

ESCUELA DE POSGRADO NEWMANN

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



Gestión de asistencias y satisfacción laboral en los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023.

Tesis

para optar el Grado a Nombre de la Nación de:

Maestro en
Administración De Negocios

Autores:

Lic. Gambetta González, Libia

Docente guía:

Mgr. Pinto Villar, Yenny Marilú

**TACNA – PERÚ
2024**

22%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad de (los) autor (es)”

Índice

Índice	iii
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras	ix
Índice de anexos.....	xi
Resumen	xii
Abstract.....	xiii
Introducción	xiv
Capítulo I. Antecedentes del Problema	15
1.1. Título del Tema	15
1.2. Planteamiento del Problema	15
1.3. Formulación del Problema.....	17
1.3.1. Interrogante general	17
1.3.2. Interrogantes específicas	17
1.4. Hipótesis.....	18
1.4.1. Hipótesis general.....	18
1.4.2. Hipótesis específicas.....	18
1.5. Objetivos de la Investigación.....	19
1.5.1. Objetivo general	19

1.5.2. Objetivos específicos.....	19
1.6. Metodología.....	19
1.7. Justificación.....	21
1.7.1. Justificación Teórica	21
1.7.2. Justificación Metodológica.....	21
1.7.3. Justificación Práctica	22
1.8. Definiciones.....	22
1.9. Alcances y Limitaciones	24
1.9.1. Alcances.....	24
1.9.2. Limitaciones	24
1.10. Cronograma	26
Capítulo II. Marco Teórico	27
2.1. Conceptualización de las variables o tópicos clave.....	27
2.1.1. Conceptualización de la variable gestión de asistencias.....	27
2.1.2. Conceptualización de la variable satisfacción laboral.....	28
2.2. Importancia de las variables.....	29
2.2.1. Importancia de la variable gestión de asistencias	29
2.2.2. Importancia de la variable satisfacción laboral	30
2.3. Modelo de las variables.....	31
2.3.1. Teorías y modelos de la variable gestión de asistencias.....	31

2.3.2. Teorías y modelos asociados a la satisfacción laboral.....	35
2.4. Análisis comparativo	39
2.5. Análisis crítico.....	40
Capítulo III. Marco Referencial	42
3.1. Reseña histórica.....	42
3.2. Presentación de actores.....	45
3.3. Diagnóstico sectorial	47
Capítulo IV. Resultados.....	49
4.1. Marco metodológico	49
4.1.1. Tipo	49
4.1.2. Diseño	49
4.1.3. Población.....	49
4.1.4. Muestra	50
4.1.5. Instrumentos.....	50
4.2. Resultados	52
4.2.1. Varianza y confiabilidad de los instrumentos.....	52
4.2.2. Análisis descriptivo	54
4.1.2. Análisis inferencial.....	67
4.3. Discusión.....	80
Capítulo V. Sugerencias.....	83

5.1. Conclusiones.....	83
5.2. Recomendación	86
Bibliografía	88
Anexos.....	95
Anexo 1 . Instrumentos	95
Anexo 2 . Fichas de validación de juicio de expertos.....	98

Índice de tablas

Tabla 1 Análisis comparativo de la variable "gestión de asistencias"	39
Tabla 2 Análisis comparativo de la variable "satisfacción laboral"	40
Tabla 3 Matriz FODA	47
Tabla 4 Baremos por dimensiones y variables.....	51
Tabla 5 Resultados de juicio de expertos	51
Tabla 5 Resultados de juicio de expertos	52
Tabla 5 Alfa de Cronbach por instrumento.....	53
Tabla 8 Hallazgos observados en la Gestión del Tiempo	54
Tabla 9 Hallazgos observados en la Responsabilidad.....	55
Tabla 10 Hallazgos observados en la Puntualidad	56
Tabla 11 Hallazgos observados en el Ausentismo.....	57
Tabla 12 Hallazgos observados en las Licencias Falsas	58
Tabla 13 Hallazgos observados en la Gestión de Asistencias	59
Tabla 14 Hallazgos observados en la Satisfacción con la supervisión y participación en la organización	60
Tabla 15 Hallazgos observados en la Satisfacción con la remuneración y las prestaciones	61
Tabla 16 Hallazgos observados en la Satisfacción intrínseca.....	62
Tabla 17 Hallazgos observados en la Satisfacción con el ambiente físico	63
Tabla 18 Hallazgos observados en la Satisfacción con la cantidad de producción..	64
Tabla 19 Hallazgos observados en la Satisfacción con la calidad de producción....	65

Tabla 20 Hallazgos observados en la Satisfacción Laboral	66
Tabla 21 Resultados de la prueba de normalidad.....	67
Tabla 22 Correlación V1 y V2	69
Tabla 23 Correlación D1 y V2	71
Tabla 24 Correlación D2 y V2	73
Tabla 25 Correlación D3 y V2	75
Tabla 26 Correlación D4 y V2	77
Tabla 27 Correlación D5 y V2	79

Índice de figuras

Figura 1 Teoría de la autodeterminación de Deci y Ryan.....	32
Figura 2 Modelos de las dos dimensiones de compromiso organizacional de Cohen	33
Figura 3 Teoría de los dos factores de Herzberg	36
Figura 4 Teoría de las expectativas de Vroom	37
Figura 5 Unidades económicas en ZOFRATACNA	43
Figura 6 Objetivo estratégico de la ZOFRATACNA	44
Figura 7 Organigrama estructural de ZOFRATACNA.....	45
Figura 8 Hallazgos observados en la Gestión del Tiempo.....	54
Figura 9 Hallazgos observados en la Responsabilidad	55
Figura 10 Hallazgos observados en la Puntualidad.....	56
Figura 11 Hallazgos observados en el Ausentismo	57
Figura 12 Hallazgos observados en las Licencias Falsas	58
Figura 13 Hallazgos observados en la Gestión de Asistencias	59
Figura 14 Hallazgos observados en la Satisfacción con la supervisión y participación en la organización	60
Figura 15 Hallazgos observados en la Satisfacción con la remuneración y las prestaciones	61
Figura 16 Hallazgos observados en la Satisfacción intrínseca	62
Figura 17 Hallazgos observados en la Satisfacción con el ambiente físico.....	63
Figura 18 Hallazgos observados en la Satisfacción con la cantidad de producción	64

Figura 19 Hallazgos observados en la Satisfacción con la calidad de producción . 65

Figura 20 Hallazgos observados en la Satisfacción Laboral..... 66

Índice de anexos

Anexo 1 . Instrumentos	95
Anexo 2 . Fichas de validación de juicio de expertos.....	98

Resumen

La intención de la pesquisa se centra en conocer la relación entre la gestión de asistencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA en el año 2023. Desde un punto de vista metodológico, el avance de la pesquisa se efectuó bajo un marco cuantitativo, de tipo básica e inclinado hacia un diseño no experimental de naturaleza transversal, asimismo, se trabajó bajo un nivel correlacional. El levantamiento de información se trabajó a través de la encuesta, centrada en un grupo de 102 colaboradores de ZOFRATACNA. Los principales hallazgos revelaron que un 68,6% de los trabajadores presentaron un nivel alto de gestión de asistencias, mientras que un 63,7% informó sobre un nivel elevado de satisfacción laboral. Además, se concluyó con la validación de la relación entre la "Gestión de asistencias" y "Satisfacción laboral" de los colaboradores de ZOFRATACNA, mostrando una correlación positiva y muy alta. Los valores que respaldan estos resultados fueron una significancia de (0,000) y un coeficiente de correlación de (0,997).

Palabras clave: asistencias, satisfacción, gestión de tiempo.

Abstract

The purpose of the research is to understand the relationship between attendance management and job satisfaction among ZOFRATACNA employees in the year 2023. Methodologically, the research was conducted under a quantitative framework, of basic type, and inclined towards a non-experimental design of a transversal nature. Additionally, it worked under a correlational level. Data collection was carried out through a survey, targeting a group of 102 ZOFRATACNA employees. The main findings revealed that 68.6% of workers showed a high level of attendance management, while 63.7% reported a high level of job satisfaction. Furthermore, it was concluded that there was a significant relationship between the variables "Attendance management" and "Job satisfaction" among ZOFRATACNA employees, showing a positive and very high correlation. The values supporting these results were a significance of (0.000) and a correlation coefficient of (0.997).

Keywords: attendance, satisfaction, time management.

Introducción

En ZOFRATACNA, el problema central de la gestión de asistencias se enfocó en el ausentismo, la falta de compromiso, y la expresión de niveles variables de insatisfacción tácitos, lo cual es un indicio de la presencia de posibles disfunciones en la gestión del control real del tiempo laboral y sus consecuencias en la satisfacción de los empleados. Este problema, impulso el desarrollo de una investigación, la cual se estructuro en cinco capítulos:

Capítulo I: Se centra en contextualizar el tema y problema de estudio, para ello, se precisan las principales causas y posibles consecuencias. Paralelamente, se argumenta el desarrollo del estudio, se presentan objetivos y se exponen hipótesis.

Capítulo II: Se exponen los principales conceptos teóricos vinculados a las variables de estudio, principalmente, la definición, importancia y modelos teóricos, el capítulo concluye con un análisis comparativo y crítico.

Capítulo III: Se describe los antecedentes y evolución de la ZofraTacna, se realiza la presentación de los actores y se culmina con el diagnostico sectorial.

Capítulo IV: Este capítulo aborda la metodología utilizada en la investigación, describiendo el tipo de estudio, el diseño, la población, la muestra y los instrumentos utilizados. Luego, se presentan los resultados del análisis descriptivo e inferencial.

Capítulo V: En este último capítulo, se extraen conclusiones a partir de los resultados y se ofrecen recomendaciones para mejorar la gestión de asistencias y la satisfacción laboral.

Capítulo I. Antecedentes del Problema

1.1. Título del Tema

Gestión de asistencia y satisfacción laboral en los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023.

1.2. Planteamiento del Problema

La gestión de asistencia es fundamental en toda empresa, pues facilita la evaluación del rumbo de la empresa (Jasim Bader & Sankar, 2019). Asimismo, la satisfacción es una actitud y postura hacia el trabajo (Charaja Incacutipa & Mamani Gamarra, 2014), también se concibe como una respuesta emocional derivada de la evaluación de las condiciones laborales (Vargas Tellez, 2011).

A nivel mundial, según Global Workforce of the Future (2022), un 69% de trabajadores está satisfecho, con China y Brasil liderando esta lista. El salario y la flexibilidad de horario son los aspectos más valorados, mientras la insatisfacción está asociada al estrés y rotación de personal. En Latinoamérica, un 80% no está satisfecha con su trabajo por la falta de compromiso (Juarez, 2022). No obstante, un 56% no piensa renunciar a su empleo actual (Colombo, 2022).

En Perú, un 24% está satisfecho con su trabajo (La República, 2020). Asimismo, un 36% no está motivado en su trabajo (PerúRetail, 2023). Por ende, la tasa de ausencia laboral es de 30.67% (PQS, 2022). Además, la productividad por hora es de 15.2%, que indica que se necesita 5 horas y media para generar valor en el trabajo (Consejo Privado de Competitividad, 2023).

En la ZOFRATACNA al año 2023, se observan discrepancias en los mecanismos de control, horarios implementados y la satisfacción laboral de los

trabajadores, el control en la actualidad es milimétrico debiendo considerarse no solo las comisiones de servicio, vacaciones, las ausencias por diversos motivos y todo ello en aras de compensación y pago de horas extras. En tanto, los indicadores como el ausentismo, la falta de compromiso, y la expresión de niveles variables de insatisfacción tácitos sugieren la presencia de posibles disfunciones en la gestión del control real del tiempo laboral.

La investigación pretende identificar las causas subyacentes de los síntomas observados. La falta de flexibilidad en los horarios, la rigidez en la aplicación de los mecanismos de control, y la posible desconexión entre las políticas de tiempo y las necesidades individuales de los trabajadores podrían ser factores contribuyentes, ello mellando el rendimiento y la disposición de los colaboradores de diversos regímenes a la contribución de los objetivos institucionales.

Ante la persistencia de estos síntomas y causas no abordadas, es crucial realizar un pronóstico de las posibles consecuencias a corto, mediano y largo plazo. Un pronóstico certero permitirá anticipar los posibles impactos negativos en la organización y proponer estrategias preventivas y correctivas.

La investigación también se enfocará en diseñar un marco de control integrado por recomendaciones para mejorar la gestión de asistencia y la satisfacción laboral. En resumen, la investigación abordará la relación entre la gestión de asistencia y la satisfacción laboral en los trabajadores de ZOFRATACNA al año 2023, analizando factores como la gestión de tiempo, responsabilidad, puntualidad, ausentismo y licencias falsas, asimismo, se

realizarán recomendaciones con el fin de aportar a la mejor del ambiente laboral, bienestar y el rendimiento organizacional.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Interrogante general

¿Qué relación existe entre la gestión de asistencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023?

1.3.2. Interrogantes específicas

- a. ¿Qué relación existe entre la gestión del tiempo y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023?
- b. ¿Qué relación existe entre la responsabilidad y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023?
- c. ¿Qué relación existe entre la puntualidad y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023?
- d. ¿Qué relación existe entre el ausentismo y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023?
- e. ¿Qué relación existe entre las licencias falsas y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023?

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la gestión de asistencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023.

1.4.2. Hipótesis específicas

- a. Existe una relación significativa entre la gestión del tiempo y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023.
- b. Existe una relación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023.
- c. Existe una relación significativa entre la puntualidad y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023.
- d. Existe una relación significativa entre el ausentismo y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023.
- e. Existe una relación significativa entre las licencias falsas y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023.

1.5. Objetivos de la Investigación

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de asistencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023.

1.5.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación entre la gestión del tiempo y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023.
- b. Determinar la relación entre la responsabilidad y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023.
- c. Determinar la relación entre la puntualidad y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023.
- d. Determinar la relación entre el ausentismo y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023.
- e. Determinar la relación entre las licencias falsas y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023.

1.6. Metodología

La pesquisa se estructura y desarrolla bajo el marco de una metodología totalmente cuantitativa, porque el fin de la investigación es analizar la relación entre dos variables (Behar Rivero, 2019), en este sentido, se establece un tipo de estudio

básica, dado que la investigación se proyecta hacia la contribución de hallazgos y la expansión del tema abordado (Valdivia Dueñas, 2019). Respecto al diseño, se seleccionó un diseño no experimental, dadas las características de la investigación y el nivel de participación del investigador, por el tiempo de ejecución del estudio se determinó un diseño transversal (Vara Horna, 2017). Finalmente, por la implicancia, objetivos y alcance de la investigación se consideró un nivel correlacional (Salas Begazo, 2018).

En sintonía con la metodología seleccionada, se consideró idóneo utilizar la técnica de encuesta, la cual se adapta totalmente al propósito del estudio y tiene la capacidad de obtener información clave sobre la percepción de los trabajadores. Los instrumentos serán referidos de artículos de alta validez científica, el cuestionario “gestión de asistencia” corresponde a la investigación de Jasim y Sanka (2019), mientras el cuestionario de “satisfacción laboral” corresponde a la investigación de Meliá et al. (1990).

Respecto al análisis y procesamiento de información, en la investigación predominará el uso de la estadística, soportada en programas altamente utilizados en investigaciones académicas como SPSS 26. La población es finita y asciende a 137 colaboradores de la unidad de investigación, por lo cual se aplicará la técnica de muestreo por conglomerados al ser de diversos niveles jerárquicos y modalidades de contratación.

1.7. Justificación

1.7.1. Justificación Teórica

La investigación sobre la "Gestión de asistencias y la satisfacción laboral en los trabajadores de ZOFRATACNA al año 2023" se fundamenta en teorías que exploran la relación entre la gestión de asistencias y la satisfacción en el trabajo. Teorías psicológicas como la teoría de la autodeterminación y la teoría del equilibrio trabajo-vida personal proporcionan un marco conceptual sólido para comprender cómo la autonomía en la gestión del tiempo laboral puede influir en la motivación y el bienestar psicológico de los trabajadores. Además, teorías de la organización y del liderazgo ofrecen perspectivas sobre cómo las políticas de control horario pueden afectar la cultura organizativa y la percepción de los empleados respecto a la equidad y la justicia laboral.

1.7.2. Justificación Metodológica

La metodología emplea un diseño cuantitativo. Las encuestas estructuradas permitirán la recopilación de datos cuantificables sobre la aplicación y percepción de la gestión de asistencias, así como la satisfacción laboral. Esto permitirá realizar análisis estadísticos para identificar patrones y tendencias, lo que permitirá la comprensión contextualizada de la relación entre la gestión de asistencias y la satisfacción laboral. (Valdivia Dueñas, 2019)

1.7.3. Justificación Práctica

La investigación tiene implicaciones prácticas significativas tanto para la Zona Franca de Tacna (ZOFRATACNA) como para otras organizaciones que enfrentan desafíos similares en la gestión de asistencias y el bienestar laboral. Los hallazgos prácticos derivados de este estudio podrían guiar a ZOFRATACNA en la optimización de sus políticas de control de asistencias, promoviendo un entorno laboral más flexible y adaptado a las necesidades de los trabajadores. Además, proporcionará insights valiosos sobre cómo equilibrar eficazmente el control horario con la satisfacción laboral, fomentando un ambiente de trabajo más saludable y productivo. (Behar Rivero, 2019)

1.8. Definiciones

- A. **Satisfacción laboral:** Fisher (2000) que afirman que la satisfacción es una respuesta emocional a las condiciones laborales
- B. **Gestión de asistencias:** Es un sistema encargado de la gestión de información horaria, explícitamente verifica el ingreso y salida de los trabajadores de una organización. (Pantoja Blyde, Lozano Leal, & Portillo Montiel, 2013)
- C. **ZOFRATACNA:** Es un área o espacio territorial que brinda distintos beneficios aduaneros a las empresas que realicen actividades dentro de este territorio. (ZOFRATACNA, ¿Qué es ZOFRATACNA?, 2022)

- D. **Jerarquía laboral:** Se define como la distribución, asignación y organización de los trabajadores bajo criterios de estatus. (Riofrio, 2020)
- E. **Sistemas de compensación horaria:** Se asocia a las labores realizadas fuera del horario regular de trabajo, que involucra la asignación de una remuneración adicional.
- F. **Asistencia laboral:** Se entiende como la acción de estar, en un lugar y tiempo acordado previamente. (Jasim Bader & Sankar, 2019)
- G. **Puntualidad:** Es la virtud de organizar cronológicamente para cumplir una función en un tiempo establecido. (Jasim Bader & Sankar, 2019)
- H. **Ausentismo:** Se asocia a la continuidad y duración de las inasistencias justificadas o injustificadas de los trabajadores en un entorno laboral. (Jasim Bader & Sankar, 2019)
- I. **Condiciones laborales:** Involucra diversos temas en un ámbito laboral, como la remuneración, horario de trabajo, espacio físico y clima laboral. (Sabastizagal Vela, 2020)
- J. **Asistencia biométrica:** Es un sistema tecnológico que trabaja de forma automática, su función es acceder o denegar el ingreso a una personal, según el reconocimiento de aspectos físicos para la huella digital o reconocimiento facial. (Genera, 2019)

1.9. Alcances y Limitaciones

1.9.1. Alcances

La pesquisa buscará comprender a fondo la realidad específica de ZOFRATACNA al año 2023, brindando una visión detallada de los mecanismos de control horario implementados y su impacto en la satisfacción laboral de los trabajadores. Asu vez los hallazgos de la investigación se traducirán en recomendaciones prácticas y específicas para mejorar la gestión del tiempo y la satisfacción laboral en ZOFRATACNA, brindando a la organización orientación para implementar cambios positivos. Aunque la investigación se centra en ZOFRATACNA, se espera que los resultados y las recomendaciones puedan tener aplicabilidad en otras empresas que afronten un realidad similiar.

1.9.2. Limitaciones

Las limitaciones de investigación son las siguientes:

- a. **Contextualización exclusiva:** Los resultados pueden no ser generalizables a otras organizaciones con contextos diferentes, ya que la investigación se centra exclusivamente en ZOFRATACNA al año 2023.
- b. **Limitación temporal:** Al realizarse en un periodo específico, las dinámicas temporales que podrían afectar la percepción de la gestión de asistencia y la satisfacción laboral no podrán ser completamente capturadas.

- c. Participación voluntaria:** La obtención de datos dependerá de la participación voluntaria de los colaboradores, lo que podría introducir sesgos en la muestra, ya que aquellos con opiniones más fuertes podrían ser más propensos a participar.
- d. Limitaciones de tiempo y recursos:** Existe una limitación de tiempo y recursos, lo que podría afectar la extensión y profundidad de la recopilación de datos y análisis.
- e. Posible sesgo en respuestas:** Existe la posibilidad de que los participantes respondan de manera sesgada para reflejar una imagen más favorable o desfavorable de la situación, lo que podría influir en la validez de los resultados.
- f. Cambios organizacionales:** Si ZOFRATACNA presenta cambios organizacionales en el periodo que se desarrolla el estudio, como cambios en la dirección, políticas laborales o estructura jerárquica, estos cambios pueden incidir en la percepción de los colaboradores.
- g. Dependencia de la autorización institucional:** La realización de la investigación en ZOFRATACNA dependerá de la autorización y cooperación total de la institución

Capítulo II. Marco Teórico

2.1. Conceptualización de las variables o tópicos clave

2.1.1. Conceptualización de la variable gestión de asistencias

El control o gestión de asistencias se presenta como un sistema encargado de la gestión de información horaria, explícitamente verifica el ingreso y salida de los trabajadores de una organización. De igual manera, se enfoca en registrar todas las ocurrencias suscitadas dentro del horario laboral, como registro de ausencias, registra el tiempo extra y generalmente es utilizada por la gerencia para evaluar la productividad y cumplimiento de metas. (Pantoja Blyde, Lozano Leal, & Portillo Montiel, 2013)

Por otro lado, la gestión de asistencias se define como un mecanismo administrativo centrado en el control automático de entrada y salida de los empleados de una institución. La finalidad de este mecanismo es supervisar la asistencia global e individual en un área o empresa, en un periodo específico. (Saraswat, Bhattacharya, Shah, Satani, & Tanwar, 2023)

De igual manera, la gestión de asistencia es un procedimiento administrativo enfocado en registrar la asistencia de trabajadores en distintos turnos de trabajo. Este control puede efectuarse de manera física o digital, por medio de un sistema de asistencia o software independiente (biométrico). Actualmente, se recomienda a las empresas implementar un sistema de control de asistencia digital, pues válida la asistencia del trabajador e ingreso

sus datos de manera inmediata, generando más validez y reduciendo el riesgo de fraude. (Mohammed, Tolba, & Elmogy, 2018)

2.1.2. Conceptualización de la variable satisfacción laboral

Según la postura de Chiavenato (2009), la satisfacción laboral está directamente asociada al entorno laboral y al performance del trabajador. Explícitamente, si el nivel de satisfacción laboral es favorable, se entiende extrínsecamente que el entorno laboral está influyendo en el performance y resultados del trabajador, en consecuencia, está satisfecho.

Por otro lado, la satisfacción laboral se entiende como el nivel en que un trabajador está contento y cómodo con su trabajo, sin embargo, aún se desconoce si la satisfacción en un ámbito laboral involucra aspectos emocionales o cognitivos (Pujol Cols & Dabos, 2018). Dentro de la comunidad científica la definición de la satisfacción laboral está dividida, pues existen autores como Fisher (2000) que afirman que la satisfacción es una respuesta emocional a las condiciones laborales, Weiss (2002) manifiesta que solo es la evaluación crítica que realiza el trabajador sobre sus condiciones y beneficios laborales.

Por otro lado, para Ramos et al. (2020), la satisfacción laboral se presenta como un estado emocional (positivo o negativo) que percibe el trabajador sobre su experiencia en una empresa, esta experiencia está influida por las condiciones laborales, carga laboral, clima organizacional y

beneficios sociales, asimismo, se entiende que la satisfacción laboral es un factor importante en la calidad de vida laboral.

2.2. Importancia de las variables

2.2.1. Importancia de la variable gestión de asistencias

Existen pocos factores ligados a la gestión del talento humano que inciden directamente en el desarrollo y la productividad de una empresa. No obstante, la gestión de asistencias laboral en todo tipo de empresa, sector o tamaño es fundamental, porque una deficiente gestión puede generar problemas legales que repercutirán en el desempeño y productividad del trabajador. (Jasim Bader & Sankar, 2019)

En un ámbito empresarial, el horario de trabajo está suscrito para todos los trabajadores, pues se busca el contacto y sincronía entre todos los miembros de un equipo de trabajo. No obstante, toda jornada de trabajo es diferente, caracterizada por tardanzas o licencias médicas, que justifican debida o indebidamente una asistencia, o validan que el trabajador puede dejar su puesto de trabajo horas antes, en caso contrario, se requiere que los trabajadores realicen horas extras para cumplir con un objetivo.

En conjunto, estas eventualidades deben quedar registradas, este proceso de registro y control se denominaba “gestión de asistencias”. Entendiendo que la asistencia es simplemente la acción de estar en un lugar, o ausentarse del mismo. Sin embargo, en un ámbito empresarial se requiere

que un trabajador cumpla con las horas establecidas en su jornada laboral para considerar que asistió al trabajo.

En el Perú, se han establecido diversas leyes para mejorar la gestión del talento humano, siendo la ley de control horario, la que regula este aspecto. El objetivo de esta ley es mejorar el ordenamiento y el vínculo laboral entre trabajador y empresa, por medio del fomento de condiciones laborales óptimas y erradicando la explotación laboral por sobre carga horaria. (Lozano, 2023)

2.2.2. Importancia de la variable satisfacción laboral

Según Aguilar et al. (2010):

Las empresas afrontan distintos problemas asociados al desempeño laboral, provocado generalmente por discrepancias internas entre trabajadores que forman parte de un equipo de trabajo, en este escenario, uno de los factores más importantes es la ausencia de satisfacción laboral, lo cual limita la productividad y afecta el clima laboral.

La satisfacción en un ámbito laboral es un término estudiado por tres campos, la psicología, la económica y la gestión del talento humano. Desde un ámbito psicológico, se ha buscado conocer y explicar por qué existen distintos niveles de satisfacción en una empresa si se realizan las mismas funciones, por ende, se busca profundizar en los criterios y supuestos que inciden en cada trabajador. En el campo de la gestión del talento humano, se enfoca en las condicionales laborales y los beneficios que permiten

sostener un nivel adecuado de satisfacción, se afirma que un nivel adecuado de satisfacción influye en la productividad.

El eje central del enfoque de la gestión del talento humano indica que la satisfacción está supeditada al salario y beneficios que brinda la empresa al trabajador para mantenerlo feliz. Finalmente, en un campo economía se indica que la satisfacción se basa enteramente en aspectos económicos, por ende, si la remuneración sube, la satisfacción del trabajador incrementará.

En definitiva, la satisfacción laboral es un concepto ampliamente valorado en un ámbito empresarial, pues repercute en distintos aspectos de la empresa, como la productividad, el desempeño y el éxito de la empresa.

2.3. Modelo de las variables

2.3.1. Teorías y modelos de la variable gestión de asistencias

A continuación, se presentan las principales teorías y modelos asociadas a la variable “gestión de asistencias”.

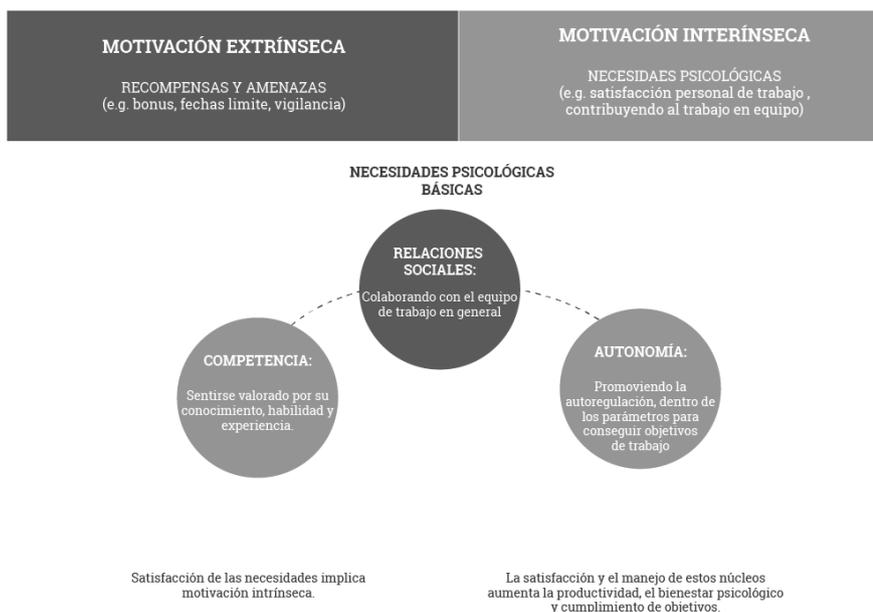
La teoría de la autodeterminación: Esta teoría se enfoca en analizar la personalidad y la motivación de las personas, en base a supuestos que delimitan el comportamiento de una persona a raíz de la satisfacción de necesidades básicas, de relacionamiento y de competencia. La teoría de la autodeterminación se contempla como una subteoría de la motivación humana y está asociada al desarrollo de la personalidad en un ámbito social.

Evaluar el nivel en que el comportamiento de una persona es autodeterminado, o el nivel en que una persona ejecuta una acción con base en una reflexión, es sumamente importante en un ámbito psicológico y empresarial. (Deci, Connell, & Ryan, 1989)

Explícitamente, se conoce que la teoría de la autodeterminación establece que una persona debe satisfacer tres necesidades básicas, ligada a la autonomía en su trabajo, sentirse competitivo y poder relacionarse socialmente con otras personas de su entorno laboral. (Vargas Tellez, 2013)

Figura 1

Teoría de la autodeterminación de Deci y Ryan



Nota. referido de Vargas (2013).

Modelo de las dos dimensiones del compromiso organizacional:

Este modelo fue presentado por Cohen (2007), establece que un trabajador

llega a una empresa con un nivel de compromiso adquirido, que cambia según las condiciones laborales, por ello, se genera un cambio temporal que contrasta él antes y después de ingresar a la empresa. Asimismo, este modelo está integrado por dos dimensiones: Apego instrumental y apego psicológico.

El apego instrumental; se basa fundamentalmente en el intercambio generado entre trabajador y empresa, se basa en la teoría de la continuidad, donde el trabajador analiza los costos y beneficios de dejar su trabajo. Por ello, el **apego instrumental** se centra en el análisis de los beneficios por la permanencia en un trabajo, cuando los beneficios no satisfacen al trabajador, este puede optar por renunciar. Por otro lado, el apego psicológico se asocia a la obligación moral y ética del trabajador hacia la empresa, asimismo, se vincula al nivel de compromiso e identificación que desarrolla el trabajador con la empresa. (Nava Soto, Ramos Rubio, & Garcia Uribe, 2021)

Figura 2

Modelos de las dos dimensiones de compromiso organizacional de Cohen

Bases del compromiso	Tiempo	
	Apego instrumental	Antes de entrar a la organización "Propensión instrumental al compromiso"
Apego psicológico	Propensión normativa al compromiso	"Compromiso afectivo"

Nota. referido de Nava eta al. (2021).

Dimensiones

Las dimensiones emergen de la investigación de Jasim y Sankar (2019), donde evalúa la “gestión de asistencias” bajo cinco dimensiones:

- A. **Gestión del tiempo:** Se define como la capacidad de un trabajador para planificar, organizar y delimitar eficientemente su tiempo en un ámbito laboral. Por ende, se evalúa la delimitación de prioridades, la asignación de tareas y la reducción de procrastinación. De forma concluyente, una gestión de tiempo eficiente mejora la productividad laboral y asegura que las funciones del trabajador se cumplan en el tiempo establecido.
- B. **Responsabilidad:** Hace referencia a la actitud y compromiso de un trabajador para cumplir eficientemente sus responsabilidades laborales. Esto involucra actuar de forma ética, priorizar sus funciones laborales y respetar los plazos de ejecución, así como aportar positivamente al cumplimiento de metas.
- C. **Puntualidad:** En un entorno laboral se enfoca primordialmente en llegar a tiempo a las actividades programadas, asesorías, reuniones y funciones asignadas. Involucra la consideración y respeto por el tiempo personal y colectivo de su equipo de trabajo, el compromiso con la eficiencia laboral y la predisposición de cumplir con el horario de trabajo.
- D. **Ausentismo:** Se asocia a la continuidad y duración de las inasistencias justificadas o no justificadas de los trabajadores en un entorno laboral. Las inasistencias pueden estar asociadas a distintos factores como la

salud, familia y evento imprevistos. El ausentismo incide directamente en el desarrollo y continuidad de la empresa, pues impacta en la productividad y desempeño.

E. Licencias falsas: Implica la presentación de un documento o argumento inválido o de dudosa procedencia, que busca justificar la inasistencia a un puesto de trabajo. Comúnmente, se asocia a la simulación de problemas de salud o eventos familiares con el objetivo de tener un tiempo libre, burlando las normas de la empresa. Las licencias falsas vulneran la eficiencia de un sistema de asistencias y puede afectar directamente a la empresa y al trabajador.

2.3.2. Teorías y modelos asociados a la satisfacción laboral

A continuación, se presentan las principales teorías y modelos asociadas la variable “satisfacción laboral”.

Teoría de Herzberg de los Factores de Motivación e Higiene:

Herzberg indica que existen dos factores que influyen en la satisfacción laboral. En primer lugar, los factores de higiene que se vinculan a las características del entorno, se caracterizan porque su presencia no incide en la motivación, pero su ausencia sí repercute en la insatisfacción laboral. Asimismo, se involucra aspectos como el salario y la estabilidad laboral, se definen de “higiene” porque son los requisitos mínimos exigibles por el trabajador para desempeñar sus funciones. (Madero Gomez, 2020)

Por otro lado, los factores de motivación se asocia las funciones del trabajador, se caracteriza porque su ausencia no influye en la insatisfacción, pero su presencia impactar de manera sobresaliente en el desempeño del trabajador, pues realizara sus tareas con un alto nivel de motivación. Estos factores son externos al trabajo y comúnmente se asocia al reconocimiento y logro. (Madero Gomez, 2020)

Figura 3

Teoría de los dos factores de Herzberg

LOS DOS FACTORES DE HERZBERG	
FACTORES MOTIVACIONALES (De satisfacción)	FACTORES DE HIGIENE (De insatisfacción)
Contenido del cargo (Como se siente el individuo en relación a su cargo.	Contexto del cargo (Como se siente el individuo en relación condiciones de la empresa.
<ol style="list-style-type: none"> 1. El trabajo en si 2. Realización 3. Reconocimiento 4. Progreso profesional 5. Responsabilidad 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las condiciones de trabajo 2. Administración de la empresa 3. Salario 4. Relaciones con el supervisor 5. Beneficios y servicios sociales

Nota. referido de Madero (2020).

Teoría de las expectativas de Vroom: El referente principal de esta teoría es Vroom, sin embargo, la teoría también ha recibido el aporte de Lawler. Esta teoría indica que las personas son seres racionales que albergan expectativas frente a eventos futuros. Por ello, su comportamiento

y conducta está directamente asociado a sus expectativas. Bajo este criterio, se plantea que las personas con un alto nivel de motivación establecen metas a su vida y subjetivamente están seguros de que tienen una alta probabilidad de lograr sus metas. (Veytia Bucheli, 2019)

Por ello, para evaluar la motivación desde la perspectiva de esta teoría se debe conocer el valor que una persona atribuye a los beneficios y sus expectativas de un futuro logro. El modelo que argumenta esta teoría sostiene que la motivación y satisfacción está ligada a los deseos personales, desempeño y percepción de recompensa.

Figura 4

Teoría de las expectativas de Vroom



Nota. referido de Vroom (1964).

Dimensiones

Las dimensiones emergen de la investigación de Meliá et al. (1990), donde evalúa la "satisfacción laboral" bajo seis dimensiones:

- A. Satisfacción con la supervisión y participación en la organización:** Se asocia a la percepción de los trabajadores sobre su relación con sus jefes inmediatos. Principalmente, se evalúa la relación entre el trabajador y supervisor, la frecuencia de la supervisión, el trato, la capacitación y la participación del trabajador en temas organizacionales.
- B. Satisfacción con la remuneración y las prestaciones:** Se centra en el nivel de aceptación que emerge del trabajador al valorar su remuneración, no obstante, intervienen otros aspectos como los beneficios sociales y desarrollo profesional.
- C. Satisfacción intrínseca con el trabajo:** Involucra la comodidad y la satisfacción que perciben los trabajadores en su ambiente de trabajo. Comúnmente, se valora la libertad de ejecución, la autonomía en la toma de decisiones y la posibilidad de sobresalir en su entorno laboral.
- D. Satisfacción con el ambiente físico:** Se enfoca en la evaluación que ejerce el trabajador sobre el ambiente físico de su trabajo. Involucra criterios como la pulcritud e higiene, la ventilación, iluminación y espacio de trabajo.
- E. Satisfacción con la cantidad de producción:** Se asocia a la percepción del trabajador sobre el ritmo y carga laboral que demanda su trabajo, asimismo, incluye la satisfacción que percibe el trabajador sobre su desempeño y productividad.
- F. Satisfacción con la calidad de producción:** Involucra la evaluación que el trabajador realiza sobre los equipos y recurso disponibles que tiene

para realizar sus funcionales, así como, la percepción que tiene sobre la calidad de su trabajo. Principalmente, se asocia a los recursos y equipos disponibles.

2.4. Análisis comparativo

Tabla 1

Análisis comparativo de la variable "gestión de asistencias"

Factor	Autor	Análisis
Conceptos	Pantoja et al. (2013) Saraswat et al. (2023) Mohammed et al. (2018)	La variable "gestión de asistencia" se fundamenta en la Teoría de la Autodeterminación de Deci y el Modelo de las dos dimensiones del compromiso organizacional de Cohen. Las dimensiones identificadas por Jasim y Sankar (2019), que incluyen gestión del tiempo, responsabilidad, puntualidad, ausentismo y licencias falsas, reflejan la importancia atribuida a la eficiente gestión de asistencia en el ámbito laboral. Múltiples autores, como Pantoja et al. (2013), Saraswat et al. (2023), y Mohammed et al. (2018), han contribuido a esta comprensión.
Importancia	Jasim y Sankar (2019) Lozano (2023)	
Teoría y modelos	- Teoría de la auto determinación de Deci - Modelo de las dos dimensiones del compromiso organización de Cohen	
Dimensiones	Jasim y Sankar (2019) - Gestión del tiempo - Responsabilidad - Puntualidad - Ausentismo - Licencias falsas	

Tabla 2

Análisis comparativo de la variable "satisfacción laboral"

Factor	Autor	Análisis
Conceptos	Chiavenato (2009)	La satisfacción en un contexto laboral se sostiene principalmente en dos corrientes teóricas, la propuesta por Herzberg y la defendida por Vroom. Respecto a las dimensiones, Meliá (1990) desarrollo un modelo de alta representatividad y validez científica, la cual se compone de 6 dimensiones. Múltiples autores, como Chiavenato (2009), Fisher (2000) y Weiss (2002) han definido conceptualmente esta variable.
	Pujol y Dabos (2018)	
	Fisher (2000)	
	Weiss (2002)	
	Ramos (2020)	
Importancia	Aguilar et al. (2010)	
Teoría y modelos	- Teoría de Herzberg de los factores de motivación e higiene	
	- Teoría de las expectativas de Vroom	
Dimensiones	Meliá et al. (1990) (6 dimensiones)	

2.5. Análisis crítico

El marco teórico presentado brinda una comprensión detallada de las variables “gestión de asistencias” y “satisfacción laboral”, evidenciando su asociación e importancia en un ámbito empresarial. Se destaca la función esencial de la gestión de asistencias, no solo como un proceso de control, sino como una herramienta para medir la productividad. La inclusión de teorías de la auto determinación y el modelo de compromiso organizacional destacan la importancia de la personalidad, actitud y expectativa del trabajador, lo cual añade mayor profundidad al análisis y conceptualización de la variable.

De igual manera, la satisfacción laboral es conceptualizada desde diversas perspectivas, donde se destacan definiciones que se centran en aspectos emocionales o cognitivos, así como influencia directa de las condiciones de trabajo. Las distintas definiciones resaltan la complejidad e importancia de esta variable. La inclusión de teorías como la Herzberg y la teoría de las expectativas de Vroom, destacan la importancia de las expectativas personales y su incidencia en la motivación, lo cual añade mayor profundidad al análisis y conceptualización de la variable.

Finalmente, se selecciona las dimensiones de la investigación de Jasim y Sankar (2019) y Meliá et al. (1990), que brinda una base metodológica e instrumental para la investigación, proporcionando un enfoque estructurado y específico para evaluar estos aspectos en el contexto de ZOFRATACNA en el año 2023.

Capítulo III. Marco Referencial

3.1. Reseña histórica

La Zona Franca y Zona Comercial de Tacna (ZOFRATACNA), inicio operaciones en el año 2002, por medio de la Ley N° 27688, con el propósito de aportar al crecimiento y desarrollo económico de la región de Tacna, sus operaciones se conducen hacia el fomento de inversión e innovación tecnológica. En 1996 se planteó como base el modelo CETICOS que fue el sucesor de ZOTAC, que inicia operaciones en 1990, su principal función era la formalización del comercio y el financiamiento de las principales obras públicas a favor del desarrollo regional. Por otro lado, el modelo CETICOS se posicionó como la principal área de reacondicionamiento de autos de segundo uso, que fue un alicante económico importante para la región y generó una alta tasa de trabajo directo e indirecto (ZOFRATACNA, 2024).

Actualmente, la ZOFRATACNA busca impulsar las siguientes actividades económicas: agroindustrial, ensamblaje, maquila, entre otras actividades, paralelamente, se buscó posicionar y consolidar la zona comercial.

En el 2024, las áreas económicas que están presentes en la ZOFRATACNA son las siguientes:

Figura 5*Unidades económicas en ZOFRATACNA*

Unidades económicas de la ZOFRATACNA	N° Empresas	%	Empleo				
			Empleo Directo	Empleo Indirecto	Empleo Total	% Empleo Total	
Usuarios de la Zona Franca							
1	Confecciones – Industria	16	28%	160	480	640	30%
2	Productos Refractarios - Industria	1	2%	93	279	372	17%
3	Productos prefabricados en base a cemento u hormigón - Industria	2	3%	30	90	120	6%
4	Calzado - Industria	1	2%	20	60	80	4%
5	Alimentos 1ra necesidad – Industria	1	2%	10	30	40	2%
6	Insumos para la Minería – Industria	1	2%	10	30	40	2%
7	Licores - Industria	1	2%	10	30	40	2%
8	Plásticos - Industria	1	2%	10	30	40	2%
9	Agroindustria	3	5%	30	90	120	6%
10	Almacenamiento - Depósitos Francos	24	41%	120	360	480	22%
11	Call Center	3	5%	24	72	96	4%
12	Desarrollo de Software	4	7%	24	72	96	4%
Total		58	100%	541	1,623	2,164	100%

Nota. referido de (ZOFRATACNA, 2024).

En la ZOFRATACNA operan 58 empresas, que brinda trabajo directo a más de 12 000 personas.

La misión y visión de la ZOFRATACNA son:

VISIÓN: Ser la zona franca líder en el Perú y en la parte central de América del Sur.

VISIÓN: Contribuir al desarrollo de la Región Tacna, mediante la promoción de oportunidades y la conformación de ambientes de negocios atractivos que faciliten el desarrollo de actividades económicas, productivas y de servicios con altos niveles de productividad y competitividad.

Asimismo, los objetivos estratégicos de la ZOFRATACNA se presentan en la siguiente figura:

Figura 6

Objetivo estratégico de la ZOFRATACNA

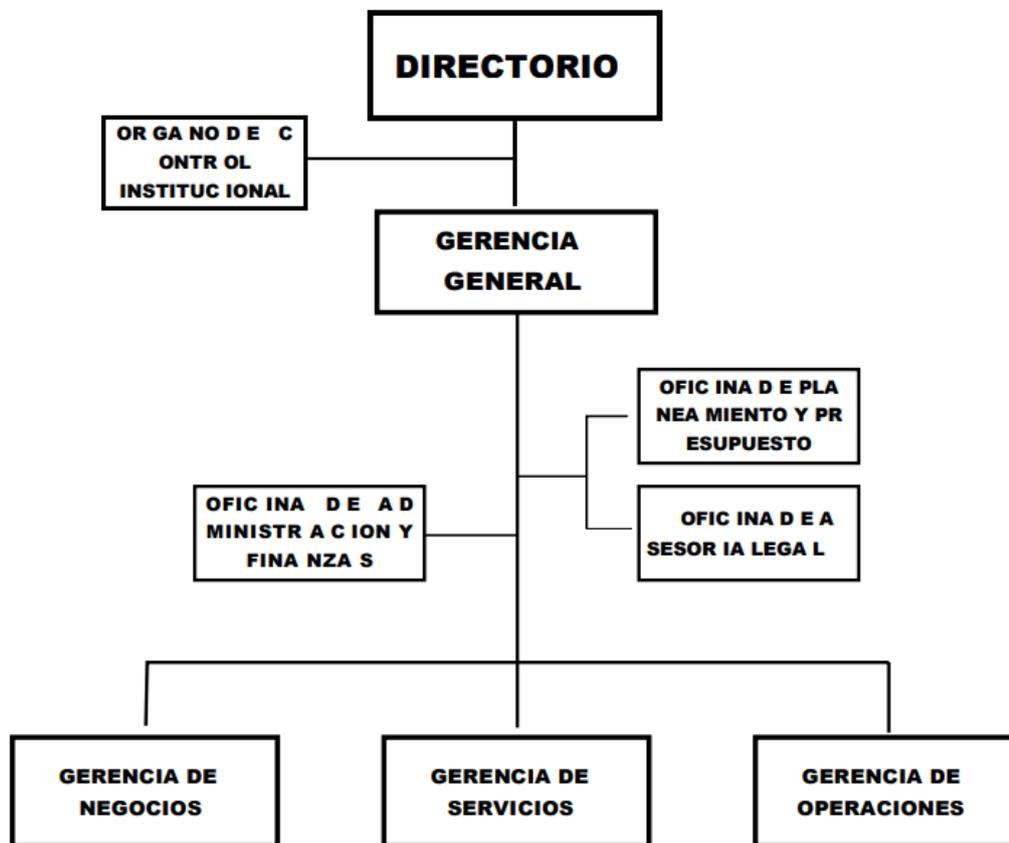
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		INDICADOR	
Código	Descripción	Indicador	Método de Cálculo del Indicador
OEI.01	Fortalecer y dinamizar el desarrollo de la Zona Franca y la Zona Comercial de Tacna.	Número de nuevos usuarios instalados en la Zona Franca.	Sumatoria de nuevos usuarios con contrato de cesionario o usuario.
		Porcentaje de inversión privada	Total ejecutado anual/ Total comprometido anual* 100
		Porcentaje de Incremento de las ventas a la Zona Comercial	((Valor de Venta periodo actual / Valor de Venta del periodo anterior -1) *100
		Índice de deserción de usuarios.	Número de renuncias / Número total de usuarios de Zona Franca
OEI.02	Fortalecer la Gestión interna de ZOFRATACNA	Nivel de fortalecimiento de las competencias de los trabajadores para la mejora de los servicios	Porcentaje de ejecución del Plan de Desarrollo de personas
		Nivel de satisfacción de los usuarios de la Zona Franca	Encuesta de satisfacción de trato cordial a usuario y capacidad de solución a problemas a los usuarios (Escala Licker)
		Porcentaje de saldos positivos en la ejecución presupuestal	Gastos corrientes ejecutados/ Ingresos corrientes ejecutados*100
OEI.03	Activar la Gestión del Riesgo de Desastres	Porcentaje de implementación de gestión de riesgo de desastres	Cantidad porcentual ejecutada/ cantidad Porcentual programada)*100

Nota. referido de (ZOFRATACNA, 2024).

Asimismo, el organigrama estructural de la ZOFRATACNA es el siguiente:

Figura 7

Organigrama estructural de ZOFRATACNA



Nota. referido de (ZOFRATACNA, 2020).

3.2. Presentación de actores

En la presente investigación, los principales actores son:

Colaboradores de ZOFRATACNA:

Los colaboradores representan el grupo de interés más importante en la investigación, pues representan la muestra de estudio. Explícitamente,

brindaron datos sobre su percepción del tema estudiado (gestión de asistencias y satisfacción laboral).

Área de Recursos Humanos de ZOFRATACNA:

Presenta un rol fundamental en la gestión del talento humano y en la implementación de políticas asociadas a la asistencia y satisfacción laboral. Asimismo, brindan información sobre el panorama actual en ZOFRATACNA, las políticas actuales y las medidas que aplican para mejorar la satisfacción laboral.

Alta dirección de ZOFRATACNA:

Están directamente involucrados en las decisiones estrategias e institucionales en la ZOFRATACNA, pues son los encargados de aprobar el Plan Estratégico Institucional que debe incluir medidas para mejorar la gestión de asistencias y satisfacción laboral.

En conjunto, estos actores desempeñan distintos roles, brinda información y perspectiva que aportan a la comprensión del problema y la situación actual de la gestión de asistencia y la satisfacción laboral en ZOFRATACNA.

3.3. Diagnóstico sectorial

El diagnóstico se presenta en la siguiente matriz FODA:

Tabla 3

Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
1) Régimen de incentivos tributarios y aduanero con vigencia hasta el 2024.	1) Actualización del marco normativo de la ZOFRATACNA.
2) Implementación de la gestión por procesos (Programa FAST).	2) Conectividad a través de carretera interoceánica y binacional.
3) Infraestructura de soporte físico y tecnológico en constante actualización.	3) Disponibilidad de mano de obra calificada, pues existen instituciones licenciadas.
4) Disponibilidad de espacio físico.	4) Seguridad interna las 24 horas del día y complejo totalmente cercado.
5) Infraestructura para el abastecimiento de agua, que facilita el desarrollo de actividades económicas.	
6) Constantes programas de capacitación interna.	
7) Implementación de política de Racionalidad en el gasto.	

DEBILIDADES	AMENAZAS
1) El sistema legal de ZOFRATACNA no gestiona contratos de estabilidad jurídica.	1) Ausencia de política de Estado en la zona franca y zonas especiales.
2) La aprobación del TUPA y ROF este sujeto al gobierno regional.	2) Reducción de la recaudación de arancel especial.
3) No se tiene certificaciones internacionales.	3) Fortalecimiento de la inversión en Arica.
4) Déficit de energía eléctrica.	4) Bajo flujo de turistas en la frontera.
5) Carencia de puerto de alto tonelaje.	5) Limitada disponibilidad de agua en la región.
6) No se reconoce el gasto que realiza el comité de administración de ZOFRATACNA.	

Capítulo IV. Resultados

4.1. Marco metodológico

4.1.1. Tipo

Se estableció un tipo de estudio básica, dado que la investigación se proyecta hacia la contribución de hallazgos y la expansión del tema abordado (Valdivia Dueñas, 2019).

4.1.2. Diseño

Respecto al diseño, se seleccionó un diseño no experimental, dadas las características de la investigación y el nivel de participación del investigador, por el tiempo de ejecución del estudio se determinó un diseño transversal (Vara Horna, 2017).

4.1.3. Población

La población es finita y asciende a 137 colaboradores de la unidad de investigación, por lo cual se aplicará la técnica de muestreo por conglomerados al ser de diversos niveles jerárquicos y modalidades de contratación, siendo la unidad muestral los colaboradores activos de ZOFRA TACNA.

4.1.4. Muestra

Con la finalidad de concretar la muestra se estudio se aplica la siguiente operación:

$$n = \frac{N Z^2 p q}{(N - 1)E^2 + Z^2 (p * q)}$$

La fórmula se aplica tomando en cuenta la siguiente información:

N	=	137
Z	=	1.96
P	=	0.5
q	=	0.5
E	=	5% = 0.05

Se determino una muestra de 102 colaboradores de ZOFRATACNA.

4.1.5. Instrumentos

Los instrumentos serán referidos de artículos de alta validez científica, el cuestionario “gestión de asistencia” corresponde a la investigación de Jasim y Sanka (2019), esta estructura bajo cinco dimensiones y diez (10) ítems. Mientras el cuestionario de “satisfacción laboral” corresponde a la investigación de Meliá et al. (1990), esta estructura bajo seis dimensiones y veintiséis (26) ítems.

Los baremos se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 4*Baremos por dimensiones y variables*

Dimensión y variables	Bajo	Medio	Alto
Gestión del tiempo	(2 – 4)	(5 – 7)	(8 – 10)
Responsabilidad	(2 – 4)	(5 – 7)	(8 – 10)
Puntualidad	(2 – 4)	(5 – 7)	(8 – 10)
Ausentismo	(2 – 4)	(5 – 7)	(8 – 10)
Licencias falsas	(2 – 4)	(5 – 7)	(8 – 10)
Gestión de asistencias	(10 – 23)	(24 – 37)	(38 – 50)
Satisfacción con la supervisión y participación en la organización	(8 – 18)	(19 – 29)	(30 – 40)
Satisfacción con la remuneración y las prestaciones	(6 – 14)	(15 – 22)	(23 – 30)
Satisfacción intrínseca	(4 – 9)	(10 – 15)	(16 – 20)
Satisfacción con el ambiente físico	(4 – 9)	(10 – 15)	(16 – 20)
Satisfacción con la cantidad de producción	(2 – 4)	(5 – 7)	(8 – 10)
Satisfacción con calidad de producción	(2 – 4)	(5 – 7)	(8 – 10)
Satisfacción laboral	(26 – 60)	(61 – 95)	(96 – 130)

La validación de juicio de expertos se refleja en la tabla 5, asimismo, las fichas de validación se encuentran en el Anexo 02.

Tabla 5*Resultados de juicio de expertos*

N°	Experto	Instrumento 1	Instrumento 2
1	Sam M. Espinoza Vidaurre. Dr.	Aprobado	Aprobado
2	Leo Rossi, Ernesto Alessandro. Mba	Aprobado	Aprobado
3	Jesús Martín Rodríguez Alburquerque Lic. Mba.Mtro.	Aprobado	Aprobado
Total			

4.2. Resultados

4.2.1. Varianza y confiabilidad de los instrumentos

Se contempla la varianza de los instrumentos aplicados, considerando un análisis por ítem.

Tabla 6

Resultados de juicio de expertos

	N	Media	Varianza
Gestión de asistencias			
Ítem 1	102	3,84	,807
Ítem 2	102	3,81	,609
Ítem 3	102	4,30	,214
Ítem 4	102	4,25	,588
Ítem 5	102	4,39	,874
Ítem 6	102	4,03	1,554
Ítem 7	102	4,12	,818
Ítem 8	102	4,70	,332
Ítem 9	102	3,20	1,288
Ítem 10	102	2,54	,885
Satisfacción laboral			
Ítem 1	102	4,27	,716
Ítem 2	102	3,37	1,523
Ítem 3	102	4,16	,965
Ítem 4	102	3,63	,810
Ítem 5	102	3,88	,659
Ítem 6	102	4,68	,221
Ítem 7	102	3,59	1,017
Ítem 8	102	4,53	,608
Ítem 9	102	2,75	,964
Ítem 10	102	3,01	1,119
Ítem 11	102	3,64	,728
Ítem 12	102	2,58	1,038
Ítem 13	102	3,87	,964
Ítem 14	102	2,77	1,404
Ítem 15	102	3,90	,644
Ítem 16	102	3,87	,508

Ítem 17	102	4,03	,821
Ítem 18	102	3,83	,437
Ítem 19	102	4,34	,228
Ítem 20	102	4,44	,249
Ítem 21	102	4,64	,233
Ítem 22	102	4,04	,632
Ítem 23	102	2,72	1,097
Ítem 24	102	3,30	1,184
Ítem 25	102	4,00	,614
Ítem 26	102	4,50	,351

En resumen, los ítems de la variable gestión de asistencias y satisfacción laboral presentan una media bastante alta, lo que indica una evaluación generalmente positiva, pero la varianza moderada sugiere cierta variabilidad en las respuestas de los evaluadores.

Por otro lado, la confiabilidad de los instrumentos se presenta en la siguiente tabla

Tabla 7

Alfa de Cronbach por instrumento

Instrumento	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión de asistencias	,962	10
Satisfacción laboral	,983	26

Los instrumentos muestran un coeficiente alfa de Cronbach de 0,962 y 0,983, lo que indica una confiabilidad muy alta y una consistencia interna adecuada entre los ítems. Por lo tanto, son apropiados para su aplicación.

4.2.2. Análisis descriptivo

4.2.2.1. Resultados de la variable gestión de asistencias

Tabla 8

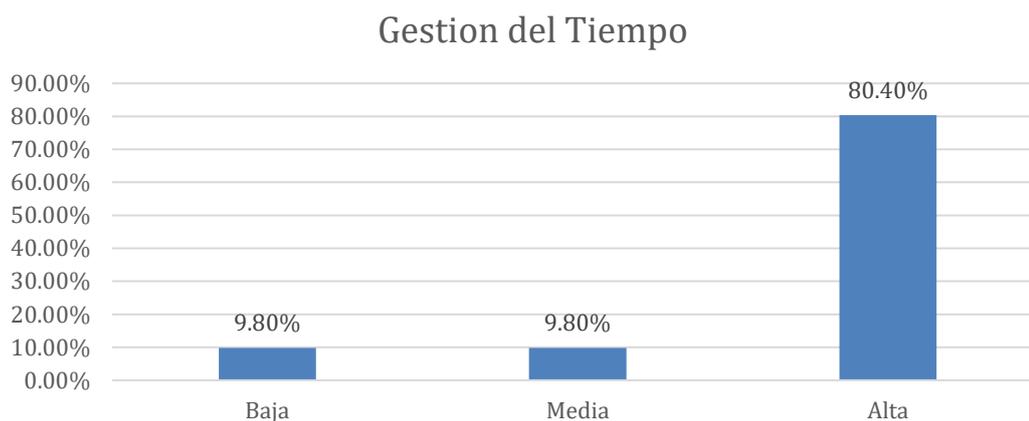
Hallazgos observados en la Gestión del Tiempo

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	10	9,8
Media	10	9,8
Alta	82	80,4
Total	102	100,0

Nota. exportado de SPSS con base en los datos del instrumento aplicado.

Figura 8

Hallazgos observados en la Gestión del Tiempo

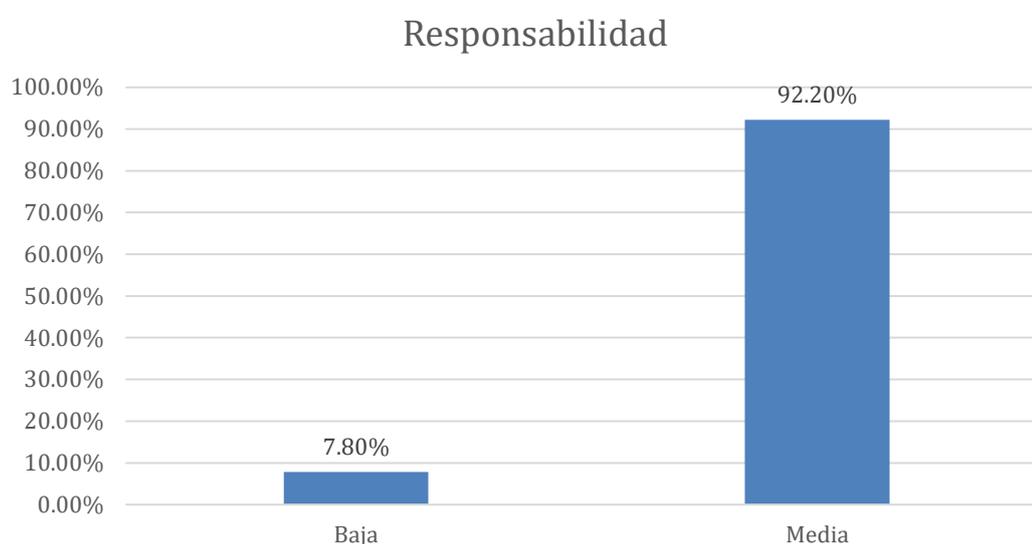


Nota. exportado de SPSS con base en los datos del instrumento aplicado.

En la dimensión de Gestión del Tiempo, se observa que el 80.4% de los participantes indicaron tener una gestión del tiempo clasificada como "Alta". Por otro lado, el 9.8% manifestó una gestión del tiempo considerada "Baja" y otro 9.8% la calificó como "Media". Los resultados indican que los colaboradores de ZOFRATACNA tienden a exhibir un nivel elevado de competencias en la gestión de tiempo.

Tabla 9*Hallazgos observados en la Responsabilidad*

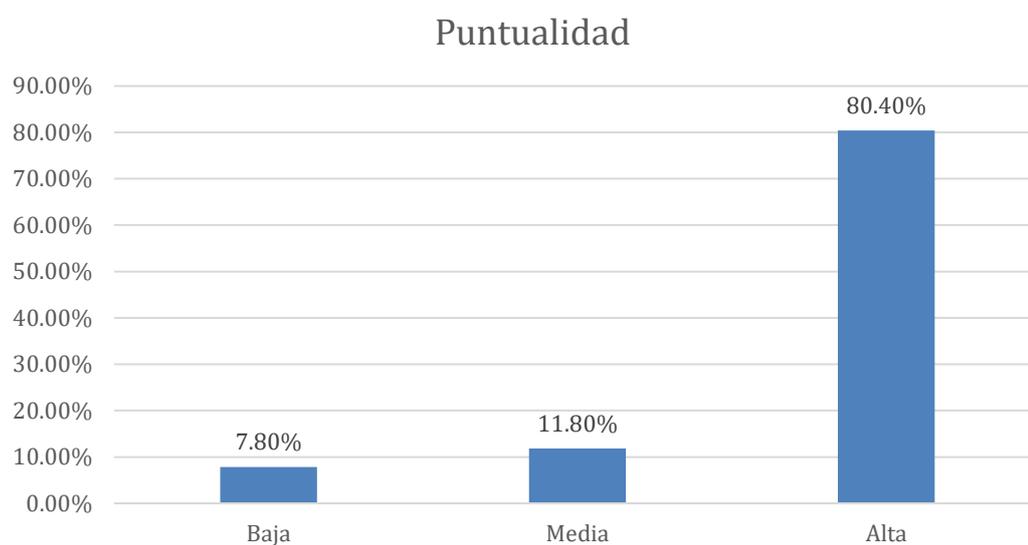
	Frecuencia	Porcentaje
Media	8	7,8
Alta	94	92,2
Total	102	100,0

*Nota. exportado de SPSS con base en los datos del instrumento aplicado.***Figura 9***Hallazgos observados en la Responsabilidad**Nota. exportado de SPSS con base en los datos del instrumento aplicado.*

En la dimensión de Responsabilidad, se observa que el 92,2% de los colaboradores indicaron tener un nivel de responsabilidad "Alto". Por otro lado, el 7,80% manifestó un nivel de responsabilidad "Media". Los resultados indican que los colaboradores de ZOFRATACNA tienden a exhibir un nivel elevado de responsabilidad en un ámbito laboral.

Tabla 10*Hallazgos observados en la Puntualidad*

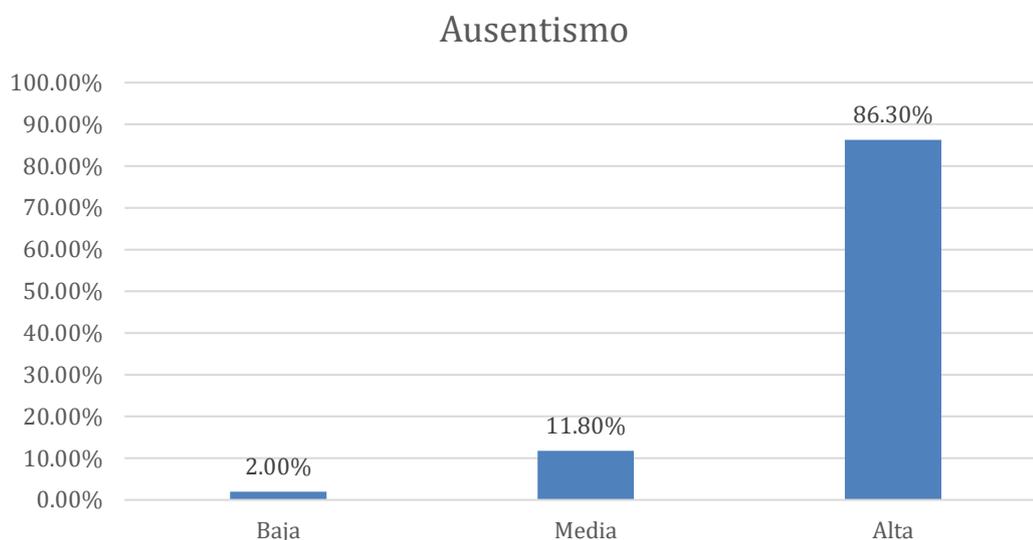
	Frecuencia	Porcentaje
Baja	8	7,8
Media	12	11,8
Alta	82	80,4
Total	102	100,0

*Nota. exportado de SPSS con base en los datos del instrumento aplicado.***Figura 10***Hallazgos observados en la Puntualidad**Nota. exportado de SPSS con base en los datos del instrumento aplicado.*

En la dimensión de Puntualidad, se observa que el 80.4% de los participantes indicaron tener un nivel de puntualidad "Alto". Por otro lado, el 11.8% manifestó un nivel de puntualidad "Medio" y otro 7.8% lo calificó como "Bajo". Los resultados indican que los colaboradores de ZOFRATACNA tienden a exhibir un nivel elevado de puntualidad en un ámbito laboral.

Tabla 11*Hallazgos observados en el Ausentismo*

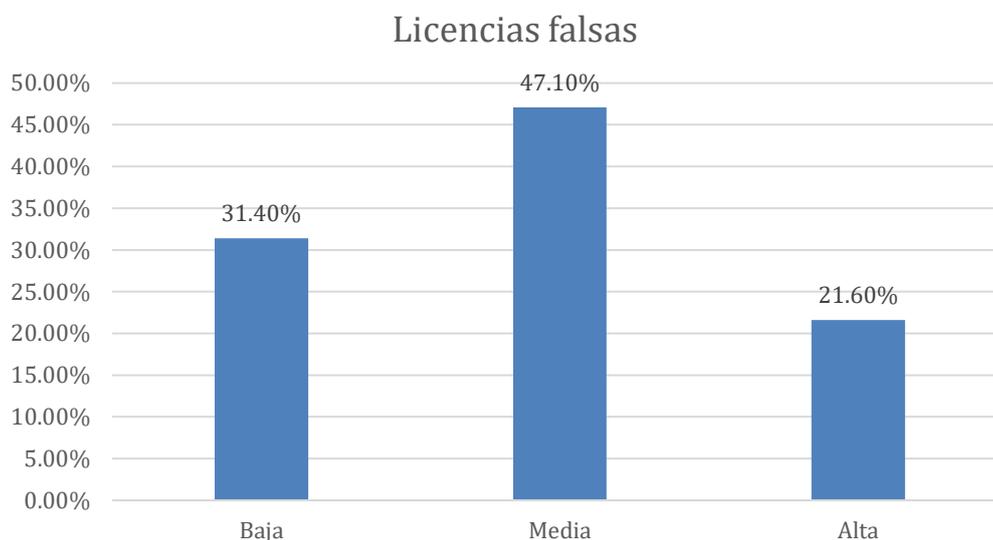
	Frecuencia	Porcentaje
Baja	2	2,0
Media	12	11,8
Alta	88	86,3
Total	102	100,0

*Nota. exportado de SPSS con base en los datos del instrumento aplicado.***Figura 11***Hallazgos observados en el Ausentismo**Nota. exportado de SPSS con base en los datos del instrumento aplicado.*

En la dimensión de Ausentismo, se observa que el 86.3% de los participantes indicaron tener un ausentismo clasificado como "Alta". Por otro lado, el 11.8% manifestó un ausentismo considerado "Medio" y otro 2% la calificó como "Baja". Los resultados indican que los colaboradores de ZOFRATACNA tienden a exhibir un nivel elevado de ausentismo en un ámbito laboral.

Tabla 12*Hallazgos observados en las Licencias Falsas*

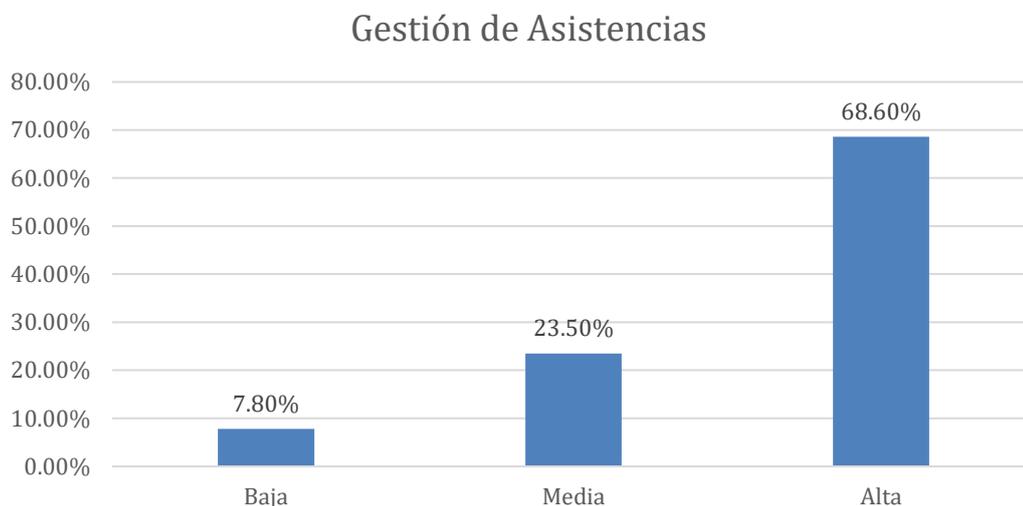
	Frecuencia	Porcentaje
Baja	32	31,4
Media	48	47,1
Alta	22	21,6
Total	102	100,0

*Nota. exportado de SPSS con base en los datos del instrumento aplicado.***Figura 12***Hallazgos observados en las Licencias Falsas**Nota. exportado de SPSS con base en los datos del instrumento aplicado.*

En la dimensión de Licencias falsas, se observa que el 47,1% de los participantes indicaron que la presencia de licencias falsas es "Medio". Por otro lado, el 31,4% manifestó un nivel "Bajo" y otro 21,6% la calificó como "Alto". Los resultados indican que los colaboradores de ZOFRATACNA tienden a percibir un nivel moderado de licencias falsas en su ambiente laboral.

Tabla 13*Hallazgos observados en la Gestión de Asistencias*

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	8	7,8
Media	24	23,5
Alta	70	68,6
Total	102	100,0

*Nota. exportado de SPSS con base en los datos del instrumento aplicado.***Figura 13***Hallazgos observados en la Gestión de Asistencias**Nota. exportado de SPSS con base en los datos del instrumento aplicado.*

En la variable de Gestión de Asistencias, la mayoría de los participantes, un 68.6%, demostraron tener un nivel "Alto". Por otro lado, el 23.5% indicó una gestión de asistencias clasificada como "Media", mientras que un 7.8% presentó un nivel "Bajo". Estos hallazgos indican que la gran mayoría de los colaboradores muestran una gestión de asistencias considerada eficiente.

4.1.1.1. Resultados de la variable satisfacción laboral

Tabla 14

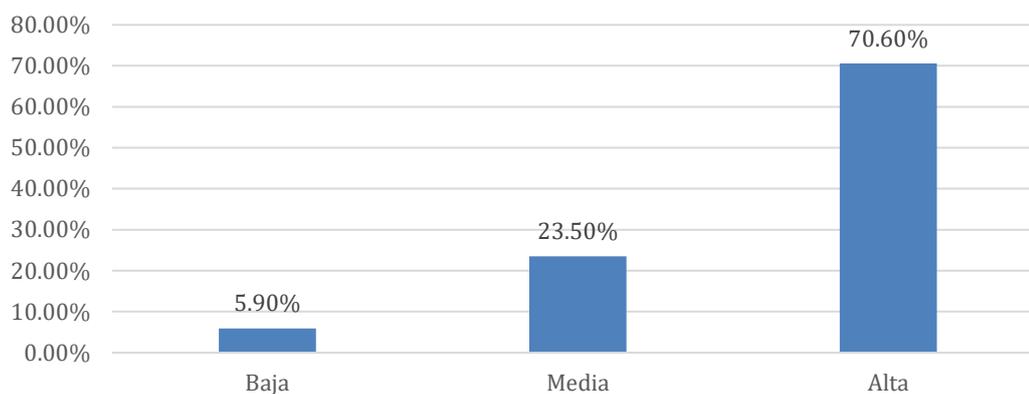
Hallazgos observados en la dimensión 1 de la Variable Satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	6	5,9
Media	24	23,5
Alta	72	70,6
Total	102	100,0

Nota. exportado de SPSS con base en los datos del instrumento aplicado.

Figura 14

Hallazgos observados en la dimensión 1 de la Variable Satisfacción laboral

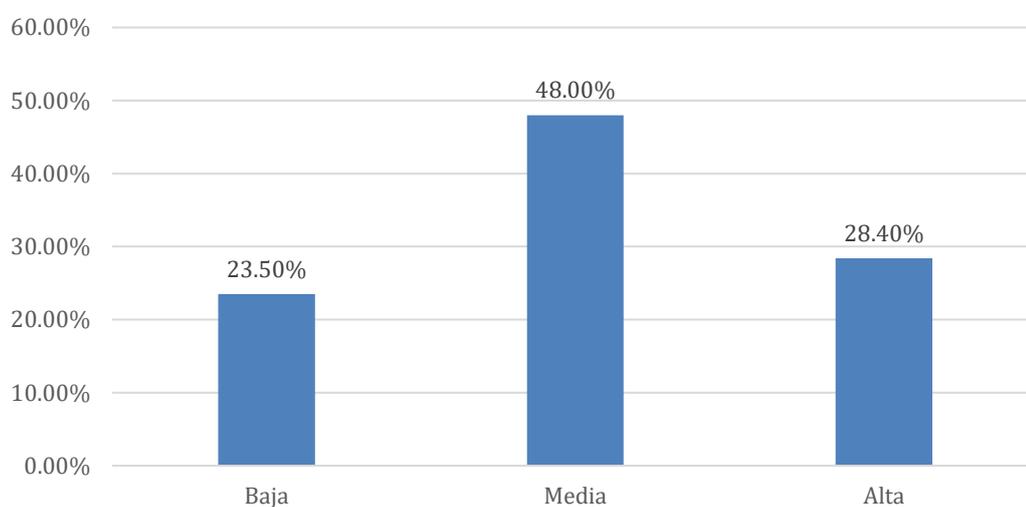


Nota. exportado de SPSS con base en los datos del instrumento aplicado.

En la dimensión de Satisfacción con la supervisión y participación en la organización, el 70.6% de los participantes expresó una satisfacción considerada "Alta", mientras que un 23.5% indicó una satisfacción a nivel "Medio". Por otro lado, un 5.9% manifestó una satisfacción clasificada como "Baja". Estos resultados sugieren que la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos con la supervisión y participación en la organización.

Tabla 15*Hallazgos observados en la dimensión 2 de la Variable Satisfacción laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	24	23,5
Media	49	48,0
Alta	29	28,4
Total	102	100,0

*Nota. exportado de SPSS con base en los datos del instrumento aplicado.***Figura 15***Hallazgos observados en la dimensión 2 de la Variable Satisfacción laboral**Nota. exportado de SPSS con base en los datos del instrumento aplicado.*

En la dimensión de Satisfacción con la remuneración y las prestaciones, el 48% de los participantes expresó una satisfacción considerada "Media", mientras que un 28,4% indicó una satisfacción a nivel "Alta". Por otro lado, un 23,5% manifestó una satisfacción clasificada como "Baja". Estos resultados sugieren que la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos mediamente satisfechos con su remuneración.

Tabla 16

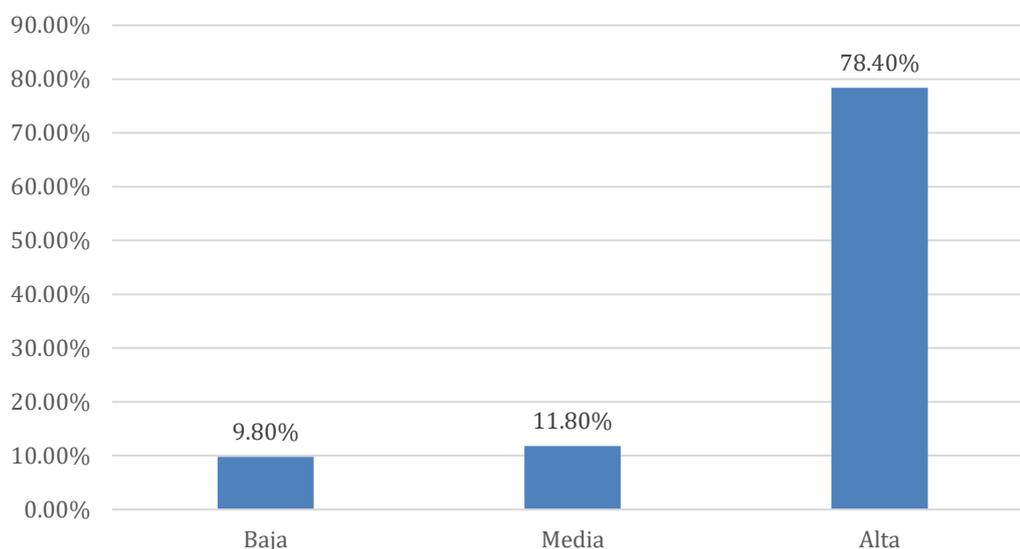
Hallazgos observados en la dimensión 3 de la Variable Satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	10	9,8
Media	12	11,8
Alta	80	78,4
Total	102	100,0

Nota. exportado de SPSS con base en los datos del instrumento aplicado.

Figura 16

Hallazgos observados dimensión 3 de la Variable Satisfacción laboral



Nota. exportado de SPSS con base en los datos del instrumento aplicado.

En la dimensión de Satisfacción intrínseca, el 78,4% de los participantes expresó una satisfacción considerada "Alta", mientras que un 11,8% indicó una satisfacción a nivel "Media". Por otro lado, un 9,8% manifestó una satisfacción clasificada como "Baja". Estos resultados sugieren que la mayoría de los colaboradores presentan una satisfacción intrínseca elevada.

Tabla 17

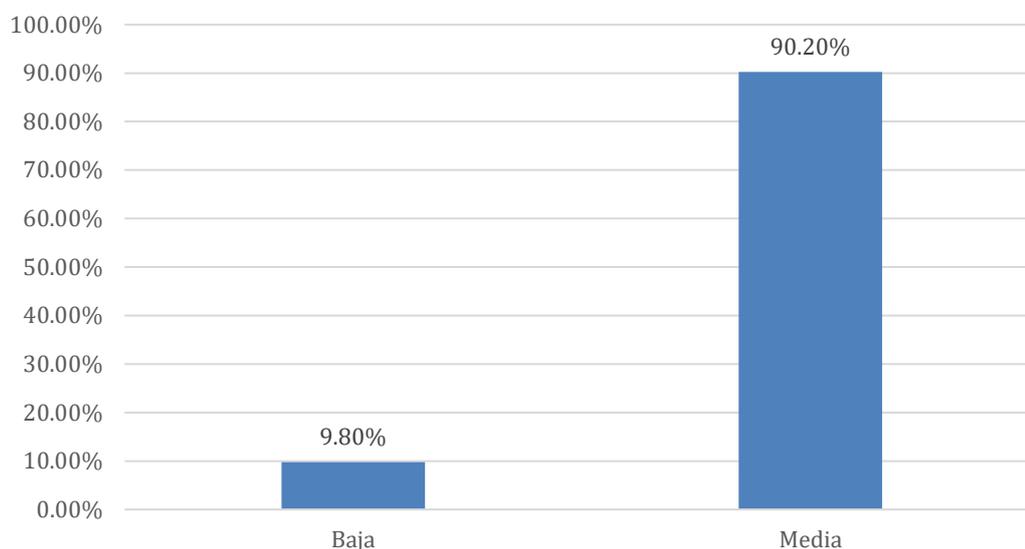
Hallazgos observados en la dimensión 4 de la Variable Satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Media	10	9,8
Alta	92	90,2
Total	102	100,0

Nota. exportado de SPSS con base en los datos del instrumento aplicado.

Figura 17

Hallazgos observados en la dimensión 4 de la Variable Satisfacción laboral



Nota. exportado de SPSS con base en los datos del instrumento aplicado.

En la dimensión de Satisfacción con el ambiente físico, el 90,2% de los participantes expresó una satisfacción considerada "Media", mientras que un 9,8% indicó una satisfacción a nivel "Baja". Estos resultados sugieren que la mayoría de los colaboradores presentan una satisfacción moderada frente al ambiente físico donde laboran.

Tabla 18

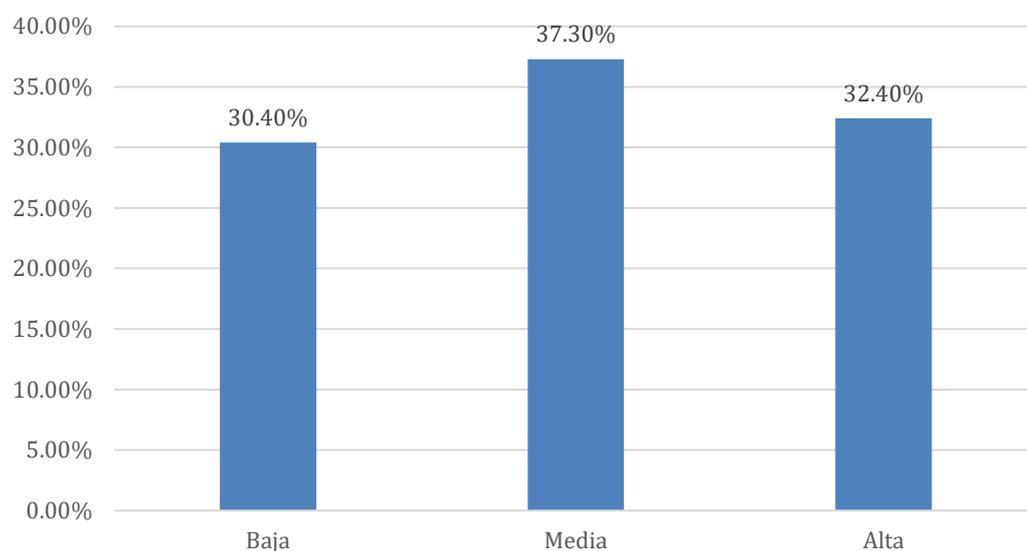
Hallazgos observados en la dimensión 5 de la Variable Satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	31	30,4
Media	38	37,3
Alta	33	32,4
Total	102	100,0

Nota. exportado de SPSS con base en los datos del instrumento aplicado.

Figura 18

Hallazgos observados en la dimensión 5 de la Variable Satisfacción laboral



Nota. exportado de SPSS con base en los datos del instrumento aplicado.

En la dimensión de Satisfacción con la cantidad de producción, el 37,3% de los participantes expresó una satisfacción considerada "Media", mientras que un 32,4% indicó una satisfacción a nivel "Alta". Por otro lado, un 30,4% manifestó una satisfacción clasificada como "Baja". Estos resultados sugieren que la mayoría de los colaboradores presentan una satisfacción moderada frente a la cantidad de trabajo que se le otorga.

Tabla 19

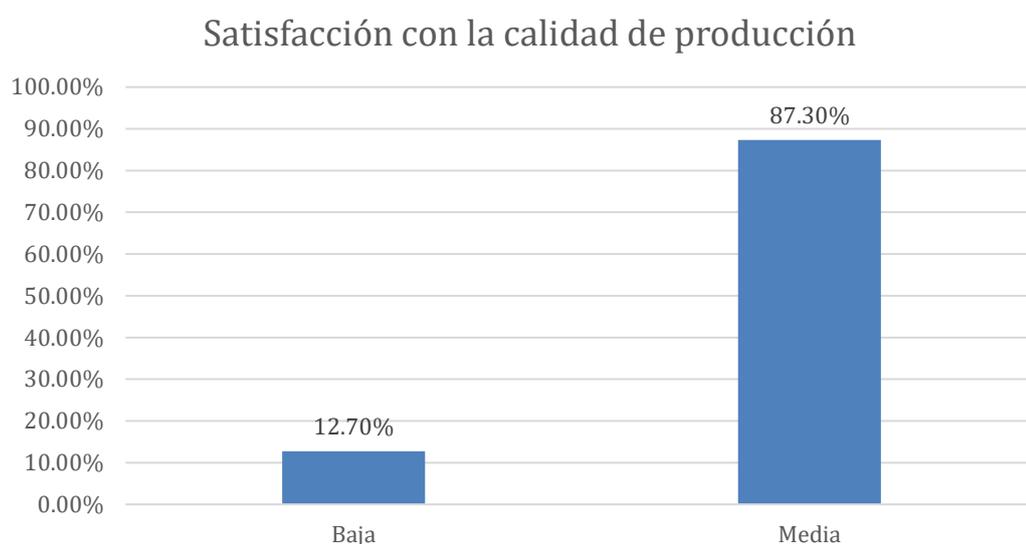
Hallazgos observados en la dimensión 6 de la Variable Satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Media	13	12,7
Alta	89	87,3
Total	102	100,0

Nota. exportado de SPSS con base en los datos del instrumento aplicado.

Figura 19

Hallazgos observados en la dimensión 6 de la Variable Satisfacción laboral



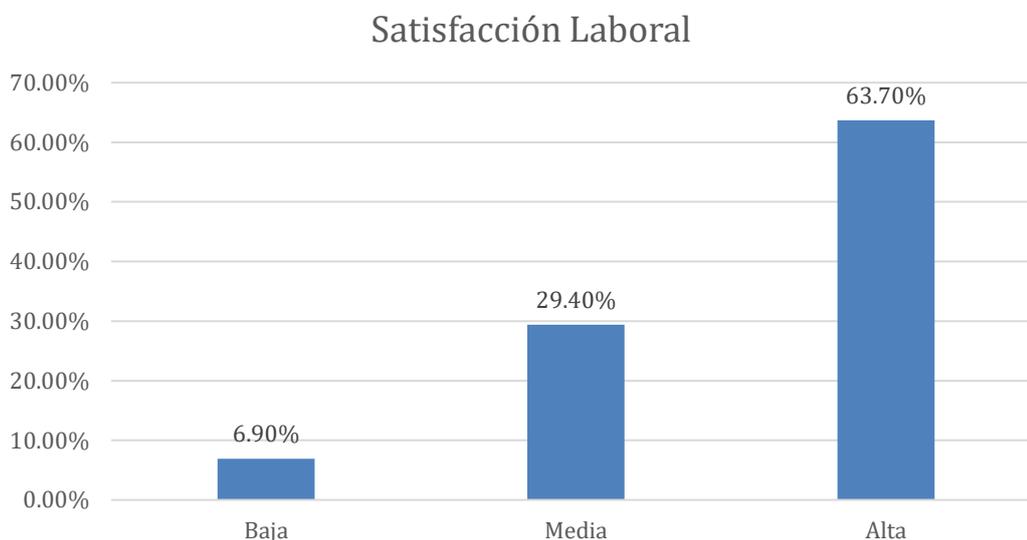
Nota. exportado de SPSS con base en los datos del instrumento aplicado.

En la dimensión de Satisfacción con la calidad de producción, el 87,3% de los participantes expresó una satisfacción considerada "Media", mientras que un 12,7% indicó una satisfacción a nivel "Baja". Estos resultados sugieren que la mayoría de los colaboradores presentan una satisfacción moderada frente a la calidad de trabajo que se le otorga.

Tabla 20*Hallazgos observados en la Satisfacción Laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	7	6,9
Media	30	29,4
Alta	65	63,7
Total	102	100,0

Nota. exportado de SPSS con base en los datos del instrumento aplicado.

Figura 20*Hallazgos observados en la Satisfacción Laboral*

Nota. exportado de SPSS con base en los datos del instrumento aplicado.

En cuanto a la variable de Satisfacción Laboral, el 63.7% de los participantes reportó un nivel de satisfacción laboral clasificado como "Alto". Por otro lado, el 29.4% indicó una satisfacción a nivel "Medio", mientras que un 6.9% manifestó una satisfacción laboral considerada "Baja". Estos hallazgos sugieren que la gran mayoría de los colaboradores experimenta un nivel positivo de satisfacción laboral.

4.1.2. Análisis inferencial

4.2.2.2. Prueba de normalidad

Se utilizo Kolmogorov – Smirnov para conocer la normalidad de los datos, a nivel de dimensión y variable.

Tabla 21

Resultados de la prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1	,389	102	,000
Dimensión 2	,299	102	,000
Dimensión 3	,243	102	,000
Dimensión 4	,289	102	,000
Dimensión 5	,159	102	,000
Gestión de asistencias	,144	102	,000
Dimensión 1	,281	102	,000
Dimensión 2	,136	102	,000
Dimensión 3	,335	102	,000
Dimensión 4	,155	102	,000
Dimensión 5	,195	102	,000
Dimensión 6	,219	102	,000
Satisfacción laboral	,097	102	,018

Nota. exportado de SPSS con base en los datos del instrumento aplicado.

Para evaluar la normalidad de los datos, se comparan los resultados de significancia con el umbral de decisión establecido, que en este caso es (0.05). La significancia obtenida es de (0.000) para la variable y las dimensiones de la "Gestión de Asistencias", mientras las dimensiones de la variable satisfacción laboral presento una significancia de (0.000) y de

(0.018) para la variable. Dado que los valores de significancia son inferiores al umbral de decisión, se determina que los datos no exhiben una distribución normal. Por lo tanto, se procederá a utilizar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para el análisis posterior.

4.2.2.3. Verificación de la Hipótesis General

A. Planteamiento de H1 y Ho

H1. Existe una relación significativa entre la gestión de asistencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023.

Ho. No existe una relación significativa entre la gestión de asistencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023.

B. Determinación de nivel de significancia (α)

Se ha elegido un nivel de significancia del 5%, representado por el valor $\alpha = 0,05$.

C. Prueba estadística

La prueba es Rho de Spearman.

D. Cálculo de estadística de prueba

Tabla 22

Correlación V1 y V2

			Gestión de asistencias	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión de asistencias	Coefficiente de correlación	1,000	,997**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	102	102
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,997**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	102	102

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

E. Comparación con el nivel de significancia

La significancia de (0,000) es menor al p-valor (0,05).

F. Decisión estadística

Se acepta la H1 y se rechaza la Ho.

G. Interpretación estadística

La correlación de Spearman expone un valor de significancia igual a 0.000 y un valor r igual a 0.997. Dado que 0.000 es inferior al nivel de significancia establecido, se acepta H1, que valida la relación significativa entre la gestión de asistencias y la satisfacción laboral. La fuerza de esta relación es positiva y muy alta, lo que sugiere que, a medida que la gestión

de asistencias aumenta, la satisfacción laboral tiende a incrementarse de forma consistente. Estos hallazgos respaldan la idea de una asociación significativa y positiva entre ambas variables en el contexto de ZOFRATACNA.

4.2.2.4. Verificación de la HE1

A. Planteamiento de H1 y Ho

H1. Existe una relación significativa entre la gestión de asistencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023.

Ho. No existe una relación significativa entre la gestión del tiempo y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023.

B. Determinación de nivel de significancia (α)

Se ha elegido un nivel de significancia del 5%, representado por el valor $\alpha = 0,05$.

C. Prueba estadística

La prueba es Rho de Spearman.

D. Cálculo de estadística de prueba

Tabla 23*Correlación D1 y V2*

			Gestión del Tiempo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión del Tiempo	Coefficiente de correlación	1,000	,872**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	102	102
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,872**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	102	102

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

E. Comparación con el nivel de significancia

La significancia de (0,000) es menor al p-valor (0,05).

F. Decisión estadística

Se acepta la H1 y se rechaza la Ho.

G. Interpretación estadística

La correlación de Spearman expone un valor de significancia igual a 0.000 y un valor r igual a 0.872. Dado que 0.000 es inferior al nivel de significancia establecido, se acepta H1, que valida la relación significativa entre la gestión del tiempo y la satisfacción laboral. La fuerza de esta relación es positiva y alta, lo que sugiere que, a medida que la gestión del tiempo aumenta, la satisfacción laboral tiende a incrementarse de forma consistente. Estos hallazgos respaldan la idea de una asociación

significativa y positiva entre ambas variables en el contexto de ZOFRATACNA.

4.2.2.5. Verificación de la HE2

A. Planteamiento de H1 y Ho

H1. Existe una relación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023.

Ho. No existe una relación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023.

B. Determinación de nivel de significancia (α)

Se ha elegido un nivel de significancia del 5%, representado por el valor $\alpha = 0,05$.

C. Prueba estadística

La prueba es Rho de Spearman.

D. Cálculo de estadística de prueba

Tabla 24*Correlación D2 y V2*

			Responsabilidad	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Responsabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,907**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	102	102
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,907**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	102	102

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

E. Comparación con el nivel de significancia

La significancia de (0,000) es menor al p-valor (0,05).

F. Decisión estadística

Se acepta la H1 y se rechaza la Ho.

G. Interpretación estadística

La correlación de Spearman expone un valor de significancia igual a 0.000 y un valor r igual a 0.907. Dado que 0.000 es inferior al nivel de significancia establecido, se acepta H1, que valida la relación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción laboral. La fuerza de esta relación es positiva y muy alta, lo que sugiere que, a medida que la responsabilidad aumenta, la satisfacción laboral tiende a incrementarse de forma consistente. Estos hallazgos respaldan la idea de una asociación

significativa y positiva entre ambas variables en el contexto de ZOFRATACNA.

4.2.2.6. Verificación de la HE3

A. Planteamiento de H1 y Ho

H1. Existe una relación significativa entre la puntualidad y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023.

Ho. No existe una relación significativa entre la puntualidad y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023.

B. Determinación de nivel de significancia (α)

Se ha elegido un nivel de significancia del 5%, representado por el valor $\alpha = 0,05$.

C. Prueba estadística

La prueba es Rho de Spearman.

D. Cálculo de estadística de prueba

Tabla 25*Correlación D3 y V2*

			Puntualidad	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Puntualidad	Coeficiente de correlación	1,000	,940**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	102	102
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,940**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	102	102

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

E. Comparación con el nivel de significancia

La significancia de (0,000) es menor al p-valor (0,05).

F. Decisión estadística

Se acepta la H1 y se rechaza la Ho.

G. Interpretación estadística

La correlación de Spearman expone un valor de significancia igual a 0.000 y un valor r igual a 0.940. Dado que 0.000 es inferior al nivel de significancia establecido, se acepta H1, que valida la relación significativa entre la puntualidad y la satisfacción laboral. La fuerza de esta relación es positiva y muy alta, lo que sugiere que, a medida que la puntualidad aumenta, la satisfacción laboral tiende a incrementarse de forma consistente. Estos hallazgos respaldan la idea de una asociación

significativa y positiva entre ambas variables en el contexto de ZOFRATACNA.

4.2.2.7. Verificación de la HE4

A. Planteamiento de H1 y Ho

H1. Existe una relación significativa entre el ausentismo y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023.

Ho. No existe una relación significativa entre el ausentismo y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023.

B. Determinación de nivel de significancia (α)

Se ha elegido un nivel de significancia del 5%, representado por el valor $\alpha = 0,05$.

C. Prueba estadística

La prueba es Rho de Spearman.

D. Cálculo de estadística de prueba

Tabla 26*Correlación D4 y V2*

			Ausentismo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Ausentismo	Coefficiente de correlación	1,000	,945**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	102	102
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,945**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	102	102

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

E. Comparación con el nivel de significancia

La significancia de (0,000) es menor al p-valor (0,05).

F. Decisión estadística

Se acepta la H1 y se rechaza la Ho.

G. Interpretación estadística

La correlación de Spearman expone un valor de significancia igual a 0.000 y un valor r igual a 0.945. Dado que 0.000 es inferior al nivel de significancia establecido, se acepta H1, que valida la relación significativa entre el ausentismo y la satisfacción laboral. La fuerza de esta relación es positiva y muy alta, lo que sugiere que, a medida que el ausentismo aumenta, la satisfacción laboral tiende a incrementarse de forma consistente. Estos

hallazgos respaldan la idea de una asociación significativa y positiva entre ambas variables en el contexto de ZOFRATACNA.

4.2.2.8. Verificación de la HE5

A. Planteamiento de H1 y Ho

H1. Existe una relación significativa entre las licencias falsas y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023.

Ho. No existe una relación significativa entre las licencias falsas y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023.

B. Determinación de nivel de significancia (α)

Se ha elegido un nivel de significancia del 5%, representado por el valor $\alpha = 0,05$.

C. Prueba estadística

La prueba es Rho de Spearman.

D. Cálculo de estadística de prueba

Tabla 27*Correlación D5 y V2*

			Licencias falsas	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Licencias falsas	Coeficiente de correlación	1,000	,985**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	102	102
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,985**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	102	102

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

E. Comparación con el nivel de significancia

La significancia de (0,000) es menor al p-valor (0,05).

F. Decisión estadística

Se acepta la H1 y se rechaza la Ho.

G. Interpretación estadística

La correlación de Spearman expone un valor de significancia igual a 0.000 y un valor r igual a 0.985. Dado que 0.000 es inferior al nivel de significancia establecido, se acepta H1, que valida la relación significativa entre las licencias falsas y la satisfacción laboral. La fuerza de esta relación es positiva y muy alta, lo que sugiere que, a medida que las licencias falsas aumentan, la satisfacción laboral tiende a incrementarse de forma consistente. Estos hallazgos respaldan la idea de una asociación

significativa y positiva entre ambas variables en el contexto de ZOFRATACNA.

4.3. Discusión

En la sección de discusión se pretende comparar los resultados de la investigación con los resultados de otras investigaciones, identificando similitudes y discrepancias. Inicialmente, se hace referencia a la investigación de Boada (2019), donde el 56.5% de los colaboradores se sienten satisfechos, mientras que en la investigación de Felipa (2023) predomina un nivel de satisfacción moderado, representado por un 52%. Por su parte, en el estudio de Machuca (2020) resalta un nivel muy alto de satisfacción en un 40.5% de sus colaboradores. Finalmente, Chévez (2022) concuerda con Machuca, pues en su investigación predominó un nivel muy alto de satisfacción, con un 88%. En conjunto, los resultados de la presente investigación concuerdan con lo expuesto por Machuca, Chévez y Boada, ya que se destacó un nivel alto de satisfacción laboral, alcanzando un 63.7%.

Respecto a la relación entre las variables de gestión de asistencias y satisfacción laboral, Jasim y Sanka (2019) utilizó la prueba R de Pearson, que determinó la existencia de una relación entre las variables, sin embargo, la fuerza de la relación fue negativa y muy alta (-0.933). Boada, por otro lado, utilizó la misma prueba al evaluar la correlación entre la diligencia del trabajo (horario laboral) y la satisfacción, donde determinó una relación significativa y fuerte (0.70). La presente investigación utilizó la prueba R de Spearman, y aunque se identificó la existencia

de una relación entre las variables, la fuerza de esta relación difiere de la de Miguelón, ya que se identificó una fuerza de relación muy alta (0.997).

Respecto a las dimensiones, en la investigación de Jasim y Sanka (2019) se identificó una significancia de (0.000) en el caso de todas las dimensiones de la gestión de asistencia, sin embargo, la fuerza de esta relación es distinta.

En el objetivo específico 1, que hace alusión a la gestión del tiempo, Jasim y Sanka (2019) identificó un coeficiente de relación de (0.909), lo que señala una muy alta relación entre la gestión del tiempo y la satisfacción laboral, lo cual concuerda con lo expuesto en la presente investigación, ya que se identificó un valor de (0.872), que indica una fuerte relación.

En el objetivo específico 2, que hace alusión a la responsabilidad, Jasim y Sanka (2019) identificó un coeficiente de relación de (0.892), lo que señala una muy alta relación entre la responsabilidad y la satisfacción laboral. Esto concuerda con lo expuesto en la presente investigación, ya que se identificó un valor de (0.907), que indica una muy alta relación.

En el objetivo específico 3, que hace alusión a la puntualidad, Jasim y Sanka (2019) identificó un coeficiente de relación de (0.813), lo que señala una muy alta relación entre la puntualidad y la satisfacción laboral. Esto concuerda con lo expuesto en la presente investigación, ya que se identificó un valor de (0.940), que indica una muy alta relación.

En el objetivo específico 4, que hace alusión al ausentismo, Jasim y Sanka (2019) identificó un coeficiente de relación de (1.000), lo que señala una perfecta relación entre el ausentismo y la satisfacción laboral. Esto concuerda con lo

expuesto en la presente investigación, ya que se identificó un valor de (0.945), que indica una muy alta relación.

En el objetivo específico 5, que hace alusión a las licencias falsas, Jasim y Sanka (2019) identificó un coeficiente de relación de (1.000), lo que señala una perfecta relación entre las licencias falsas y la satisfacción laboral. Esto concuerda con lo expuesto en la presente investigación, ya que se identificó un valor de (0.985), que indica una muy alta relación.

Capítulo V. Sugerencias

5.1. Conclusiones

PRIMERA: Se verificó la presencia de una correlación significativa entre la "Gestión de asistencias" y "Satisfacción laboral" de los colaboradores de ZOFRATACNA, con una fuerza positiva y muy alta. Los valores que validan estos resultados fueron una significancia de (0,000) y un coeficiente de correlación de (0,997). Estos resultados se fundamentan, pues se demostró que un 68,6% de colaboradores tiene un nivel de gestión de asistencias alto, mientras un 63,7% reportó un nivel de satisfacción laboral alto.

SEGUNDA: Se verificó la presencia de una correlación significativa entre la "Gestión del tiempo" y "Satisfacción laboral" de los colaboradores de ZOFRATACNA, con una fuerza positiva y alta. Los valores que validan estos resultados fueron una significancia de (0,000) y un coeficiente de correlación de (0,872). Estos resultados se fundamentan, pues se demostró que un 80,4% de colaboradores tiene un nivel de gestión del tiempo alto.

TERCERA: Se verificó la presencia de una correlación significativa entre la "Responsabilidad" y "Satisfacción laboral" de los colaboradores de ZOFRATACNA, con una fuerza positiva y muy alta. Los valores que validan estos resultados fueron una significancia de (0,000) y un coeficiente de correlación de (0,907). Estos resultados se fundamentan, pues se demostró que un 92,2% de colaboradores tiene un nivel de responsabilidad media.

CUARTA: Se verificó la presencia de una correlación significativa entre la "Puntualidad" y "Satisfacción laboral" de los colaboradores de ZOFRATACNA, con una fuerza positiva y muy alta. Los valores que validan estos resultados fueron una significancia de (0,000) y un coeficiente de correlación de (0,940). Estos resultados se fundamentan, pues se demostró que un 80,4% de los colaboradores tiene un nivel de puntualidad alto.

QUINTA: Se verificó la presencia de una correlación significativa entre el "Ausentismo" y "Satisfacción laboral" de los colaboradores de ZOFRATACNA, con una fuerza positiva y muy alta. Los valores que validan estos resultados fueron una significancia de (0,000) y un coeficiente de correlación de (0,945). Estos resultados se fundamentan, pues se demostró que un 86,3% de colaboradores tiene un nivel de ausentismo alto.

SEXTA Se verificó la presencia de una correlación significativa entre la "Licencias falsas" y "Satisfacción laboral" de los colaboradores de ZOFRATACNA, con una fuerza positiva y muy alta. Los valores que validan estos resultados fueron una significancia de (0,000) y un coeficiente de correlación de (0,985). Estos resultados se fundamentan, pues un 47,1% de colaboradores percibe que las licencias falsas indican en un nivel medio a la gestión de asistencias.

5.2. Recomendación

PRIMERA: Se propone Recursos Humanos de ZOFRATACNA, programar sesiones de capacitación para fortalecer las habilidades asociadas a la gestión de asistencias, como la comunicación, empatía y colaboración. Asimismo, se recomienda fomentar la comunicación efectiva y promover un ambiente laboral que impulse la participación y feedback.

SEGUNDA: Se propone al departamento de Recursos Humanos, incorporar técnicas de gestión del tiempo a través de talleres y sesiones de entrenamiento, asimismo, brindar recursos y herramientas que faciliten la organización en el trabajo (herramientas de planificación como Microsoft Planner, recursos impresos), impulsando así un ambiente que fomente la satisfacción.

TERCERA: Se propone al departamento de Recursos Humanos de ZOFRATACNA, implementar un sistema de reconocimiento e incentivos que premie la responsabilidad de los colaboradores, asimismo, se sugiere impulsar un liderazgo participativo que mejore la aceptación de responsabilidades.

CUARTA: Se propone al departamento de Recursos Humanos de ZOFRATACNA, determinar y comunicar de forma eficiente las

políticas asociadas a la puntualidad en el trabajo, asimismo, se recomienda implementar medidas que mejoren el cumplimiento de horarios, como la flexibilidad en el inicio y fin de la jornada de trabajo.

QUINTA: Se propone al departamento de Recursos Humanos de ZOFRATACNA, implementar programas de bienestar y salud ocupacional para afrontar las causas de ausentismo. Además, se recomienda implementar programas de prevención y atención médica.

SEXTA: Se propone al departamento de Recursos Humanos, establecer un código de ética claro y transparente, asimismo, implementar controles rigurosos para validar la autenticidad de los descansos médicos. Paralelamente, se recomienda realizar talleres de concientización sobre la honestidad, ética e integridad en un ámbito laboral.

Bibliografía

- Adecco. (2022). *Global Workforce of the Future 2022*. Obtenido de https://www.adeccoinstitute.es/wp-content/uploads/2022/10/TAG-HQ-whitepaper-09-2022-Reset-Normal-ES-2_compressed.pdf
- Aguilar Morales, N., Magaña Medina, D., & Surdez Perez, E. (2010). Importance of the labor satisfaction. *Universidad Juárez Autónoma de Tabasco*. doi:https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf
- Behar Rivero, D. (2019). *Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom.
- Boada Llerena, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018. doi:<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/c437d993-f226-4916-b7e3-3559fb7554f1>
- Charaja Incacutipa, Y., & Mamani Gamarra, J. (2014). Motivation and job satisfaction of employees of the regional directorate of foreign trade and tourism. *Comunicación*, 5(1). doi:[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001#:~:text=2.1%20SATISFACCI%C3%93N%20LABORAL.&text=19\)%2C%20se%C3%B1ala%20que%20%22es,por%20pertenecer%20a%20la%20organizaci%C3%B3n%22.](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001#:~:text=2.1%20SATISFACCI%C3%93N%20LABORAL.&text=19)%2C%20se%C3%B1ala%20que%20%22es,por%20pertenecer%20a%20la%20organizaci%C3%B3n%22.)

- Chevez Uriarte, L. (2022). La gestión del talento humano y la satisfacción laboral en garage clinica automotriz Chiclayo 2022. doi:<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10611/Chevez%20Uriarte%20Liliana%20Consuelo.pdf?sequence=11>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mc Graw Hill. doi:<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Cohen, A. (2007). Commitment before and after: An evaluation and reconceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 17(3), 336 - 354. doi:<https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2007.05.001>
- Colombo, D. (2022). *¿Qué dice el último índice de satisfacción laboral en Latinoamérica?* Obtenido de Forbes: <https://www.forbes.com.mx/que-dice-el-ultimo-indice-de-satisfaccion-laboral-en-latinoamerica/>
- Consejo Privado de Competitividad. (2023). *Productividad laboral por hora es de 15,2% en el Perú: ¿Cómo mejorar este aspecto?* Obtenido de <https://www.compite.pe/noticia/productividad-laboral-por-hora-es-de-152-en-el-peru-como-mejorar-este-aspecto/>
- Deci, E., Connell, J., & Ryan, R. (1989). Self-Determination in a Work Organization. *Journal of Applied Psychology*, 74(4). doi:https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/1989_DeciConnellRyan.pdf

- Felipa Huaura, E. (2023). Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Peralvillo en el año 2021. doi:<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10476/Felipa%20Huaura%2C%20Emely%20Nayara.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fisher, C. (2000). Mood and Emotions while Working: Missing Pieces of Job Satisfaction? *Journal of Organizational Behavior*, 21(2). doi:<https://www.jstor.org/stable/3100305>
- Genera. (2019). *Conoce cómo funciona el control de asistencia biométrico*. Obtenido de <https://www.genera.cl/conoce-como-funciona-el-control-de-asistencia-biometrico/sistemas-de-control-de-asistencia/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20un%20control%20de,recognition%20de%20sus%20caracter%C3%ADsticas%20f%C3%ADsticas>.
- Jasim Bader, M., & Sankar, J. (2019). Attendance Management and Employee Performance among Selected Commercial Banks in the Kingdom of Bahrain. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, VII(12). doi:https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3532482
- Juarez, B. (2022). *El 80% de las personas en la región no se siente comprometida con su trabajo*. Obtenido de El Economista: <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/EI-80-de-las-personas-en-la-region-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo-20220727-0093.html>
- La República. (2020). *Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo*. Obtenido de <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo>

- Lozano, J. (2023). *Todo lo que necesitas saber sobre la gestión de control horario según la ley laboral en Perú*. Obtenido de Lenox: <https://www.lenoxhr.com/gestion-control-horario-peru-ley-laboral/>
- Machuca Córdor, R. (2020). Satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales. doi:<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3516/PSIC-Machuca%20Condor%20Walter.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Madero Gomez, S. (2020). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29. doi:<https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Melia, J., Pradilla, J., Marti, N., Sancerni, M., Oliver, A., & Tomas, J. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del cuestionario de satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 12, 25 - 39. doi:https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS21_26.PDF
- Mohammed, K., Tolba, A., & Elmogy, M. (2018). Multimodal student attendance management system (MSAMS). *Ain Shams Engineering Journal*, 9(4). doi:<https://doi.org/10.1016/j.asej.2018.08.002>
- Nava Soto, M., Ramos Rubio, P., & Garcia Uribe, E. (2021). Modelo de dos dimensiones del compromiso organizacional: Aproximación teórica al modelo de Cohen. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática*, 10(29).

doi:https://www.redalyc.org/journal/6379/637968300003/html/#redalyc_637968300003_ref27

Pantoja Blyde, J., Lozano Leal, A., & Portillo Montiel, M. (2013). Automatización del control de asistencia del personal docente del Departamento de Computación de la Facultad Experimental de Ciencias de la Universidad del Zulia. *Télématique*, 12(2). doi:<https://www.redalyc.org/pdf/784/78428243001.pdf>

PerúRetail. (2023). *Satisfacción laboral: El 36% de los peruanos no se siente motivado en su trabajo*. Obtenido de <https://www.peru-retail.com/en-peru-el-36-de-los-trabajadores-no-se-siente-motivados-con-su-labor/>

PQS. (2022). *Peruanos son los más puntuales con el regreso a la presencialidad, pero tienen más ausencias injustificadas*. Obtenido de <https://pqs.pe/actualidad/economia/peruanos-son-los-mas-puntuales-con-el-regreso-a-la-presencialidad-pero-tienen-mas-ausencias-injustificadas/>

Pujol Cols, L., & Dabos, G. (2018). Job satisfaction: a literature review of its main antecedents. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. doi:<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>

Ramos Narvaez, A., Coral Bolaños, J., Villota Lopez, K., Cabrera Gomez, C., Herrera Santacruz, J., & Ivera Porras, D. (2020). Salud laboral en administrativos de Educación Superior: Relación entre bienestar psicológico y satisfacción laboral. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 39(2). doi:<https://www.redalyc.org/journal/559/55969799016/55969799016.pdf>

- Riofrio, J. (2020). Alcance y límites del principio de jerarquía. Criterios para jerarquizar derechos, valores, bienes y otros elementos. *Derecho PUCP*(84). doi:<http://dx.doi.org/10.18800/derechopucp.202001.007>
- Sabastizagal Vela, I. (2020). Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 37(1). doi:<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2020.371.4592>
- Salas Begazo, A. (2018). *Métodos estadísticos para la Investigación Científica*. Grup Compás. doi:<http://142.93.18.15:8080/jspui/handle/123456789/240>
- Saraswat, D., Bhattacharya, P., Shah, T., Satani, R., & Tanwar, S. (2023). Anti-spoofing-enabled Contactless Attendance Monitoring System in the COVID-19 Pandemic. *Procedia Computer Science*, 228. doi:<https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.01.129>
- Valdivia Dueñas, R. (2019). *Elaboración de la tesis, una propuesta*. UPT-PERÚ.
- Vara Horna, A. (2017). *7 Pasos para una tesis exitosa*. USMP. doi:<https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Vargas Tellez, J. (2011). Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado. *Nova Scientia*, 4(7), 172-204. doi:<https://www.redalyc.org/pdf/2033/203320117008.pdf>
- Vargas Tellez, J. (2013). Motivational implications of the theory of Self-determination in the workplace. *Nova scientia*, 5(9).

doi:https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052013000100010#:~:text=Se%20ha%20hecho%20una%20breve,o%20socializar%20con%20las%20dem%C3%A1s

Veytia Bucheli, M. (2019). Motivational factors to research and Virtual Learning Objects in Maesters students in Education Sciences. *RIDE: Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(18). doi:DOI: 10.23913/ride.v9i18.413

Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. John Wiley and Sons.

Weiss, H. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12(2). doi:[https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00045-1](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00045-1)

ZOFRATACNA. (2020). *Estructura organica*. Obtenido de <http://zofratakna.com.pe/upload/transparencia/Organigrama.pdf>

ZOFRATACNA. (2022). *¿Qué es ZOFRATACNA?* Obtenido de <http://www.zofratakna.com.pe:9090/AGENDAWEB/QueesZOFRATACNA.aspx#:~:text=La%20Zona%20Franca%20de%20Tacna,se%20incluyen%20el%20almacenamiento%2C%20distribuci%C3%B3n%2C>

ZOFRATACNA. (2024). *Plan Estrategico Institucional 2021 - 2024*. Obtenido de [https://www.zofratakna.com.pe/upload/transparencia/VERSION%20FINAL%20OPEI%202021-2024%20%20-AJUSTADA%2013%20ENERO%20\(2\).pdf](https://www.zofratakna.com.pe/upload/transparencia/VERSION%20FINAL%20OPEI%202021-2024%20%20-AJUSTADA%2013%20ENERO%20(2).pdf)

Anexos

Anexo 1 . Instrumentos

CUESTIONARIO GESTION DE ASISTENCIAS Y SATISFACCION LABORAL

Estimados participantes,

El presente cuestionario tiene el objetivo de determinar la relación entre la gestión de asistencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023.

La encuesta se ha diseñado cuidadosamente para ser completada en un tiempo estimado de 10 minutos. Sus respuestas son completamente confidenciales y anónimas, lo que garantiza la privacidad de sus opiniones y comentarios.

Agradecemos de antemano su colaboración y tiempo dedicado a este estudio.

La escala de medición es la siguiente:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

¡Comencemos con la encuesta!

Cuestionario Gestión de asistencias						
N°.	Ítems	Escala de medición				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Dimensión 1. Gestión del tiempo	1	2	3	4	5
1	Para mejorar la asistencia, es necesario centrarse más en la gestión del tiempo.					
2	El sistema de gestión de asistencia permite una gestión efectiva del tiempo.					
	Dimensión 2. Responsabilidad					
3	Para una mejor responsabilidad, se deben monitorear y revisar los horarios de inicio y cierre de sesión semanalmente.					
4	El sistema de gestión de asistencia mejora la responsabilidad.					
	Dimensión 3. Puntualidad					
5	El sistema de gestión de asistencia mejora la puntualidad de los empleados.					
6	¿Está de acuerdo en que instalar un sistema de gestión de asistencia es la forma efectiva de mejorar la puntualidad de los empleados?					
	Dimensión 4. Ausentismo					
7	El sistema de gestión de asistencia permite reducir el ausentismo.					

8	¿Está de acuerdo en que el sistema de asistencia de los empleados es efectivo para controlar el problema del ausentismo?					
Dimensión 5. Licencias falsas						
9	El sistema de gestión de asistencia reduce las licencias falsas.					
10	¿Está de acuerdo en que el sistema de gestión de asistencia de los empleados es efectivo para cesar las licencias falsas?					

Cuestionario Satisfacción Laboral						
N°.	Ítems	Escala de medición				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Dimensión 1. Satisfacción con la supervisión y participación en la organización	1	2	3	4	5
1	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes.					
2	La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria.					
3	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen.					
4	Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.					
5	Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea.					
6	Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.					
7	Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.					
8	Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.					
	Dimensión 2. Satisfacción con la remuneración y las prestaciones					
9	Mi salario me satisface.					
10	En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso.					
11	Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa.					
12	La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface.					
13	Estoy satisfecho de como mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales.					
14	Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan.					
	Dimensión 3. Satisfacción intrínseca					
15	Me gusta mi trabajo.					
16	Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco.					
17	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan.					

18	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo.						
	Dimensión 4. Satisfacción con el ambiente físico						
19	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena.						
20	La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas.						
21	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios.						
22	Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios.						
	Dimensión 5. satisfacción con la cantidad de producción						
23	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen.						
24	Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea.						
	Dimensión 6. Satisfacción con calidad de producción						
25	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.						
26	Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.						

Anexo 2 . Fichas de validación de juicio de expertos

Gestión de asistencias y satisfacción laboral en los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del juez:** Dr. Sam M. Espinoza Vidaurre
 1.2. **Cargo e institución donde labora:** Docente Universidad Privada de Tacna
 1.3. **Nombre del instrumento evaluado:** Cuestionario Gestión de asistencias y satisfacción laboral en los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023
 1.4. **Autor(es) del Instrumento:** Lic. Gambetta González, Libia

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

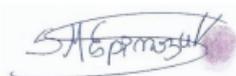
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X		
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			X		
4.ORGANIZACIÓN	Presenta una organización lógica.				X	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores y los ítems.				X	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10.APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aprobado (X) Desaprobado () Observado ()

IV. DATOS COMPLEMENTARIOS:

Lugar y Fecha: Tacna, 30 Noviembre 2023

Teléfono N°: 969 711775



Firma del Experto

DNI: ...10713005...

TITULO:

Gestión de asistencias y satisfacción laboral en los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023.

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del juez:** Leo Rossi, Ernesto Alessandro
- 1.2. **Cargo e institución donde labora:** Docente Investigador EP Newman
- 1.3. **Nombre del instrumento evaluado:** Cuestionario
- 1.4. **Autor(es) del Instrumento:** Lic. Gambetta González, Libia

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACIÓN	Presenta una organización lógica.				X	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores y los ítems.				X	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10.APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aprobado (X) Desaprobado () Observado ()

IV. DATOS COMPLEMENTARIOS:

Lugar y Fecha: 30Nov23
Teléfono N°: 952659390


 Firma del Experto
 DNI: 00499529

Gestión de asistencias y satisfacción laboral en los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del juez:** Jesús Martín Rodríguez Alburqueque Lic. Mba.Mtro.
 1.2. **Cargo e institución donde labora:** Anglo American Quellaveco / Universidad Nacional de Moquegua
 1.3. **Nombre del instrumento evaluado:** Cuestionario Gestión de asistencias y satisfacción laboral en los colaboradores de ZOFRATACNA al año 2023
 1.4. **Autor(es) del Instrumento:** Lic. Gambetta González, Libia.

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				x	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					x
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					x
4.ORGANIZACIÓN	Presenta una organización lógica.					x
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				x	
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					x
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					x
8.COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores y los ítems.				x	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					x
10.APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					x

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aprobado (x) Desaprobado () Observado ()

IV. DATOS COMPLEMENTARIOS:

Lugar y Fecha: Tacna, 19 de noviembre de 2023


 Martín Rodríguez Alburqueque Lic. Mba.Mtro.
 Consejo CLAD 04870
 Equipo de Gestión, Innovación y Asesoría

Firma del Experto

Teléfono Nº: +51 987 696 644

DNI: 40604793