguna manipulación ni ha habido intervención del investigador y transversal, debido a que los datos se recolectan en una fase determinado, correlaciona causa y efecto, porque intenta establecer una asociación de la variable estrés laboral y el ausentismo del personal.

3.2. Tipo

En concordancia con el estudio de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el presente trabajo investigativo tuvo un alcance correlacional pues el objetivo fue conocer si existía relación en la diversidad de conceptos, diferentes rangos y variables dentro de un determinado ambiente que permitan cierto nivel de predictibilidad.

3.3. Enfoque

Conforme con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), se empleó el enfoque cuantitativo debido a que se usa la información recabada para responder a las

preguntas de la hipótesis utilizando una estadística descriptiva e inferencial para analizar los datos y comprobar las hipótesis planteadas.

3.4. Población

El concepto de población estadísticamente se define como a la agrupación de componentes (objetos, sucesos o personas) los cuales presentan cierta característica o propiedad en común (UCFS, 2021). La población estuvo compuesta por 85 colaboradores que conforman el Área Administrativa, que corresponden a las sub-áreas de Reclamos, Fidelización y Atención al Cliente de la empresa de seguridad objeto de estudio.

3.5. Muestra

La muestra fue censal porque estuvo compuesta por la totalidad de la población (85 colaboradores).

3.6. Operacionalización de variables

Variable 1: Estrés laboral

Precisión del concepto: se refiere a una gama muy amplia de reacciones de las emociones en el ámbito psicológico, cognitivo y su comportamiento que son requisitos que se les sobre exige a los diferentes profesionales debido a que sobrepasan sus saberes y habilidades haciendo que no se desarrollen de manera óptima (INSP,2020).

Definición operacional: la variable estrés laboral será medida con las dimensiones: reacciones fisiológicas, reacciones cognitivas, reacciones conductuales y reacciones emocionales. Se utilizarán técnicas de recolección de datos, se realizarán encuestas y la herramienta que se utilizará serán los cuestionarios usando la escala de Likert del 1 al 5, instrumento que permitirá recopilar información de la variable.

Variable 2: Ausentismo del personal

Definición conceptual: El absentismo incluye el abandono del lugar de trabajo y también de las responsabilidades inherentes al área. Básicamente, el ausentismo ocurre cuando un individuo se ausenta del trabajo y no cumple con sus funciones (López,2016).

Definición operacional: la variable ausentismo del personal será medida con las dimensiones: ausentismo legal, ausentismo voluntario, y ausentismo multifactorial. Para un buen desarrollo de la investigación se utilizará una técnica como la encuesta la misma que tendrá como instrumento el formulario con las interrogantes las mismas que se realizan usando la escala de Likert del 1 al 5, instrumento que permitirá recopilar información de la variable.

Figura 1
Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	ITEM
ESTRÉS LABORAL	El estrés laboral se refiere a un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima (INSP,2020).	Reacciones fisiológicas	Dolor y malestar	2
			Cansancio y agotamiento	1
		Reacciones cognitivas	Concentración	2
			Resolver problemas	1
			Capacidad de aprendizaje	1
		Reacciones conductuales	Productividad	2
			Interrelaciones	1
			Vicios	2
		Reacciones emocionales	Ansiedad y miedo	1
			Irritabilidad y frustración	2
Impotencia y desmotivación	3			
AUSENTISMO DEL PERSONAL	El ausentismo (o absentismo) laboral consiste en el abandono del lugar de empleo y de los deberes inherentes al mismo. También puede ser definido como la ausencia de una persona en su puesto de trabajo durante las horas que debería estar presente. Básicamente el ausentismo laboral ocurre cuando un individuo no va a trabajar y no cumple con sus responsabilidades (López,2016).	Ausentismo legal	Enfermedad	3
			Accidente laboral	1
			Licencia legal	2
		Ausentismo voluntario	Permisos particulares	2
			Ausencias no autorizadas	2
			Conflictos laborales	2
		Ausentismo multifactorial	Elementos básicos	2
			Elementos ocupacionales	1
		Elementos organizacionales	2	

3.7. Técnicas para la recolección de datos

Con base en el planteamiento de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la técnica que se usó fue la encuesta, dado que es una de las más empleadas en las Ciencias Sociales

3.7.1. Descripción de los instrumentos

Un instrumento es cualquier recurso que puede emplear el investigador para obtener información de las variables (De Aguiar, 2016). El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, el cual es un formato escrito a base de preguntas o interrogantes para conseguir información acerca de las variables que se estudian (De Aguiar, 2016), cuyas alternativas fueron valoradas según detalle:

1 Nunca

2 Casi nunca

3 A veces

4 Casi siempre

5 Siempre

3.7.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Es qué tan bien el instrumento realmente evalúa la variable que está tratando de medir (Marroquín, 2013). La validez fue determinada en el informe de opinión de experto del instrumento de investigación, formato del anexo 18A.

Para tal efecto, el formulario es puesto a juicio de expertos, los mismos que pertenecen a la plana docente de la prestigiosa universidad, estos expertos luego de haber revisado minuciosamente llegan a la conclusión de que dicho cuestionario está realizado adecuadamente por lo cual indican que sí puede ser aplicado en la investigación. Los jueces considerados fueron los siguientes, para mayor conocimiento se detalla a cada uno de ellos en la tabla 1:

Tabla 1
Resumen de validez por juicio de expertos

Experto	Especialidad	Aplicable
1. Antonio Roberto Huachaca Urbina	Docente Metodólogo en Investigación	SI
2. Edwin Paul Prado Cominges	Economía y Finanzas - Mg. En Administración	SI
3. Mario Enrique Arauco Loyola	Maestría en Administración y Dirección de Empresas	SI
4. Oscar David La Cruz Arango	Lic. Administración	SI
5. Richard Alejandro Aguirre Camarena	Maestro en Ciencias Administrativas con mención en Gestión Financiera	SI

La confiabilidad de un instrumento está referida a que su aplicación repitiéndola al mismo grupo de personas u objeto de análisis genera resultados similares (Marroquín, 2013).

La confiabilidad se midió con el coeficiente alfa de Cronbach, el cual es un indicador que evalúa la consistencia que tienen los ítems que forman una escala. Para ello dicho coeficiente fue calculado por cada variable, según siguiente tabla 2:

Tabla 2

Alfa de Cronbach por variable

Variable	Alfa de Cronbach (a)	Nº de elementos
Estrés laboral	0.893	18
Ausentismo de personal	0.892	17

3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos

Una técnica utilizada para el procesamiento y análisis siguió dos aspectos secuenciales: la estadística descriptiva, donde se presentaron tablas de frecuencia con datos relacionados con el perfil de los participantes y, en segundo lugar, se hace uso de la estadística inferencial donde se realizó una prueba de normalidad y según ello se determinó la prueba estadística idónea para el contraste de hipótesis. Se empleó MS Excel 2019 e IBM SPSS Statistics versión 25.

3.9. Aspectos éticos

Los aspectos éticos que comprendieron este estudio y a los cuales se comprometieron las investigadoras fueron:

- Respeto a mantener la veracidad, seguridad, así como la confiabilidad de la información obtenida de la organización, la identidad de los colaboradores, y de cualquier otro individuo relacionado de una u otra forma con la empresa.
- Respeto por las personas que participaron en la presente investigación (trato, consideración, comunicación).
- La ética en presentar una investigación original que no es copia de ninguna otra anterior.
- Búsqueda de generar con la investigación un aporte positivo a la organización, y, por ende, a las personas que la conforman la sociedad.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1 Perfil de participantes

La siguiente tabla presenta una información general sobre las personas que integran de manera participativa en este estudio.

Tabla 3

Edad de los encuestados

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
30 a menos	16	18,8	18,8	18,8
31 a 35	20	23,5	23,5	42,4
36 a 41	25	29,4	29,4	71,8
42 a más	24	28,2	28,2	100,0
Total	85	100,0	100,0	

En relación al género de los encuestados, su gran mayoría (65.9%) fueron mujeres, es así que se muestra dentro de la tabla 4:

Tabla 4

Género de los encuestados

Género	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	56	65,9	65,9	65,9
Masculino	25	29,4	29,4	95,3
No deseo responder	4	4,7	4,7	100,0
Total	85	100,0	100,0	

En relación a la permanencia dentro de la empresa de los 85 encuestados, el 36.5% tienen menos de dos años al igual de aquellos que cuentan con más de 6 años de experiencia, mientras que un 27.1% tiene entre 3 a 5 años de permanencia, la cual se detalla en la tabla 5:

Tabla 5

Años de permanencia en la empresa

Permanencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de 2 años	31	36,5	36,5	36,5
3 a 5 años	23	27,1	27,1	63,5
6 años a más	31	36,5	36,5	100,0
Total	85	100,0	100,0	

4.2. Resultados inferenciales

4.2.1. Prueba de normalidad

Es necesario resaltar que en el estudio se hace uso de un examen conocido como Kolmogorov-Smirnov justificada por el número de elementos de la muestra que comprende 85 y esta es mayor al valor referencial de 50. De dicho análisis se desprenden los valores que mostramos a continuación: $p=.043 < \alpha=0.05$ en estrés laboral; $p=.000 < \alpha=0.05$ en el ausentismo del personal. Se concluye que todos los p-valor son menores a 0.05, Esto se interpreta como que la muestra no mantiene su estructura acostumbrada. En consecuencia, con la finalidad de probar la hipótesis se debe utilizar una prueba no paramétrica, en

este proyecto tomó la decisión de usar un examen de Rho de Spearman. Nuevamente, obteniendo un grado de confianza al 95% y el valor α (alfa) es 0.05.

Tabla 6

Prueba de normalidad para las variables

Pruebas de normalidad			
Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés Laboral	,098	85	,043
Ausentismo del Personal	,168	85	,000

Después de que se hayan desarrollado los procedimientos estadísticos, se puede afirmar de manera segura y confiable que la información obtenida no sigue la distribución normal; en tanto que lo que deben usar son exámenes de estadística que no son paramétricos. Como se mencionó anteriormente, la prueba de elección fue el coeficiente de correlación de Spearman y el cálculo en el caso, lo que se hizo es tratar en el siguiente punto del trabajo de investigación.

4.2.2. Contraste de hipótesis

Como se afirmó en el subcapítulo anterior, para dicha contrastación de hipótesis de la presente investigación han utilizado el coeficiente de correlación de Spearman. Cada coeficiente obtenido fue interpretado considerando cinco niveles, según se presenta en la tabla siguiente:

Tabla 7

Interpretación de los coeficientes de correlación

Correlación	Interpretación
0.00 a 0.09	Correlación insignificante
0.10 a 0.39	Correlación débil
0.40 a 0.69	Correlación moderada
0.70 a 0.89	Correlación fuerte
0.90 a 1.00	Correlación muy fuerte

Nota. Elaborado con base en la información que ofrecen Schober et al. (2018)

4.2.2.1. Contraste de la hipótesis general

Hipótesis general

Hay conexión directa con alta significancia de las variables estrés laboral y el ausentismo del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022.

Hipótesis nula

Es negativo que exista conexión directa de alta significancia entre el estrés laboral y el ausentismo del personal

administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022.

Hipótesis alterna

Sí hay conexión de forma directa y de alta significancia entre el estrés laboral y el ausentismo de los colaboradores administrativos en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022.

Nivel de significancia = 0.05 (usual en las Ciencias Sociales)

En la siguiente tabla, con los datos obtenidos en el SPSS 25 considerando la hipótesis planteada, se obtuvo una sig. 0.000 la cual repele a la hipótesis nula, pasando así a admitir la hipótesis alterna, lo que trae consigo que, podemos afirmar sobre el estrés laboral y el ausentismo del personal están moderadamente correlacionados con un Rho de Spearman = 0.646.

Tabla 8

Rho de Spearman entre estrés laboral y ausentismo del personal

		Correlaciones		
			Estrés laboral	Ausentismo del personal
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,646**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85

Ausentismo del personal	Coeficiente de correlación	,646**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	85	85

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

4.2.2.2. **Contrastación de las hipótesis específicas**

Contrastación de hipótesis específica Nro. 1

Hipótesis específica

Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el ausentismo legal del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022.

Hipótesis nula

No hay conexión que sea de significancia sobre ausentismo legal del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022.

Hipótesis alterna

Sí hay conexión significativa entre el estrés laboral y el ausentismo legal del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022.

Estrategia de la prueba:

Para realizar la prueba se asigna el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula. En la cual el valor Sig. es < 0.05 motivo por el cual se procede a rechazar la hipótesis nula.

Para un mejor análisis se muestra la tabla, con los datos obtenidos en el SPSS 25 considerando la hipótesis planteada, y al obtener una sig. menor a 0.05, la cual desestima una hipótesis nula con lo cual se puede aceptar la hipótesis alterna, lo que trae cómo resultado, la afirmación sobre el estrés laboral con el ausentismo legal tienen una conformidad débil en el mismo instante que se alcanza una correlación Rho de Spearman =0.339.

Tabla 9

Rho de Spearman entre estrés laboral y ausentismo legal

Correlaciones				
			Estrés laboral	Ausentismo legal
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,339**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	85	85
	Ausentismo legal	Coeficiente de correlación	,339**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	85	85

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

Contrastación de hipótesis específica Nro. 2

Hipótesis específica

Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el ausentismo voluntario de las personas que laboran como administrativos en el interior de una organización del sector privado del distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022.

Hipótesis nula

No existe una relación significativa entre el estrés en el trabajo y el ausentismo voluntario de las personas que pertenecen al sector administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022.

Hipótesis alterna

Sí existe una relación significativa entre el estrés en el trabajo y el ausentismo voluntario de los colaboradores que se encuentran en el área administrativa en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022.

Estrategia de la prueba:

Para la realización de la prueba se da un valor Sig. es ≥ 0.05 se procede a aceptar la hipótesis nula. Y al obtener un valor Sig. es < 0.05 lo que sucede es que se rechaza la hipótesis nula.

Lo que muestra la siguiente tabla, con los datos obtenidos en el SPSS 25 considerando la hipótesis planteada y al obtener sig. menor a 0.05 es por lo cual se procede a negar la hipótesis nula, aceptando una hipótesis alterna, lo mismo que trae consigo que se difiera que el estrés laboral y el ausentismo voluntario tienen conexión moderada en el instante que se logra alcanzar un Rho de Spearman =0.665.

Tabla 10

Rho de Spearman entre estrés laboral y ausentismo voluntario

		Correlaciones		
			Estrés laboral	Ausentismo voluntario
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,665**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85

Ausentismo voluntario	Coefficiente de correlación	,665**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	85	85

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

Contrastación de hipótesis específica Nro. 3

Hipótesis específica

Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el ausentismo multifactorial de los colaboradores administrativos en una organización que se dedica a brindar servicios de seguridad en el sector privado en el distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022.

Hipótesis nula

No existe una relación significativa entre el estrés laboral y el ausentismo multifactorial entre las personas del sector administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022.

Hipótesis alterna

Sí existe una relación significativa entre el estrés laboral y el ausentismo multifactorial de las personas del sector

administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022.

Estrategia de la prueba:

En esta prueba se da un valor Sig. es ≥ 0.05 con la cual se acepta una hipótesis nula. En tanto si su valor Sig. es < 0.05 se procede a denegar la hipótesis nula.

Lo que muestra la tabla siguiente, con los datos obtenidos en el SPSS 25 considerando la hipótesis planteada y al obtener sig. menor a 0.05 por el cual se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, lo que nos lleva a la conclusión de que se afirma que el estrés laboral y el ausentismo multifactorial tienen una medido correlación al momento de alcanzar una Rho de Spearman =0.540.

Tabla 11

Rho de Spearman entre estrés laboral y ausentismo multifactorial

Correlaciones

			Estrés laboral	Ausentismo multifactorial
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,540**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	Ausentismo multifactorial	Coeficiente de correlación	,540**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

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

CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

En este trabajo investigativo se hace el planteamiento de un objetivo general el cual es estatuir como es que se conectan las variables, estrés laboral y ausentismo de los trabajadores en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), en el presente año. Por dicho motivo, es que se realiza una recopilación de información necesarios y para ello se usan la técnica de la encuesta, y ella a su vez utiliza el cuestionario, usando la escala de Likert. Con el análisis de datos se obtuvo los resultados demostrados en el capítulo precedente la cual evaluó el nivel de asociación existente entre ambas variables de estudio, las cuales fueron divididas en dimensiones, para el estrés laboral fueron: reacciones fisiológicas, reacciones cognitivas, reacciones conductuales y reacciones emocionales; y para el ausentismo de personal fueron: ausentismo legal, ausentismo voluntario y ausentismo multifactorial.

EL referirse a la hipótesis general de la investigación: se demuestra la existencia de una relación directa y significativa sobre las variables estrés laboral y ausentismo de las personas que colaboran en el área administrativa de una organización dedicada a brindar seguridad privada dentro del distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022; en el presente estudio se pudo determinar que existe una relación moderada y significativa entre ambas variables. Respecto a la hipótesis general Pulido et al. (2021) coinciden también que el estrés tiene influencia en el ausentismo laboral donde también intervienen la mediación de la percepción de relaciones sociales y los factores de riesgo psicosocial. El estrés se genera por demandas y exigencias del trabajo. Por su parte Deza (2018), concluye sobre el ausentismo laboral de las personas que trabajan en una

empresa la cual es materia de investigación, corresponde al 58,5% del nivel moderado, el cual presenta mayor ausentismo laboral en las dimensiones legal e involuntario causados por el estrés laboral. Por lo antes expuesto, ambos estudios coinciden con los resultados, ello debido a que si hay relación de las variables, estrés laboral y ausentismo de colaboradores y que, manejando adecuadamente el tema del estrés en el centro de trabajo se puede aminorar el ausentismo sea este voluntario o no. Para la presente investigación, se evidenció una correlación moderada, directa y positiva de 0.646.

Respecto a la hipótesis específica 1: Se demuestra la existencia de una conexión entre las variables el estrés laboral y el ausentismo legal de los colaboradores administrativos en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022; los autores Pulido et al. (2021) señalan que existe un ausentismo legal (o involuntario) asociado a enfermedades (muchas de ellas consecuencias del estrés) y en menor cantidad aquellas por accidentes laborales. Asimismo, Sotelo (2019), Se concluyó que la tasa de ausentismo laboral por motivos personales llegaba al 59%, superior a otras categorías, ya que los colaboradores administrativos a menudo se ausentaban por estrés, retrasos involuntarios, problemas de transporte o motivos familiares. Los estudios antes expuestos coinciden con los resultados logrados, indicando existencia de una conexión entre estrés laboral y ausentismo legal (o involuntario), este último generado por enfermedades y accidentes laborales. En el caso de la presente investigación, se evidenció una correlación débil, directa y positiva de 0.339.

Respecto a la hipótesis específica 2: se muestra que la conexión es de alta significancia de las variables estrés laboral y ausentismo voluntario del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022; Deza (2018), Concluyendo que en cuanto a los factores voluntarios se determinó que el 55,3% de los colaboradores presentaba un nivel moderado de ausentismo, pudiendo determinar que las principales causas de ocurrencia eran permisos particulares, tardanzas y cuidado de niños. Sotelo (2019), por su parte, señala que el nivel de ausentismo laboral en la dimensión ausentismo voluntario presenta un 54% la cual corresponde a un nivel moderado, esto debido a que el área administrativa de la entidad objeto de estudio suelen pedir constantes permisos particulares por temas de índole personal. Esto se podría minimizar si el colaborador lo desea ya que este factor depende exclusivamente de ellos. Los estudios en mención coinciden con los resultados alcanzados, debido a la existencia de una conexión de las variables estrés laboral y el ausentismo voluntario, este último generado por los permisos particulares, tardanzas, ausencias autorizadas y posibles conflictos en el trabajo. En el presente caso se evidenció una correlación moderada, directa y positiva de 0.665.

Respecto a la hipótesis específica 3: Evidencia la existencia de cómo se relacionan significativamente las variables estrés laboral y el ausentismo multifactorial del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022; Duque y Valencia (2021) concluyen que el ausentismo en las

empresas se da entre otros factores, por aspectos relevantes como entornos no motivacionales, políticas institucionales rígidas y cultura organizacional deficiente. Por su parte Sotelo (2019) concluye que el nivel de ausentismo laboral en la dimensión factores empresariales (multifactoriales) presenta un 49% predominando con un nivel moderado puesto que los colaboradores administrativos de la entidad en estudio percibían que el ausentismo era asociado al clima organizacional el cual debería mejorar, políticas internas poco favorables, el exceso de trabajo y algunas expectativas insatisfechas. Los estudios antes señalados coinciden con los resultados logrados, en la medida que, haya una conexión de las variable estrés laboral y el ausentismo multifactorial, este último ocasionado por factores como falta de motivación, conocimientos, habilidades y valores, tipo de organización, labor a desempeñar, jornada laboral, clima laboral, políticas institucionales. Para la presente investigación, se evidenció una correlación moderada, directa y positiva de 0.540.

5.2 Conclusiones

1) Con respecto al objetivo general, se pudo determinar la existencia de una relación directa, moderada con alta significancia del estrés laboral y el ausentismo de personal administrativo dentro de la organización dedicada a la seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022. Debido a los resultados obtenidos con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.646 (correlación positiva).

2) En referencia a los objetivos específicos Nro.1, se logra establecer que si existe una relación de forma directa débil pero con significancia entre el estrés laboral y el ausentismo legal de los colaboradores administrativos en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022. Debido a los resultados obtenidos con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.339 (correlación positiva débil).

3) En relación al objetivo específico Nro.2, se logra estatuir que hay una relación directa, moderada y significativa entre el estrés laboral y el ausentismo voluntario de las personas que trabajan en el área administrativa en el interior de una organización dedicada a la seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022. Debido a los resultados obtenidos con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.665 (correlación positiva moderada).

4) A razón del objetivo específico Nro.3, lo que se pudo demostrar fue que existe una relación directa, moderada y significativa entre el estrés laboral y el ausentismo multifactorial entre las personas del área administrativa de una organización dedicada a la seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022. Debido a los resultados obtenidos con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.540 (correlación positiva moderada).

5.2 Recomendaciones

Con base en la conclusión N° 1, se recomienda efectuar actividades que contrarresten el estrés laboral en el empleado, considerar acciones de la dirección como propiciar un adecuado clima laboral, con una organización adecuada, descripción de puestos, asignación de responsabilidades, horarios de trabajo idóneos, metas alcanzables, asimismo, actividades como la relajación en oficina, propiciar la comunicación entre colaboradores, ejercitarse (estirarse, una breve caminata), respirar (unos minutos en su escritorio), entre otras actividades que contribuirán a mitigar las reacciones fisiológicas, cognitivas, conductuales y emocionales del estrés; y con ello minimizar el ausentismo laboral.

Con respecto a la conclusión N° 2, se sugiere promover un clima laboral con bajos niveles de estrés para minimizar las enfermedades que se puedan ocasionar por entornos con altas demandas laborales. Ello para prevenir enfermedades producto del estrés. Igualmente prevenir y minimizar los accidentes laborales, ello para disminuir el ausentismo legal, ello porque igualmente la empresa seguirá retribuyendo al empleado y no le será conveniente si este no asiste a realizar sus labores.

Tomando en consideración la conclusión N° 3, ajustar adecuadamente el reglamento laboral para gestionar adecuadamente permisos denominados particulares, ausencias autorizadas y posibles conflictos en el trabajo de manera que no afecte de manera contundente a la organización, con ello se puede disminuir el ausentismo voluntario.

Con base en la conclusión N° 4 sugerir a la Dirección propicie un entorno donde los colaboradores puedan desarrollar sus conocimientos y habilidades, que alineen sus valores con los de la organización y realicen eventos-charlas de motivación laboral. Asimismo, en el manual de organización y funciones definir bien la labor a desempeñar de cada colaborador, así como su jornada laboral. Finalmente propiciar un adecuado clima laboral y políticas institucionales flexibles que minimicen conflictos psicosociales y evitar la mala relación laboral entre los colaboradores que tienen como consecuencia el ausentismo multifactorial.

Para los futuros investigadores se recomienda profundizar los estudios en ambas variables, incluyendo en su metodología el desarrollo de nuevas dimensiones, indicadores e ítems para medir el estrés y su relación con el ausentismo laboral. Asimismo, la posibilidad de implementar un taller de gestión del estrés para evitar el ausentismo laboral de los colaboradores. Ello con una evaluación pretest - post test que pueda demostrar en los resultados los beneficios para la organización de la ejecución de un posible taller de mejora.

Referencias bibliográficas

- Archila, L. (2018). *El estrés laboral y su incidencia en los empleados administrativos en empresas de logística del Municipio de Guatemala* [Tesis de maestría, Universidad de Guatemala]. Repositorio digital. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_5925.pdf
- Berón, E., Mejía D. y Castrillón, O. (2021). Principales causas de ausentismo laboral: una aplicación desde la minería de datos. *Revista Información Tecnológica*, 32(2), 11-18. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000200011>
- Bizneo (s.f.) *Guía para combatir el absentismo laboral*. <https://www.bizneo.com/blog/lidiar-absentismo-laboral/>
- Bohlander, G., Snell, S. y Morris, S. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. Diecisieteava ed. Cengage Learning Editores.
- Bravo, H., Barrios, M., Barraza, E y Arrocha, D. (2019). Factores asociados al ausentismo voluntario y su relación con el rendimiento académico en estudiantes de medicina de la Universidad de Panamá. *Revista Médico Científica*. 31:43-52. <https://revistamedicocientifica.org/index.php/rmc/article/view/517/899>
- Cortés, V. (2019). *Efectos del estrés laboral en las empresas y sus trabajadores*. Sodexo. <https://blog.sodexo.com.mx/blog/efectos-del-estres-laboral>
- Cortés, P., Bedolla, M. y Pecina, E. (2020). El estrés laboral y sus dimensiones a nivel individual y organizacional. *Revista de Investigación Latinoamericana en*

Competitividad Organizacional. RILCO, 2 (7).

<https://www.eumed.net/rev/rilco/07/estres-laboral.pdf>

Chiavenato, I. (2018). *Gestión del Talento Humano* (Novena ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores.

Chuzón, A. y Enríquez, P. (2018). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa Edpyme Alternativa S.A Motupe, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4381/Chuzon%20Roque%20-%20Enriquez%20Severino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dancourt, M. (2018). *Estrés y desempeño laboral en la empresa Casoli SAC., San Miguel, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19446/Dancourt_DMDJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Deza, K. (2018). *Ausentismo Laboral de los colaboradores de la empresa Interseguro - Sede Comercial, durante el Periodo 2018.* [Tesis de Pregrado, Universidad Inca Garcilaso de La Vega]. Repositorio Digital.

http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3619/008594_Trab._Suf._Prof._Deza%20Serrano%20Keyla%20Milagros.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Duque, L y Valencia, A. (2021). Impacto del Ausentismo Laboral en organizaciones del sector salud de la ciudad de Medellín para el año 2020. *Revista CIES, 12 (2), 287-301. Dirección de Investigaciones – Institución Universitaria Escolme (Medellín, Colombia).*

El Peruano (2021). *Minsa alerta que el 52.2% de limeños sufre de estrés provocado por el covid-19.* <https://elperuano.pe/noticia/122420-minsa-alerta-que-el-522-de-limenos-sufre-de-estres-provocado-por-el-covid-19>

Esan (2021). *¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial?* Conexión Esan. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2021/05/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial/>

Ferprosa (2018). *Manejo del Estrés Laboral.* <https://ferprosa.com/manejo-del-estres-laboral/>

Gestión (2018). *Las duras consecuencias de permitir el avance del estrés laboral.* <https://gestion.pe/economia/management-empleo/duras-consecuencias-permitir-avance-estres-laboral-233843-noticia/>

Hernández, R., Fuentes, M. y Martínez C. (2020). *La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la empresa IGM Gestión Empresarial S.A.S.* [Tesis de pregrado, Corporación Universitaria Iberoamericana]. Repositorio digital. <https://repositorio.ibero.edu.co/bitstream/001/1061/1/La%20influencia%20de%20estr%C3%A9s%20laboral%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20de%20los>

%20trabajadores%20en%20la%20empresa%20LGM%20Gesti%C3%B3n%20Empresarial%20S.A.S.pdf

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill/Interamericana Editores.

INSP (2020). *Los riesgos del estrés laboral para la salud*. Instituto Nacional de salud Pública. Gobierno de México. [https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html#:~:text=De%20acuerdo%20con%20la%20Organizaci%C3%B3n,%C3%B3ptima%20\(1%2C%203\).](https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html#:~:text=De%20acuerdo%20con%20la%20Organizaci%C3%B3n,%C3%B3ptima%20(1%2C%203).)

López, D. (2016). *Absentismo laboral*. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/absentismo-laboral.html>

Marroquín, R. (2013). *Confiabilidad y Validez de instrumentos de Investigación*. Titulación UNE. Recuperado de: <http://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESION-4-Confiabilidad%20y%20Validez%20de%20Instrumentos%20de%20investigacion.pdf>

Mejía, C., Chacón, J., Enamorado-Leyva, O., Garnica, L., Chacón-Pedraza, S., García-Espinoza, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004

Mendoza, J. (2018). *¿Qué es el Alfa de Cronbach?*
<https://medium.com/@jboscomendoza/alfa-de-cronbach-psicometr%C3%ADa-con-r-55d3154806cf>

Moreira, S. y Zambrano, G. (2021). *Análisis del estrés y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Chone* [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. Repositorio digital.
<http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1477/1/TTAP48D.pdf>

ORP (2020). *Ausentismo Laboral*. <https://fiorp.org/ausentismo-laboral/>

Pulido, E., Lora, L. y Jiménez, L. (2021). Factores psicosociales que influyen en el ausentismo: Evaluación de un modelo explicativo. *Revista interdisciplinaria*. 36 (1) 149-162. <http://www.scielo.org.ar/pdf/interd/v38n1/1668-7027-interd-38-01-00162.pdf>

Ramírez, T. (2018). *Estrés laboral en auxiliares administrativos y secretarias en una universidad pública del estado de México* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Estado de México]. Repositorio digital.
https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/98618/Tesis%2028-05-2018_Tere.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (Decimoséptima ed.). Pearson Educación.

Rojas, J. y Izaguirre, D. (2020). Ausentismo laboral: Una realidad preocupante en Perú y Sudamérica. *Revista Sciendo*. 23(1), 71-77.

<https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.011>

Salas-Canales, H. J. (2021). Endomarketing: Una herramienta para la gestión efectiva del capital humano. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*,

17(1), 126-142. <https://doi.org/10.18004/riics.2021.junio.126>

Sánchez, D. (2016). Ausentismo Laboral: una visión desde la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. 2015. *Revista Salud Bosque* 5(1), 43-54.

<https://revistasaludbosque.unbosque.edu.co/index.php/RSB/article/view/182/114>

Schober, P. (2018). Correlation Coefficients: Appropriate Use and Interpretation. *Anesthesia & Analgesia*. 126 (5) 1763-1768.

<https://www.ingentaconnect.com/content/wk/ane/2018/00000126/00000005/art00051>

Sotelo, Y. (2019). El Absentismo laboral de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad Lima, periodo 2018 [Tesis de Pregrado,

Universidad Inca Garcilaso de La Vega]. Repositorio Digital.

http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4363/TRABSUFICIENCIA_SOTELO_YOSELYN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tatamuez-Tarapues, R., Dominguez, A., Matabanchoy-Tulcán, S. (2018). Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América

Latina. *Revista Universidad y Salud* 21(1),100-112.

<http://dx.doi.org/10.22267/rus.192101.143>

Tenelanda, D. (2018). *El estrés laboral en los diferentes niveles jerárquicos y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Resiflex - Duraflex*

S.A. [Tesis de maestría, Universidad Espíritu Santo]. Repositorio digital.

[http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2965/1/TENELANDA%20](http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2965/1/TENELANDA%20TIXI%20DIANA%20PAOLA.pdf)

[TIXI%20DIANA%20PAOLA.pdf](http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2965/1/TENELANDA%20TIXI%20DIANA%20PAOLA.pdf)

UCFS (2021). *Población y Muestra*. [https://www.ucsf.edu.ar/wp-](https://www.ucsf.edu.ar/wp-content/uploads/2021/03/Poblacion-y-muestra.ppt)

[content/uploads/2021/03/Poblacion-y-muestra.ppt](https://www.ucsf.edu.ar/wp-content/uploads/2021/03/Poblacion-y-muestra.ppt)

Velarde, Z. (2018). *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los*

trabajadores de la municipalidad provincial de Tambopata en el año 2018 [Tesis

de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César

Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27611/velarde](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27611/velarde_kz.pdf?sequence=1)

[_kz.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27611/velarde_kz.pdf?sequence=1)

Vera, A. y Chapoñán, E. (2019). *Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una*

empresa en Villa el Salvador – 2019 [Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma

del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1239>

Abreviaturas

Ansiedad: es el mecanismo o proceso adaptativo natural que nos permite ponernos alerta ante eventos comprometidos.

Confusión: son situaciones en que una persona no puede pensar de manera clara y rápida como uno lo suele hacer.

Fatiga: la fatiga se refiere a falta de energía y falta de motivación.

Frustración: se da cuando se presenta un determinado sentimiento en una persona al no poder satisfacer un deseo establecido o planificado.

Infección: es un proceso o mecanismos por el cual microorganismo externo patógeno invade a otro organismo y se multiplica pudiendo ocasionar daño (produciendo alguna enfermedad) o no provocarlo.

Irritabilidad: se refiere a un estado emocional en donde una persona demuestra temperamento fuerte y se irrita, enfada o enoja con facilidad pudiendo ocasionar algunas acciones hostiles, por parte del afectado.

Miedo: un sentimiento de desconfianza que hace que una persona crea que va a suceder algo malo o negativo, sensación ante un peligro que puede ser real o no real.

Pérdida de la memoria: hace referencia el olvido inusual de las cosas, situaciones, eventos o personas.

Problema cardiovascular: problema en el corazón o los vasos sanguíneos, producidos a veces por una enfermedad llamada arterioesclerosis.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	MÉTODO
¿Existe relación entre el estrés laboral y el ausentismo del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022?	Determinar la relación entre el estrés laboral y el ausentismo del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022.	Existe una relación directa y significativa entre el estrés laboral y el ausentismo del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022.	Diseño: No experimental, transversal, correlacional - causal Tipo: alcance correlacional Población: 85 colaboradores de la empresa Muestra: censal
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿Existe relación entre el estrés laboral y el ausentismo legal del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022?	Identificar la relación entre el estrés laboral y el ausentismo legal del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022.	Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el ausentismo legal del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022.	
¿Existe relación entre el estrés laboral y el ausentismo voluntario del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022?	Evaluar la relación entre el estrés laboral y el ausentismo voluntario del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022.	Existe una relación directa entre el estrés laboral y el ausentismo voluntario del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022.	

<p>¿Existe relación entre el estrés laboral y el ausentismo multifactorial del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022?</p>	<p>Examinar la relación entre el estrés laboral y el ausentismo multifactorial del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022.</p>	<p>Existe una relación favorable entre el estrés laboral y el ausentismo multifactorial del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022.</p>	
--	--	---	--

Anexo 2:

Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	ESCALA	INSTRUMENTO
ESTRÉS LABORAL	Se refiere a un conjunto de respuestas mentales, emocionales, conductuales y cognitivas que resultan de demandas profesionales que van más allá de las habilidades y conocimientos necesarios para el desempeño óptimo del trabajador (INSP,2020).	Reacciones fisiológicas	Dolor y malestar	2	Likert 1.Nunca 2.Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Cuestionario
			Cansancio y agotamiento	1		
		Reacciones cognitivas	Concentración	2		
			Resolver problemas	1		
			Capacidad de aprendizaje	1		
		Reacciones conductuales	Productividad	2		
			Interrelaciones	1		
			Vicios	2		
		Reacciones emocionales	Ansiedad y miedo	1		
			Irritabilidad y frustración	2		
Impotencia y desmotivación	3					
AUSENTISMO DEL PERSONAL	El absentismo (o ausentismo) es el abandono del lugar de trabajo y de las responsabilidades asociadas al mismo. Y una persona que no estaba en su trabajo cuando se suponía que debía estar allí. El ausentismo laboral ocurre cuando una persona no se presenta a trabajar y no cumple con las funciones asignadas, lo que conduce a una pérdida de productividad. (López, 2016).	Ausentismo legal	Enfermedad	3	Likert 1.Nunca 2.Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Cuestionario
			Accidente laboral	1		
			Licencia legal	2		
		Ausentismo voluntario	Permisos particulares	2		
			Ausencias no autorizadas	2		
			Conflictos laborales	2		
		Ausentismo multifactorial	Elementos básicos	2		
			Elementos ocupacionales	1		
Elementos organizacionales	2					

Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación

Modelo de cuestionario estructurado

“ESTRÉS LABORAL Y AUSENTISMO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA, DISTRITO DE SURQUILLO (LIMA – PERÚ), 2022”

El propósito de la presente investigación es determinar si existe relación estrés laboral y ausentismo del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de surquillo (Lima – Perú), 2022. Ante ello solicitaremos pueda responder de manera consciente y voluntaria a las preguntas que se mostrarán.

La información obtenida será de carácter confidencial y solo se manejará con fines netamente académicos.

Datos generales:

Edad (años):

30 a menos 31 a 35 36 a 41 42 a más

Género:

Masculino Femenino No deseo responder

Antigüedad en la empresa:

Permanencia (años):

2 años a menos 3 a 5 años 6 años a más

Deberá mostrar su grado de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones que se presentará a continuación, la cual deberá marcar con una X, según siguiente valoración:

[1] Nunca

[2] Casi nunca

[3] A veces

[4] casi siempre

[5] Siempre

Estrés laboral

DIMENSIÓN	ITEM	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Reacciones fisiológicas	1. ¿Sufre de jaqueca o dolor de cabeza frecuentemente?					
	2. ¿Sufre de dolor cuello o espalda a menudo?					
	3. ¿Se fatiga o se cansa con frecuencia?					
Reacciones cognitivas	4. ¿Se olvida de las cosas con frecuencia?					
	5. ¿Tiene dificultad para concentrarse en su trabajo?					
	6. ¿Su capacidad de resolver problemas es baja?					
	7. ¿Tiene poca capacidad de aprendizaje?					
Reacciones conductuales	8. ¿Es poco eficaz, es decir, no cumple los objetivos asignados?					
	9. ¿Es poco eficiente, es decir, genera productos/servicios con más de los recursos necesarios?					
	10. ¿Tiene problemas para interrelacionarse con sus compañeros?					
	11. ¿Ingiere bebidas alcohólicas más que el estándar de personas?					
	12. ¿Le gusta fumar cigarrillos de tabaco?					
Reacciones emocionales	13. ¿Presenta ansiedad y/o miedo con frecuencia?					
	14. ¿Anda de mal humor últimamente?					
	15. ¿Siente frustración ante las situaciones que le ocurren?					
	16. ¿Se siente con impotencia ante ciertos acontecimientos en su vida?					

	17. ¿Se siente inseguro y con poca confianza de sí mismo?					
	18. ¿Se siente desmotivado en su trabajo?					

Ausentismo del personal

DIMENSIÓN	ITEM	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Ausentismo legal	1. ¿Se enferma Ud con frecuencia?					
	2. ¿Sufre de enfermedades crónicas?					
	3. ¿Ha sufrido alguna enfermedad que le haya impedido acudir al trabajo?					
	4. ¿Ha sufrido algún accidente laboral que le haya impedido acudir al trabajo?					
	5. ¿Ha solicitado en algún momento licencia laboral de manera legal?					
	6. ¿Solicita licencias legales con frecuencia?					
Ausentismo voluntario	7. ¿Ha solicitado algún permiso particular para ausentarse del trabajo?					
	8. ¿Solicita permisos particulares con frecuencia?					
	9. ¿Se ha ausentado en su trabajo sin tener la autorización correspondiente?					
	10. ¿Se ha ausentado en su trabajo sin avisar previamente?					
	11. ¿Se le han generado o presentado alguna vez conflictos laborales con su jefe o compañeros?					
	12. ¿Los conflictos laborales han provocado su ausencia laboral?					
Ausentismo multifactorial	13. ¿Se siente Ud poco motivado en su trabajo?					
	14. ¿Le faltan habilidades para desempeñarse adecuadamente en su puesto laboral?					
	15. ¿No se siente cómodo con su jornada laboral?					
	16. ¿El clima laboral en su organización no es lo que Ud precisamente espera?					
	17. ¿Ud. no está de acuerdo con algunas políticas de la organización?					

Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 13 de abril del 2022

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	“Estrés laboral y Ausentismo del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022”
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Flores Llaullipoma Cecilia Victoria Sulca Chinchay Edith Carla

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Reacciones fisiológicas	1. ¿Sufre de jaqueca o dolor de cabeza frecuentemente?	4	4	4	4
	2. ¿Sufre de dolor cuello o espalda a menudo?	4	4	4	4
	3. ¿Se fatiga o se cansa con frecuencia?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Reacciones cognitivas	4. ¿Se olvida de las cosas con frecuencia?	4	4	4	4
	5. ¿Tiene dificultad para concentrarse en su trabajo?	4	4	4	4
	6. ¿Su capacidad de resolver problemas es baja?	4	4	4	4
	7. ¿Tiene poca capacidad de aprendizaje?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Reacciones conductuales	8. ¿Es poco eficaz, es decir, no cumple los objetivos asignados?	4	4	4	4
	9. ¿Es poco eficiente, es decir, genera productos/servicios con más de los recursos necesarios?	4	4	4	4
	10. ¿Tiene problemas para interrelacionarse con sus compañeros?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	11. ¿Ingiere bebidas alcohólicas más que el estándar de personas?	4	4	4	4
	12. ¿Le gusta fumar cigarrillos de tabaco?	4	4	4	4

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Reacciones emocionales	13. ¿Presenta ansiedad y/o miedo con frecuencia?	4	4	4	4
	14. ¿Anda de mal humor últimamente?	4	4	4	4
	15. ¿Siente frustración ante las situaciones que le ocurren?	4	4	4	4
	16. ¿Se siente con impotencia ante ciertos acontecimientos en su vida?	4	4	4	4
	17. ¿Se siente inseguro y con poca confianza de sí mismo?	4	4	4	4
	18. ¿Se siente desmotivado en su trabajo?	4	4	4	4

VARIABLE 2: AUSENTISMO DEL PERSONAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Ausentismo legal	19. ¿Se enferma Ud. con frecuencia?	4	4	4	4
	20. ¿Sufre de enfermedades crónicas?	4	4	4	4
	21. ¿Ha sufrido alguna enfermedad que le haya impedido acudir al trabajo?	4	4	4	4
	22. ¿Ha sufrido algún accidente laboral que le haya impedido acudir al trabajo?	4	4	4	4
	23. ¿Ha solicitado en algún momento licencia laboral de manera legal?	4	4	4	4
	24. ¿Solicita licencias legales con frecuencia?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Ausentismo voluntario	25. ¿Ha solicitado algún permiso particular para ausentarse del trabajo?	4	4	4	4
	26. ¿Solicita permisos particulares con frecuencia?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

27. ¿Se ha ausentado en su trabajo sin tener la autorización correspondiente?	4	4	4	4
28. ¿Se ha ausentado en su trabajo sin avisar previamente?	4	4	4	4
29. ¿Se le han generado o presentado alguna vez conflictos laborales con su jefe o compañeros?	4	4	4	4
30. ¿Los conflictos laborales han provocado su ausencia laboral?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Ausentismo multifactorial	31. ¿Se siente Ud. poco motivado en su trabajo?	4	4	4	4
	32. ¿Le faltan habilidades para desempeñarse adecuadamente en su puesto laboral?	4	4	4	4
	33. ¿No se siente cómodo con su jornada laboral?	4	4	4	4
	34. ¿El clima laboral en su organización no es lo que Ud. precisamente espera?	4	4	4	4
	35. ¿Ud. no está de acuerdo con algunas políticas de la organización?	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Dr. Huachaca Urbina, Antonio Roberto
Especialidad del experto	Docente Metodólogo en Investigación.
Código de colegiatura	 https://orcid.org/0000-0003-4784-6524
Ficha CTI Vitae (*)	http://directorio.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=162250

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 30 de abril del 2022

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"Estrés laboral y Ausentismo del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022"
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Flores Llaullipoma Cecilia Victoria Sulca Chinchay Edith Carla

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Reacciones fisiológicas	1. ¿Sufre de jaqueca o dolor de cabeza frecuentemente?	4	4	4	4
	2. ¿Sufre de dolor cuello o espalda a menudo?	4	4	4	4
	3. ¿Se fatiga o se cansa con frecuencia?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Reacciones cognitivas	4. ¿Se olvida de las cosas con frecuencia?	4	4	4	4
	5. ¿Tiene dificultad para concentrarse en su trabajo?	4	4	4	4
	6. ¿Su capacidad de resolver problemas es baja?	4	4	4	4
	7. ¿Tiene poca capacidad de aprendizaje?	3	3	3	3

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Reacciones conductuales	8. ¿Es poco eficaz, es decir, no cumple los objetivos asignados?	4	4	3	3
	9. ¿Es poco eficiente, es decir, genera productos/servicios con más de los recursos necesarios?	4	4	4	4
	10. ¿Tiene problemas para interrelacionarse con sus compañeros?	3	3	3	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	11. ¿Ingiere bebidas alcohólicas más que el estándar de personas?	4	4	4	4
	12. ¿Le gusta fumar cigarrillos de tabaco?	4	4	4	4

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Reacciones emocionales	13. ¿Presenta ansiedad y/o miedo con frecuencia?	4	4	4	4
	14. ¿Anda de mal humor últimamente?	4	4	4	4
	15. ¿Siente frustración ante las situaciones que le ocurren?	4	4	4	4
	16. ¿Se siente con impotencia ante ciertos acontecimientos en su vida?	4	4	4	4
	17. ¿Se siente inseguro y con poca confianza de sí mismo?	4	4	4	4
	18. ¿Se siente desmotivado en su trabajo?	4	4	4	4

VARIABLE 2: AUSENTISMO DEL PERSONAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Ausentismo legal	19. ¿Se enferma Ud. con frecuencia?	3	3	3	3
	20. ¿Sufre de enfermedades crónicas?	4	4	4	4
	21. ¿Ha sufrido alguna enfermedad que le haya impedido acudir al trabajo?	4	4	4	4
	22. ¿Ha sufrido algún accidente laboral que le haya impedido acudir al trabajo?	4	4	4	4
	23. ¿Ha solicitado en algún momento licencia laboral de manera legal?	4	4	4	4
	24. ¿Solicita licencias legales con frecuencia?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Ausentismo voluntario	25. ¿Ha solicitado algún permiso particular para ausentarse del trabajo?	3	3	3	3
	26. ¿Solicita permisos particulares con frecuencia?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

27. ¿Se ha ausentado en su trabajo sin tener la autorización correspondiente?	4	4	4	4
28. ¿Se ha ausentado en su trabajo sin avisar previamente?	4	4	4	4
29. ¿Se le han generado o presentado alguna vez conflictos laborales con su jefe o compañeros?	4	4	4	4
30. ¿Los conflictos laborales han provocado su ausencia laboral?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Ausentismo multifactorial	31. ¿Se siente Ud. poco motivado en su trabajo?	3	3	3	3
	32. ¿Le faltan habilidades para desempeñarse adecuadamente en su puesto laboral?	4	4	3	3
	33. ¿No se siente cómodo con su jornada laboral?	4	3	4	3
	34. ¿El clima laboral en su organización no es lo que Ud. precisamente espera?	4	4	4	4
	35. ¿Ud. no está de acuerdo con algunas políticas de la organización?	4	4	4	4



 Firma del Juez Experto
 Mag. Edwin Paul Prado Cominges
 DNI:21526936

Apellidos y Nombre del experto	Prado Cominges Edwin Paul
Especialidad del experto	Economía y Finanzas
Código de colegiatura	08454
Ficha CTI Vitae (*)	Magíster en Administración

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 26 de abril del 2022

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	“Estrés laboral y Ausentismo del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022”
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Flores Llaullipoma Cecilia Victoria Sulca Chinchay Edith Carla

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Reacciones fisiológicas	1. ¿Sufre de jaqueca o dolor de cabeza frecuentemente?	3	4	4	4
	2. ¿Sufre de dolor cuello o espalda a menudo?	3	4	4	4
	3. ¿Se fatiga o se cansa con frecuencia?	3	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Reacciones cognitivas	4. ¿Se olvida de las cosas con frecuencia?	3	3	4	4
	5. ¿Tiene dificultad para concentrarse en su trabajo?	3	3	4	4
	6. ¿Su capacidad de resolver problemas es baja?	3	3	4	4
	7. ¿Tiene poca capacidad de aprendizaje?	3	3	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Reacciones conductuales	8. ¿Es poco eficaz, es decir, no cumple los objetivos asignados?	4	4	4	4
	9. ¿Es poco eficiente, es decir, genera productos/servicios con más de los recursos necesarios?	4	4	4	4
	10. ¿Tiene problemas para interrelacionarse con sus compañeros?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	11. ¿Ingiere bebidas alcohólicas más que el estándar de personas?	3	3	3	3
	12. ¿Le gusta fumar cigarrillos de tabaco?	4	4	4	4

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Reacciones emocionales	13. ¿Presenta ansiedad y/o miedo con frecuencia?	2	3	4	4
	14. ¿Anda de mal humor últimamente?	2	3	4	4
	15. ¿Siente frustración ante las situaciones que le ocurren?	2	3	3	4
	16. ¿Se siente con impotencia ante ciertos acontecimientos en su vida?	2	3	4	4
	17. ¿Se siente inseguro y con poca confianza de sí mismo?	3	3	3	3
	18. ¿Se siente desmotivado en su trabajo?	2	3	3	3

VARIABLE 2: AUSENTISMO DEL PERSONAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Ausentismo legal	19. ¿Se enferma Ud. con frecuencia?	4	4	4	4
	20. ¿Sufre de enfermedades crónicas?	4	4	4	4
	21. ¿Ha sufrido alguna enfermedad que le haya impedido acudir al trabajo?	4	4	4	4
	22. ¿Ha sufrido algún accidente laboral que le haya impedido acudir al trabajo?	4	4	4	4
	23. ¿Ha solicitado en algún momento licencia laboral de manera legal?	4	4	4	4
	24. ¿Solicita licencias legales con frecuencia?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Ausentismo voluntario	25. ¿Ha solicitado algún permiso particular para ausentarse del trabajo?	2	3	4	4
	26. ¿Solicita permisos particulares con frecuencia?	2	3	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

27. ¿Se ha ausentado en su trabajo sin tener la autorización correspondiente?	3	3	3	3
28. ¿Se ha ausentado en su trabajo sin avisar previamente?	2	3	4	4
29. ¿ Se le han generado o presentado alguna vez conflictos laborales con su jefe o compañeros?	3	3	4	4
30. ¿Los conflictos laborales han provocado su ausencia laboral?	3	3	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Ausentismo multifactorial	31. ¿Se siente Ud. poco motivado en su trabajo?	4	4	4	4
	32. ¿Le faltan habilidades para desempeñarse adecuadamente en su puesto laboral?	2	3	4	4
	33. ¿No se siente cómodo con su jornada laboral?	2	3	3	3
	34. ¿El clima laboral en su organización no es lo que Ud precisamente espera?	4	4	4	4
	35. ¿Ud. no está de acuerdo con algunas políticas de la organización?	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Mario Enrique Arauco Loyola
Especialidad del experto	Maestría en Administración y Dirección de Empresas
Código de colegiatura	
Ficha CTI Vitae (*)	https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do;jsessionid=351770571c155d27537e1a415bed?id_investigador=100947

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 13 de abril del 2022

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	“Estrés laboral y Ausentismo del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022”
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Flores Llaullipoma Cecilia Victoria Sulca Chinchay Edith Carla

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Reacciones fisiológicas	1. ¿Sufre de jaqueca o dolor de cabeza frecuentemente?	4	4	4	4
	2. ¿Sufre de dolor cuello o espalda a menudo?	4	4	4	4
	3. ¿Se fatiga o se cansa con frecuencia?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Reacciones cognitivas	4. ¿Se olvida de las cosas con frecuencia?	4	4	4	4
	5. ¿Tiene dificultad para concentrarse en su trabajo?	4	4	4	4
	6. ¿Su capacidad de resolver problemas es baja?	4	4	3	3
	7. ¿Tiene poca capacidad de aprendizaje?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Reacciones conductuales	8. ¿Es poco eficaz, es decir, no cumple los objetivos asignados?	4	3	4	4
	9. ¿Es poco eficiente, es decir, genera productos/servicios con más de los recursos necesarios?	4	3	4	4
	10. ¿Tiene problemas para interrelacionarse con sus compañeros?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	11. ¿Ingiere bebidas alcohólicas más que el estándar de personas?	4	4	4	4
	12. ¿Le gusta fumar cigarrillos de tabaco?	4	4	4	4

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Reacciones emocionales	13. ¿Presenta ansiedad y/o miedo con frecuencia?	4	4	4	4
	14. ¿Anda de mal humor últimamente?	4	4	4	4
	15. ¿Siente frustración ante las situaciones que le ocurren?	4	4	4	4
	16. ¿Se siente con impotencia ante ciertos acontecimientos en su vida?	4	4	4	4
	17. ¿Se siente inseguro y con poca confianza de sí mismo?	4	4	4	4
	18. ¿Se siente desmotivado en su trabajo?	4	4	4	4

VARIABLE 2: AUSENTISMO DEL PERSONAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Ausentismo legal	19. ¿Se enferma Ud. con frecuencia?	4	4	4	4
	20. ¿Sufre de enfermedades crónicas?	4	4	4	4
	21. ¿Ha sufrido alguna enfermedad que le haya impedido acudir al trabajo?	4	4	4	4
	22. ¿Ha sufrido algún accidente laboral que le haya impedido acudir al trabajo?	4	4	4	4
	23. ¿Ha solicitado en algún momento licencia laboral de manera legal?	4	4	4	4
	24. ¿Solicita licencias legales con frecuencia?	4	3	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Ausentismo voluntario	25. ¿Ha solicitado algún permiso particular para ausentarse del trabajo?	4	4	4	4
	26. ¿Solicita permisos particulares con frecuencia?	4	4	4	4
	27. ¿Se ha ausentado en su trabajo sin tener la autorización correspondiente?	4	4	4	4
	28. ¿Se ha ausentado en su trabajo sin avisar previamente?	4	4	4	4
	29. ¿Se le han generado o presentado alguna vez conflictos laborales con su jefe o compañeros?	4	4	4	4
	30. ¿Los conflictos laborales han provocado su ausencia laboral?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Ausentismo multifactorial	31. ¿Se siente Ud. poco motivado en su trabajo?	4	4	4	4
	32. ¿Le faltan habilidades para desempeñarse adecuadamente en su puesto laboral?	4	4	4	4
	33. ¿No se siente cómodo con su jornada laboral?	4	4	4	4
	34. ¿El clima laboral en su organización no es lo que Ud. precisamente espera?	4	4	4	4
	35. ¿Ud. no está de acuerdo con algunas políticas de la organización?	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	LA CRUZ ARANGO OSCAR DAVID
Especialidad del experto	ADMINISTRACIÓN
Código de colegiatura	36824
Ficha CTI Vitae (*)	https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=101264

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 20 de abril del 2022

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	“Estrés laboral y Ausentismo del personal administrativo en una empresa de seguridad privada, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2022”
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Flores Llaullipoma Cecilia Victoria Sulca Chinchay Edith Carla

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Reacciones fisiológicas	1. ¿Sufre de jaqueca o dolor de cabeza frecuentemente?	3	3	3	3
	2. ¿Sufre de dolor cuello o espalda a menudo?	3	3	3	3
	3. ¿Se fatiga o se cansa con frecuencia?	3	3	3	3

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Reacciones cognitivas	4. ¿Se olvida de las cosas con frecuencia?	4	4	4	4
	5. ¿Tiene dificultad para concentrarse en su trabajo?	4	4	4	4
	6. ¿Su capacidad de resolver problemas es baja?	4	4	4	4
	7. ¿Tiene poca capacidad de aprendizaje?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Reacciones conductuales	8. ¿Es poco eficaz, es decir, no cumple los objetivos asignados?	3	3	3	3
	9. ¿Es poco eficiente, es decir, genera productos/servicios con más de los recursos necesarios?	3	3	3	3
	10. ¿Tiene problemas para interrelacionarse con sus compañeros?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	11. ¿Ingiere bebidas alcohólicas más que el estándar de personas?	2	2	2	2
	12. ¿Le gusta fumar cigarrillos de tabaco?	2	2	2	2

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Reacciones emocionales	13. ¿Presenta ansiedad y/o miedo con frecuencia?	4	4	4	4
	14. ¿Anda de mal humor últimamente?	4	4	4	4
	15. ¿Siente frustración ante las situaciones que le ocurren?	4	4	4	4
	16. ¿Se siente con impotencia ante ciertos acontecimientos en su vida?	3	3	3	3
	17. ¿Se siente inseguro y con poca confianza de sí mismo?	4	4	4	4
	18. ¿Se siente desmotivado en su trabajo?	4	4	4	4

VARIABLE 2: AUSENTISMO DEL PERSONAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Ausentismo legal	19. ¿Se enferma Ud. con frecuencia?	3	3	3	3
	20. ¿Sufre de enfermedades crónicas?	1	1	1	1
	21. ¿Ha sufrido alguna enfermedad que le haya impedido acudir al trabajo?	4	4	4	4
	22. ¿Ha sufrido algún accidente laboral que le haya impedido acudir al trabajo?	4	4	4	4
	23. ¿Ha solicitado en algún momento licencia laboral de manera legal?	4	4	4	4
	24. ¿Solicita licencias legales con frecuencia?	1	1	1	1

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Ausentismo voluntario	25. ¿Ha solicitado algún permiso particular para ausentarse del trabajo?	1	1	1	1
	26. ¿Solicita permisos particulares con frecuencia?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

27. ¿Se ha ausentado en su trabajo sin tener la autorización correspondiente?	4	4	4	4
28. ¿Se ha ausentado en su trabajo sin avisar previamente?	1	1	1	1
29. ¿Se ha ausentado en su trabajo sin avisar previamente?	1	1	1	1
30. ¿Los conflictos laborales han provocado su ausencia laboral?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Ausentismo multifactorial	31. ¿Se siente Ud. poco motivado en su trabajo?	4	4	4	4
	32. ¿Le faltan habilidades para desempeñarse adecuadamente en su puesto laboral?	4	4	4	4
	33. ¿No se siente cómodo con su jornada laboral?	2	2	2	2
	34. ¿El clima laboral en su organización no es lo que Ud. precisamente espera?	4	4	4	4
	35. ¿Ud. no está de acuerdo con algunas políticas de la organización?	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	RICHARD ALEJANDRO AGUIRRE CAMARENA
Especialidad del experto	Maestro en Ciencias Administrativas con mención en Gestión Financiera
Código de colegiatura	19135 – CORLAD - CALLAO
Ficha CTI Vitae (*)	https://ctivitae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=168792

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>