



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

**Estrés y absentismo laboral en un call center, Cercado de Lima,  
2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Horna Mego, Nataly Bereniz (ORCID: 0000-0003-4988-1614)

Olivares Bocanegra, Fredy Jordin (ORCID: 0000-0002-9361-0849)

**ASESORA:**

Dra. Mairena Fox, Liliana Petronila (ORCID: 0000-0001-9402-5601)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

La investigación está dedicada a mis padres Gilberto y Celmira por todo el amor y el apoyo incondicional que me han dado durante todo este tiempo.

**Nataly Bereniz**

Mi pilar fundamental para el logro de mis objetivos personales y profesionales están dedicados a mi madre Leddy Bocanegra.

**Fredy Jordin**

## **Agradecimiento**

A Dios por darme vida y salud para poder continuar con mis estudios y darme la oportunidad de concluir con mis estudios profesionales.

A mi familia por su apoyo incondicional y sus consejos brindados para ser cada día mejor como persona y profesional.

A mis mejores amigas Nazareth y Karoll por permanecer a mi lado durante todo este proceso de mi formación.

A mis jefes Armando y Silvia por darme facilidades para poder concluir con mis estudios.

**Nataly Bereniz**

A mi familia por el apoyo constante que me han brindado en este proceso de elaboración de tesis.

A mis amigos por estar apoyándome y motivándome día a día para poder culminar satisfactoriamente mi carrera universitaria.

Y a la docente Liliana Petronila Mairena Fox por el apoyo constante en la culminación de la presente tesis.

**Fredy Jordin**

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	Viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y operacionalización	23
3.3. Población	30
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.5. Procedimientos	33
3.6. Método de análisis de datos	34
3.7 Aspectos éticos	34
IV. RESULTADOS	36
V. DISCUSIÓN	61
VI. CONCLUSIONES	67
VII. RECOMENDACIONES	69
VIII. PROPUESTA	71
REFERENCIAS	73
ANEXOS	83

## Índice de tablas

Tabla 7.a	Nivel de percepción de estresores laborales en un call center, Cercado de Lima, 2022	36
Tabla 7.b	Interpretación de los componentes de la brecha de estresores laborales en un call center, Cercado de Lima, 2022	37
Tabla 7.c	Elaboración de objetivos y estrategias/ actividades de estresores laborales en un call center, Cercado de Lima, 2022	38
Tabla 8.a	Nivel de percepción de calidad de vida laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022	39
Tabla 8.b	Interpretación de los componentes de la brecha de calidad de vida laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022	40
Tabla 8.c	Elaboración de objetivos y estrategias/ actividades de calidad de vida laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022	41
Tabla 9.a	Nivel de percepción de burnout en un call center, Cercado de Lima, 2022	42
Tabla 9.b	Interpretación de los componentes de la brecha de burnout en un call center, Cercado de Lima, 2022	43
Tabla 9.c	Elaboración de objetivos y estrategias/ actividades de burnout en un call center, Cercado de Lima, 2022	44
Tabla 10	Nivel de percepción de la variable estrés laboral de un call center, Cercado de Lima, 2022	45
Tabla 11.a	Nivel de percepción de previsible y justificado en un call center, Cercado de Lima, 2022	46
Tabla 11.b	Interpretación de los componentes de la brecha de previsible y justificado en un call center, Cercado de Lima, 2022	47
Tabla 11.c	Elaboración de objetivos y estrategias/ actividades de previsible y justificado en un call center, Cercado de Lima, 2022	48

Tabla 12.a	Nivel de percepción de no previsible e injustificado en un call center, Cercado de Lima, 2022	49
Tabla 12.b	Interpretación de los componentes de la brecha de no previsible e injustificado en un call center, Cercado de Lima, 2022	50
Tabla 12.c	Elaboración de objetivos y estrategias/ actividades de no previsible e injustificado en un call center, Cercado de Lima, 2022	51
Tabla 13.a	Nivel de percepción de presencial en un call center, Cercado de Lima, 2022	52
Tabla 13.b	Interpretación de los componentes de la brecha de presencial en un call center, Cercado de Lima, 2022	53
Tabla 13.c	Elaboración de objetivos y estrategias/ actividades de presencial en un call center, Cercado de Lima, 2022	54
Tabla 14	Nivel de percepción de la variable absentismo laboral de un call center, Cercado de Lima, 2022	55
Tabla 15	Estadísticos descriptivos	56
Tabla 17	Prueba de hipótesis entre estrés laboral y absentismo laboral	57
Tabla 18	Prueba de hipótesis entre estrés laboral y el absentismo laboral previsible y justificado	58
Tabla 19	Prueba de hipótesis entre estrés laboral y el absentismo laboral no previsible e injustificado	59
Tabla 20	Prueba de hipótesis entre estrés laboral y el absentismo laboral presencial	60

## Índice de figuras

Figura 1	Ubicación del área geográfica del call center	2
Figura 2	Procedimiento de la recogida de datos	33
Figura 3	Nivel de percepción de estresores laborales en un call center, Cercado de Lima, 2022	36
Figura 4	Nivel de percepción de calidad de vida laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022	39
Figura 5	Nivel de percepción de burnout en un call center, Cercado de Lima, 2022	42
Figura 6	Nivel de percepción de la variable estrés laboral de un call center, Cercado de Lima, 2022	45
Figura 7	Nivel de percepción previsible y justificado en un call center, Cercado de Lima, 2022	46
Figura 8	Nivel de percepción no previsible e injustificado en un call center, Cercado de Lima, 2022	49
Figura 9	Nivel de percepción presencial en un call center, Cercado de Lima, 2022	52
Figura 10	Nivel de percepción de la variable absentismo laboral de un call center, Cercado de Lima, 2022	55

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el estrés y el absentismo laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022. La población fue de 51 colaboradores, la técnica utilizada para la obtención de datos se dio a través de la encuesta, la cual fue elaborada mediante un cuestionario de Likert conformada por 18 preguntas, los resultados fueron procesados a través del método estadístico y se utilizó el programa SPSS 24, la metodología de la investigación fue hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación aplicada de nivel correlacional, el diseño no experimental y de corte transversal descriptiva y el método hipotético deductivo. Se concluye que existe una relación positiva de 0.821 ( $p < 0,05$ ) entre las variables de estrés y absentismo laboral. De los resultados obtenidos se planteó la propuesta para reducir el estrés y el absentismo laboral a través de diferentes actividades y estrategias.

**Palabras clave:** Estrés, estrés laboral, absentismo, absentismo laboral, call center

## **Abstract**

The objective of the research was to establish the relationship between stress and work absenteeism in a call center, Cercado de Lima, 2022. The population was 51 employees, the technique used to obtain data was through the survey, the which was elaborated through a Likert questionnaire made up of 18 questions, the results were processed through the statistical method and the SPSS 24 program was used, the research methodology was hypothetical deductive with a quantitative approach, the type of applied level research correlational, the non-experimental and descriptive cross-sectional design and the hypothetical-deductive method. It is concluded that there is a positive relationship of 0.821 ( $p < 0.05$ ) between the variables of stress and work absenteeism. From the results obtained, the proposal was made to reduce stress and absenteeism through different activities and strategies.

**Keywords:** Stress, work stress, absenteeism, work absenteeism, call center

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones visualizan que los colaboradores atraviesan diversos cambios en su entorno laboral, a consecuencia de diferentes factores como el realizar tareas multi disciplinarias, presión laboral, rotación de puestos, entre otros, los cuales generan como respuesta en los trabajadores el estrés.

En toda organización el capital humano es el principal recurso, puesto que con su esfuerzo y dedicación se logran los objetivos trazados por la organización, pero no siempre se contrata al personal idóneo para ocupar un puesto de trabajo, ya que no todos cumplen con las labores encomendadas generando así un retraso en el cumplimiento de metas y una sobrecarga de trabajo para los demás compañeros, esto se da por diferentes razones siendo de los principales la ausencia al centro de labores.

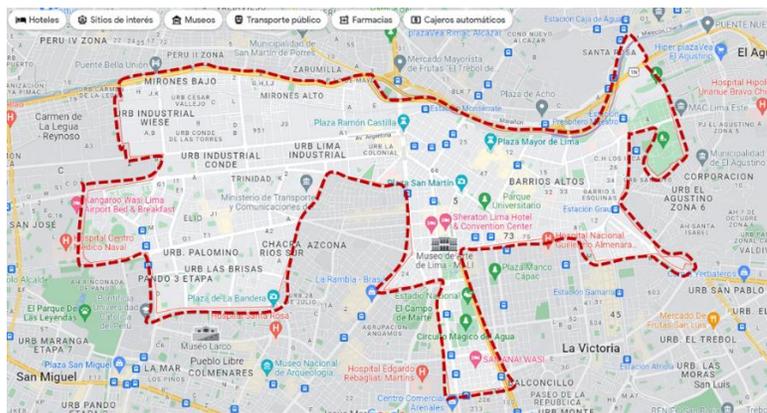
El agotamiento laboral puede causar grandes daños en la salud como ansiedad crónica, trastornos psicológicos, depresión, entre otros. Asimismo, puede ser modificable, es decir, aumentar o disminuir dependiendo de las variaciones que surgen en el entorno laboral, por esta razón los empleadores deben preocuparse por brindar un buen ambiente psicosocial fomentando así un excelente rendimiento, la realización profesional del trabajador y su bienestar físico y emocional. Igualmente, las inasistencias afectan directamente a la entidad debido a que produce pérdidas económicas, por motivo de la disminución de la productividad que, a consecuencia de ella, genera la poca competitividad. Además, por motivo a este problema, la empresa buscará el medio de poder solucionarlo, generando así una sobrecarga de tareas en los compañeros del colaborador ausente e incomodidad en su grupo. Esto no solo se transforma en un riesgo para la empresa, sino también para él mismo, pues sus ingresos se pueden ver afectados ya que esos días no son remunerados.

Por otra parte, el trabajo de investigación tuvo como estudio una empresa de call center ubicado en el Cercado de Lima (ver Figura 1), que brinda diferentes servicios como atención al cliente y ventas, las cuales buscan atender las necesidades de las empresas que requieran el servicio de telecomunicaciones,

proporcionando una atención de calidad hacia el cliente. Dentro de su capital humano, estas empresas no requieren personal con experiencia laboral o con estudios profesionales, puesto que, es un trabajo que no necesita un documento que acredite sus conocimientos, ya que son fáciles de aprender, y solo se necesita conocer el producto del proveedor y mantener una atención personalizada. Sin embargo, estos empleos sí requieren de una exigencia mental ya que el tratar con clientes a través del teléfono puede ser extremadamente estresante y no todas las personas poseen la capacidad de mantener una comunicación efectiva y tratar con clientes críticos que en ciertas ocasiones agreden verbalmente. Debido a esto, se genera una continua inestabilidad de los colaboradores, por el motivo que dentro de sus actividades también está el cumplimiento de métricas las cuales se establecen de forma mensual, en la cual tienen que alcanzarlos, generando en ellos un desgaste físico y mental, trayendo consigo consecuencias como la disminución del rendimiento y la productividad.

**Figura 1**

*Ubicación del área geográfica del call center*



*Nota: El distrito de Cercado de Lima es un lugar que presenta una alta cantidad de empresas dedicadas a brindar el servicio tercerizado de call center a diferentes entidades privadas como públicas, además, es un punto de concentración para realizar diversas protestas generando malestar en los colaboradores por el bullicio y la aglomeración. (<https://bit.ly/3PsfuL4>). De dominio público.*

El sobreesfuerzo laboral puede derivar a que las personas padezcan del Síndrome de Burnout, la cual conlleva una sensación de “estar quemado”, produciendo en el colaborador agotamiento emocional extremo y el no cumplimiento de las metas personales. Es fundamental conocer el motivo por el que cada día aumenta más esta enfermedad laboral en la población económicamente activa y buscar rápidas soluciones para así evitar que el trabajador renuncie a su puesto de trabajo.

Las empresas se encuentran en constantes exigencias para el cumplimiento de sus objetivos, los cuales desencadenan diferentes estímulos negativos en el colaborador, debido sobrecarga de trabajo, horarios rotativos y la infravaloración profesional.

Se debe tener en cuenta que existe un alto grado de complejidad para el desarrollo profesional del personal dentro de su organización, puesto que no siempre se presentan oportunidades de crecimiento laboral, generando insatisfacción y frustración.

Debido al alto grado de agotamiento mental y físico que presentan los colaboradores, se adoptan actitudes de indiferencia hacia la organización reduciendo su compromiso, generando la disminución de la productividad y, por ende, afectando de forma directa a la organización.

Se viene presentando una alta tasa de absentismo en los colaboradores dentro de su jornada laboral, en la ausencia de sus funciones, y el abandono del puesto de trabajo, el cual se considera el principal problema que afecta sobre la rentabilidad y productividad de una entidad.

Es importante señalar que, por la falta de medidas tomadas en las empresas, esto refleja una falta justificada, en la que si bien es cierto el colaborador ha informado previamente las razones por las que no podría laborar en dicho día o sus motivos sean por su salud, esto determina igualmente un problema en la gestión empresarial.

Además, por la inadecuada gestión, ello refleja la falta no previsible de los trabajadores, ya que no brindarían motivos que puedan avalar su ausencia, y esta misma no se pueda prever.

Inclusive, cuando los trabajadores se encuentran en su jornada de trabajo existe una ausencia presencial, pues son ellos quienes se dedican a realizar diferentes actividades que son ajenas a las funciones que su puesto de trabajo amerite, reflejando así una ineficiencia por el cumplimiento de sus tareas.

La investigación propuso el siguiente **problema** determinado en ¿Cuál es la relación entre el estrés y el absentismo laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022?, asimismo se propusieron problemas específicos referidos a establecer (a) ¿Cuál es la relación entre el estrés y el absentismo laboral previsible y justificado en un call center, Cercado de Lima, 2022?; (b) ¿Cuál es la relación entre el estrés y el absentismo laboral no previsible e injustificado en un call center, Cercado de Lima, 2022? y; (c) ¿Cuál es la relación entre el estrés y el absentismo laboral presencial en un call center, Cercado de Lima, 2022?

En relación con la **justificación teórica**, la variable estrés laboral estuvo consolidada mediante la teoría de demandas y recursos laborales postulada por los Psicólogos Arnold B. Bakker y Evangelia Demerouti; así mismo, el Modelo de estrés orientado a la Dirección de John M. Ivancevich y Michel T. Matteson y finalmente, los aportes de Johannes Siegrist con el modelo de esfuerzo-recompensa. Del mismo modo, la variable absentismo laboral fue planteada por el escrito Nigel Nicholson en la cual resalta al Modelo de Evitación Laboral, el hispanista John M. Hill, el científico Eric L. Trist, el investigador Joseph G. Rosse y el profesor Howard E. Miller infieren al Modelo de Ajuste Laboral, el investigador Dan Gowler y el sociólogo Rodolfo Gutiérrez aportan con el Modelo de Decisión, además, que los investigadores Susan R. Rhodes y Richard M. Steers también plantearon la teoría del ausentismo laboral desde otro enfoque reflejando al Modelos Integrados.

La **justificación metodológica** infirió del objetivo principal de la investigación realizada, el cual es establecer la relación entre el estrés y el absentismo laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022, con el fin de poder identificar las razones por las que se presenta los niveles de estrés y absentismo en un centro de trabajo, pretendiendo así dar a conocerlos y generar un mejor vínculo entre el colaborador y empresa. Asimismo, se cuestionó a los

colaboradores de la empresa para obtener una mayor validez del instrumento, siendo una investigación descriptiva – correlacional en donde se propone un método estratégico para poder generar más confiabilidad en los conocimientos propuestos. Concluyendo así que, la investigación también es **justificada de forma práctica** porque tiene muchos aportes frente a los resultados obteniendo soluciones al problema de la empresa para una mejora en la reducción del estrés y absentismo laboral, por ello se realizaron diversas propuestas, las cuales fueron elaboradas con diferentes estrategias y actividades que permitan hacer frente a la problemática investigada.

Igualmente, el objetivo general de la investigación estuvo determinado en establecer la relación entre el estrés y el absentismo laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022; a su vez los objetivos específicos se orientaron (a) Determinar la relación entre el estrés y el absentismo laboral previsible y justificado en un call center, Cercado de Lima, 2022; (b) Establecer la relación entre el estrés y el absentismo laboral no previsible e injustificado en un call center, Cercado de Lima, 2022 y; (c) Delimitar la relación entre el estrés y el absentismo laboral presencial en un call center, Cercado de Lima, 2022.

Por otra parte, la hipótesis general estuvo definida en conocer si existe relación entre el estrés y el absentismo laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022; en consecuencia las hipótesis específicas conducentes a si (a) Existe relación entre el estrés y el absentismo laboral previsible y justificado en un call center, Cercado de Lima, 2022; (b) Existe relación entre el estrés y el absentismo laboral no previsible e injustificado en un call center, Cercado de Lima, 2022 y; (c) Existe relación entre el estrés y el absentismo laboral presencial en un call center, Cercado de Lima, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Se realizó la siguiente búsqueda de **antecedentes nacionales** sobre el estrés y absentismo laboral, hallando así:

Calvo y Espinoza (2021) refieren que el estrés laboral se da al presentarse una presión excesiva por parte del empleador, inestabilidad laboral, tareas multidisciplinarias entre otros, el cual se fue incrementando en los trabajadores debido a la aparición de la pandemia. Por esta razón propusieron identificar como se presentó el estrés laboral en los colaboradores durante la pandemia COVID-19. Se realizó una investigación cuantitativa, puesto que se utilizó la encuesta para determinar los resultados. Se encuestaron a 80 colaboradores de la empresa Agro Frost. El instrumento que se utilizó para el análisis de la variable fue dado por la OIT y la OMS, por lo cual brindaron un cuestionario validado, estuvo conformada por 25 ítems, las preguntas tuvieron relación con las características que suele provocar el estrés laboral. La escala de medición utilizada fue politómica con respuesta de, raras veces, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente, siempre. Como resultado se obtuvo que el 66% de los colaboradores presentan un nivel medio de estrés, pero con tendencia que esto se eleve, adicional a ello se verificó que el clima organizacional que se da en la empresa es de nivel bajo puesto que 68% de los encuestados no se desarrollan en un ambiente laboral adecuado y, por último, la estructura organizacional no está bien definida, ya que el 54% de los colaboradores no tienen bien definidas sus funciones dentro de la empresa.

Rupay (2018) en su investigación propuso dar a conocer el vínculo que se presenta entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales. La muestra estuvo conformada por 1074 tripulantes de una aerolínea peruana, conformada por jefes y tripulantes de cabina, de los cuales 92 tripulantes fueron mujeres y 40 varones. El tipo de muestreo fue probabilístico de tipo intencional, por la razón que la selección de las personas muestra un carácter subjetivo. Se utilizó el cuestionario JSS para la variable de estrés laboral conformada por 60 ítems y CoPsoQ istas21, versión 1.5 para la variable de riesgos psicosociales laborales

con 89 ítems. La investigación arrojó como resultados que se presenta una relación directa de ambas variables con una correlación de ( $p < 0.05$ ), estos datos arrojan que los colaboradores al momento de percibir sucesos negativos afectan directamente su ritmo de trabajo y su bienestar.

Reyes (2021) estableció determinar la correlación que se presenta entre el estrés laboral y clima organizacional. La muestra estuvo conformada por 120 profesores de la Institución Educativa “San Juan” en San Juan de Miraflores. Para la recolección de datos se usó un enfoque cuantitativo y se dio a través de la encuesta, con una escala de medición de Likert. El instrumento estuvo diseñado con 16 ítems para medir la variable de estrés laboral y 19 ítems para la segunda variable, haciendo un total de 35 preguntas. Se generó una muestra piloto la cual fue tomada solo al 20% de la muestra, es decir a 22 docentes. La confiabilidad se dio a través del análisis de Alfa de Cronbach, para determinar si se acepta o no la investigación. Dentro de la investigación no se determinaron los resultados, solo se especificó el análisis de la validez la cual se utilizó el coeficiente de KMO y a la Prueba de esfericidad de Bartlett para ambas variables, los cuales solo se enfocaron en la prueba piloto, verificando la relación que existe entre ambas variables.

Jimenes (2020) planteó determinar cuáles son los estresores laborales. La muestra estuvo conformada por 100 profesionales de salud que laboran en el área de emergencia de adultos del hospital de Lima. La muestra fue censada pues se tomó en cuenta a toda la población. Se tomaron diversos criterios de inclusión, las personas aceptaron libremente la encuesta, ambos sexos y enfermeras (os) que vienen laborando mayor a 3 meses. El instrumento utilizado fue la encuesta, el cual estuvo conformada por un cuestionario con características sociodemográficas puesto que se consideró, su condicional laboral, tiempo de servicio, estado civil, sexo y la edad. La escala fue de The Nursing Stress Scale (NSS), el cual guarda relación con la variable. El instrumento fue presentado con 34 preguntas, con una escala de Likert (Nunca (0), Algunas veces (1), Frecuentemente (2), Muy frecuentemente (3)). Los resultados de la investigación demostraron que existen estresores laborales

físicos (tareas multidisciplinarias, ausencia de personal), psicológicos (desacuerdo con los tratamientos de los pacientes, muerte) y sociales (críticas, ausencia del médico en situaciones de urgencias).

Huamán (2018) en su investigación sugirió identificar los principales estresores laborales y cuáles son las estrategias para poder afrontarlos. La población estuvo conformada por 61 enfermeros del Hospital General de Jaén, y se contó con la totalidad de las personas, de los cuales se excluyeron a 8 enfermeros, puesto que 5 estuvieron de vacaciones y 3 no participaron de la investigación, quedando como muestra 53 enfermeros. El cuestionario estuvo conformado por 47 preguntas cerradas, teniendo como opción solo escoger 3 alternativas de respuesta. De acuerdo con los resultados se determinó que los principales estresores encontrados fueron errores laborales, los altercados que surgen y la sobrecarga laboral. Dentro de las estrategias se basó más en atacar el problema y no en la emoción de los colaboradores.

Najarro (2019) establecido determinar qué relación se encuentra entre la resiliencia y los factores de estresores laborales. La muestra estuvo conformada por 81 trabajadoras de salud del Hospital María Auxiliadora. El método que se utilizó fue el descriptivo. El cuestionario estuvo conformado por 25 ítems para la primera variable trabajada con la escala de Likert y 32 ítems para la segunda variable la cual fue trabajada con las escalas de estar de acuerdo o en desacuerdo. Se concluyó que sí se presenta un vínculo directo entre ambas variables, dando como resultado alto ( $Rho = .724^{**}$ ) y significativa ( $p\text{-valor calculado} = .000$ ).

Travezaño (2020) propuso decretar el nexo que se halla entre la calidad de vida laboral y el desempeño del personal. Se tomó como muestra a 35 enfermeros que trabajan en un centro de salud Jesús María, se tomó la totalidad de la muestra censal. El enfoque presentado fue cuantitativo, de diseño no experimental y de nivel correlacional. La encuesta fue la técnica utilizada para la recolección de datos y el instrumento estuvo conformado por 33 ítems. La confiabilidad por el coeficiente de Alfa de Cronbach señaló un resultado de 0.861,

por lo que se determinó que sí se presenta un vínculo significativo entre la calidad de vida laboral y el desempeño del personal.

Alejo y Chávez (2021) consideraron que la calidad de vida laboral es importante en para los trabajadores, puesto a que se estima como el grado de satisfacción personal que implica en su entorno de trabajo, remuneración, seguridad, clima laboral y de no satisfacerlos afectaría en su desempeño laboral. Se tomo como muestra 70 administrativos de la empresa Agrícola Santa Azul – Supe. El método utilizado fue cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal. El cuestionario y la ficha técnica de cada uno de los participantes fueron usados como instrumento de recolección de datos, teniendo como ítems edad, genero, grado de instrucción, antigüedad y área de trabajo. En los resultados se obtuvo que el 29.8% posee muy alto nivel de calidad de vida laboral, el 26.3% alto, el 33.3 % nivel medio, 8.8% bajo y el 1.8 muy bajo. Mediante esta información se logró visualizar que el personal administrativo posee un nivel promedio en relación al objetivo principal planteado, pero con tendencias a subir, por ende, el bienestar y el desarrollo personal que proporciona la empresa es buena.

Baldoceda (2018) en su investigación realizada en Perú, planteó identificar cual es el grado del Síndrome de Burnout en los trabajadores. La muestra estuvo conformada por 45 colaboradores de los cuales 37 son mujeres y 8 varones de una empresa privada de call center de Lima Metropolitana. El tiempo de muestreo fue censal puesto que se incluyó a todos los colaboradores de la empresa. Para la recolección de datos se elaboró una ficha con datos sociodemográfico y el inventario de Burnout de Maslach, conformado por 22 ítems, distribuidos entre las 3 dimensiones (cansancio emocional, despersonalización y realización profesional). Dentro de las conclusiones se encontraron que el 4.88 % presenta este síndrome, el 21.95 % está en riesgo de padecerlo y el 56.10 % no tiene riesgo de tener este síndrome.

Sánchez (2018) propuso analizar la relación entre el síndrome de burnout y el bienestar psicológico en colaboradores de una entidad de Contac center. La investigación fue de tipo cuantitativo, tipo descriptivo y comparativo, puesto que

desea dar a conocer las características de ambas variables. La muestra estuvo conformada por 327 colaboradores divididos entre operadores de ventas, supervisores, control de calidad y administrativos. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta, conformado por 29 ítems, usando la escala de Likert para ambas variables. Se concluyó que ambas variables tienen una correlación significativa y positiva. Lo cual se afirma que los colaboradores que contribuyen con su organización de forma eficaz son también aquellos que se pueden adecuar a contextos diferentes, de entender sus características propias y mantener relaciones interpersonales con los demás. Por otro lado, se evidenció que aquellos trabajadores que pierden el interés laboral son los que tienen poca capacidad de adaptarse a los cambios, no se aceptan así mismo, esto provoca que se limiten en sus metas personales.

Pizarro (2019) buscó valorar al absentismo laboral y el impacto que genera junto a la satisfacción laboral en las empresas de Lima dedicadas al rubro industrial. Se logró encuestar a 155 individuos y se entrevistó a 20 trabajadores del área de producción. El instrumento utilizado fue a través de una entrevista y encuestas de las cuales se obtuvo un 79% de validez. Los resultados que se obtuvieron indican que el absentismo laboral asombra al nivel de estrés, siendo así que el coeficiente de Spearman arrojó como resultado un 0.252, y también el absentismo laboral impacta sobre los accidentes laborales, lo cual está validado mediante el coeficiente de Spearman con un 0.033 de correlación positiva. Por ello, se puede concluir que el absentismo laboral influye desfavorablemente sobre la satisfacción laboral en entidades industriales.

Velasquez (2019) pretendió analizar el vínculo entre el absentismo laboral y la productividad en un centro médico. Se encuestaron a 28 enfermeras entre técnicas y licenciadas. El instrumento con el que se trabajó fue un cuestionario y la técnica aplicada fue una encuesta la cual contó con una escala de Likert del 1 al 5. Como resultado se logró obtener mediante el Rho de Spearman una significancia del 0.033, lo que significa que existe una relación contraria entre el absentismo laboral y productividad, es por ello que se concluye que cuando exista una mayor tasa de absentismo habrá un menor nivel de productividad.

Marín (2020) propuso analizar la relación que existe entre el absentismo y la satisfacción laboral en profesionales de un hospital de Cajamarca. Se logró encuestar a 147 profesionales de salud. Para la técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de 26 ítems de respuesta dicotómica. Como resultados se logró identificar que no hay relación entre el absentismo y satisfacción laborales señalado mediante el resultado de  $\text{Chi}^2=10.353$  y  $p=0.241$ ; por esta razón, las ausencias que se dan son por motivos de enfermedad, sin embargo, ello no afecta a la entidad porque es el personal calificado y presente quien cubre el puesto.

Vega (2021) pretendió examinar los factores relacionados al absentismo laboral en el personal de cuidados intensivos de un hospital. Se contó con una población de 52 profesionales de salud a los cuales se les realizó una encuesta a 46 colaboradores. La técnica empleada fue una encuesta y su instrumento fue un cuestionario el cual contó con 21 ítems. Como resultado se obtuvo que hay relación entre los factores personales y factores organizacionales en el personal de salud, siendo así que esto representa un 85% como absentismo justificado y es el 15% restante la representación de un absentismo injustificado.

Velásquez (2017) buscó establecer las particularidades y factores del absentismo en profesionales de enfermería en un hospital de Lima. Se contó con una población de 424 colaboradores de las cuales se encuestó a 72 enfermeros de la institución. Se utilizó la técnica de encuesta mediante el instrumento de cuestionario. Como resultado se obtuvo una tasa de 5.3% de absentismo entre los años del 2016 al 2017, y se identificó que un 70% de los cuestionados contaron con absentismo por tardanzas y faltas injustificadas. Así pues, se concluye que el absentismo injustificado se da por motivos múltiples, siendo los factores personales su principal razón.

Alarcón (2019) pretendió precisar si hay relación entre el absentismo junto a sus elementos como absentismo involuntario, voluntario y presencial, y el rendimiento laboral en una entidad de mensajería. Se consiguió encuestar a 102 empleados de los 313 colaboradores entre las áreas operativas y administrativas. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado es el cuestionario el

cual contó con una escala de Likert del 1 al 5. De los resultados obtenidos se concluye que el Chi-cuadrado de Pearson cuenta con un valor de coeficiente de  $p=13,454$  y una significación asintótica de 0,143, lo cual quiere decir que al ser calculados arrojan como resultados que no existe relación entre el absentismo junto a sus elementos como el absentismo presencial, voluntario e involuntario, y el rendimiento laboral.

Del mismo modo, se ejecutó la siguiente búsqueda de **antecedentes internacionales** sobre el estrés y absentismo laboral, hallando así:

Acero (2020) realizó una investigación en el país de Colombia, en el cual propuso identificar las situaciones dentro del ambiente laboral los cuales pueden generar consecuencias físicas y mentales por el estrés laboral. La investigación fue de carácter cualitativo, en el cual se dio a conocer las consecuencias que trae consigo el estrés laboral, la información se recolectó de libros, tesis, bases de datos y estudios de caso. Las conclusiones dadas en esta investigación es que la consecuencia más común se da por la elevada exigencia en el trabajo, puesto que los colaboradores al querer cumplir con sus tareas y el no lograrlas presentan estrés. Así mismo, se especificó que es un problema que día a día crece y afecta directamente a la población, esto se refleja a nivel físico y emocional, causando insomnio, taquicardia, ansiedad, falta de motivación, el cual afecta a la organización pues su productividad disminuye al tener sus trabajadores estresados.

Pulluquitín (2019) propuso determinar la relación que hay entre el estrés laboral y la calidad de vida. La muestra estuvo conformada por 40 personas de género masculino el cual sus edades oscilan entre 20 a 40 años. La investigación fue de tipo cuantitativo pues se utilizó la encuesta para determinar los resultados. La investigación se dio en el País de Colombia, en la ciudad de Esmeralda, en la empresa de Seguridad y Protección de Bienes Públicos y Privados SEPRODEBPP. El instrumento estuvo conformado por 94 ítems, en una escala de Likert, (siempre, casi siempre, nunca, casi nunca). El cuestionario para la variable de estrés laboral fue de OIT-OMS, se trabajaron 25 ítems y para la segunda variable es la Escala de calidad de vida GENCAT, se trabajaron 69

ítems. En los resultados se estableció que según la prueba Chi cuadrado aplicada no existe relación entre ambas variables ( $\chi^2 (1) 43 = 0,068, p > 0,05$ ), por lo que no existe asociación estadísticamente significativa entre las variables de estudio. Los hallazgos dados en la escala OIT- OMS, fueron bajos con un 57% y 43 % en un nivel intermedio, en el cual se indicó que al no ser trabajos en el cual sus colaboradores no permanecen por tiempos prolongados y a la constante rotación no se presentan altos niveles de estrés. Así mismo, en los resultados de la segunda variable los niveles fueron más satisfactorios, pues la empresa trata de mantener a sus trabajadores equilibrados y mantener un buen clima laboral.

Parrales (2019) en su investigación planteo generar la conceptualización de las variables de inteligencia emocional y estresores laborales del ciberacoso de colaboradores administrativos. Se utilizo un enfoque cualitativo pues se quiso estudiar las características y cualidades de ambas variables y a la vez determinar su relación. La muestra estuvo conformada por 11 colaboradores administrativos, distribuidos entre secretarias, talento humano y asistentes, cabe mencionar que se tomó el total de la población. El cuestionario estuvo conformado por 6 ítems, mediante la escala de Likert, los cuales se conforman con una escala de valoración de nunca, a veces y siempre. Los resultados obtenidos dieron a conocer que los aspectos de la inteligencia emocional en relación a los estresores laborales como el autoconocimiento y las habilidades que posee una persona ayudan a que la sobrecarga de trabajo o el constante ciberacoso laboral no afectan el desempeño del personal.

Bobadilla (2018) en su investigación realizada en el país de Argentina, propuso identificar el clima laboral y los estresores laborales en base al sexo y la edad. La muestra estuvo conformada por 45 enfermeras las cuales trabajan en el área de Neonatología de los Hospitales Privados de la ciudad de Rosario. La investigación se dio en dos hospitales de la ciudad de Rosario, el tipo de diseño es no experimental, puesto que las variables no serán manipuladas. La variable de estresores laborales se midió con la escala de "The Nursing Stress Scale", conformada de 34 ítems, mediante la escala de Likert, los cuales se conforman con una escala de valoración de nunca, algunas veces, frecuente y muy

frecuentemente, con una puntuación de 0, 1, 2 y 3 de forma consecutiva, y el clima laboral está conformada por 57 ítems en las cuales se describen diversas situaciones en relación a las condiciones laborales al cual está expuesto el trabajador de la salud. No se proporcionaron resultados puesto que se tomó la muestra de prueba piloto, solo se generó resultados de un estudio exploratorio.

Abilio et al. (2021) mencionaron que la calidad de vida laboral son aspectos sumamente importantes que deben ser considerados por una empresa para poder lograr los objetivos definidos, por esta razón generaron una investigación el cual tiene como objetivo generar un análisis del nivel de satisfacción con la calidad de vida laboral. Para la construcción del marco conceptual se recolecto datos de revisiones bibliográficas tomando como marco teorico el modelo de Walton. La muestra estuvo conformada por 97 militares y civiles. El estudio fue de origen cuantitativo, el instrumento a utilizar fue el cuestionario para la recolección de datos, este estuvo conformado por 24 ítems, usando la escala de Likert, con 5 respuestas de nunca, rara vez, moderadamente, frecuentemente y siempre. La segunda parte del cuestionario estuvo estructurada por 8 ítems usando la misma escala de Likert. Los resultados arrojaron que el nivel de satisfacción con QWL es de forma moderada, del cual se requiere mejorar las condiciones de vida para que la educación y formación militar continúen, así como el desarrollo de diferentes modelos que ayuden a la realización de beneficios de acorde con el nivel en el país.

Hoshang (2018) planteo describir cual es el impacto que tiene la calidad de vida laboral en el trabajo de los colaboradores, ya que esto repercute directamente en el desempeño del trabajador en su organización, por ende, su investigación tuvo como objetivo estudiar la relación que existe entre el impacto y la calidad de vida laboral junto al desempeño de los empleados. La población estuvo conformada por 70 empleados y gerentes de diferentes niveles. La investigación se realizó con dos métodos cuantitativo y cualitativo, se usó la correlación y regresión de personas. Se uso la hipótesis para mostrar la relación positiva que existe entre calidad de vida laboral y el desempeño de los

colaboradores. Los resultados que se obtuvieron fue que una buena calidad de vida laboral repercute en el alto rendimiento de los trabajadores.

Inmaculada (2017) en su investigación realizada en Navarra, España, el cual planteo como objetivo medir e interpretar la vivencia del burnout y la resiliencia. la muestra estuvo conformada por 167 docentes de la Educación Secundaria de los veinticuatro Institutos de la provincia de Huesca. Se utilizaron dos instrumentos para la medición de ambas variables tanto para el burnout como la resiliencia. El cuestionario está conformado por 15 ítems, en escala de Likert, el rango de frecuencia está formado por siete adjetivos que van desde nunca/ninguna vez (0) a siempre/todos los días (6). Con respecto a la segunda variable el cuestionario fue dado por 34 ítems usando la misma escala. Las conclusiones dadas fueron que al evaluar el burnout en el sector de educación secundaria se obtuvo una tasa baja como respuesta diagnosticándose dos casos que representan el 1.20% los cuales manifiestan burnout y estos fueron diagnosticados por agotamiento y baja eficacia, 7 casos que son el 4,19% de la muestra en los cuales existe un alto nivel de agotamiento.

Sesme (2020) en su tesis generada en Ecuador pretendió precisar que factores intervienen en el absentismo laboral en el personal de un hospital. Se logró encuestar a 190 enfermeros del Hospital General Babahoyo. La técnica utilizada fue la encuesta con un instrumento de cuestionario el cual contó con 27 ítems. Como resultado se pudo obtener que un 94.7% de colaboradores presentó faltas en sus labores debido a motivos de salud.

Cataño et al. (2017) en su artículo científico generado en Colombia buscaron delimitar los factores relacionados al absentismo laboral en un centro de salud. Se encuestó a 140 trabajadores de 898 colaboradores de la institución de salud. La encuesta fue la técnica empleada en la investigación. Como resultado significativo se obtuvo que un 84% de las personas que se lograron encuestar pertenece a un grupo de féminas, la edad media es de 32 años puesto esto representó un 50% de los empleados, y se tuvo una proporción de 8.4% de absentismo por incapacidad laboral. En conclusión, se indicó que los factores que

se reúnen con el absentismo laboral es el nivel de educación, puesto de trabajo y el rendimiento en las funciones designadas.

Según, Luengo et al. (2020) en el artículo generado en Chile delimitaron decretar la conexión entre fatiga laboral y ausentismo en auxiliares femeninas de un hospital de Chile. Se contó con una población de 146 trabajadoras de las cuales se alcanzó a encuestar a 110. El instrumento que se empleó fue el cuestionario con una técnica de encuesta. Los resultados obtenidos señalan que las colaboradoras de mayor a 2 años de estadía ( $p = 0,001$ ;  $OR = 1,084$ ) en la empresa cuentan con un nivel alto de fatiga y existe un nivel de fatiga física significativa ( $p = 0,040$ ;  $OR = 1,054$ ) en relación con el absentismo laboral. Por esta razón, el absentismo se da por motivo a que se presenta una la antigüedad en la institución y la fatiga física.

Vizúete y Morales (2021) en su tesis generada en Ecuador buscaron delimitar la repercusión del absentismo laboral sobre el clima organizacional en empresas dedicadas al rubro textil. Se logró encuestar a 120 trabajadores de una entidad textil. El instrumento utilizado fue un cuestionario de 26 ítems con una escala de Likert. Como resultado se obtuvo que existe una relación entre los factores vinculados a la satisfacción de los colaboradores con el absentismo justificado, injustificado y presencial.

Osorio, Díaz y Bermúdez-Hernández (2020) en su artículo generado en Colombia buscaron presentar planes para la disminución del absentismo laboral en un call center en Medellín. Se realizaron 150 encuestas a colaboradores de una empresa dedicada al rubro del call center. Se empleó como instrumento de recolección de datos a un cuestionario. Como resultado se obtuvo mediante un análisis del cociente Alpha de Cronbach y una investigación del coeficiente C de Cramer que se debe analizar y generar cambios en las actitudes de los colaboradores para poder disminuir un absentismo justificado.

Lishomwa (2019) en su tesis generada en Estados Unidos buscó examinar el absentismo de los trabajadores y la atención al cliente de la teoría X de McGregor. Se logró realizar entrevistas a 22 clientes de la agencia gubernamental de Zambia. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario

semiestructurado y el método que se utilizó fue el de Van Kaam. Como resultados se obtuvieron que son los factores personales los que afectan al absentismo laboral presencial y, por ende, esto genera pérdidas financieras en una entidad, motivo por el cual se recomienda generar mejores incentivos salariales, y generar un mejor acuerdo con el empleado.

En las últimas cinco décadas, se han planteado diferentes interrogantes del ¿motivo por el cual ciertos colaboradores se agotan o se fastidian en su centro de trabajo, y por otro lado algunos empleados se sienten satisfechos con las tareas que realizan? Se han estudiado diferentes teorías acerca de lo que origina el estrés en el trabajo y que es lo que estimula al empleado. Por esta razón, la teoría de demandas y recursos laborales ha cumplido un papel importante para estas investigaciones.

Bakker y Demerouti (2011) el modelo se utilizó para pronosticar el síndrome de burnout “Estar quemado en el trabajo”, la conexión con el trabajo y el compromiso que se tiene con la organización, así mismo, también se utilizó para predecir las consecuencias que puede acarrear el estrés laboral como el absentismo por enfermedades y el rendimiento en el trabajo. Esta teoría nos permite entender, detallar y pronosticar el bienestar de los empleados. Los diversos ámbitos de trabajo o características laborales se dividen en dos categorías distintas: demandas y recursos, por ello, la teoría se puede usar en todos los contextos laborales y profesionales. Las demandas laborales son aquellas que refieren aspectos físicos, psicológicos, organizaciones y sociales del trabajo del cual se requiere un sobre esfuerzo, trayendo consigo costes fisiológicos y psíquicos, como presión laboral o la relación altamente exigente con los clientes.

Por otra parte, los recursos laborales hacen referencia a diferentes aspectos como físicos, mentales, organizacionales y sociales, estos reducen las exigencias laborales y los costes fisiológicos y psicológicos, siendo decisivos en el cumplimiento de las metas laborales, a su vez, causan estimulación del desarrollo personal y su aprendizaje, por ello, son fundamentales para contrarrestar a las diferentes demandas del trabajo.

Hakanen et al. (2006) determinaron que esta teoría son factores que se desencadenan de procedimientos individuales, llamados también procesos de desgaste en la salud y en la motivación. Por lo tanto, las demandas laborales hacen referencia a variables como el cansancio o aquellos dilemas que afectan la salud mental, por otro lado, los recursos incluyen a la satisfacción, la motivación y el compromiso. El motivo de dichos efectos es que el trabajo consume recursos energéticos y exige un sobreesfuerzo.

Sharon K. Parker y Sandra Ohly en el año 2008 introdujeron a estas teorías el concepto de Job Crafting (Elaboración de trabajos), en el cual contextualizaron que si los puestos de trabajo están correctamente diseñados y distribuidos facilita la motivación en los empleados reduciendo así el estrés laboral en ellos. Pero si en caso sucediera lo contrario, trae consigo consecuencias en las que se tendría que cambiar aspectos del puesto laboral, elegir las tareas y reasignarlos, este proceso en el que el empleado influye en este cambio fue denominado Job crafting. El número de tareas asignadas se consideran parte de cambios físicos, mientras que la percepción que se tiene del trabajo es denominado cambio cognitivo.

Para Wrzesniewski y Dutton (2001) los estímulos motivacionales en el job crafting se da por tres necesidades que se dividen individualmente, siendo el primero, si los colaboradores son participes de este proceso, controlan diversos aspectos laborales con la finalidad de eludir consecuencias perjudiciales. Como segundo aspecto, las personas que están motivadas pueden cambiar ciertos aspectos en su centro de labores, generando sensaciones positivas de sí mismos y como último punto, este concepto genera que el trabajador cumpla con la necesidad humana de sentirse conectados con los demás, permitiendo las relaciones interpersonales.

Mansilla (2018) señaló los diversos modelos por investigadores para estudiar las fases del estrés laboral y el burnout, el modelo orientado a la dirección dado por Matteson e Ivancevich en el año 1987, en el cual se hace referencia a seis elementos, entre ellos los estresores incluyendo a la estructura organizacional, recursos humanos, liderazgo, relaciones con la familia,

problemas económicos y legales; dichos estresores incurren en la apreciación y percepción del conocimiento del colaborador, generando una relación entre la salud y el desempeño de cada individuo.

Freudenberger (1980) empleó el término Burnout, debido a su trabajo de voluntario en la clínica de Nueva York para personas toxicómanas, en el cual observó durante un periodo de 3 años que el personal sufría de forma progresiva pérdida de energía, desmotivación, ausencia de interés hacia el trabajo, lo cual trajo como consecuencia el agotamiento, ansiedad y depresión, originado por el sobreesfuerzo que los jóvenes realizaban en sus funciones sobrepasando su bienestar con el único fin de cumplir con sus ideales y objetivos, pero sin ser retribuidos adecuadamente.

Otro aporte fue dado por Siegrist en el año 1996, con el modelo de esfuerzo y recompensa, mencionando que la aparición del estrés laboral se da cuando el colaborador tiene un esfuerzo alto, pero por ello no recibe las recompensas necesarias. Para este estudio se determinaron dos variables de esfuerzo extrínseco (demandas y responsabilidades) e intrínseco (motivación). La recompensa se relaciona directamente con el dinero y afecto, siendo esto una amenaza directa para que el colaborador decida renunciar.

El absentismo laboral es un problema amplio que se viene dando desde años atrás y por diferentes supuestos que son relacionados con la conducta de los colaboradores frente a su entidad de trabajo. Es por este motivo que existen diferentes teorías que hablen sobre el ausentismo laboral. Nicholson (1977) clasificó la teoría del ausentismo laboral en tres modelos explicativos para su correcta definición, en ellas tenemos al Modelo de Evitación Laboral, Ajuste Laboral y de Decisión. El Modelo de Evitación Laboral hace referencia a la satisfacción que presenta el empleado en una organización y como primera causa de ello genera una ausencia en sus labores, esto quiere decir que la asistencia al trabajo dependerá de la comodidad y agrado del colaborador en asistir a su centro de trabajo.

John M. Hill y Eric L. Trist en el 1955 señalaron que la falta de manejo de socialización de un colaborador en el trabajo hace que la ausencia sea su

principal conducta como medida de respuesta. Además, Joseph G. Rosse y Howard E. Miller en el año de 1984 indicaron que buscar la adaptación al entorno laboral es importante, pues con ello se evitará una conducta de absentismo. Es por ello que estas afirmaciones hacen referencia al Modelo de Ajuste Laboral el cual tiene que ver con la socialización y adaptación de un trabajador durante su jornada laboral.

El modelo de Decisión abarca su definición desde la economía, sociología y psicología de las empresas, siendo así que Dan Gowler en el año de 1969 mencionó que las actitudes de los colaboradores están ligadas con la remuneración que recibirían; y Gutiérrez (1984) señala que una correcta orientación hacia el trabajo es una representación del vínculo que existe entre el colaborador con su centro de labores y que los objetivos propuestos deben ser controlados.

Igualmente, Susan R. Rhodes y Richard M. Steers en el año de 1990 agregaron un nuevo modelo a las teorías del absentismo laboral, la cual llamaron Modelos Integrados, en el que analizaron a profundidad los principales motivos concurrentes del fenómeno del absentismo, siendo la motivación su principal razón.

Las dimensiones de estrés laboral establecidas por Vidal (2019) para desarrollar la investigación fueron (1) Estresores laborales, (2) Calidad de vida Laboral y, (3) Burnout. Rodríguez et al. (2002) definen a los estresores como características que desencadenan el estrés, debido a la alta demanda laboral o problemas que presenta el colaborador a nivel organizacional, experimentando sentimientos negativos con relación a su centro de trabajo. Martel y Dupuis (2006) conceptualizan la calidad de vida laboral como el grado de satisfacción que tiene el trabajador en relación con sus necesidades, el cual los satisface por medio de diversos recursos, como actividades, motivación, seguridad, retribuciones, entre otros, los cuales son fundamentales para su bienestar laboral. García (2021), define al Burnout como consecuencia del estrés laboral avanzado el cual no ha sido tratado a tiempo, causando en el trabajador cansancio emocional, bajo desempeño, fatiga, repercutiendo en su vida laboral y personal.

Del mismo modo, las dimensiones de absentismo laboral establecidas por Diccionario de Economía y Empresa (2008) para desarrollar la investigación fueron (1) Previsible y justificado, (2) No previsible e injustificado y, (3) Presencial. Antonio (2011) alude que una ausencia previsible y justificada es cuando la entidad conoce los motivos de la falta del colaborador, estos son por causas legales y están acreditadas previamente. Asepeyo (2014) infiere que el absentismo no previsible y sin justificación relaciona al accionar de un empleado en faltar a su centro de trabajo sin ofrecer un consentimiento a la empresa respaldando su falta. Hummer, Sherman y Quinn (2002) indican que el presentismo o absentismo presencial se da en trabajadores que se encuentran gestionando en su centro de trabajo y su productividad se ve afectada por motivo de alguna enfermedad o evento que le pueda distraer.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El tipo de investigación fue aplicada, ya que mantuvo una relación directa con la investigación básica, dependiendo básicamente de los descubrimientos y los avances que se den de dicha investigación y se nutre de ellos. Vargas (2009) define esta investigación también con el nombre de práctica o empírica, pues posee características de aplicación o utilización de conocimientos que se adquieren mientras se ejecuta el proceso de recolección de datos. El uso de este conocimiento y de los resultados que genera la investigación se da de forma estricta, sistemática y organizada con el fin de dar a conocer la realidad.

El nivel de la investigación fue correlacional debido a que mide la relación de variables y el grado que presentan. Según Bernal (2006) una investigación correlacional analiza la relación que puedan tener las variables investigadas o los resultados que estas puedan arrojar, donde si existe algún en la investigación sobre una variable, esto influye directamente en el cambio de la otra variable estudiada.

El diseño fue no experimental y de corte transversal descriptiva, puesto que la variable de la investigación no fue manipulada y los datos que se tomaron fue en base a la encuesta que se generaría en un solo momento. Montoya y Sánchez (2011) refieren que este diseño se divide considerando el tiempo que se toma para la recolección de datos y las variables no son manipuladas y es de diseño transversal puesto que se recolectan los datos en un tiempo determinado y único, con el único fin de describir las variables y su interrelación, esto es definido directamente por el investigador.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo por la razón que la variable fue cuantificada y medida a través de la escala de Likert. Según Ortega (2018) este proceso se basó en mediciones numéricas, para las cuales se empleó la observación en forma de recolección de datos y posteriormente los analizó a través de las respuestas de las preguntas de investigación planteadas. En este

enfoque se elaboran análisis estadísticos, se plantea un problema de estudio delimitado y se revisa lo investigado anteriormente.

El método instaurado fue el hipotético deductivo debido a que las hipótesis que se plantearon buscaron cotejarlas con realidad observada. Cegarra (2011) refiere se deban validar las hipótesis mediante los datos obtenidos para así conocer si estas se encuentran acorde a ellas.

### **3.2. Variables y operacionalización**

En la presente investigación se organizó las variables de estrés laboral (1) y absentismo laboral (2), las cuales se definieron de manera conceptual, operacional, con indicadores y denotando la escala de medición desarrollada (Ver Anexo 1).

#### **Variable 1: Estrés laboral**

##### **Definición conceptual**

Quiroa (2020) define al estrés laboral cómo un conjunto de fenómenos estresantes que se derivan de forma directa del trabajo, además que se da por las exigencias laborales que sobrepasan las capacidades que tiene los colaboradores para cumplir y responder de forma eficiente, esto puede causar en los trabajadores trastornos tanto a nivel físico o psicológico, el cual afecta a la salud.

##### **Definición operacional**

Las dimensiones de estrés laboral establecidas por Vidal (2019) para desarrollar la investigación fueron (1) Estresores laborales, (2) Calidad de vida Laboral y, (3) Burnout.

## **Dimensiones**

### **1. Estresores laborales**

Fundación para la prevención de riesgos laborales (2015) señala que los estresores laborales son estímulos negativos que hacen referencia a las exigencias y características del trabajo, los cuales se desencadenan por el estrés laboral.

### **Indicadores de estresores laborales**

#### **Sobrecarga de trabajo**

Alcayaga (2016) refleja que la sobrecarga de trabajo se define como un grupo de requerimientos de estímulos físicos y mentales a los que un colaborador se somete en su jornada de trabajo, causado por el trabajo desproporcionado.

#### **Infrautilización de habilidades**

Fundación para la prevención de riesgos laborales (2015) indica que cuando las tareas o actividades a realizar son muy ínfimas a la capacidad profesional del colaborador, causa sensaciones de infravaloración en la vida profesional, generando que el trabajador piense que puede cumplir papeles importantes en su organización, pero que no se aprovechan sus habilidades profesionales.

#### **Trabajo por turno y nocturno**

Nogareda (2015) menciona que el tiempo en el trabajo forma parte de las condiciones laborales que repercute de una forma directa en la vida diaria del colaborador, la cantidad de horas trabajadas y la distribución de cada una de ellas puede afectar no solo la calidad de vida laboral, sino también la extralaboral.

## **2. Calidad de vida laboral**

Patlán (2016) indica que la calidad de vida laboral es la percepción que tienen las personas sobre su trabajo y lo que ofrece el empleo y la empresa para poder satisfacer sus necesidades y expectativas a nivel personal, laboral y profesional, mediante un empleo saludable, creativo y seguro para que los colaboradores se puedan desarrollar profesionalmente.

### **Indicadores de calidad de vida laboral**

#### **Motivación**

Carrillo et al. (2009) definen la motivación como el estado interno que activa, guía y mantiene la conducta de una persona hacia el cumplimiento de sus metas, son los impulsos positivos que dirige a un colaborador para realizar sus tareas y culminarlas con la mejor actitud.

#### **Relaciones interpersonales**

Wiemann (2011) señala que son interacciones necesarias que todo ser humano debe poseer, pues es la capacidad de poder mantener relaciones sociales con el fin de elevar sus conocimientos y asegurar la supervivencia, a través de estas relaciones se comparten vivencias, emociones, sentimientos, habilidades, intereses y actividades sociales.

#### **Salud ocupacional**

Conexión Esan (2020) puntualiza que la salud ocupacional es la que se encarga de la promoción y atención de los colaboradores a nivel físico, mental y social, teniendo como objetivo proteger y cuidar de la salud de los trabajadores a través de ambientes saludables y seguros.

### **3. Burnout**

Saborío e Hidalgo (2015) mencionan que el Burnout se conoce también como el síndrome de desgaste profesional o síndrome del quemado, el cual es un riesgo laboral que afecta directamente la calidad de vida y salud mental del individuo, poniendo en riesgo la vida de la persona que lo padece, generando sentimientos y actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo.

#### **Indicadores de Burnout**

##### **Realización personal**

Hotmart (2021) lo define como la capacidad para alcanzar las motivaciones personales, ambiciones mediante el crecimiento personal, generando experiencias de bienestar, felicidad, armonía, elevando así la confianza en uno mismo y la autoestima.

##### **Cansancio emocional**

Cordes y Dougherty (1993) lo definen como la falta de energía y la impresión que tiene la persona de que sus recursos emocionales se encuentran agotados, los cuales se acompañan de sentimientos de frustración y tensión.

##### **Despersonalización**

Sierra (2008) indica que la despersonalización se trata de una experiencia subjetiva que se da por alteraciones en la forma habitual que el individuo tiene de observarse a sí mismo y a su cuerpo. Son sensaciones temporales de perderse a uno mismo, el colaborador que padece este síntoma se desapega de las experiencias y se convierten en testigos de procesos mentales y sensaciones físicas que no son suyas, como sucede en ocasiones cuando se tiene un sueño.

## **Escala de medición**

La variable es de naturaleza cualitativa, por esta razón la escala de medición es ordinal, puesto que se realizó la utilización del instrumento de la escala de Likert.

## **Variable 2: Absentismo laboral**

### **Definición conceptual**

Diccionario de Economía y Empresa (2008) refiere a que absentismo laboral es la renuncia en asistir a un centro laboral y la costumbre de rehusar sus funciones dentro del cargo laboral en el que se encuentre, infringiendo así su jornada laboral.

### **Definición operacional**

Las dimensiones de absentismo laboral establecidas por Diccionario de Economía y Empresa (2008) para desarrollar la investigación fueron (1) Previsible y justificado, (2) No previsible e injustificado y, (3) Presencial.

#### **1. Previsible y justificado**

Diccionario de Economía y Empresa (2008) indica que el absentismo justificado y previsible se da por situaciones que se pueden controlar mediante permisos anticipados, por motivos de salud como enfermedades o lesiones, e incluso maternidad.

## **Indicadores de Previsible y justificado**

### **Incapacidad laboral temporal**

Rodríguez (2018) señala que la incapacidad laboral temporal se define como la inhabilidad de un colaborador para poder realizar sus funciones laborales y el tiempo confinado que esté presente, siendo así por alguna enfermedad, accidente y asistencia médica.

### **Maternidad / Paternidad**

Giesecke (2018) menciona que una licencia por maternidad y paternidad se da en mujeres gestantes o hombres con hijos que recién hayan nacido, por ello es que se le brinda este derecho y su ausencia en el trabajo es justificable y bajo ley.

### **Permiso laboral**

González y Pérez (2021) indican que el permiso laboral es un acuerdo en el que se discute el tiempo de duración de este, además que tiene que ser informados anticipadamente y comprobado, pues esto quedaría implícito en el sueldo del colaborador que lo solicite.

## **2. No previsible e injustificado**

Cabello (2017) menciona que el absentismo injustificado se relaciona con el incumplimiento del horario de trabajo, las inasistencias, las tardanzas o actividades que no son parte de las funciones del puesto.

## **Indicadores de no previsible e injustificado**

### **Simulación**

Molinera (2006) señala que la simulación se da cuando un colaborador finge una enfermedad para poder faltar al trabajo, lo cual ocasiona una estafa o falta laboral.

### **Abandono de puesto**

López (2020) indica que el abandono de puesto hace referencia al término del contrato laboral, es decir, en el tiempo que el colaborador lo decida y solo bajo su propia decisión.

### **Inasistencias**

Pérez y Fol (2019) se refieren a las inasistencias como la falta de presencia en el trabajo sin que se presente un documento que lo acredite o que simplemente no presente motivo alguno.

### **3. Presencial**

Moreno (2019) señala que en el absentismo presencial los colaboradores se encuentran dentro de su jornada laboral, sin embargo, se dedican a realizar actividades independientes a las que se requieren en sus ocupaciones, razón por la cual los indicadores de gestión se ven afectados.

## **Indicadores de presencial**

### **Jornada laboral**

Buen y Morgado (1997) señalan que la jornada laboral son las horas, el día o hasta incluso semana de trabajo en el que un empleado brinda su servicio hacia una organización.

### **Productividad laboral**

INEGI (2015) menciona que la productividad laboral es la cantidad de trabajo realizado en horas, los medios empleados y la producción obtenida; esta producción puede ser medida en una entidad, una institución, un rubro o hasta inclusive en un país.

### **Desempeño laboral**

Pachón (2019) menciona que el desempeño laboral es parte de la gestión el cual mide las aptitudes, competencias, el cumplimiento de los objetivos y la conducta de los colaboradores en una organización.

### **Escala de medición**

La variable es de naturaleza cuantitativa, por esta razón la escala de medición es ordinal, puesto que se realizó la utilización del instrumento de la escala de Likert.

### **3.3. Población**

La población de estudio fue constituida por 51 colaboradores de un área del call center de una empresa privada, ubicada en El Cercado de Lima. Para López (2004) la población es un grupo de casos, determinado, reducido y asequible,

que formará la relación para la votación de la muestra.

La población fue en censo por lo que se incluyó a toda la población del call center estudiado de una empresa privada en Cercado de Lima. Torres et al. (s.f.) mencionan que en un mundo de trabajo en donde se quiere utilizar un estudio estadístico, el muestreo cubre a todos los recursos poblacionales.

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

De acuerdo con la técnica de recolección de datos, para la medición de las variables estudiadas (estrés y absentismo laboral) se utilizó la técnica de la encuesta con la finalidad de adquirir datos específicos de la población censal, y fueron tomadas virtualmente.

Duana y Hernández (2020) mencionan que una técnica de recolección de datos es un grupo de instrumentos en el que se aplica el método de una investigación y se añaden recursos para trabajar con ello, estos valores se observan y ponen a prueba con el objetivo de resaltar la información más importante y determinar los resultados y decisiones en un estudio.

En relación con el instrumento de recolección de datos, se utilizó el cuestionario que es el formato visible de la técnica de la encuesta. Patten (2016) menciona que un cuestionario es una herramienta que sirve para adquirir información y orientarlo hacia estadísticas, cuyo objetivo principal va a ser tabular los datos obtenidos y que estos puedan no presenten grados de complejidad al momento de realizar su análisis.

Por otro lado, el cuestionario estuvo constituido con el escalamiento tipo Likert, compuesto por 18 ítems que mediarán las variables Estrés y Absentismo Laboral. Los ítems tienen 5 alternativas de respuesta como Total Desacuerdo (TD), Desacuerdo (D), Indiferente (I), Acuerdo (A) y Total Acuerdo (TA), para conocer y establecer la cobertura de los objetivos planteados del proyecto de investigación.

Por consiguiente, con relación a la validez del cuestionario ha sido revisado y validado mediante el juicio de expertos denotando la construcción de

cada ítem para dar soporte a la coherencia, pertinencia y relevancia de la información solicitada a los informantes de la investigación. A continuación, se muestra en la Tabla 1 (ver anexo) el estado de expertos que validaron los instrumentos que miden y pretenden medir de acuerdo a las variables de investigación.

Sobre la confiabilidad del instrumento, se obtuvo mediante una prueba piloto, dirigida y aplicada a 23 personas de una empresa con el mismo rubro y problemática similar a la investigada, estos resultados fueron llevados y procesados al programa de estadística SPSS Statistics en la versión 26 usando el coeficiente de fiabilidad de Alfa de Cronbach. Ventura et al. (2017) expresan que la confiabilidad son características importantes que deben ser reportadas, ya que, permite a la persona que está leyendo, el nivel de precisión sobre las evidencias de los instrumentos usados. Este instrumento primero aplicó a una prueba piloto, para poder establecer las instrucciones sobre las preguntas y que tan bien han sido elaboradas.

Además, después de obtener los datos, se pasó a calcular la confiabilidad del instrumento utilizando el Alfa de Cronbach. Manifiesta que este instrumento es un índice usado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala, lo cual sirve para evaluar la magnitud en que los Ítems de un instrumento están correctamente elaborado. En resumen, realizó una correlación de cada pregunta para validar, esto se detalla a través de unos valores que están entre el parámetro del 0 al 1, mientras el resultado se encuentre más cerca al 1, quiere decir que los Ítem están más correlaciones del uno al otro. Los rangos de coeficiencia del Alfa de Cronbach se representan a través de la siguiente Tabla 2 (ver anexo).

En base a los resultados, analizados en el Software estadístico SPSS se obtuvo como resultado la fiabilidad de las preguntas realizadas a los encuestados, resultando 0,859 (ver Tablas 3, 4, 5 y 6 en Anexo) teniendo una fiabilidad y consistente de acuerdo intervalo de coeficiente.

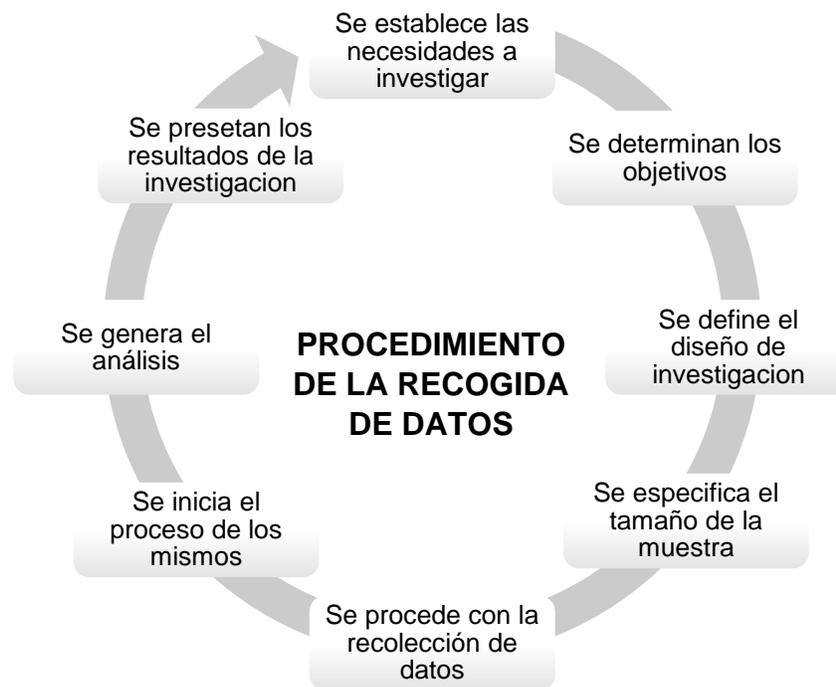
### 3.5. Procedimientos

Los procedimientos que se siguieron para realizar la investigación, después de elaborar y validar el cuestionario fueron:

1. Para el recojo de los datos se realizó un cuestionario que fue enviado de forma virtual a los correos electrónicos de cada uno de los representantes.
2. Se generó la organización de todos los datos obtenidos.
3. Se procesó en el sistema estadístico.
4. Se procedió con el análisis de los datos.
5. Interpretación de todos los resultados obtenidos en la encuesta.
6. Conclusiones y recomendaciones de la investigación.

**Figura 2**

*Procedimiento de la recogida de datos.*



*Nota: Se considera que el punto de partida del procedimiento de recogida de datos en la figura presentada es en establecer las necesidades a investigar y culmina en la presentación de los resultados de investigación.*

### **3.6. Método de análisis de datos**

El análisis que se utilizó fue de estadística descriptiva puesto que se buscó agrupar a través de las tablas de frecuencia los resultados que se obtuvieron en la recolección de datos dada a través de la encuesta. Para Hernández et al. (1991) este tipo de análisis se caracteriza por que trabaja sobre la realidad de hechos y su característica principal es que se basa en interpretaciones correctas dadas por los resultados que se obtienen en una investigación. Asimismo, en el análisis se empleó la estadística inferencial debido a que de los resultados obtenidos desde la estadística descriptiva se pudo determinar la población censal estudiada. Para López (2017) la inferencia estadística resulta del comportamiento de una población analizada a través de distintos métodos estadísticos y analiza los diferentes resultados obtenidos.

### **3.7. Aspectos éticos**

De acuerdo con el código de ética de la Universidad César Vallejo en el año 2021 se establece que el investigador y el coautor dan autoría de que el documento tiene originalidad, relevancia y pertinencia.

En cuanto a la pertinencia la investigación está realizada en base a una problemática la cual responde a un problema o necesidad encontrada en las empresas del rubro de call center, por lo tanto, dará propuestas para que la investigación realizada aporte estrategias a las organizaciones dedicadas al rubro de telecomunicaciones.

Esta investigación puede ser publicada través de un artículo, puesto que de acuerdo con la revisión de literatura científica se encontraron diferentes aportes en diversos idiomas, escritos por distintos investigadores a nivel mundial que dieron un mayor realce a la problemática encontrada y la vez diferentes soluciones.

El informe generado mantiene en el anonimato el nombre de la empresa, pero sí está orientada a brindar propuestas de mejora en las organizaciones

dedicadas al rubro del call center. Según el Artículo 7° se menciona que para poder dar a conocer un trabajo o los resultados de estos es necesario contar con la aprobación o firma del gerente, pero de no tenerla solo se describe las características que estas poseen.

De acuerdo al Artículo 9° de la política antiplagio, es fundamental que las investigaciones sean originales y no exista copia entre un investigador y otro, por ende, el proyecto debe ser sometido al sistema de turnitin el cual detecta si la investigación mantiene o no originalidad, de ser el caso deberá ser modificada y escrita por las palabras propias del autor.

Así mismo, los documentos fueron presentados y revisados por el comité de ética de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad César vallejo para que posterior a ello esto sea expuesto ante el jurado quien evaluará si la investigación es válida o no.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

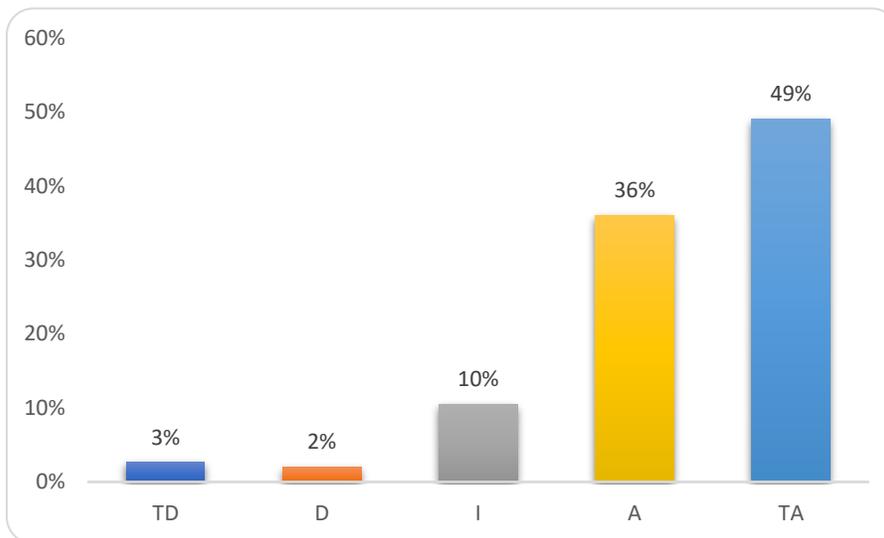
**Tabla 7.a**

*Nivel de percepción de estresores laborales en un call center, Cercado de Lima, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TD	4	3	3	3
D	3	2	2	5
I	16	10	10	15
A	55	36	36	51
TA	75	49	49	100
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

**Figura 3**

*Nivel de percepción de estresores laborales en un call center, Cercado de Lima, 2022*



#### Interpretación

El 85% de los encuestados manifestó un total acuerdo (**TA**) y acuerdo (**A**) que la empresa asigna el trabajo de acorde a las capacidades laborales, mientras que un 10% afirma indiferente (**I**) que el jefe de área distribuya equitativamente las tareas a realizar y; un 5% refiere un desacuerdo (**D**) y total desacuerdo (**TD**) con la empresa puesto que los turnos que se asignan para la atención no son

evaluados por ende repercuten en la salud del trabajador. Fundación para la prevención de riesgos laborales (2015), indica que los estresores laborales hacen referencia a estímulos que impactan negativamente en el colaborador, los cuales se presentan por las exigencias en el trabajo, ocasionando el estrés laboral. Si la empresa no toma en cuenta las emociones negativas que demuestra el colaborador en su área de trabajo por la disconformidad con las tareas que realiza de manera diaria, entonces se debería proponer una mejor distribución en las tareas asignadas a cada colaborador en horarios que se adecuen a sus necesidades, por lo que el número de usuarios que se sienten disconformes e insatisfechos disminuirá, mientras que el 15% de encuestados que están de acuerdo aumentará hasta llegar al 100%.

**Tabla 7.b**

*Interpretación de los componentes de estresores laborales en un call center, Cercado de Lima, 2022*

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
10%	INDIFERENTE	CORTO PLAZO	10% POCO ESFUERZO	0,10
2%	DESACUERDO	MEDIANO PLAZO	12% REGULAR ESFUERZO	0,12
3%	TOTAL DESACUERDO	LARGO PLAZO	15% MAYOR ESFUERZO	0,15

**Tabla 7.c**

*Elaboración de objetivos y estrategias/ actividades de estresores laborales en un call center, Cercado de Lima, 2022*

<b>PORCENTAJE</b>	<b>CONCEPTO</b>	
100%	Fundación para la prevención de riesgos laborales (2015), indica que los estresores laborales hacen referencia a estímulos que impactan negativamente en el colaborador, los cuales se presentan por las exigencias en el trabajo, ocasionando el estrés laboral.	
	<b>MEDIR LAS HABILIDADES Y CAPACIDADES DE LOS COLABORADORES</b>	
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
10% INDIFERENTE	<ol style="list-style-type: none"> <li>Solicitar al área de Talento Humano la programación de entrevistas personales a cada colaborador, previo envío de solicitud mediante correo electrónico.</li> <li>El área de Talento Humano debe enviar los horarios de atención para la entrevista de cada colaborador.</li> <li>Solicitar los resultados de cada colaborador una vez terminado todas las entrevistas.</li> <li>Reestructurar las tareas a cada trabajador dependiendo de sus habilidades y capacidades que poseen.</li> </ol>	<p>Correo dirigido al área de GTH Cronograma de entrevistas Fichas de evaluación Informe de reestructuración de tareas</p>
	<b>DIALOGAR CON LOS COLABORADORES PARA CONOCER LAS DIFICULTADES QUE TIENEN CON LOS HORARIOS ESTABLECIDOS</b>	
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
10% + 2 % INDIFERENTE + DESACUERDO	<ol style="list-style-type: none"> <li>Solicitar al área de Programación que se brinde un horario para realizar charlas personales a cada colaborador.</li> <li>El área de Programación debe enviar los horarios de atención para las charlas personales a cada colaborador.</li> <li>Analizar los resultados de disponibilidad de cada colaborador una vez terminado todas las charlas.</li> <li>Tomar en cuenta la disponibilidad de cada colaborador y asignarles un horario establecido en el cronograma de horarios.</li> </ol>	<p>Correo electrónico dirigido al área de Programación Cronograma de entrevistas Fichas de diálogo Cronograma de horarios</p>
	<b>PROPONER TRABAJO REMOTO EN UNA DE LAS CUENTAS DE LA EMPRESA</b>	
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
10% + 2 % + 3% INDIFERENTE + DESACUERDO + TOTAL DESACUERDO	<ol style="list-style-type: none"> <li>Proponer al jefe de operaciones hacer trabajo remoto en una de las cuentas.</li> <li>Presentar mediante correo electrónico la propuesta de trabajo remoto.</li> <li>Revisar la aprobación de teletrabajo para iniciar programación.</li> </ol>	<p>Informe de propuesta Solicitud de propuesta por email Respuesta de propuesta por email</p>
36% + 49%		
ACUERDO + TOTAL ACUERDO	ALIADOS	

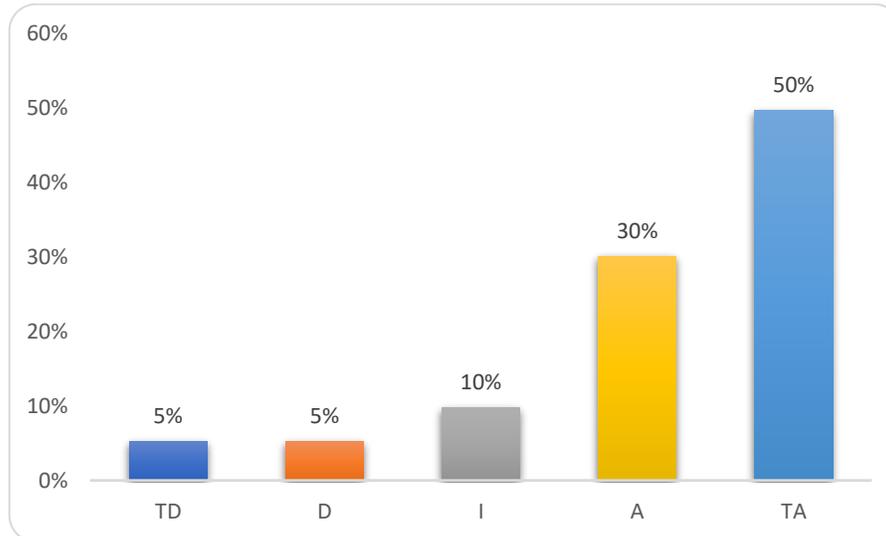
**Tabla 8.a**

*Nivel de percepción de calidad de vida laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>TD</b>	8	5	5	5
<b>D</b>	8	5	5	10
<b>I</b>	15	10	10	20
<b>A</b>	46	30	30	50
<b>TA</b>	76	50	50	100
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

**Figura 4**

*Nivel de percepción de calidad de vida laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022*



### Interpretación

El 80% de los encuestados manifestó un total acuerdo (**TA**) y acuerdo (**A**) con la empresa puesto que el jefe inmediato monitorea a los colaboradores que presentan dificultades para alcanzar las metas establecidas; mientras que un 10% afirma indiferente (**I**) que exista una comunicación horizontal entre jefe y colaborador para el cumplimiento de objetivos y; un 10% refiere un desacuerdo (**D**) y total desacuerdo (**TD**) con la empresa puesto que no se brindan actividades recreativas esporádicas en el transcurso del día para que el colaborador se relaje. Patlán (2016), menciona que la calidad de vida laboral hace referencia a como se siente el trabajador en su puesto de trabajo y lo que la organización brinda para

poder cumplir con las expectativas personales, laborales y profesionales de cada trabajador, a través de un empleo digno, saludable, seguro y con un buen clima laboral. Si la empresa no ofrece un puesto de trabajo que satisfaga las necesidades de cada trabajador y los jefes directos no los hagan sentir parte del equipo de trabajo, entonces se debería proponer reuniones de equipo fuera de la empresa para confraternizar, por lo que el número de usuarios que se sienten disconformes e insatisfechos disminuirá, mientras que el 20% de encuestados que están de acuerdo aumentará hasta llegar al 100%.

**Tabla 8.b**

*Interpretación de los componentes de la brecha de calidad de vida laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022*

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
10%	INDIFERENTE	CORTO PLAZO	10% POCO ESFUERZO	0,10
5%	DESACUERDO	MEDIANO PLAZO	15% REGULAR ESFUERZO	0,15
5%	TOTAL DESACUERDO	LARGO PLAZO	20% MAYOR ESFUERZO	0,20

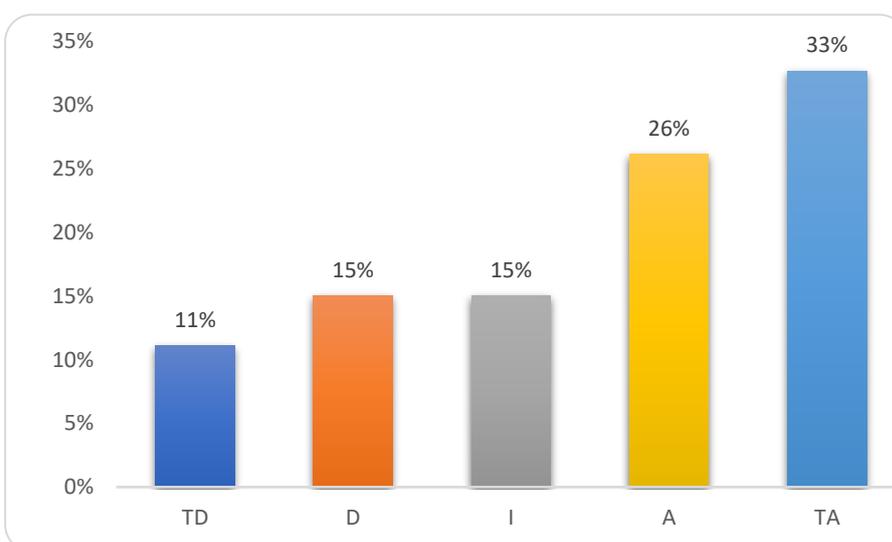
**Tabla 8.c**

*Elaboración de objetivos y estrategias/ actividades de calidad de vida laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022*

<b>PORCENTAJE</b>	<b>CONCEPTO</b>	
100%	Patlán (2016), menciona que la calidad de vida laboral hace referencia a como se siente el trabajador en su puesto de trabajo y lo que la organización brinda para poder cumplir con las expectativas personales, laborales y profesionales de cada trabajador, a través de un empleo digno, saludable, seguro y con un buen clima laboral.	
	<b>PROGRAMAR REUNIONES SEMANALES ENTRE JEFE Y COLABORADOR PARA REVISAR INDICADORES</b>	
10%	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
INDIFERENTE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Generar los agendamientos a través de correo electrónico, notificando la fecha y hora de las reuniones a realizar.</li> <li>2. Llevar a cabo las reuniones mediante Google Meet.</li> <li>3. Pasar asistencia de participantes</li> </ol>	Notificaciones a correos de agentes Google Meet Formulario de Google
	<b>REALIZAR ACTIVIDADES DEPORTIVAS ENTRE GRUPOS DE UNA CUENTA DE LA EMPRESA</b>	
10% + 5%	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
INDIFERENTE + DESACUERDO	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinar a través de una reunión por Google Meet las fechas, lugar, presupuesto, premios y las bases deportivas.</li> <li>2. Solicitar a través de un informe al área de presupuestos se asigne la cantidad presupuestada.</li> <li>3. Enviar al área de programaciones las fechas y horarios para tener en cuenta las no conexiones de los colaboradores.</li> <li>4. Aprobación de las áreas de programaciones y de presupuestos.</li> </ol>	Google Meet Solicitud por correo electrónico Respuesta por correo electrónico de las áreas de programaciones y de presupuestos
	<b>PROPONER UN VIAJE PARA LOS MEJORES COLABORADORES DE UNA CUENTA</b>	
10% + 5% + 5%	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
INDIFERENTE + DESACUERDO + TOTAL DESACUERDO	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar un informe con la propuesta para realizar un viaje nacional entre los mejores colaboradores de una cuenta.</li> <li>2. Enviar mediante correo electrónico el informe al Gerencia.</li> <li>3. Revisar la respuesta del informe enviado.</li> </ol>	Informe de propuesta Solicitud de propuesta por email Respuesta de propuesta por email
30% + 50%	ALIADOS	
ACUERDO + TOTAL ACUERDO		

**Tabla 9.a***Nivel de percepción de burnout en un call center, Cercado de Lima, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>TD</b>	17	11	11	11
<b>D</b>	23	15	15	26
<b>I</b>	23	15	15	41
<b>A</b>	40	26	26	67
<b>TA</b>	50	33	33	100
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

**Figura 5***Nivel de percepción de burnout en un call center, Cercado de Lima, 2022***Interpretación**

El 59% de los encuestados manifestó un total acuerdo (**TA**) y acuerdo (**A**) con la empresa pues permite tener línea de carrera para los colaboradores que sobresalen; mientras que un 15% afirma indiferente (**I**) que la empresa tenga establecido que el colaborador tenga pausas de descanso aproximadamente de una a dos semanas para recargar energías; y un 26% refiere un desacuerdo (**D**) y total desacuerdo (**TD**) que la empresa cuente con un área asignada en el cual el colaborador pueda descansar y repare energías. Saborío e Hidalgo (2015) conceptualizan al burnout como el síndrome del quemado, el cual impacta de manera negativa en la salud mental del colaborador, afectando su calidad de vida, generando actitudes y sentimientos que afectan la relación con los compañeros de

trabajo. Si la empresa no evalúa el nivel de estrés que poseen sus colaboradores, entonces se debería proponer un área de descanso en el cual el trabajador pueda tener un ambiente tranquilo para relajarse, por lo que el número de usuarios que se sienten disconformes e insatisfechos disminuirá, mientras que el 41 % de encuestados que están de acuerdo aumentará hasta llegar al 100%.

**Tabla 9.b**

*Interpretación de los componentes de la brecha de burnout en un call center, Cercado de Lima, 2022*

<b>PORCENTAJE</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)</b>	<b>EVENTO ESPERADO</b>
15%	INDIFERENTE	CORTO PLAZO	15% POCO ESFUERZO	0,15
15%	DESACUERDO	MEDIANO PLAZO	30% REGULAR ESFUERZO	0,30
11%	TOTAL DESACUERDO	LARGO PLAZO	41% MAYOR ESFUERZO	0,41

**Tabla 9.c***Elaboración de objetivos y estrategias/ actividades de burnout en un call center, Cercado de Lima, 2022*

PORCENTAJE	CONCEPTO	
100%	Saborio e Hidalgo (2015) conceptualizan al burnout como el síndrome del quemado, el cual impacta de manera negativa en la salud mental del colaborador, afectando su calidad de vida, generando actitudes y sentimientos que afectan la relación con los compañeros de trabajo.	
	<b>ELABORAR UN CRONOGRAMA DE LAS VACACIONES QUE SE TIENEN PENDIENTES</b>	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
15%  INDIFERENTE	<ol style="list-style-type: none"> <li>Solicitar a Recursos Humanos el envío de la cantidad de días de vacaciones pendientes que tienen los colaboradores.</li> <li>Elaborar cronograma de vacaciones.</li> <li>Coordinar mediante una reunión por Google Meet con el colaborador las fechas en las que tomaría sus vacaciones.</li> <li>Enviar al área de programaciones las fechas de vacaciones para que sean cargadas en sistema y se les pueda pagar.</li> </ol>	Solicitud de informe de vacaciones pendientes Cronograma de vacaciones Google Meet Solicitud de programación de vacaciones
15% + 15%	<b>PROPONER LA ASIGNACIÓN DE UN ESPACIO DENTRO DE LA EMPRESA PARA EL DESCANSO DEL COLABORADOR</b>	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
INDIFERENTE + DESACUERDO	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar informe de propuesta de asignación de un espacio para descanso de los colaboradores.</li> <li>Enviar el correo electrónico al jefe de operaciones con la propuesta.</li> <li>Revisar la respuesta del informe enviado</li> </ol>	Informe de propuesta Solicitud de propuesta por email Respuesta de propuesta por email
15% + 15% + 11%	<b>PLANTEAR LA CONSTRUCCIÓN DE UN ÁREA DE DESCANSO PARA EL COLABORADOR</b>	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
INDIFERENTE + DESACUERDO + TOTAL DESACUERDO	<ol style="list-style-type: none"> <li>Elaborar un informe con la propuesta para construir un área de descanso en la empresa.</li> <li>Enviar mediante correo electrónico el informe al Gerencia.</li> <li>Revisar la respuesta del informe enviado.</li> </ol>	Informe de propuesta Solicitud de propuesta por email Respuesta de propuesta por email
26% + 33%	ALIADOS	
ACUERDO + TOTAL ACUERDO		

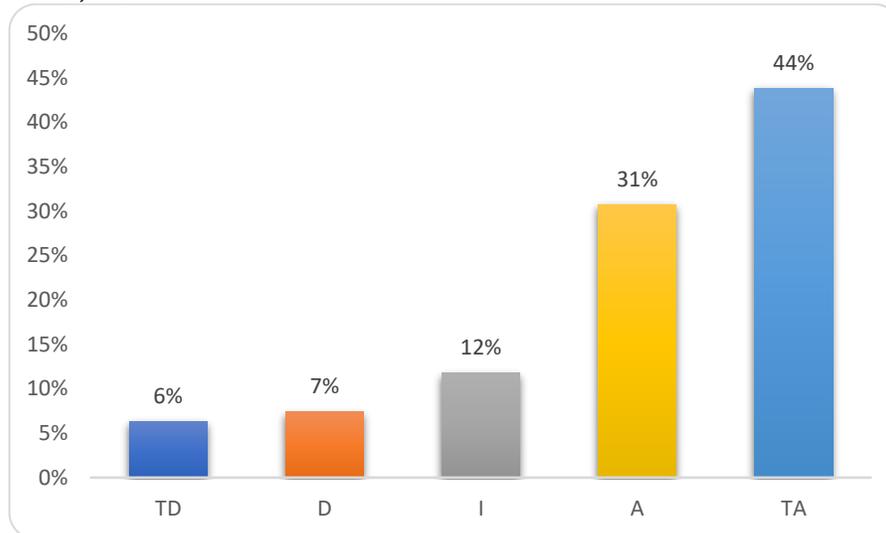
**Tabla 10**

*Nivel de percepción de la variable estrés laboral de un call center, Cercado de Lima, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>TD</b>	29	6	6	6
<b>D</b>	34	7	7	13
<b>I</b>	54	12	12	25
<b>A</b>	141	31	31	56
<b>TA</b>	201	44	44	100
<b>Total</b>	<b>459</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

**Figura 6**

*Nivel de percepción de la variable estrés laboral de un call center, Cercado de Lima, 2022*



### Interpretación

El 44 % de los encuestados manifestó un total acuerdo (**TA**) con la empresa puesto que el jefe inmediato supervisa a los colaboradores que presentan dificultades en lograr sus metas establecidas; además el 31% está de acuerdo (**A**) con la organización ya que los jefes de áreas distribuyen de manera equitativa las tareas que se deben realizar; por otro lado el 12 % indiferente (**I**) en que la empresa permita que los trabajadores sobresalientes hagan línea de carrera, un 7% se muestra en desacuerdo (**D**) con la entidad ya que no consideran que existan actividades esporádicas durante el día para que el representante cambie

de actividad momentánea y pueda relajarse; mientras que el 6 % está en total desacuerdo (**TD**) en que en la empresa dentro de sus instalaciones no tenga un área específica para el descanso del colaborador y este pueda recuperar energías para posteriormente continuar con su labor. Quiroa (2020) conceptualiza al estrés laboral como un grupo de factores estresantes que se dan directamente por el trabajo, así mismo se presenta cuando el colaborador se sobre exige más de lo que sus capacidades le permiten causando trastornos físicos, psicológicos, los cuales repercuten en la salud del trabajador, originando a que no asista a laborar o decida renunciar.

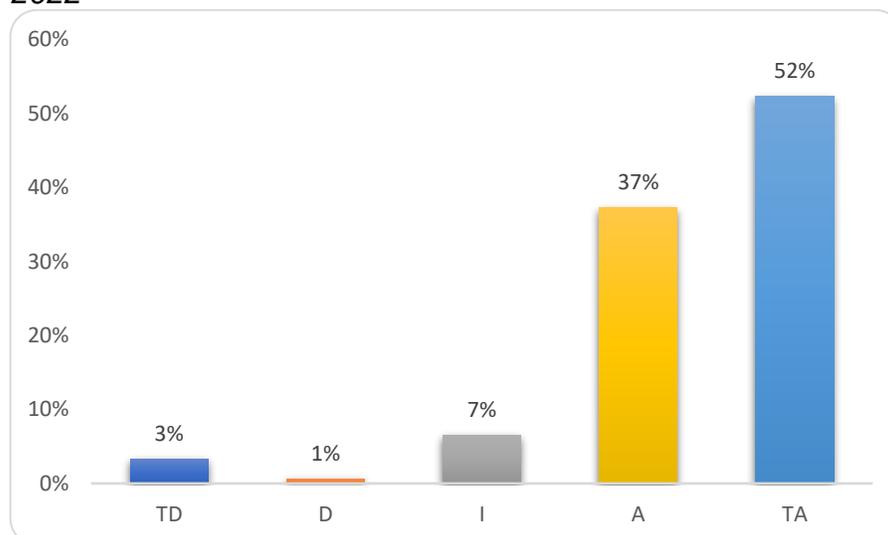
**Tabla 11.a**

*Nivel de percepción de previsible y justificado en un call center, Cercado de Lima, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>TD</b>	5	3	3	3
<b>D</b>	1	1	1	4
<b>I</b>	10	7	7	11
<b>A</b>	57	37	37	48
<b>TA</b>	80	52	52	100
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

**Figura 7**

*Nivel de percepción de previsible y justificado en un call center, Cercado de Lima, 2022*



## Interpretación

El 89% de los encuestados manifestó un total acuerdo **(TA)** y acuerdo **(A)** con la empresa puesto a que respeta los tiempos de licencia en maternidad / paternidad establecidos por ley; mientras que un 7% afirma indiferente **(I)** al acceso que da la empresa a los colaboradores para que se ausenten siempre y cuando presenten un documento certificado del mal que puedan padecer y; un 4% refiere un desacuerdo **(D)** y total desacuerdo **(TD)** con la empresa por la indisposición en conceder permisos por situaciones repentinas las cuales no se pueden aplazar (fallecimiento, enfermedad familiar). Diccionario de Economía y Empresa (2008) menciona que cuando se tiene un permiso por motivos de salud o maternidad y este ha sido previamente señalado, se puede dar un absentismo justificado y previsible. Si la empresa autoriza consentimientos de falta por razones de salud y similares, los cuales han sido solicitados con anterioridad, entonces se debería otorgar permisos por situaciones repentinas que no se deberían aplazar y flexibilizar la entrega de certificados de algún mal que padezcan los colaboradores, por lo que el número de usuarios que se sienten disconformes e insatisfechos disminuirá, mientras que el 11% de encuestados que están de acuerdo aumentará hasta llegar al 100%.

### Tabla 11.b

*Interpretación de los componentes de la brecha de previsible y justificado en un call center, Cercado de Lima, 2022*

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
7%	INDIFERENTE	CORTO PLAZO	7% POCO ESFUERZO	0,07
1%	DESACUERDO	MEDIANO PLAZO	8% REGULAR ESFUERZO	0,08
3%	TOTAL DESACUERDO	LARGO PLAZO	11% MAYOR ESFUERZO	0,11

**Tabla 11.c**

*Elaboración de objetivos y estrategias/ actividades de previsible y justificado en un call center, Cercado de Lima, 2022*

PORCENTAJE	CONCEPTO	
100%	Diccionario de Economía y Empresa (2008) menciona que cuando se tiene un permiso por motivos de salud o maternidad y este ha sido previamente señalado, se puede dar un absentismo justificado y previsible.	
	<b>PROPONER QUE LA EMPRESA FLEXIBILICE LA ENTREGA DE DIFERENTES DOCUMENTOS CERTIFICANTES DE AUSENCIA</b>	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
7%	1. Realizar un informe en el que se precise que toda ausencia por motivos médicos no solo se pueda validar bajo un certificado, sino también por boletas de compras de medicinas y constancias de atención.	Informe
INDIFERENTE	2. Enviar informe por correo electrónico a Recursos Humanos.	Solicitud de propuesta por email
	3. Revisar la respuesta del informe enviado.	Respuesta de propuesta por email
	<b>PLANTEAR QUE LOS SUPERVISORES TENGAN LA POTESTAD DE AUTORIZAR LAS AUSENCIAS POR SITUACIONES REPENTINAS DE LOS AGENTES</b>	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
7% + 1%	1. Efectuar un informe en el que se detalle que los supervisores tengan la potestad de ampliar las ausencias de los colaboradores por situaciones repentinas que involucren el fallecimiento de un familiar o alguna emergencia por la salud de un familiar, otorgándoles licencias o adelanto de vacaciones.	Informe
INDIFERENTE + DESACUERDO	2. Enviar informe por correo electrónico al Jefe de Cuenta.	Solicitud de propuesta por email
	3. Revisar la respuesta del informe enviado.	Respuesta de propuesta por email
	<b>PROPONER QUE SE ENVÍE A SUSPENSIÓN PERFECTA A LOS COLABORADORES QUE LO REQUIERAN POR LA PÉRDIDA DE UN FAMILIAR DIRECTO</b>	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
7% + 1% + 3%	1. Elaborar un informe en el que se solicite la aprobación de suspensión perfecta a los colaboradores que lo requieran en caso fallezca algún familiar directo (papá, mamá e hijos), detallando que esto se daría al término de la licencia y que previamente deban presentar una copia de la carta de defunción.	Informe
INDIFERENTE + DESACUERDO + TOTAL DESACUERDO	2. Enviar informe por correo electrónico al área de Recursos Humanos.	Solicitud de propuesta por email
	3. Revisar la respuesta del informe enviado.	Respuesta de propuesta por email
37% + 52%		
ACUERDO + TOTAL ACUERDO	ALIADOS	

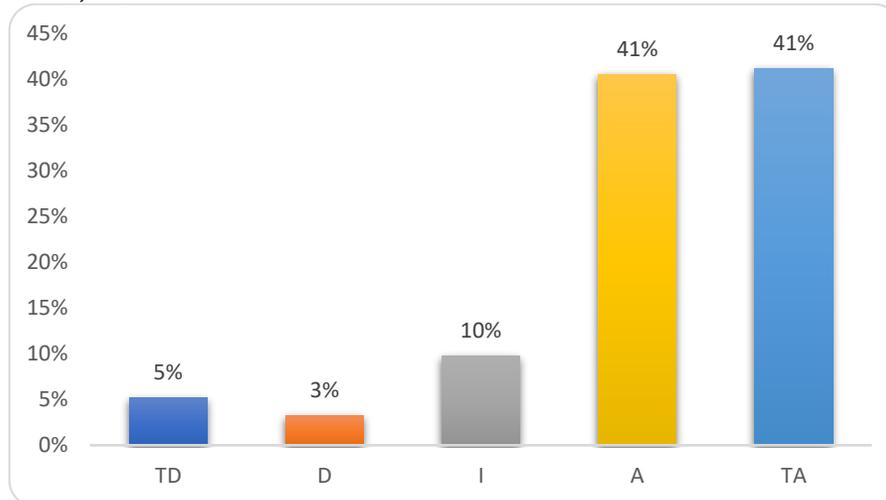
**Tabla 12.a**

*Nivel de percepción de no previsible e injustificado en un call center, Cercado de Lima, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>TD</b>	8	5	5	5
<b>D</b>	5	3	3	8
<b>I</b>	15	10	10	18
<b>A</b>	62	41	41	59
<b>TA</b>	63	41	41	100
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

**Figura 8**

*Nivel de percepción de no previsible e injustificado en un call center, Cercado de Lima, 2022*



### Interpretación

El 82% de los encuestados manifestó un total acuerdo (**TA**) y acuerdo (**A**) con la empresa puesto a que los trabajadores comunican con horas previas la ausencia que tendrían en el trabajo por situaciones ajenas a sus actividades laborales; mientras que un 10% afirma indiferente (**I**) el conocimiento en que si un colaborador se ausencia tres días en el trabajo se cancela su contrato y; un 8% refiere un desacuerdo (**D**) y total desacuerdo (**TD**) con la empresa porque a pesar de haber una comunicación verbal de ausencia por motivos de salud la organización no justifica la falta. Cabello (2017) señala que las inasistencias, tardanzas o actividades externas al puesto de trabajo de cada colaborador es un

absentismo que no se puede justificar ni prever. Si la empresa señala que todo tipo de actividad que no pertenezca al puesto de trabajo que tiene un colaborador o este mismo presente faltas o tardanzas, entonces se debería recalcar la información de que por más de tres faltas el contrato del trabajador finalizaría y reforzar el conocimiento que todo tipo de ausencia por motivo de salud no se podría avalar mediante una comunicación verbal, por lo que el número de usuarios que se sienten disconformes e insatisfechos disminuirá, mientras que el 18% de encuestados que están de acuerdo aumentará hasta llegar al 100%.

**Tabla 12.b**

*Interpretación de los componentes de la brecha de no previsible e injustificado en un call center, Cercado de Lima, 2022*

<b>PORCENTAJE</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)</b>	<b>EVENTO ESPERADO</b>
10%	INDIFERENTE	CORTO PLAZO	10% POCO ESFUERZO	0,10
3%	DESACUERDO	MEDIANO PLAZO	13% REGULAR ESFUERZO	0,13
5%	TOTAL DESACUERDO	LARGO PLAZO	18% MAYOR ESFUERZO	0,18

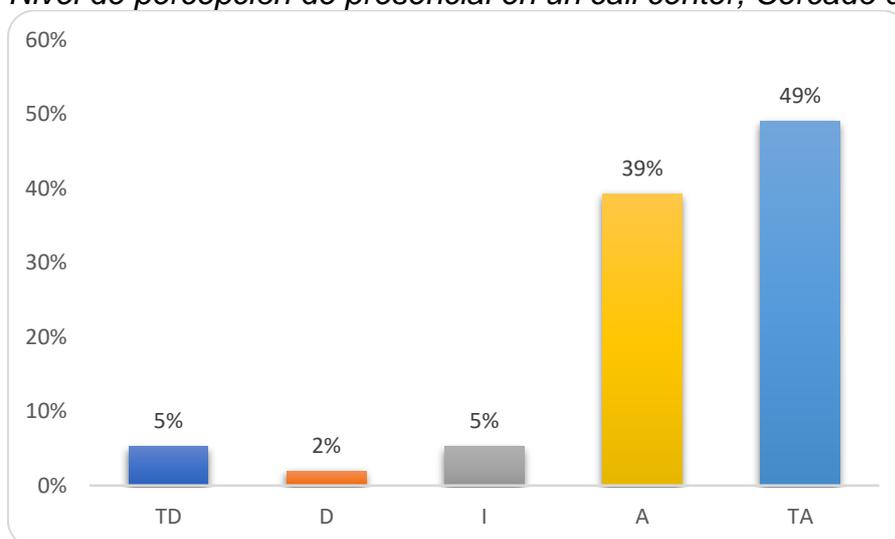
**Tabla 12.c**

*Elaboración de objetivos y estrategias/ actividades de no previsible e injustificado en un call center, Cercado de Lima, 2022*

<b>PORCENTAJE</b>	<b>CONCEPTO</b>	
100%	Cabello (2017) señala que las inasistencias, tardanzas o actividades externas al puesto de trabajo de cada colaborador es un absentismo que no se puede justificar ni prever.	
	<b>REFORZAR EN LAS CAPACITACIONES LAS CLAUSULAS DE CONTRATO</b>	
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
10%		
INDIFERENTE	<ol style="list-style-type: none"> <li>Supervisores se reúnen el segundo día de capacitación de los postulantes y se refuerce las cláusulas de contrato como; faltas injustificadas y tardanzas.</li> <li>Entregar a postulantes un documento que acredite la charla brindada y ellos lo firmen.</li> </ol>	<p>Fotografía Documento firmado de la charla</p>
	<b>REFORZAR SEMESTRALMENTE LA INFORMACIÓN DE ENTREGA DE DOCUMENTOS EN CASO EXISTA UNA FALTA</b>	
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
10% + 3%		
INDIFERENTE + DESACUERDO	<ol style="list-style-type: none"> <li>Coordinar reuniones presenciales entre jefes para revisar el porcentaje de absentismo injustificado y los principales motivos.</li> <li>Realizar las revisiones de ausencias injustificadas.</li> <li>Elaborar cronograma para la realización de reuniones con los colaboradores para reforzar la importancia que tiene presentar un documento que avale la falta.</li> <li>Ejecutar reuniones con los agentes por Google Meet.</li> </ol>	<p>Fotografía. Aplicativo MEUCCI Cronograma de reuniones Google Meet</p>
	<b>SENSIBILIZAR EN LAS POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN DE LA EMPRESA</b>	
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
10% + 3% + 5%		
INDIFERENTE + DESACUERDO + TOTAL DESACUERDO	<ol style="list-style-type: none"> <li>Enviar correo al jefe de cuenta para autorizar reunión entre jefes y colaboradores.</li> <li>Convocar a los colaboradores a la reunión por correo.</li> <li>Hacer charla sobre políticas de contratación por Google Meet.</li> <li>Presentar casuísticas sobre las consecuencias que habría en caso no se presente un justificante de faltas por motivos de salud.</li> <li>Documento de participación de la reunión virtual.</li> </ol>	<p>Solicitud de reunión Correo informativo de reunión Fotografía de reunión por Google Meet Diapositivas informativas Formulario de Google</p>
41% + 41%		
ACUERDO + TOTAL ACUERDO	ALIADOS	

**Tabla 13.a***Nivel de percepción de presencial en un call center, Cercado de Lima, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TD	8	5	5	5
D	3	2	2	7
I	8	5	5	12
A	60	39	39	51
TA	74	49	49	100
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

**Figura 9***Nivel de percepción de presencial en un call center, Cercado de Lima, 2022***Interpretación**

El 88% de los encuestados manifestó un total acuerdo (**TA**) y acuerdo (**A**) con la empresa pues comunican semanalmente el rendimiento de cada colaborador y esto es parte de su filosofía de trabajo; mientras que un 5% afirma indiferente (**I**) el conocimiento de los objetivos planteados por la empresa antes de formar parte de la organización y; un 7% refiere un desacuerdo (**D**) y total desacuerdo (**TD**) con la empresa en el contrato firmado no se precisa el horario de trabajo asignado en horas y el tiempo que permanecerá en la organización. Moreno (2019) señala que los indicadores de gestión de cada colaborador se ven afectados, debido a que los colaboradores dentro de su horario de trabajo realizan actividades independientes a los que realmente se requieren, por lo que se presenta un absentismo presencial. Si la empresa menciona que hay un absentismo presencial porque los colaboradores realizan diferentes actividades en su jornada de trabajo, entonces se

debería hacer reuniones consecutivas para dar a conocer los objetivos que se tienen que cumplir y restablecer los contratos de los colaboradores donde se les haga firmar ya teniendo conocimiento de sus horarios y tiempo de permanencia en la empresa, por lo que el número de usuarios que se sienten disconformes e insatisfechos disminuirá, mientras que el 12% de encuestados que están de acuerdo aumentará hasta llegar al 100%.

**Tabla 13.b**

*Interpretación de los componentes de la brecha de presencial en un call center, Cercado de Lima, 2022*

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
5%	INDIFERENTE	CORTO PLAZO	5% POCO ESFUERZO	0,05
2%	DESACUERDO	MEDIANO PLAZO	7% REGULAR ESFUERZO	0,07
5%	TOTAL DESACUERDO	LARGO PLAZO	12% MAYOR ESFUERZO	0,12

**Tabla 13.c**

*Elaboración de objetivos y estrategias/ actividades de presencial en un call center, Cercado de Lima, 2022*

PORCENTAJE	CONCEPTO	
100%	Moreno (2019) señala que los indicadores de gestión de cada colaborador se ven afectados, debido a que los colaboradores dentro de su horario de trabajo realizan actividades independientes a los que realmente se requieren, por lo que se presenta un absentismo presencial.	
	<b>PROGRAMAR REUNIONES PARA INFORMAR LOS OBJETIVOS DE LA CUENTA</b>	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
5% INDIFERENTE	<ol style="list-style-type: none"> <li>Supervisores programan una reunión mediante Google Meet para indicar y reiterar los objetivos a cumplir dentro de la cuenta.</li> <li>Se realiza reunión con agentes en el que se les detalla los objetivos mediante diapositivas.</li> <li>Acta de reunión firmada por el agente.</li> </ol>	<p>Google Meet Diapositivas Acta de reunión</p>
	<b>ESTABLECER HORARIOS FIJOS SEMESTRALMENTE</b>	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
5% + 2% INDIFERENTE + DESACUERDO	<ol style="list-style-type: none"> <li>Supervisor realiza un cronograma de horarios fijos de trabajo cada seis meses con el objetivo de que los asesores no presenten un horario rotativo.</li> <li>Se envían horarios al área de Programación por correo electrónico para su ejecución.</li> <li>Se informa a los agentes los horarios establecidos mediante correo electrónico.</li> </ol>	<p>Excel de cronograma de horarios Correo electrónico con horarios establecidos Se envía programación por correo electrónico</p>
	<b>PROPONER A LA EMPRESA QUE SE ESTABLEZCAN LOS HORARIOS DE JORNADA LABORAL EN EL CONTRATO DE TRABAJO</b>	
	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES
5% + 2% + 5% INDIFERENTE + DESACUERDO + TOTAL DESACUERDO	<ol style="list-style-type: none"> <li>Elaborar un informe con la propuesta para establecer horarios específicos y no rotativos.</li> <li>Enviar mediante correo electrónico el informe al área de Recursos Humanos.</li> <li>Revisar la aceptación o sugerencias por parte del área de Recursos Humanos.</li> </ol>	<p>Informe de propuesta Solicitud de propuesta por email Respuesta de propuesta por email</p>
39% + 49%		
ACUERDO + TOTAL ACUERDO	ALIADOS	

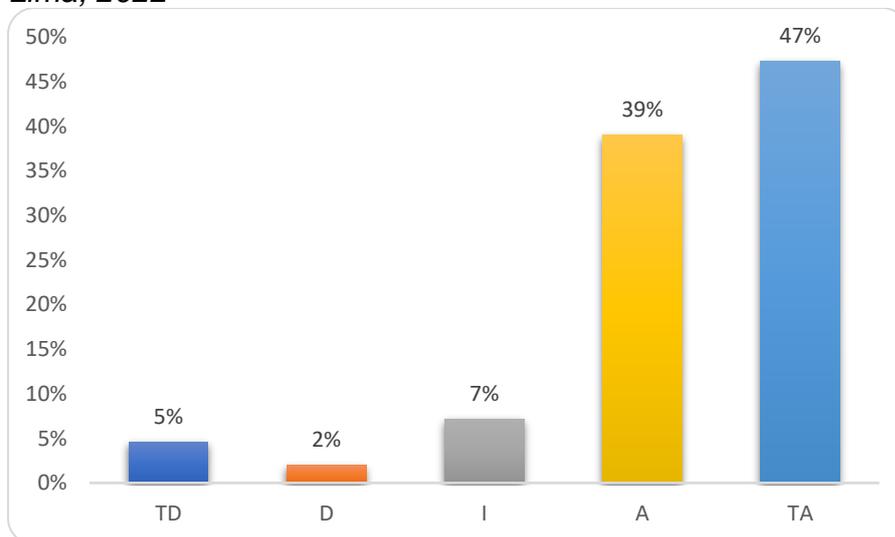
**Tabla 14**

*Nivel de percepción de la variable absentismo laboral de un call center, Cercado de Lima, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>TD</b>	21	5	5	5
<b>D</b>	9	2	2	7
<b>I</b>	33	7	7	14
<b>A</b>	179	39	39	53
<b>TA</b>	217	47	47	100
<b>Total</b>	<b>459</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

**Figura 10**

*Nivel de percepción de la variable absentismo laboral de un call center, Cercado de Lima, 2022*



### Interpretación

El 47% de los encuestados manifestó un total acuerdo (**TA**) con la organización porque respeta el tiempo otorgado de licencia de maternidad / paternidad establecidos por ley, además el 39% señala su acuerdo (**A**) ya que la entidad accede a que los empleados puedan ausentarse siempre y cuando presenten un documento que avale la enfermedad que presenta; mientras que un 7% afirma indiferente (**I**) que la empresa informe antes de formar parte de la organización, los objetivos establecidos en el puesto de trabajo, un 2 % expresa estar en desacuerdo (**D**) con la entidad porque si un trabajador falta y no lo comunica previamente es la organización quien no justifica la falta por más que haya pretendido ser comunicada de forma verbal, y un 5% refiere un total desacuerdo (**TD**) con el cese del contrato

de un colaborador que se ausenta durante tres días al trabajo por más que se le haya brindado dicha información previamente. Diccionario de Economía y Empresa (2008) menciona que una falta al centro laboral o el incumplimiento de sus labores en su jornada de trabajo, reflejan al absentismo laboral.

**Tabla 15**

*Estadísticos descriptivos*

	<b>DESV. ESTÁNDAR</b>	<b>PROMEDIO</b>	<b>COEFIC. VARIAB.</b>
<b>V1: ESTRÉS LABORAL</b>	1.07	3.98	0.28
Estresores laborales	0.88	4.27	0.21
Calidad de vida laboral	1.01	4.14	0.25
Burnout	1.33	3.54	0.38
<b>V2: ABSENTISMO LABORAL</b>	0.98	4.22	0.23
Previsible y justificado	0.89	4.35	0.21
No previsible e injustificado	1.02	4.09	0.25
Presencial	1.02	4.24	0.24

### **Interpretación**

Dentro de los promedios de las variables de estrés y absentismo laboral se obtuvo un valor de promedio para la primera variable de 3.98 y para la segunda variable un valor promedio de 4.22. Del mismo modo, considerando la dimensión que presenta el menor promedio dentro de la variable de estrés laboral, es el burnout el que presenta un promedio de 3.54, debido a que se determinó que los colaboradores de la empresa tienen un elevado índice de desgaste emocional y físico, conllevando a que bajen su rendimiento y no cumplan con sus objetivos; a su vez, considerando la dimensión que presenta el menor promedio dentro de la variable de absentismo laboral, es el no previsible e injustificado el que presenta un promedio de 4.09, ya que el mayor porcentaje de ausencias no son justificadas, perjudicando directamente al trabajador, puesto que esos días no son remunerados.

## 4.2. Análisis inferencial

### Prueba de hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el estrés y el absentismo laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el estrés y el absentismo laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022.

Para conocer cuál ha sido la correlación de Spearman correspondiente al baremo de coeficiente de correlación se toma los datos propuestos por Martínez en el año 2009 (ver anexo Tabla 16).

**Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%**

### Significancia y decisión

Si la Significancia Bilateral < 0.05, entonces se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta la H<sub>1</sub>

Si la Significancia Bilateral > 0.05, entonces se rechaza H<sub>1</sub> y se acepta H<sub>0</sub>

**Tabla 17**

*Prueba de hipótesis entre estrés laboral y absentismo laboral*

			V1_ESTRESLABORAL	V2_ABSENTISMO LABORAL
Rho de Spearman	V1_ESTRESLABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,821**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	V2_ABSENTISMO LABORAL	Coeficiente de correlación	,821**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

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

### Interpretación

La variable estrés laboral posee relación directa con la variable absentismo laboral en un call center del Cercado de Lima, porque hay una significancia de 0,000 <

0,05, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se asume que existe relación directa entre las variables y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) como verdadera; de acuerdo con la correlación de Rho de Spearman, se estableció que la correlación es de 0.821; por lo tanto, existe una correlación positiva alta.

### Prueba de hipótesis específicas

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el estrés y el absentismo laboral previsible y justificado en un call center, Cercado de Lima, 2022.

**H<sub>E1</sub>:** Existe relación entre el estrés y el absentismo laboral previsible y justificado en un call center, Cercado de Lima, 2022.

**Tabla 18**

*Prueba de hipótesis entre estrés laboral y el absentismo laboral previsible y justificado*

			V1_ESTRESLABORAL	V2_D1_PYJ_ABS ENTISMOLABORAL
Rho de Spearman	V1_ESTRESLABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,697**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	V2_D1_PYJ_ABS ENTISMOLABORAL	Coeficiente de correlación	,697**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

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

### Interpretación

La variable estrés laboral posee relación directa con la dimensión del absentismo laboral previsible y justificado en un call center del Cercado de Lima, porque hay una significancia de  $0,000 < 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se asume que existe relación directa entre la variable y la dimensión analizada, se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) como verdadera; de acuerdo con la correlación de Rho de Spearman, se estableció que la correlación es de 0.697; por lo tanto, existe una correlación positiva moderada.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el estrés y el absentismo laboral no previsible e injustificado en un call center, Cercado de Lima, 2022.

**H<sub>E2</sub>:** Existe relación entre el estrés y el absentismo laboral no previsible e injustificado en un call center, Cercado de Lima, 2022.

**Tabla 19**

*Prueba de hipótesis entre estrés laboral y el absentismo laboral no previsible e injustificado*

			V1_ESTRESLABORAL	V2_D2_NPI_ABS ENTISMOLABORAL
Rho de Spearman	V1_ESTRESLABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,730**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	V2_D2_NPI_ABS ENTISMOLABORAL	Coeficiente de correlación	,730**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

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

## Interpretación

La variable estrés laboral posee relación directa con la dimensión del absentismo laboral no previsible e injustificado en un call center del Cercado de Lima, porque hay una significancia de  $0,000 < 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se asume que existe relación directa entre la variable y la dimensión analizada, se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) como verdadera; de acuerdo con la correlación de Rho de Spearman, se estableció que la correlación es de 0.730; por lo tanto, existe una correlación positiva alta.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el estrés y el absentismo laboral presencial en un call center, Cercado de Lima, 2022.

**H<sub>E3</sub>:** Existe relación entre el estrés y el absentismo laboral presencial en un call center, Cercado de Lima, 2022.

**Tabla 20***Prueba de hipótesis entre estrés laboral y el absentismo laboral presencial*

			V1_ESTRESLABORAL	V2_D3_PRE_ABSENTISMOLABORAL
Rho de Spearman	V1_ESTRESLABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,773**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	V2_D3_PRE_ABSENTISMOLABORAL	Coeficiente de correlación	,773**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

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

### Interpretación

La variable estrés laboral posee relación directa con la dimensión del absentismo laboral presencial en un call center del Cercado de Lima, porque hay una significancia de  $0,000 < 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se asume que existe relación directa entre la variable y la dimensión analizada, se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) como verdadera; de acuerdo con la correlación de Rho de Spearman, se estableció que la correlación es de 0.773; por lo tanto, existe una correlación positiva alta.

## V. DISCUSIÓN

### Primera

Como hipótesis general se determinó si existe relación entre el estrés y el absentismo laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022, donde se tuvo como objetivo establecer la relación entre el estrés y el absentismo laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ ", por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.821; lo cual indica que es una relación sólida y perfecta. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación entre el estrés y el absentismo laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022, por lo que el objetivo general queda demostrado. Según Pizarro (2019) buscó estimar al absentismo laboral y el efecto que ocasiona con la satisfacción laboral en las organizaciones industriales de Lima. Se encuestaron a 155 trabajadores y se interrogó a 20 colaboradores del área de producción. Obtuvieron un 79% de fiabilidad por los resultados obtenidos de las entrevistas y encuestas realizadas. Los resultados obtenidos reflejan que el absentismo laboral se ocasiona por el nivel de estrés, lo cual ha sido avalado por el resultado de 0.252 obtenido del coeficiente de Spearman. Por ello, se concluyó que el absentismo laboral impacta negativamente sobre la satisfacción laboral en empresas industriales. De otro lado, Rupay (2018) planteó dentro de su investigación conocer cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales en los tripulantes de una aerolínea peruana. La encuesta fue dirigida a 1074 tripulantes. Se tuvo como resultados que ambas variables mantiene relación directa, puesto que la correlación obtenida fue de  $p < 0.05$  utilizando el coeficiente de Spearman, indicando que las variables son dependientes una de la otra. Por esta razón, se concluye que, si los colaboradores demuestran actitudes negativas dentro de su centro de trabajo o perciben riesgos, tienden a desgastar su salud mental, su rendimiento es bajo, pero sobre todo afecta directamente su bienestar, llegando a causar un severo estrés. Se coincide con la conclusión de la tesis de Pizarro, puesto que, si una entidad no se enfoca en mejorar la satisfacción laboral de sus

trabajadores, ocasionará un elevado índice de absentismo. Del mismo modo, se coincide con la tesis de Rupay, ya que, si un colaborador no se siente cómodo con las condiciones de trabajo que mantiene, su productividad disminuirá, pero sobre todo su nivel de estrés aumentará. La teoría del absentismo laboral señalada por Nicholson (1977) fue clasificada en tres modelos, ya que no precisó una definición concreta sobre el absentismo, por lo que consideró al Modelo de Evitación Laboral, Ajuste Laboral y de Decisión; en la cual determinó que las causas principales que originan el absentismo laboral es la insatisfacción, la poca socialización, adaptación al trabajo y la remuneración. Del mismo modo, la teoría de demandas y recursos laborales fueron utilizadas por diferentes investigadores para determinar el causante del estrés en el trabajo, por ello Bakker y Demerouti (2011) utilizaron esta información para predecir el síndrome de burnout y las consecuencias que esto origina, por lo que se determinó que existen aspectos tanto físicos, psicológicos y fisiológicos que originan el estrés, dado por sobre carga de trabajo, incumplimiento de metas, presión laboral, un ambiente laboral hostil, ausencia de motivación, originando graves daños en la salud del colaborador. Por ello, si se plantea la construcción de un área de descanso para el colaborador, entonces se contaría con un espacio donde puedan estar tranquilos, despejados y puedan socializar entre compañeros de trabajo, aumentando el nivel de satisfacción y generando la reducción del estrés y absentismo en el trabajo, por lo que con este aporte se podrá mejorar el 41% pendiente y de mayor esfuerzo para poder cubrir las metas establecidas y así llegar a un 100%.

## **Segunda**

En la primera hipótesis específica se determinó si existe relación entre el estrés y el absentismo laboral previsible y justificado en un call center, Cercado de Lima, 2022, se tuvo como primer objetivo específico determinar la relación entre el estrés y el absentismo laboral previsible y justificado en un call center, Cercado de Lima, 2022. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ ", por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.697; lo cual indica que es una relación sólida. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica

de investigación indicando que existe relación sólida entre el estrés y el absentismo laboral previsible y justificado en un call center, Cercado de Lima, 2022, por ende, el primer objetivo específico queda demostrado. Según Marín (2020) pretendió examinar la relación entre el absentismo y la satisfacción en los trabajadores de un centro médico de Cajamarca. En esta investigación logró contar con la participación de 147 trabajadores de salud quienes fueron encuestados mediante un instrumento de 26 ítems de respuestas dicotómicas. De estos resultados delimitó que no había una relación entre sus variables de investigación y fue por ese motivo, que logró concluir que las faltas en la organización eran por motivos de salud. Por ello, se discrepa con la conclusión de la tesis de Marín, debido a que la satisfacción laboral es sumamente importante en un trabajo, pues esto da pie a que los trabajadores puedan cumplir sus actividades de manera positiva y su estado emocional, no pueda impactar en las ausencias de su puesto de trabajo. Por esta razón, es que parte de la teoría del absentismo señalada por Nicholson (1977) en la que se detalla al modelo de Evitación Laboral, se menciona que la causa principal de faltas en una empresa es la satisfacción que tiene un colaborador en su ambiente de trabajo, puesto que, si el trabajador no se siente cómodo, oportuno y en un ambiente favorable, optará por no asistir a realizar sus actividades laborales. A su vez, si se realiza la medición de las habilidades y capacidades de cada colaborador de la empresa, entonces se podrá mejorar el grado de satisfacción en la entidad, ya que los trabajadores sentirán que las tareas propuestas serán equitativas y van de acorde a sus habilidades, por lo que con este aporte se podrá mejorar el 10% pendiente y de poco esfuerzo para poder cubrir las metas establecidas y así llegar a un 100%.

### **Tercera**

En la segunda hipótesis específica se determinó si existe relación entre el estrés y el absentismo laboral no previsible e injustificado en un call center, Cercado de Lima, 2022, se tuvo como segundo objetivo específico establecer la relación entre el estrés y el absentismo laboral no previsible e injustificado en un call center, Cercado de Lima, 2022. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ ", por

ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.730; lo cual indica que es una relación estrecha. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica de investigación indicando que existe relación estrecha entre el estrés y el absentismo laboral no previsible e injustificado en un call center, Cercado de Lima, 2022, por ende, el segundo objetivo específico queda demostrado. En la tesis de Lishomwa (2019) realizada en el país de Estados Unidos, se procuró analizar el absentismo y la atención al cliente en trabajadores usando la teoría X de McGregor. En esta investigación se realizaron cerca de 22 entrevistas a clientes de una entidad de Zambia, utilizando un cuestionario semiestructurado y empleando el método de Van Kaam. De este estudio se obtuvo como resultados que las principales causas del absentismo en una organización son los factores personales, lo cual afecta directamente a una empresa y le genera pérdidas, es por este motivo, que recomiendan motivar a los colaboradores con el aumento de sus maquetas salariales y así lograr un mejor acuerdo con el trabajador para progresar sus actividades en la empresa. Por este motivo, se coincide con la conclusión de la tesis de Lishomwa, ya que se debe buscar mejores alternativas de solución ante las debilidades que una entidad pueda haber notado que presenten sus trabajadores, es por ello que su recomendación en mejorar los aspectos económicos de cada trabajador haría que estos sientan que tienen una mejor motivación al momento de ejercer sus obligaciones y, por ende, se reduciría el problema principal de ausencias. Igualmente, parte de la teoría del absentismo en la que se detalla al modelo de Decisión, es Gowler (1969) quien menciona que las remuneraciones percibidas se encuentran dentro de las actitudes de cada trabajador al ejercer sus funciones en la empresa y Gutiérrez (1984) informa que para tener un mejor vínculo entre el trabajador y la organización se debe brindar una correcta y clara orientación a los objetivos propuestos. También es importante resaltar que si se refuerza semestralmente la información de la entrega correcta de cada documento que deba presentar un colaborador en caso presente una falta, esto haría que se tenga en conocimiento la información necesaria y a detalle, para que en caso se presenten estas casuísticas, esta ausencia se pueda subsanar rápidamente y así no habría pérdidas económicas en el pago del trabajador, logrando evitar que se presenten disconformidades y una desmotivación, por lo que

con este aporte se podrá mejorar el 13% pendiente y de regular esfuerzo para poder cubrir las metas establecidas y así llegar a un 100%.

#### **Cuarta**

En la tercera hipótesis específica se determinó si existe relación entre el estrés y el absentismo laboral presencial en un call center, Cercado de Lima, 2022, se tuvo como tercer objetivo específico delimitar la relación entre el estrés y el absentismo laboral presencial en un call center, Cercado de Lima, 2022. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ ", por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.773; lo cual indica que es una relación directa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica de la investigación indicando que existe relación directa entre el estrés y el absentismo laboral presencial en un call center, Cercado de Lima, 2022. Por otro lado, Luengo et al. (2020) tuvo como objetivo determinar la conexión que existe entre fatiga laboral y ausentismo en auxiliares femeninas en un hospital chileno. La encuesta se realizó a 110 colaboradoras, teniendo como resultado que los trabajadores que tienen más de 2 años trabajando en la empresa poseen un elevado nivel de fatiga física. Por ende, los resultados que se obtuvieron arrojaron es que el ausentismo se da por el cansancio que tienen los colaboradores e impacta en mayor nivel a los trabajadores con mayor antigüedad. Se coincide con la conclusión de Luengo et al. puesto que los colaboradores cuando sienten cansancio tienden a buscar diversos motivos para no asistir a su centro de labores. Del mismo modo, Hakanen et al. (2006) hacen mención que la teoría de demandas laborales refieren a diferentes factores que desencadenan el agotamiento físico y mental, dado por la ausencia de motivación, exigencias laborales, satisfacción y el compromiso que se tiene con la organización, originando que los empleadores falten a su centro de trabajo, por esta razón, se buscaron alternativas para mitigar este impacto, en la cual se debería buscar que los recursos sobresalgan de las demandas, puesto que, en diferentes investigaciones se demostró que los recursos laborales como la autonomía, la mejora de oportunidades y apoyo social, disminuyen significativamente las demandas laborales que tiene los trabajadores (presión laboral, cansancio). Es por

esta razón, es fundamental que todo colaborador goce de sus vacaciones de forma anual según corresponda, por ende, se planteó generar un cronograma con las vacaciones que se tienen pendientes para poder proponer estos días de descanso a los colaboradores y así poder contribuir con la reducción del cansancio físico y mental, con esto se contribuirá a que el trabajador mejore su estado anímico y recupere fuerzas para continuar con el cumplimiento de sus objetivos laborales, por lo que se podrá mejorar el 15% pendiente y de poco esfuerzo para poder cubrir las metas establecidas y así llegar a un 100%.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera**

Se estableció que existe una relación positiva de 0.821 ( $p < 0,05$ ) que es sólida y perfecta entre el estrés y el absentismo laboral. Asimismo, la correlación queda demostrada a que los estresores laborales son estímulos negativos y se denotan en los establecimientos de call center por las altas exigencias y distintos requerimientos para alcanzar las metas organizacionales; por otro lado, el absentismo laboral evidenciado por las previsibilidades y justificaciones propias de las reglamentaciones de una empresa para darle beneficios a sus colaboradores.

### **Segunda**

Se determinó que existe una relación positiva de 0.697 ( $p < 0,05$ ) que es sólida entre el estrés y el absentismo laboral previsible y justificado. Además, la relación se evidencia debido a que el estrés laboral que presentan los colaboradores es por las limitaciones presentadas al momento de concretar los objetivos y metas; en relación al absentismo laboral previsible y justificado mayormente está atribuible a la licencia otorgada por maternidad / paternidad que todo trabajador tiene derecho.

### **Tercera**

Se estableció que existe una relación positiva de 0.730 ( $p < 0,05$ ) que es estrecha entre el estrés y el absentismo laboral no previsible e injustificado. Asimismo, la relación se manifiesta a que el estrés laboral es ocasionado porque el trabajador evita cometer errores para dar respuesta a la solicitud del jefe inmediato, ya que el puesto asignado está de acuerdo a su perfil; en relación al absentismo laboral no previsible e injustificado esto se origina debido a que los trabajadores no presentan una justificación de su falta a tiempo y proceden a priorizar sus actividades personales.

## **Cuarta**

Se delimitó la que existe una relación positiva de 0.773 ( $p < 0,05$ ) que es directa entre el estrés y el absentismo laboral presencial. Del mismo modo, la relación se evidencia a que el estrés laboral es provocado por las metas propuestas que se plantean hacia cada trabajador, ya que en caso no se demuestren resultados favorables serán los jefes inmediatos quienes se comunicarán con los colaboradores para dialogar los problemas que hayan presentado; en relación al absentismo laboral presencial esto se permite debido a que un trabajador evidencia la enfermedad que está padeciendo, únicamente mediante la entrega de un certificado médico que lo avale.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se plantearon las siguientes recomendaciones con el propósito de que un call center lo considere emplear en dicha organización:

### **Primera**

Se recomienda a los gerentes que administran las empresas dedicadas al rubro de call center, que es importante interactuar con los colaboradores para conocer cuál es el sentir con las actividades propias del trabajo y si requieren un cambio de actividad para evitar llegar a un desgaste físico y mental, por lo que se debe asignar un espacio y tiempo dentro del área de trabajo para el descanso del colaborador, ya que es necesario que cuenten con pausas laborales para recuperar energías e incrementar la productividad; por otro lado, se recomienda a los trabajadores que deben sistematizar sus tiempos para evitar tener ausencias o tardanzas en su centro de trabajo, además que deben priorizar sus objetivos laborales evitando así ejercer distintas actividades que no son acorde a su compromiso con la organización, de manera que el área de recursos humanos debe alimentar permanentemente las políticas de contratación de la empresa para evitar la incidencia de ausencias por parte del trabajador.

### **Segunda**

Se recomienda al Área de Recursos Humanos de los Call Center que realicen un cronograma de las vacaciones pendientes que tiene cada colaborador en su área de trabajo, para que empalmen el descanso mediante la reposición física y mental, lo cual haría que al retorno de sus funciones estén con la motivación interna preparados para realizar un trabajo óptimo; por otra parte, se propone a la empresa que pueda facilitar una suspensión perfecta a los colaboradores que lo requieran en caso hayan tenido la pérdida de un familiar directo, esto se daría con la intención de que se puedan recuperar emocionalmente y no perjudique el trabajo que vienen realizando dentro de su jornada laboral.

### **Tercera**

Se recomienda a los gerentes de las empresas del rubro del call center que tenga la visión de poder plantear la construcción de un área que sea netamente para el descanso del colaborador, ya que con este espacio los trabajadores pueden controlar el estrés que presentan por las mismas tareas designadas, tomar un respiro de la gestión diaria y mejorar la productividad requerida por la empresa, motivando así a que cada trabajador en los momentos de mayor carga laboral, puedan tomarse un descanso; por otra parte, es recomendable que se pueda reforzar la información sobre los documentos que se tienen que entregar a la empresa para poder sustentar una falta, ya que muchas veces son los mismos colaboradores quienes desconocen u olvidan esta información, por lo que esto se plantea generalmente para evitar ausencias y que el trabajador no se afecte económicamente.

### **Cuarta**

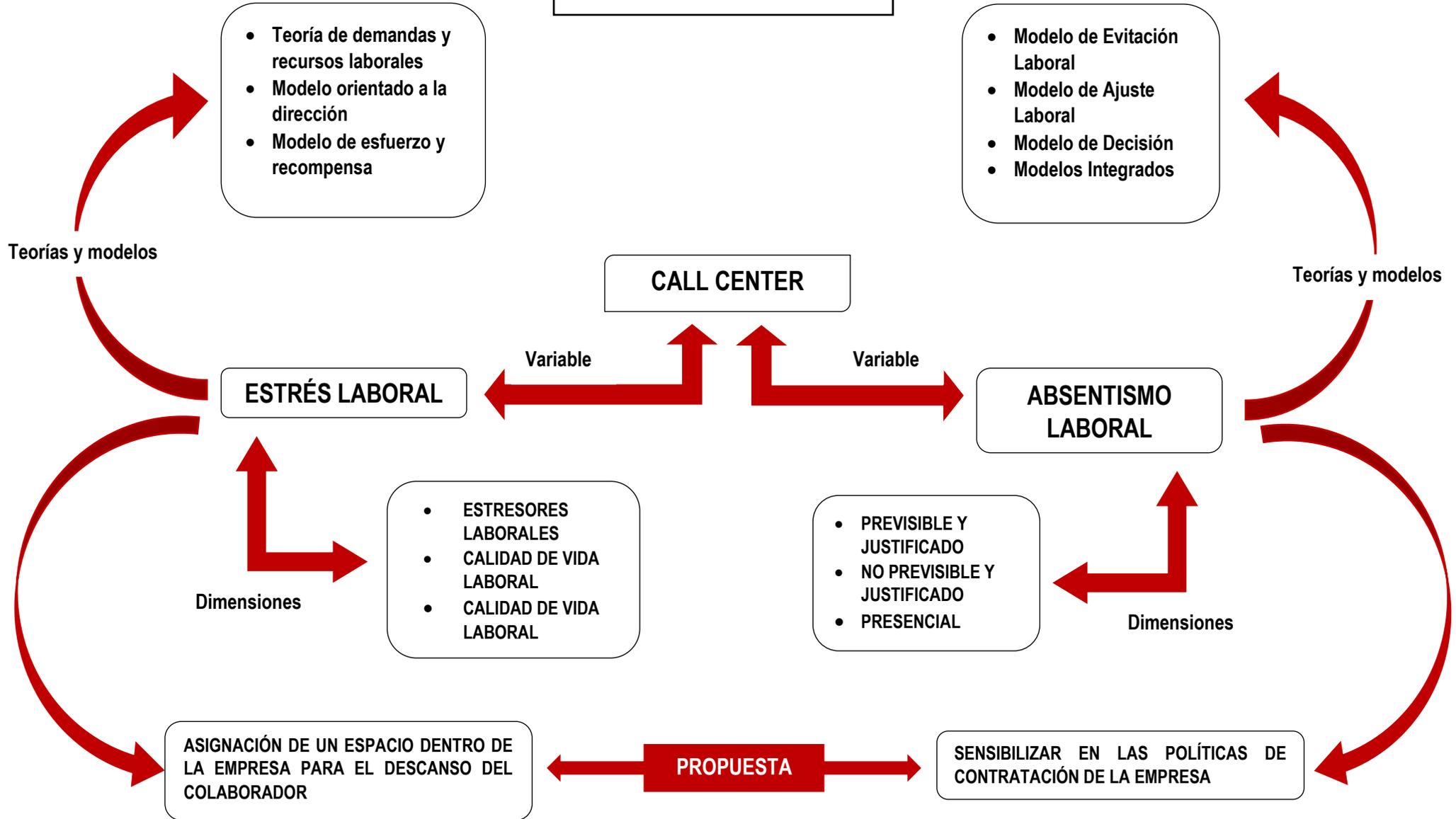
Se recomienda al Área de Recursos Humanos de los Call Center que se realicen actividades deportivas entre áreas de las empresas, con la finalidad de que se pueda mejorar el bienestar de los trabajadores, puedan liberar tensiones por el trabajo realizado, equilibrar su desgaste físico como mental y sobre todo, que se pueda mejorar la productividad y relación que existe entre jefes y subordinados; por otro lado, se recomienda a las entidades que dentro del contrato de trabajo de cada colaborador en un Call Center se pueda especificar el horario de jornada, ya que uno de los requisitos principales al realizar un reclutamiento en estas empresas es contar con la disposición completa del día, sin embargo, debido a los constantes cambios de horarios que se realizan por semana o mes, son los trabajadores quienes optan por buscar otras ofertas laborales porque necesitan equilibrar y organizar sus actividades personales con las laborales.

## VIII. PROPUESTA

La siguiente propuesta se realizó con la finalidad de poder reducir el absentismo y el estrés laboral en un call center, puesto que se identificó que es el mayor problema que existe dentro de este rubro y por el cual el personal busca otro tipo de trabajos. Ante ello, se determinaron diferentes dimensiones a raíz del problema, asimismo, para poder afianzar las estrategias y actividades propuestas se realizaron diferentes investigaciones de distintos autores para poder brindar soluciones. Mediante los resultados de la investigación se determinó que los trabajadores tienden a estresarse y ausentarse del trabajo por razones económicas, salud, motivación, clima laboral, cansancio, entre otros; por ello, se propusieron diversas actividades para mitigar esta problemática, de las cuales las principales propuestas son la asignación de un espacio dentro de la empresa para el descanso del colaborador y sensibilizar las políticas de contratación de la empresa.

El modelo del Estretismo se enfoca en relación a la problemática encontrada en un call center, conformada por la unión de las variables de estrés y absentismo laboral, por las cuales se disgregaron 3 dimensiones por cada variable. Del mismo modo, para respaldar la investigación se estudiaron diversos modelos y teorías que proporcionaron ideas, conceptos, métodos, conocimientos, hallazgos entre otros. Por lo tanto, con la información recabada y los resultados obtenidos se generaron las propuestas. A continuación, se muestra el modelo

# MODELO DEL ESTRETISMO



## REFERENCIAS

- Abilio, S., Comba, E., Pascoal, D. y Goncalvez, J. (2021). Quality of Work Life According to Walton's Model: Case Study of the Higher Institute of Defense Studies of Mozambique. *Social Sciences.*; 10 (7), 244. <https://doi.org/10.3390/socsci10070244>.
- Acero, M. (2020). *Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento* [ Monografía para obtener el título de Especialista en Gerencia de talento humano, Universidad de América]. Repositorio Institucional - Universidad de América.
- Alarcón, I. (2019). *El ausentismo y el rendimiento laboral en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. Callao, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad de César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional - Universidad de César Vallejo.
- Alcayaga, A. (2016). *La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad*. Universidad San Sebastián. <https://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>.
- Alejo, J. y Chávez, K. (2021). *Calidad de vida laboral del personal administrativo en la empresa agrícola Santa Azul - Supe, 2021* [ Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional – Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Antonio, M. (2011). Problemática multifactorial del absentismo laboral, el presentismo y la procrastinación en las estructuras en que se desenvuelve el trabajador. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57 (223), 111 - 120.
- Asepeyo. (2014). *Horarios de trabajo y absentismo laboral. Análisis de una ecuación para la competitividad empresarial*. Recuperado de <https://www.aepsal.com/wp-content/uploads/2015/03/Asepeyo-Horarios.pdf>.
- Baldoceda, E. (2018). *Síndrome de Burnout en los trabajadores del área de Call Center de una Empresa Privada de Lima Metropolitana* [Tesis de

licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional - Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Bernal, C. (2006). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. 2a edición.* Pearson Educación.

Bobadilla, G. (2018). *Estresores Laborales y Clima Laboral en el área de Neonatología* [ Protocolo de Investigación para regularizar la actividad académica Tesina, Universidad Nacional de Rosario]. Repositorio Institucional, Universidad Nacional de Rosario.

Buen, N. y Morgado, E. (1997). *Instituciones de derecho del trabajo y de la seguridad social.* Instituto de Investigaciones Jurídicas. <https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv/detalle-libro/139-instituciones-de-derecho-del-trabajo-y-de-la-seguridad-social>.

Cabello, R. (2017). *Gestión auxiliar de personal (MF0980\_2).* Editorial Elearning. <https://books.google.com.pe/books?id=7bIWDwAAQBAJ&pg=PA415&dq=absentismo+injustificado&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjUKlOtpoLzAhXFSjABHVfUA3Q4ChDoAXoECAMQAq#v=onepage&q=absentismo%20injustificado&f=false>.

Calvo, L. y Espinoza, E. (2021). *Estrés laboral durante la pandemia covid - 19 en los colaboradores de la empresa Agro Frost s.a., mazo, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional – Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Carrillo, M., Padilla, J., Rosero, T. y Villagómez, M. (2009). La motivación y el aprendizaje. *Revista de Educación, 4* (2), 20-32.

Cataño, E., Correa, E. y Berbesi, D. (2017). Factores asociados al absentismo laboral en los empleados de una institución de salud de Medellín. Colombia, 2016. *Medicina y Seguridad del Trabajo, 63* (249), 311 – 318.

Cegarra, J. (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica.* Ediciones Díaz de Santos.

- Conexión Esan. (2020). *Salud ocupacional: la prevención como clave de la gestión de riesgos*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/07/salud-ocupacional-la-prevencion-como-clave-de-la-gestion-de-riesgos/>.
- Cordes, C. y Dougherty, T. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of management review*, 18 (4), 621 - 656.
- De vera, I. (2017). *Evaluación del burnout y factores de resiliencia-engagement en docentes* [ Tesis de doctorado, Universidad Pública de Navarra]. Académica-e.
- Demerouti, E. y Bakker, A. (2011). The Job Demands–Resources model: Challenges for future research. *South African Journal of Industrial Psychology*, 37, 1 - 9.
- Diccionario de Economía y Empresa. (2008). *Diccionario de Economía Aplicada*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=ILwpMDiIU0AC&pg=PA9&dq=diccionario:+absentismo+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwigzs6D3PXyAhVZH7kGHdyAB20Q6AF6BAqJEAI#v=onepage&q&f=false>.
- Duana, D. y Hernández, S. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9 (17), 51 - 53. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/issue/archive>.
- Fundación para la prevención de riesgos laborales (2015). *ESTRÉS LABORAL*. <https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-5-principales-estresores-laborales/>.
- García, G. (2021). *El síndrome del trabajador quemado (o burnout): dimensión jurídica laboral, preventiva y de seguridad social*. (DÚO e-Pub) (No Activiti). Aranzadi / Civitas.
- Giesecke, M. (2018). LICENCIA DE PATERNIDAD Y MATERNIDAD EN EL PERÚ: APROXIMACIÓN DESDE LOS PRINCIPIOS DEL FAMILY IMPACT ANALYSIS Y EL ENFOQUE DE GENERO. *ResearchGate*. [https://www.researchgate.net/publication/350530983\\_Licencia\\_de\\_paternid](https://www.researchgate.net/publication/350530983_Licencia_de_paternid)

ad y maternidad en el Peru una aproximacion desde los principios d el family impact analysis y el enfoque de genero.

González, J. y Pérez, R. (2021). *Formación y orientación laboral 8.ª edición 2021*. Editorial Paraninfo. <https://books.google.com.pe/books?id=7nA-EAAAQBAJ&pg=PA49&dq=permiso+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiK45TgzlvzAhUNQzABHfjYAHwQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=permiso%20laboral&f=false>.

Hakanen, J., Bakker, A. y Schaufeli, W. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *The Journal of School Psychology, 43*, 495 - 513.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1991). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill interamericana.

Freudenberger, H. J. (1980). *Burn-out*. Nueva York: Doubleday.

Hoshang, L. (2018). *THE IMPACT OF QUALITY OF WORK LIFE ON EMPLOYEES` JOB PERFORMANCE* [Master's Thesis, University of Kurdistan Hewler]. <http://eprints.koyauniversity.org/171/1/Lanja%20Hoshang%20Hamad-PG%20II%20201809016.pdf>.

Hotmart. (2021). *Realización personal: la satisfacción de hacer lo que te apasiona*. <https://blog.hotmart.com/es/realizacion-personal/>.

Huamán, N. (2018). *Estresores laborales y estrategias de afrontamiento en los profesionales de enfermería del hospital general de jaén, 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional - Universidad Nacional de Cajamarca.

Hummer, J., Sherman, B. y Quinn, N. (2002). Present and unaccounted for. *Occupational Heath & Safety, 71* (4), 40 – 44.

INEGI. (2015). *Cálculo de los índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra 2015*. Metodología. INEGI. <https://books.google.com.pe/books?id=58HODwAAQBAJ&pg=PA1&dq=pro>

[ductividad+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj50Mv284vzAhX2TjABHQJ-DsYQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=productividad%20laboral&f=false](https://www.google.com/search?q=productividad+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj50Mv284vzAhX2TjABHQJ-DsYQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=productividad%20laboral&f=false).

Jiménez, R. (2020). *Estresores laborales en enfermeros del servicio de emergencia de un hospital de Lima 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Norbert Wiener]. Repositorio Institucional - Norbert Wiener.

Lishomwa, J. (2019). *Employee Absenteeism and Service Delivery at a Zambian Government Agency* [Tesis doctoral, Walden University]. ProQuest Central.

López, J. (2017). *Inferencia Estadística*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/inferencia-estadistica.html>.

López, J. (2020). *La extinción voluntaria del contrato de trabajo a instancias del trabajador*. Dykinson. <https://books.google.com.pe/books?id=7gL2DwAAQBAJ&pg=PA178&dq=abandono+de+puesto&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjxn4rKzovzAhVGRjABHUGBCpkQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=abandono%20de%20puesto&f=false>.

López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 9 (8), 69 - 74. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012).

Luengo, C., Palma, S., Sandoval, C., Sepúlveda, A. y Villarroel, C. (2020). Fatiga laboral y ausentismo en el trabajo en mujeres auxiliares de enfermería de un hospital de alta complejidad, Chile. *Ciência & Saúde Coletiva*, 25 (1), 243 - 249. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020251.28832019>.

Mansilla, F. (2018). *El estrés laboral: concepto y modelos teóricos*. Psicología online. <https://www.psicologia-online.com/>.

Marín, C. (2020). *Absentismo y satisfacción laboral en profesionales de la salud del hospital regional docente Cajamarca, año 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional - Universidad Nacional de Cajamarca.

- Martel, J. y Dupuis, G. (2006). Quality of work life: theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*, 77, 333 - 368. <https://doi.org/10.1007/s11205-004-5368-4>.
- Martínez, R. (2009). EL COEFICIENTE DE CORRELACION DE LOS RANGOS DE SPEARMAN. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8 (2).
- Molinera, J. (2006). *Absentismo laboral. 2a edición*. FC Editorial. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=NtQAYYTcGy8C&oi=fnd&pg=PA17&dq=indicadores+de+absentismo+laboral&ots=YouVTVIXih&sig=cSibk8HvxQBJDh31MfLTEOdCpQE#v=onepage&q=simulaci%C3%B3n&f=false>
- Montoya, A. y Sánchez, L. (2011). Diseños experimentales ¿qué son y cómo se utilizan en las ciencias acuáticas. *Ciencia y mar*, 15 (43), 61 - 70.
- Moreno, V. (2019). *Gestión de Recursos Humanos*. IC Editorial.
- Najarro, P. (2019). *Factores estresores laborales y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, hospital María Auxiliadora, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional - Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Nicholson, N. (1977). Absence behavior and attendance motivation: a conceptual synthesis. *Journal of Management Studies*, (14), 231 - 252.
- Nogareda, S. (2015). *Trabajo a turnos y nocturno: aspectos organizativos*. Ministerio de trabajo y asuntos sociales España. [https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp\\_455.pdf/90704425-21f3-419a-b356-1f2ddb9e2766](https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_455.pdf/90704425-21f3-419a-b356-1f2ddb9e2766).
- Ortega, A. (2018). *Enfoques de investigación*. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Alfredo\\_Otero\\_Ortega/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION\\_TABLA\\_DE\\_CONTENIDO\\_Contentido/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION-TABLA-DECONTENIDO-Contenido](https://www.researchgate.net/profile/Alfredo_Otero_Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION_TABLA_DE_CONTENIDO_Contentido/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION-TABLA-DECONTENIDO-Contenido).

- Osorio, J., Diaz, L. y Bermúdez-Hernández, J. (2020). El ausentismo laboral en el sector de Call Center en la ciudad de Medellín, a la luz de la Teoría del Comportamiento Planificado. *Revista CIES Escolme*, 11 (01), 96 - 113.
- Pachón, C. (2019). *Empleo público y carrera administrativa: Entidades nacionales y territoriales*. Ediciones de la U. [https://books.google.com.pe/books?id=lzSjDwAAQBAJ&pg=PA348&dq=desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj\\_ZKv\\_4vzAhVxRTABHQFfCZQ4KBD0AXoECAoQAq#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20laboral&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=lzSjDwAAQBAJ&pg=PA348&dq=desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj_ZKv_4vzAhVxRTABHQFfCZQ4KBD0AXoECAoQAq#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20laboral&f=false).
- Parker, S. y Ohly, S. (2008). Designing motivating jobs: An expanded framework for linking work characteristics and motivation. *American Psychological Association*, 233 – 284.
- Parrales, I. (2019). *Inteligencia emocional y los estresores laborales del ciberacoso en el personal administrativo. Caso ITSLAM – Manta* [Tesis de licenciatura, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí]. Repositorio Institucional, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Patlán, J. (2016). *Calidad de vida en el trabajo*. Editorial El Manual Moderno.
- Patten, M. (2016). *Questionnaire research: A practical guide*. Routledge.
- Pérez, J. y Fol, R. (2019). *Taller de prácticas Laborales y de Seguridad Social 2019*. Tax Editores. <https://books.google.com.pe/books?id=6pHGDwAAQBAJ&pg=PT86&dq=perez+y+fol+2019+inasistencias&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjjw37PUq4r0AhUMRjABHeu-A5EQ6AF6BAqHEAI#v=onepage&q&f=false>.
- Pizarro, P. (2019). *El absentismo laboral y su impacto con la satisfacción laboral en el área de producción de empresas industriales de Lima Metropolitana* [Tesis de licenciatura, Universidad de Piura]. Repositorio Institucional Pirhua.
- Pulluquitín, S. (2019). *Estrés laboral y calidad de vida en guardias de seguridad con turno rotativo* [Informe de investigación para obtener título de psicología, Universidad técnica de Ambato]. Repositorio Institucional - Universidad técnica de Ambato.

- Quiroa, M. (2020). *Estrés laboral*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/estres-laboral.html>.
- Reyes, L. (2021). *Estrés laboral y clima organizacional de Institución Educativa San Juan en San Juan de Miraflores en el año 2020* [ Tesis de Bachillerato, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional – Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Rhodes, S. and Steers, R. (1990) *Managing Employee Absenteeism*. Addison-Wesley.
- Rodríguez, E. (2018). *Discapacidad por daño sobrevenido y sus efectos en el ámbito jurídico-laboral*. Editorial Centro de Estudios Ramon Areces SA. [https://books.google.com.pe/books?id=CdyDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=incapacidad+laboral+temporal&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=incapacidad%20laboral%20temporal&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=CdyDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=incapacidad+laboral+temporal&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=incapacidad%20laboral%20temporal&f=false).
- Rodríguez, R., Roque, Y. y Molerio, O. (2002). *Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento*. Psicología Científica.
- Rupay, S. (2018). *Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú* [Tesis de Licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional - Universidad Ricardo Palma.
- Saborío, L. e Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32 (1), 119-124.
- Sánchez, L. (2018). *Síndrome de burnout y bienestar psicológico en trabajadores de contact center de la ciudad de Lima* [ Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional – Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Sesme, D. (2020). *Factores que influyen en el absentismo laboral del personal de enfermería del Hospital General Babahoyo* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Digital Institucional - Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

- Sierra, M. (2008). Despersonalization: Clinical and Neurobiological Aspects. *Rev. Colomb. Psiquiat*, 37 (1) ,40 - 53.
- Torres, M., Paz, K, y Salazar, F. (s.f.). *Métodos de recolección de datos para una investigación*. Recuperado de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2817>.
- Travezaño, S. (2020). *Calidad de vida laboral y desempeño laboral del personal de enfermería del centro médico municipal de Jesús María-cuarto trimestre 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio Institucional - Universidad Autónoma de Ica.
- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33 (1), 155 - 165.
- Vega, D. (2021). *Factores asociados al absentismo laboral del profesional de enfermería de cuidados intensivos pediátricos y neonatales en un hospital del Ministerio de Salud, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional - Universidad Norbert Wiener.
- Velasquez, K. (2019). *Absentismo laboral y productividad del personal de enfermería del área de cirugía en un Hospital Militar – 2019* [Tesis de maestría, Universidad de César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional - Universidad de César Vallejo.
- Velásquez, R. (2017). *Ausentismo laboral, características y factores asociados en enfermeros que laboran en una institución de salud de Lima. 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de Tesis Digitales - Cybertesis.
- Ventura, J., Arancibia, M. y Madrid, E. (2017). La importancia de reportar la validez y confiabilidad en los instrumentos de medición: Comentarios a Arancibia et al. *Revista médica de Chile*, 145 (7), 955 - 956.
- Vidal, V. (2018). *El estrés laboral: Análisis y prevención*. Prensas de la Universidad de Zaragoza.

Vizuite, J. y Morales, C. (2021). *El absentismo laboral del personal y su influencia en el clima organizacional de una empresa textil de la provincia de Tungurahua* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Universidad Técnica de Ambato.

Wiemann, M. (2011). *La Comunicación en las Relaciones Interpersonales*. Editorial UOC.

Wrzesniewski, A. y Dutton, J. (2001). Crafting a job: Revisioning employees as active crafters of their work. *Academy of Management Review*, 26, 179-201.

## ANEXOS

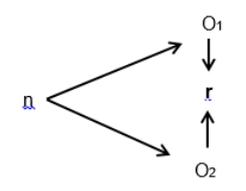
### ANEXO 1

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
VARIABLE 1: <b>Estrés Laboral</b>	Quiroa (2020) define al estrés laboral cómo un conjunto de fenómenos estresantes que se derivan de forma directa del trabajo, además que se da por las exigencias laborales que sobrepasan las capacidades que tiene los colaboradores para cumplir y responder de forma eficiente, esto puede causar en los trabajadores trastornos tanto a nivel físico o psicológico, el cual afecta a la salud.	La variable 1, Estrés Laboral, será medida mediante las dimensiones Estresores laborales, Calidad de vida Laboral y Burnout.	ESTRESORES LABORALES	Sobrecarga de trabajo	Ordinal tipo Likert  1. TOTAL DESACUERDO (TD) 2. DESACUERDO (D) 3. INDIFERENTE (I) 4. ACUERDO (A) 5. TOTAL ACUERDO (TA)
				Infrautilización de habilidades	
				Trabajo por turno y nocturno	
			CALIDAD DE VIDA LABORAL	Motivación	
				Relaciones interpersonales	
				Salud ocupacional	
			BURNOUT	Realización personal	
				Cansancio emocional	
				Despersonalización	
VARIABLE 2: <b>Absentismo Laboral</b>	Diccionario de Economía y Empresa (2008) refiere a que absentismo laboral es la renuncia en asistir a un centro laboral y la costumbre de rehusar sus funciones dentro del cargo laboral en el que se encuentre, infringiendo así su jornada laboral.	La variable 2, absentismo laboral, será medida mediante las dimensiones Previsible y No Previsible e injustificado y Presencial.	PREVISIBLE Y JUSTIFICADO	Incapacidad laboral temporal	Ordinal tipo Likert  1. TOTAL DESACUERDO (TD) 2. DESACUERDO (D) 3. INDIFERENTE (I) 4. ACUERDO (A) 5. TOTAL ACUERDO (TA)
				Maternidad / Paternidad	
				Permiso laboral	
			NO PREVISIBLE E INJUSTIFICADO	Simulación	
				Abandono de puesto	
				Inasistencias	
			PRESENCIAL	Jornada laboral	
				Productividad Laboral	
				Desempeño Laboral	

## ANEXO 2

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Estrés y absentismo laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO
<b>GENERAL:</b>  ¿Cuál es la relación entre el estrés y el absentismo laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022?	<b>GENERAL:</b>  Establecer la relación entre el estrés y el absentismo laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022.	<b>GENERAL:</b>  Existe relación entre el estrés y el absentismo laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022.	<b>VARIABLE 1:</b>  <b>Estrés Laboral</b>	ESTRESORES LABORALES	La investigación es hipotético - deductivo  <b>ENFOQUE</b> Cuantitativo  <b>TIPO</b> Aplicada  <b>NIVEL</b> Correlacional  <b>DISEÑO</b> No experimental y de corte transversal  
				CALIDAD DE VIDA LABORAL	
				BURNOUT	
			<b>VARIABLE 2:</b>  <b>Absentismo Laboral</b>	PREVISIBLE Y JUSTIFICADO	
				NO PREVISIBLE E INJUSTIFICADO	
				PRESENCIAL	
<b>ESPECÍFICOS:</b>  <b>a)</b> ¿Cuál es la relación entre el estrés y el absentismo laboral previsible y justificado en un call center, Cercado de Lima, 2022?  <b>b)</b> ¿Cuál es la relación entre el estrés y el absentismo laboral no previsible e injustificado en un call center, Cercado de Lima, 2022?  <b>c)</b> ¿Cuál es la relación entre el estrés y el absentismo laboral presencial en un call center, Cercado de Lima, 2022?	<b>ESPECÍFICOS:</b>  <b>a)</b> Determinar la relación entre el estrés y el absentismo laboral previsible y justificado en un call center, Cercado de Lima, 2022.  <b>b)</b> Establecer la relación entre el estrés y el absentismo laboral no previsible e injustificado en un call center, Cercado de Lima, 2022.  <b>c)</b> Delimitar la relación entre el estrés y el absentismo laboral presencial en un call center, Cercado de Lima, 2022.	<b>ESPECÍFICOS:</b>  <b>a)</b> Existe relación entre el estrés y el absentismo laboral previsible y justificado en un call center, Cercado de Lima, 2022.  <b>b)</b> Existe relación entre el estrés y el absentismo laboral no previsible e injustificado en un call center, Cercado de Lima, 2022.  <b>c)</b> Existe relación entre el estrés y el absentismo laboral presencial en un call center, Cercado de Lima, 2022.			

Estimado (a) Dr. (a)

Aprovechamos la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, hemos considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaremos en la investigación denominada **“Estrés y absentismo laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022”** Para cumplir con lo solicitado, le adjuntamos a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas y objetivos de investigación
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, nos despedimos de usted.

Atentamente,



---

Horna Mego, Nataly Bereniz  
DNI: 74346973



---

Olivares Bocanegra, Fredy Jordin  
DNI: 74709650

# **“ESTRÉS Y ABSENTISMO LABORAL EN UN CALL CENTER, CERCADO DE LIMA, 2022”**

## **1. Problema**

### **1.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el estrés y el absentismo laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022?

### **1.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es la relación entre el estrés y el absentismo laboral previsible y justificado en un call center, Cercado de Lima, 2022?
- b) ¿Cuál es la relación entre el estrés y el absentismo laboral no previsible e injustificado en un call center, Cercado de Lima, 2022?
- c) ¿Cuál es la relación entre el estrés y el absentismo laboral presencial en un call center, Cercado de Lima, 2022?

## **2. Objetivos**

### **2.1. Objetivo general**

Establecer la relación entre el estrés y el absentismo laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022

### **2.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación entre el estrés y el absentismo laboral previsible y justificado en un call center, Cercado de Lima, 2022
- b) Establecer la relación entre el estrés y el absentismo laboral no previsible e injustificado en un call center, Cercado de Lima, 2022
- c) Delimitar la relación entre el estrés y el absentismo laboral presencial en un call center, Cercado de Lima, 2022

## ESTRÉS Y ABSENTISMO LABORAL EN UN CALL CENTER, CERCADO DE LIMA, 2022

**OBJETIVO:** Establecer la relación entre el estrés y el absentismo laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022.

**INSTRUCCIONES:** Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales. Así que le agradecemos ser lo más sincero posible. Marque con una X la alternativa que usted considera válida de acuerdo con el ítem en los casilleros siguientes:

TOTAL DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	ACUERDO	TOTAL ACUERDO
1	2	3	4	5

**GENERALIDADES:**

\_\_\_\_\_ Acepto tener el conocimiento pleno del objetivo académico de la investigación.

\_\_\_\_\_ Sexo

\_\_\_\_\_ Edad

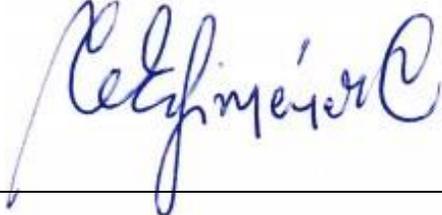
N°	ÍTEMS	TD	D	I	A	TA
1	El jefe de área distribuye de forma equitativa las tareas a realizar.	1	2	3	4	5
2	El trabajo asignado está acorde a tus capacidades laborales.	1	2	3	4	5
3	La organización evalúa que los turnos asignados a la atención propia del trabajo repercuten en la salud del cliente interno.	1	2	3	4	5
4	El jefe inmediato monitorea al personal que tiene dificultades en alcanzar las metas establecidas.	1	2	3	4	5
5	La comunicación entre jefe y colaboradores es horizontal para cumplir los objetivos de la organización.	1	2	3	4	5
6	Existen actividades recreativas esporádicas entre el día para que el representante relaje y cambie de actividad momentánea.	1	2	3	4	5
7	La empresa permite tener línea de carrera para los trabajadores sobresalientes.	1	2	3	4	5
8	La empresa cuenta con un área asignada para que el colaborador cambie de ambiente y repare energías para continuar en el trabajo.	1	2	3	4	5
9	La empresa tiene establecido que el colaborador debe tener una pausa de descanso aproximadamente de una o dos semanas para la recuperación de energías propias de la semana.	1	2	3	4	5
10	La organización accede a que el colaborador se ausente siempre y cuando presente un documento certificado del mal que padece.	1	2	3	4	5
11	La organización respeta el tiempo de licencia de maternidad / paternidad establecidos por ley.	1	2	3	4	5
12	Cuando el colaborador tiene un compromiso que se presenta repentinamente el cual no puede aplazar, la empresa accede a concederle el permiso (fallecimiento, enfermedad familiar).	1	2	3	4	5
13	La ausencia de un colaborador no ha sido comunicada previamente, la organización difícilmente accede a justificar la información expresada verbalmente (migraña, dolor estomacal).	1	2	3	4	5
14	Se le ha informado que si presenta ausencia durante tres días de trabajo laborable, la organización cancela el contrato.	1	2	3	4	5
15	Comunica a su jefe inmediato con horas previas la ausencia que tendrá en el trabajo por situaciones que difícilmente pueda dejar de atender.	1	2	3	4	5
16	En el contrato firmado con la organización se precisa el horario de trabajo asignado en horas y tiempo que permanecerá en la organización.	1	2	3	4	5
17	Antes de formar parte de la organización, se le da a conocer cuáles son los objetivos propuestos en su puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
18	La empresa tiene como filosofía de trabajo comunicar a sus colaboradores como es su rendimiento semanalmente.	1	2	3	4	5

**Gracias por su colaboración**

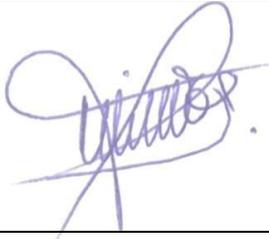
Título de la investigación: “Estrés y absentismo laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022”							
Apellidos y nombres de los investigadores: Horna Mego, Nataly Bereniz – Olivares Bocanegra, Fredy Jordin							
Apellidos y nombres del experto: Mairena Fox, Petronila Liliانا							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
<b>VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL</b>	ESTRESORES LABORALES	SOBRECARGA DE TRABAJO	1. El jefe de área distribuye de forma equitativa las tareas a realizar.	5 = TOTAL ACUERDO  4 = ACUERDO  3 = INDIFERENTE  2 = DESACUERDO  1 = TOTAL DESACUERDO	X		
		INFRAUTILIZACIÓN DE HABILIDADES	2. El trabajo asignado está acorde a tus capacidades laborales.		X		
		TRABAJO POR TURNO Y NOCTURNO	3. La organización evalúa que los turnos asignados a la atención propia del trabajo repercuten en la salud del cliente interno.		X		
	CALIDAD DE VIDA LABORAL	MOTIVACIÓN	4. El jefe inmediato monitorea al personal que tiene dificultades en alcanzar las metas establecidas.		X		
		RELACIONES INTERPERSONALES	5. La comunicación entre jefe y colaboradores es horizontal para cumplir los objetivos de la organización.		X		
		SALUD OCUPACIONAL	6. Existen actividades recreativas esporádicas entre el día para que el representante relaje y cambie de actividad momentánea.		X		
	BURNOUT	REALIZACIÓN PERSONAL	7. La empresa permite tener línea de carrera para los trabajadores sobresalientes.		X		
		CANSANCIO EMOCIONAL	8. La empresa cuenta con un área asignada para que el colaborador cambie de ambiente y repare energías para continuar en el trabajo.		X		
		DESPERSONALIZA CIÓN	9. La empresa tiene establecido que el colaborador debe tener una pausa de descanso aproximadamente de una o dos semanas para la recuperación de energías propias de la semana.		X		
<b>VARIABLE 2: ABSENTISMO LABORAL</b>	PREVISIBLE Y JUSTIFICADO	INCAPACIDAD LABORAL TEMPORAL	10. La organización accede a que el colaborador se ausente siempre y cuando presente un documento certificado del mal que padece.	X			
		MATERNIDAD / PATERNIDAD	11. La organización respeta el tiempo de licencia de maternidad / paternidad establecidos por ley.	X			

Título de la investigación: "Estrés y absentismo laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022"							
Apellidos y nombres de los investigadores: Horna Mego, Nataly Bereniz – Olivares Bocanegra, Fredy Jordin							
Apellidos y nombres del experto: Mairena Fox, Petronila Liliانا							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
		PERMISO LABORAL	12. Cuando el colaborador tiene un compromiso que se presenta repentinamente el cual no puede aplazar, la empresa accede a concederle el permiso (fallecimiento, enfermedad familiar).		X		
	NO PREVISIBLE E INJUSTIFICADO	SIMULACIÓN	13. La ausencia de un colaborador no ha sido comunicada previamente, la organización difícilmente accede a justificar la información expresada verbalmente (migraña, dolor estomacal).		X		
		ABANDONO DE PUESTO	14. Se le ha informado que si presenta ausencia durante tres días de trabajo laborable, la organización cancela el contrato.		X		
		INASISTENCIAS	15. Comunica a su jefe inmediato con horas previas la ausencia que tendrá en el trabajo por situaciones que difícilmente pueda dejar de atender.		X		
		PRESENCIAL	JORNADA LABORAL	16. En el contrato firmado con la organización se precisa el horario de trabajo asignado en horas y tiempo que permanecerá en la organización.		X	
	PRODUCTIVIDAD LABORAL		17. Antes de formar parte de la organización, se le da a conocer cuáles son los objetivos propuestos en su puesto de trabajo.		X		
	DESEMPEÑO LABORAL		18. La empresa tiene como filosofía de trabajo comunicar a sus colaboradores como es su rendimiento semanalmente.		X		
Firma del experto:							
			Fecha <u>05 / 11 / 2021</u>				

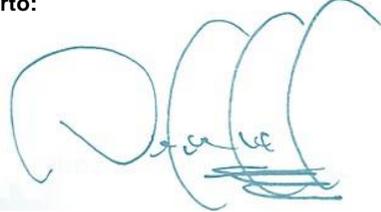
Título de la investigación: “Estrés y absentismo laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022”							
Apellidos y nombres de los investigadores: Horna Mego, Nataly Bereniz – Olivares Bocanegra, Fredy Jordin							
Apellidos y nombres del experto: Jiménez Calderón, César Eduardo							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
<b>VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL</b>	ESTRESORES LABORALES	SOBRECARGA DE TRABAJO	1. El jefe de área distribuye de forma equitativa las tareas a realizar.	5 = TOTAL ACUERDO  4 = ACUERDO  3 = INDIFERENTE  2 = DESACUERDO  1 = TOTAL DESACUERDO	X		
		INFRAUTILIZACIÓN DE HABILIDADES	2. El trabajo asignado está acorde a tus capacidades laborales.		X		
		TRABAJO POR TURNO Y NOCTURNO	3. La organización evalúa que los turnos asignados a la atención propia del trabajo repercuten en la salud del cliente interno.		X		
	CALIDAD DE VIDA LABORAL	MOTIVACIÓN	4. El jefe inmediato monitorea al personal que tiene dificultades en alcanzar las metas establecidas.		X		
		RELACIONES INTERPERSONALES	5. La comunicación entre jefe y colaboradores es horizontal para cumplir los objetivos de la organización.		X		
		SALUD OCUPACIONAL	6. Existen actividades recreativas esporádicas entre el día para que el representante relaje y cambie de actividad momentánea.		X		
	BURNOUT	REALIZACIÓN PERSONAL	7. La empresa permite tener línea de carrera para los trabajadores sobresalientes.		X		
		CANSANCIO EMOCIONAL	8. La empresa cuenta con un área asignada para que el colaborador cambie de ambiente y repare energías para continuar en el trabajo.		X		
		DESPERSONALIZA CIÓN	9. La empresa tiene establecido que el colaborador debe tener una pausa de descanso aproximadamente de una o dos semanas para la recuperación de energías propias de la semana.		X		
	<b>VARIABLE 2: ABSENTISMO LABORAL</b>	PREVISIBLE Y JUSTIFICADO	INCAPACIDAD LABORAL TEMPORAL		10. La organización accede a que el colaborador se ausente siempre y cuando presente un documento certificado del mal que padece.	X	
MATERNIDAD / PATERNIDAD			11. La organización respeta el tiempo de licencia de maternidad / paternidad establecidos por ley.	X			

Título de la investigación: "Estrés y absentismo laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022"							
Apellidos y nombres de los investigadores: Horna Mego, Nataly Bereniz – Olivares Bocanegra, Fredy Jordin							
Apellidos y nombres del experto: Jiménez Calderón, César Eduardo							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
		PERMISO LABORAL	12. Cuando el colaborador tiene un compromiso que se presenta repentinamente el cual no puede aplazar, la empresa accede a concederle el permiso (fallecimiento, enfermedad familiar).		X		
	NO PREVISIBLE E INJUSTIFICADO	SIMULACIÓN	13. La ausencia de un colaborador no ha sido comunicada previamente, la organización difícilmente accede a justificar la información expresada verbalmente (migraña, dolor estomacal).		X		
		ABANDONO DE PUESTO	14. Se le ha informado que si presenta ausencia durante tres días de trabajo laborable, la organización cancela el contrato.		X		
		INASISTENCIAS	15. Comunica a su jefe inmediato con horas previas la ausencia que tendrá en el trabajo por situaciones que difícilmente pueda dejar de atender.		X		
		PRESENCIAL	JORNADA LABORAL	16. En el contrato firmado con la organización se precisa el horario de trabajo asignado en horas y tiempo que permanecerá en la organización.		X	
	PRODUCTIVIDAD LABORAL		17. Antes de formar parte de la organización, se le da a conocer cuáles son los objetivos propuestos en su puesto de trabajo.		X		
	DESEMPEÑO LABORAL		18. La empresa tiene como filosofía de trabajo comunicar a sus colaboradores como es su rendimiento semanalmente.		X		
Firma del experto:							
			Fecha <u>29 / 10 / 2021</u>				

Título de la investigación: “Estrés y absentismo laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022”							
Apellidos y nombres de los investigadores: Horna Mego, Nataly Bereniz – Olivares Bocanegra, Fredy Jordin							
Apellidos y nombres del experto: Díaz Torres William Ricardo							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
<b>VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL</b>	ESTRESORES LABORALES	SOBRECARGA DE TRABAJO	1. El jefe de área distribuye de forma equitativa las tareas a realizar.	5 = TOTAL ACUERDO  4 = ACUERDO  3 = INDIFERENTE  2 = DESACUERDO  1 = TOTAL DESACUERDO	X		
		INFRAUTILIZACIÓN DE HABILIDADES	2. El trabajo asignado está acorde a tus capacidades laborales.		X		
		TRABAJO POR TURNO Y NOCTURNO	3. La organización evalúa que los turnos asignados a la atención propia del trabajo repercuten en la salud del cliente interno.		X		
	CALIDAD DE VIDA LABORAL	MOTIVACIÓN	4. El jefe inmediato monitorea al personal que tiene dificultades en alcanzar las metas establecidas.		X		
		RELACIONES INTERPERSONALES	5. La comunicación entre jefe y colaboradores es horizontal para cumplir los objetivos de la organización.		X		
		SALUD OCUPACIONAL	6. Existen actividades recreativas esporádicas entre el día para que el representante relaje y cambie de actividad momentánea.		X		
	BURNOUT	REALIZACIÓN PERSONAL	7. La empresa permite tener línea de carrera para los trabajadores sobresalientes.		X		
		CANSANCIO EMOCIONAL	8. La empresa cuenta con un área asignada para que el colaborador cambie de ambiente y repare energías para continuar en el trabajo.		X		
		DESPERSONALIZA CIÓN	9. La empresa tiene establecido que el colaborador debe tener una pausa de descanso aproximadamente de una o dos semanas para la recuperación de energías propias de la semana.		X		
	<b>VARIABLE 2: ABSENTISMO LABORAL</b>	PREVISIBLE Y JUSTIFICADO	INCAPACIDAD LABORAL TEMPORAL		10. La organización accede a que el colaborador se ausente siempre y cuando presente un documento certificado del mal que padece.	X	
MATERNIDAD / PATERNIDAD			11. La organización respeta el tiempo de licencia de maternidad / paternidad establecidos por ley.	X			

Título de la investigación: "Estrés y absentismo laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022"							
Apellidos y nombres de los investigadores: Horna Mego, Nataly Bereniz – Olivares Bocanegra, Fredy Jordin							
Apellidos y nombres del experto: Díaz Torres William Ricardo							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
		PERMISO LABORAL	12. Cuando el colaborador tiene un compromiso que se presenta repentinamente el cual no puede aplazar, la empresa accede a concederle el permiso (fallecimiento, enfermedad familiar).		X		
	NO PREVISIBLE E INJUSTIFICADO	SIMULACIÓN	13. La ausencia de un colaborador no ha sido comunicada previamente, la organización difícilmente accede a justificar la información expresada verbalmente (migraña, dolor estomacal).		X		
		ABANDONO DE PUESTO	14. Se le ha informado que si presenta ausencia durante tres días de trabajo laborable, la organización cancela el contrato.		X		
		INASISTENCIAS	15. Comunica a su jefe inmediato con horas previas la ausencia que tendrá en el trabajo por situaciones que difícilmente pueda dejar de atender.		X		
		PRESENCIAL	JORNADA LABORAL	16. En el contrato firmado con la organización se precisa el horario de trabajo asignado en horas y tiempo que permanecerá en la organización.		X	
	PRODUCTIVIDAD LABORAL		17. Antes de formar parte de la organización, se le da a conocer cuáles son los objetivos propuestos en su puesto de trabajo.		X		
	DESEMPEÑO LABORAL		18. La empresa tiene como filosofía de trabajo comunicar a sus colaboradores como es su rendimiento semanalmente.		X		
Firma del experto:							
			Fecha <u>29 / 10 / 2021</u>				

Título de la investigación: “Estrés y absentismo laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022”							
Apellidos y nombres de los investigadores: Horna Mego, Nataly Bereniz – Olivares Bocanegra, Fredy Jordin							
Apellidos y nombres del experto: García Yovera, Abraham José							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
<b>VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL</b>	ESTRESORES LABORALES	SOBRECARGA DE TRABAJO	1. El jefe de área distribuye de forma equitativa las tareas a realizar.	5 = TOTAL ACUERDO  4 = ACUERDO  3 = INDIFERENTE  2 = DESACUERDO  1 = TOTAL DESACUERDO	X		
		INFRAUTILIZACIÓN DE HABILIDADES	2. El trabajo asignado está acorde a tus capacidades laborales.		X		
		TRABAJO POR TURNO Y NOCTURNO	3. La organización evalúa que los turnos asignados a la atención propia del trabajo repercuten en la salud del cliente interno.		X		
	CALIDAD DE VIDA LABORAL	MOTIVACIÓN	4. El jefe inmediato monitorea al personal que tiene dificultades en alcanzar las metas establecidas.		X		
		RELACIONES INTERPERSONALES	5. La comunicación entre jefe y colaboradores es horizontal para cumplir los objetivos de la organización.		X		
		SALUD OCUPACIONAL	6. Existen actividades recreativas esporádicas entre el día para que el representante relaje y cambie de actividad momentánea.		X		
	BURNOUT	REALIZACIÓN PERSONAL	7. La empresa permite tener línea de carrera para los trabajadores sobresalientes.		X		
		CANSANCIO EMOCIONAL	8. La empresa cuenta con un área asignada para que el colaborador cambie de ambiente y repare energías para continuar en el trabajo.		X		
		DESPERSONALIZA CIÓN	9. La empresa tiene establecido que el colaborador debe tener una pausa de descanso aproximadamente de una o dos semanas para la recuperación de energías propias de la semana.		X		
<b>VARIABLE 2: ABSENTISMO LABORAL</b>	PREVISIBLE Y JUSTIFICADO	INCAPACIDAD LABORAL TEMPORAL	10. La organización accede a que el colaborador se ausente siempre y cuando presente un documento certificado del mal que padece.	X			
		MATERNIDAD / PATERNIDAD	11. La organización respeta el tiempo de licencia de maternidad / paternidad establecidos por ley.	X			

Título de la investigación: "Estrés y absentismo laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022"							
Apellidos y nombres de los investigadores: Horna Mego, Nataly Bereniz – Olivares Bocanegra, Fredy Jordin							
Apellidos y nombres del experto: García Yovera, Abraham José							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
		PERMISO LABORAL	12. Cuando el colaborador tiene un compromiso que se presenta repentinamente el cual no puede aplazar, la empresa accede a concederle el permiso (fallecimiento, enfermedad familiar).		X		
	NO PREVISIBLE E INJUSTIFICADO	SIMULACIÓN	13. La ausencia de un colaborador no ha sido comunicada previamente, la organización difícilmente accede a justificar la información expresada verbalmente (migraña, dolor estomacal).		X		
		ABANDONO DE PUESTO	14. Se le ha informado que si presenta ausencia durante tres días de trabajo laborable, la organización cancela el contrato.		X		
		INASISTENCIAS	15. Comunica a su jefe inmediato con horas previas la ausencia que tendrá en el trabajo por situaciones que difícilmente pueda dejar de atender.		X		
		PRESENCIAL	JORNADA LABORAL	16. En el contrato firmado con la organización se precisa el horario de trabajo asignado en horas y tiempo que permanecerá en la organización.		X	
	PRODUCTIVIDAD LABORAL		17. Antes de formar parte de la organización, se le da a conocer cuáles son los objetivos propuestos en su puesto de trabajo.		X		
	DESEMPEÑO LABORAL		18. La empresa tiene como filosofía de trabajo comunicar a sus colaboradores como es su rendimiento semanalmente.		X		
Firma del experto:							
			Fecha <u>29 / 10 / 2021</u>				

## TABLAS DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**Tabla 1**

*Expertos para la validación del instrumento*

<b>GRADO ACADÉMICO</b>	<b>NOMBRE DEL EXPERTO VALIDADOR</b>	<b>OPINIÓN DEL EXPERTO</b>
Doctor	César Eduardo Jiménez Calderón	Aplicable
Doctor	José Abraham García Yovera	Aplicable
MBA	William Ricardo Díaz Torres	Aplicable
Doctora	Petronila Liliana Mairena Fox	Aplicable

## TABLAS DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

**Tabla 2**

*Baremo para estimación del nivel de confiabilidad*

<b>RANGO</b>	<b>EVALUACIÓN DEL COEFICIENTE</b>
Coeficiente alfa >,9	Es excelente
Coeficiente alfa >,8	Es bueno
Coeficiente alfa >,7	Es aceptable
Coeficiente alfa >,6	Es cuestionable
Coeficiente alfa >,5	Es probable
Coeficiente alfa <,5	Es inaceptable

**Fuente:** Sánchez, J. E. (2019). *Cadena de valor e innovación*. Durango, México: Universidad Juárez del Estado de Durango.

**Tabla 3**

*Resumen de procesamiento de casos del instrumento estrés laboral*

	<b>N</b>	<b>%</b>
Casos Válido	9	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
Total	9	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 4**

*Estadísticos de fiabilidad del instrumento estrés laboral*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,859	9

**Tabla 5***Resumen de procesamiento de casos del instrumento absentismo laboral*

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	9	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	9	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 6***Estadísticos de fiabilidad del instrumento absentismo laboral*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
, 859	9

**Tabla 16***Coefficientes de correlación de Spearman*

<b>Valor</b>	<b>Significado</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a 0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

**Nota:** Martínez, 2009

# PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

El capítulo comprende detalladamente las características y componentes de la propuesta elaborada y la descripción de la aplicación de la metodología para su desarrollo



## PROPUESTA DEL PLAN DE ESTRATEGIAS ORIENTADAS A LA REDUCCIÓN DEL ESTRÉS Y EL ABSENTISMO LABORAL EN UN CALL CENTER, CERCA DE LIMA

### **AUTORES:**

Horna Mego, Nataly Bereniz  
Olivares Bocanegra, Fredy Jordin

### **ASESORA:**

Dra. Mairena Fox, Liliana Petronila

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **Introducción**

La presente propuesta está constituida de un plan de mejoras estratégicas para la reducción del estrés y el absentismo laboral de los establecimientos de call center; mediante un plan de estrategias se busca cumplir con los objetivos establecidos, permitirá que los gerentes de establecimientos de call center posean herramientas que puedan ser utilizadas para la disminución del estrés y absentismo laboral. El plan proporcionará a los gerentes y al área de recursos humanos de la empresa del rubro del call center estrategias y objetivos de corto, mediano y largo plazo. La propuesta está realizada mediante un cuadro en el que se asignan las dimensiones con sus respectivas estrategias, objetivos y actividades a ejecutar, y en consecuencia con los medios de verificación. Para lo cual, se describe los métodos y actividades a aplicar para el estrés y el absentismo laboral de una empresa de call center.

## **Objetivos de la propuesta**

- Determinar el impacto que causa el estrés laboral en los colaboradores de un call center, Cercado de Lima.
- Medir el nivel de absentismo laboral de los trabajadores de un call center, Cercado de Lima.

## **Estructura de la propuesta**

### **PROPUESTA DEL PLAN DE ESTRATEGIAS ORIENTADAS AL ESTRÉS Y EL ABSENTISMO LABORAL**

Se muestra una matriz o el desarrollo de las dimensiones de estrés y absentismo laboral que involucran estrategias con sus objetivos correspondientes, asimismo, con sus respectivas actividades; en la propuesta se ha establecido cuatro columnas que se pasan a describir a continuación:

1. En la columna de las dimensiones se presenta el desarrollo del marco teórico de las variables estudiadas: Estrés laboral (variable 1) y absentismo laboral (variable 2).
2. La columna de las estrategias / definiciones está sustentado a todo el proceso investigativo en el cual se llegó mediante el desarrollo de la investigación.
3. La columna de los objetivos / actividades orientadas a las acciones propias y directas que van a ser ejecutadas y desarrolladas en el rubro del call center.
4. En la columna de los medios de verificación se refiere a las evidencias que se obtienen posterior a la ejecución de cada uno de los objetivos, actividades y como va a ser el proceso de medición.

VARIABLE	DIMENSIÓN	CONCEPTO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERATIVO / ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
ESTRÉS LABORAL	ESTRESORES LABORALES	Fundación para la prevención de riesgos laborales (2015), indica que los estresores laborales hacen referencia a estímulos que impactan negativamente en el colaborador, los cuales se presentan por las exigencias en el trabajo, ocasionando el estrés laboral.	MEDIR LAS HABILIDADES Y CAPACIDADES DE LOS COLABORADORES	<ol style="list-style-type: none"> <li>Solicitar al área de Talento Humano la programación de entrevistas personales a cada colaborador, previo envío de solicitud mediante correo electrónico.</li> <li>El área de Talento Humano debe enviar los horarios de atención para la entrevista de cada colaborador.</li> <li>Solicitar los resultados de cada colaborador una vez terminado todas las entrevistas.</li> <li>Reestructurar las tareas a cada trabajador dependiendo de sus habilidades y capacidades que poseen.</li> </ol>	<p>Correo dirigido al área de GTH</p> <p>Cronograma de entrevistas</p> <p>Fichas de evaluación</p> <p>Informe de reestructuración de tareas</p>
			DIALOGAR CON LOS COLABORADORES PARA CONOCER LAS DIFICULTADES QUE TIENEN CON LOS HORARIOS ESTABLECIDOS	<ol style="list-style-type: none"> <li>Solicitar al área de Programación que se brinde un horario para realizar charlas personales a cada colaborador.</li> <li>El área de Programación debe enviar los horarios de atención para las charlas personales a cada colaborador.</li> <li>Analizar los resultados de disponibilidad de cada colaborador una vez terminado todas las charlas.</li> <li>Tomar en cuenta la disponibilidad de cada colaborador y asignarles un horario establecido en el cronograma de horarios.</li> </ol>	<p>Correo electrónico dirigido al área de Programación</p> <p>Cronograma de entrevistas</p> <p>Fichas de diálogo</p> <p>Cronograma de horarios</p>
			PROPONER TRABAJO REMOTO EN UNA DE LAS CUENTAS DE LA EMPRESA	<ol style="list-style-type: none"> <li>Proponer al jefe de operaciones hacer trabajo remoto en una de las cuentas.</li> <li>Presentar mediante correo electrónico la propuesta de trabajo remoto.</li> <li>Revisar la aprobación de teletrabajo para iniciar programación.</li> </ol>	<p>Informe de propuesta</p> <p>Solicitud de propuesta por email</p> <p>Respuesta de propuesta por email</p>
	CALIDAD DE VIDA LABORAL	Patlán (2016), menciona que la calidad de vida laboral hace referencia a como se siente el trabajador en su puesto de trabajo y lo que la organización brinda para poder cumplir con las expectativas personales, laborales y profesionales de cada trabajador, a través de un empleo digno, saludable, seguro y con un buen clima laboral.	PROGRAMAR REUNIONES SEMANALES ENTRE JEFE Y COLABORADOR PARA REVISAR INDICADORES	<ol style="list-style-type: none"> <li>Generar los agendamientos a través de correo electrónico, notificando la fecha y hora de las reuniones a realizar.</li> <li>Llevar a cabo las reuniones mediante Google Meet.</li> <li>Pasar asistencia de participantes</li> </ol>	<p>Notificaciones a correos de agentes</p> <p>Google Meet</p> <p>Formulario de Google</p>
			REALIZAR ACTIVIDADES DEPORTIVAS ENTRE GRUPOS DE UNA CUENTA DE LA EMPRESA	<ol style="list-style-type: none"> <li>Coordinar a través de una reunión por Google Meet las fechas, lugar, presupuesto, premios y las bases deportivas.</li> <li>Enviar al área de programaciones las fechas y horarios para tener en cuenta las no conexiones de los colaboradores.</li> <li>Solicitar a través de un informe al área de presupuestos se asigne la cantidad presupuestada.</li> <li>Reenviar el informe de la reunión detallado de la actividad a cada jefe del grupo para la coordinación previa con sus equipos.</li> <li>Aprobación de las áreas de programaciones y de presupuestos.</li> <li>Ejecución de las actividades deportivas.</li> </ol>	<p>Google Meet</p> <p>Solicitud por correo electrónico</p> <p>Respuesta por correo electrónico de las áreas de programaciones y de presupuestos</p> <p>Fotos y videos de las actividades deportivas</p>
			PROPONER UN VIAJE PARA LOS MEJORES COLABORADORES DE UNA CUENTA	<ol style="list-style-type: none"> <li>Elaborar un informe con la propuesta para realizar un viaje nacional entre los mejores colaboradores de una cuenta.</li> <li>Enviar mediante correo electrónico el informe al Gerencia.</li> <li>Revisar la respuesta del informe enviado.</li> </ol>	<p>Informe de propuesta</p> <p>Solicitud de propuesta por email</p> <p>Respuesta de propuesta por email</p>
	BURNOUT	Saborío e Hidalgo (2015) conceptualizan al burnout como el síndrome del quemado, el cual impacta de manera negativa en la salud mental del colaborador, afectando su calidad de vida,	ELABORAR UN CRONOGRAMA DE LAS VACACIONES QUE SE TIENEN PENDIENTES	<ol style="list-style-type: none"> <li>Solicitar a Recursos Humanos el envío de la cantidad de días de vacaciones pendientes que tienen los colaboradores.</li> <li>Elaborar cronograma de vacaciones.</li> <li>Coordinar mediante una reunión por Google Meet con el colaborador las fechas en las que tomaría sus vacaciones.</li> <li>Enviar al área de programaciones las fechas de vacaciones para que sean cargadas en sistema y se les pueda pagar.</li> </ol>	<p>Solicitud de informe de vacaciones pendientes</p> <p>Cronograma de vacaciones</p> <p>Google Meet</p> <p>Solicitud de programación de vacaciones</p>

		generando actitudes y sentimientos que afectan la relación con los compañeros de trabajo.	PROPONER LA ASIGNACIÓN DE UN ESPACIO DENTRO DE LA EMPRESA PARA EL DESCANSO DEL COLABORADOR	<p>28. Realizar informe de propuesta de asignación de un espacio para descanso de los colaboradores.</p> <p>29. Enviar el correo electrónico al jefe de operaciones con la propuesta.</p> <p>30. Revisar la respuesta del informe enviado</p>	Informe de propuesta Solicitud de propuesta por email Respuesta de propuesta por email
			PLANTEAR LA CONSTRUCCIÓN DE UN ÁREA DE DESCANSO PARA EL COLABORADOR	<p>31. Elaborar un informe con la propuesta para construir un área de descanso en la empresa.</p> <p>32. Enviar mediante correo electrónico el informe al Gerencia.</p> <p>33. Revisar la respuesta del informe enviado.</p>	Informe de propuesta Solicitud de propuesta por email Respuesta de propuesta por email
ABSENTISMO LABORAL	PREVISIBLE Y JUSTIFICADO	Diccionario de Economía y Empresa (2008) menciona que cuando se tiene un permiso por motivos de salud o maternidad y este ha sido previamente señalado, se puede dar un absentismo justificado y previsible.	PROPONER QUE LA EMPRESA FLEXIBILICE LA ENTREGA DE DIFERENTES DOCUMENTOS CERTIFICANTES DE AUSENCIA	<p>34. Realizar un informe en el que se precise que toda ausencia por motivos médicos no solo se pueda validar bajo un certificado, sino también por boletas de compras de medicinas y constancias de atención.</p> <p>35. Enviar informe por correo electrónico a Recursos Humanos.</p> <p>36. Revisar la respuesta del informe enviado.</p>	Informe Solicitud de propuesta por email Respuesta de propuesta por email
			PLANTEAR QUE LOS SUPERVISORES TENGAN LA POTESTAD DE AUTORIZAR LAS AUSENCIAS POR SITUACIONES REPENTINAS DE LOS AGENTES	<p>37. Efectuar un informe en el que se detalle que los supervisores tengan la potestad de ampliar las ausencias de los colaboradores por situaciones repentinas que involucren el fallecimiento de un familiar o alguna emergencia por la salud de un familiar, otorgándoles licencias o adelanto de vacaciones.</p> <p>38. Enviar informe por correo electrónico al Jefe de Cuenta.</p> <p>39. Revisar la respuesta del informe enviado.</p>	Informe Solicitud de propuesta por email Respuesta de propuesta por email
			PROPONER QUE SE ENVÍE A SUSPENSIÓN PERFECTA A LOS COLABORADORES QUE LO REQUIERAN POR LA PÉRDIDA DE UN FAMILIAR DIRECTO	<p>40. Elaborar un informe en el que se solicite la aprobación de suspensión perfecta a los colaboradores que lo requieran en caso fallezca algún familiar directo (papá, mamá e hijos), detallando que esto se daría al término de la licencia y que previamente deban presentar una copia de la carta de defunción.</p> <p>41. Enviar informe por correo electrónico al área de Recursos Humanos.</p> <p>42. Revisar la respuesta del informe enviado.</p>	Informe Solicitud de propuesta por email Respuesta de propuesta por email
	NO PREVISIBLE E INJUSTIFICADO	Cabello (2017) señala que las inasistencias, tardanzas o actividades externas al puesto de trabajo de cada colaborador es un absentismo que no se puede justificar ni prever.	REFORZAR EN LAS CAPACITACIONES LAS CLAUSULAS DE CONTRATO	<p>43. Supervisores se reúnen el segundo día de capacitación de los postulantes y se refuerce las cláusulas de contrato como; faltas injustificadas y tardanzas.</p> <p>44. Entregar a postulantes un documento que acredite la charla brindada y ellos lo firmen.</p>	Fotografía Documento firmado de la charla
			REFORZAR SEMESTRALMENTE LA INFORMACIÓN DE ENTREGA DE DOCUMENTOS EN CASO EXISTA UNA FALTA	<p>45. Coordinar reuniones presenciales entre jefes para revisar el porcentaje de absentismo injustificado y los principales motivos.</p> <p>46. Realizar las revisiones de ausencias injustificadas.</p> <p>47. Elaborar cronograma para la realización de reuniones con los colaboradores para reforzar la importancia que tiene presentar un documento que avale la falta.</p> <p>48. Ejecutar reuniones con los agentes por Google Meet.</p>	Fotografía. Aplicativo MEUCCI Cronograma de reuniones Google Meet
			SENSIBILIZAR EN LAS POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN DE LA EMPRESA	<p>49. Enviar correo al jefe de cuenta para autorizar reunión entre jefes y colaboradores.</p> <p>50. Convocar a los colaboradores a la reunión por correo.</p> <p>51. Hacer charla sobre políticas de contratación por Google Meet.</p>	Solicitud de reunión Correo informativo de reunión Fotografía de reunión por Google Meet

				52. Presentar casuísticas sobre las consecuencias que habría en caso no se presente un justificante de faltas por motivos de salud. 53. Documento de participación de la reunión virtual.	Diapositivas informativas Formulario de Google
	PRESENCIAL	Moreno (2019) señala que los indicadores de gestión de cada colaborador se ven afectados, debido a que los colaboradores dentro de su horario de trabajo realizan actividades independientes a los que realmente se requieren, por lo que se presenta un absentismo presencial.	PROGRAMAR REUNIONES PARA INFORMAR LOS OBJETIVOS DE LA CUENTA	54. Supervisores programan una reunión mediante Google Meet para indicar y reiterar los objetivos a cumplir dentro de la cuenta. 55. Se realiza reunión con agentes en el que se les detalla los objetivos mediante diapositivas. 56. Acta de reunión firmada por el agente.	Google Meet Diapositivas Acta de reunión
			ESTABLECER HORARIOS FIJOS SEMESTRALMENTE	57. Supervisor realiza un cronograma de horarios fijos de trabajo cada seis meses con el objetivo de que los asesores no presenten un horario rotativo. 58. Se envían horarios al área de Programación por correo electrónico para su ejecución. 59. Se informa a los agentes los horarios establecidos mediante correo electrónico.	Excel de cronograma de horarios Correo electrónico con horarios establecidos Se envía programación por correo electrónico
			PROPONER A LA EMPRESA QUE SE ESTABLEZCAN LOS HORARIOS DE JORNADA LABORAL EN EL CONTRATO DE TRABAJO	60. Elaborar un informe con la propuesta para establecer horarios específicos y no rotativos. 61. Enviar mediante correo electrónico el informe al área de Recursos Humanos. 62. Revisar la aceptación o sugerencias por parte del área de Recursos Humanos.	Informe de propuesta Solicitud de propuesta por email Respuesta de propuesta por email

## **Desarrollo de actividades para el cambio**

### **DIMENSIÓN NO PREVISIBLE E INJUSTIFICADO**

#### **Actividad 1**

##### **I. Datos informativos**

**1.1. Empresa: Call Center**

**1.2. Área: Recursos Humanos y Operaciones**

**1.3. Ejecutores: Call Center**

##### **II. Datos de la actividad**

Supervisores se reúnen el segundo día de capacitación de los postulantes y se refuerce las cláusulas de contrato como; faltas injustificadas y tardanzas.

##### **2.1. Objetivo:**

a) Reforzar la información de las cláusulas de contrato en caso haya faltas y tardanzas.

##### **III. Proceso de la actividad**

1. Supervisores asisten a capacitación de trabajadores nuevos.

2. Supervisores brindan charlas a trabajadores nuevos sobre las cláusulas de contrato, recalcando las medidas a tomar en caso un colaborador falte injustificadamente o llegue tarde al centro de trabajo.

**Tabla 1: Elaboración de la actividad 1**

Estrategia 1												
Supervisores se reúnen el segundo día de capacitación de los postulantes y se refuerce las cláusulas de contrato como; faltas injustificadas y tardanzas.												
<b>Objetivo</b>												
A) Reforzar la información de las cláusulas de contrato en caso haya faltas y tardanzas.												
<b>Justificación:</b>												
Esta estrategia surge con la idea de que cada supervisor, en medida a que sabe que de los postulantes tendrá personal en su equipo de trabajo, precisa la información de las cláusulas de contrato detallando explícitamente lo que sucedería en caso exista una falta o haya tardanzas en el equipo de trabajo.												
<b>Plazo de Ejecución</b>	Corto Plazo (1 año)											
	La estrategia se desarrollará en una semana cada 3 meses de cada año											
	<b>Cronograma de Ejecución</b>											
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
1 semana del mes de Enero			1 semana del mes de Abril			1 semana del mes de Julio			1 semana del mes de Octubre			
1. Supervisores asisten a capacitación de trabajadores nuevos.	X			X			X			X		
2. Supervisores brindan charlas a trabajadores nuevos sobre las cláusulas de contrato, recalando las medidas a tomar en caso un colaborador falte injustificadamente o llegue tarde al centro de trabajo.	X			X			X			X		



#### 4. Presupuesto trimestral

A continuación, se presenta el presupuesto en la tabla 2.

**Tabla 2: Elaboración de la actividad 2**

Estrategia 2												
Entregar a postulantes un documento que acredite la charla brindada y ellos lo firmen.												
Objetivo												
A) Sustentar que las cláusulas de contrato hayan sido brindadas.												
B) Cuantificar la cantidad de postulantes que han recibido la charla de información acerca de las cláusulas de contrato.												
Justificación:												
Esta estrategia se planteó debido a que en todo trabajo luego de una reunión se brinda algún tipo de documento o cuestionario que acredite la asistencia y conformidad con la información brindada.												
Plazo de Ejecución	Corto Plazo (1 año)											
	La estrategia se desarrollará en una semana cada 3 meses de cada año											
	Cronograma de Ejecución											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1 semana del mes de Enero			1 semana del mes de Abril			1 semana del mes de Julio			1 semana del mes de Octubre			
1. Entregar documento impreso en el que el postulante firme y con ello sustente su asistencia y conformidad con la charla brindada.	X			X			X			X		
2. Recoger documentos firmados y cuantificar que la cantidad de documentos sea la misma que la cantidad de postulantes presentes.	X			X			X			X		
Presupuesto de la estrategia												
Materiales	Cantidad		Unidades		Valor S/.		Total S/.					
Papel Bond	50		Unidades		0.05		2.50					
Impresora	1		Unidad		650.00		650.00					
Lapiceros	20		Unidad		0.50		10.00					
Laptop	1		Unidad		1500.00		1500.00					
Sueldo de administrador	1		Soles		1500.00		1500.00					
Internet	1		Mbps		150.00		150.00					
Luz	2 horas		Watts		0.80		1.60					
Subtotal							3814.10					
TIPO DE CAMBIO \$ 3.72 AL 23/06/2022										\$ 1025.30		

### Actividad 3

- I. **Datos informativos**
  - 1.1. **Empresa: Call Center**
  - 1.2. **Área: Operaciones**
  - 1.3. **Ejecutores: Call Center**
- II. **Datos de la actividad**

Coordinar reuniones presenciales entre jefes para revisar el porcentaje de absentismo injustificado y los principales motivos.

**2.1. Objetivo:**

- a) Conocer los principales motivos de las faltas injustificadas.
- b) Brindar alternativas de solución para evitar que exista un alto porcentaje de absentismo laboral.

**III. Proceso de la actividad**

- 1. Jefes y supervisores se reúnen para analizar el porcentaje de absentismo laboral.

**Tabla 3: Elaboración de la actividad 3**

Estrategia 3											
Coordinar reuniones presenciales entre jefes para revisar el porcentaje de absentismo injustificado y los principales motivos.											
<b>Objetivo</b>											
<ul style="list-style-type: none"> <li>A) Conocer los principales motivos de las faltas injustificadas.</li> <li>B) Brindar alternativas de solución para evitar que exista un alto porcentaje de absentismo laboral.</li> </ul>											
<b>Justificación:</b>											
En esta actividad se señala la reunión que realizan los jefes y superiores del call center para dar pie a la revisión del porcentaje de faltas injustificadas que se está presentando en la empresa y proceden a dar alternativas de solución y analizar que mejoras podrían plantear.											
<b>Plazo de Ejecución</b>	Mediano Plazo (3 años)										
	La estrategia se desarrollará en una semana cada 6 meses durante un plazo de tres años, esta actividad también se realizará en los próximos 2 años restantes.										
	<b>Cronograma de Ejecución</b>										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1 semana del mes de Abril						1 semana del mes de Octubre					
1. jefes y supervisores se reúnen para analizar el porcentaje de absentismo laboral.			X						X		

## Actividad 4

### I. Datos informativos

- 1.1. Empresa: Call Center
- 1.2. Área: Operaciones
- 1.3. Ejecutores: Call Center

### II. Datos de la actividad

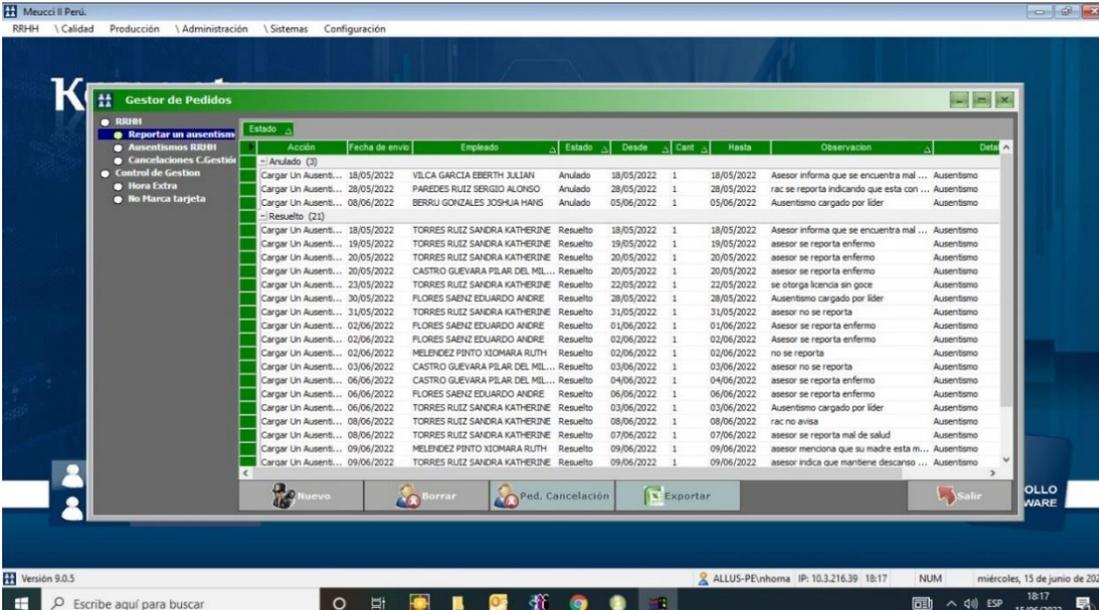
Realizar las revisiones de ausencias injustificadas.

#### 2.1. Objetivo:

- a) Cuantificar la cantidad de faltas establecidas de los colaboradores.

### III. Proceso de la actividad

1. Jefe o supervisor abre el aplicativo MEUCCI y revisa la cantidad de faltas injustificadas presentadas por los colaboradores.
2. Se realiza un consolidado de los trabajadores que han tenido faltas injustificadas.



The screenshot displays the 'Gestor de Pedidos' (Request Manager) interface within the MEUCCI system. The interface is divided into a left sidebar with navigation options and a main table area. The table lists various absence requests with columns for 'Acción', 'Fecha de envío', 'Empleado', 'Estado', 'Desde', 'Hasta', 'Observación', and 'Defa'. The 'Estado' column shows a mix of 'Anulado' (Cancelled) and 'Resuelto' (Resolved) entries. The 'Observación' column contains specific notes for each request, such as 'Asesor informa que se encuentra mal...' or 'Asesor se reporta enfermo...'. The interface also includes a top navigation bar with 'RRHH', 'Calidad', 'Producción', 'Administración', 'Sistemas', and 'Configuración'. At the bottom, there is a Windows taskbar showing the date as 'miércoles, 15 de junio de 2022' and the time as '18:17'.

Acción	Fecha de envío	Empleado	Estado	Desde	Hasta	Observación	Defa
Reportar un ausentam...	18/05/2022	VILCA GARCIA EBERTH JULIAN	Anulado	18/05/2022	18/05/2022	Asesor informa que se encuentra mal ...	Ausentamto
Reportar un ausentam...	28/05/2022	PARADES RUIZ SERGIO ALONSO	Anulado	28/05/2022	28/05/2022	rac: se reporta indicando que esta con ...	Ausentamto
Reportar un ausentam...	08/06/2022	BERRU GONZALES JOSHUA HANS	Anulado	05/06/2022	05/06/2022	Ausentamto cargado por líder	Ausentamto
Reportar un ausentam...	18/05/2022	TORRES RUIZ SANDRA KATHERINE	Resuelto	18/05/2022	18/05/2022	Asesor informa que se encuentra mal ...	Ausentamto
Reportar un ausentam...	19/05/2022	TORRES RUIZ SANDRA KATHERINE	Resuelto	19/05/2022	19/05/2022	asesor se reporta enfermo	Ausentamto
Reportar un ausentam...	20/05/2022	TORRES RUIZ SANDRA KATHERINE	Resuelto	20/05/2022	20/05/2022	asesor se reporta enfermo	Ausentamto
Reportar un ausentam...	20/05/2022	CASTRO GUEVARA PILAR DEL ML...	Resuelto	20/05/2022	20/05/2022	asesor se reporta enfermo	Ausentamto
Reportar un ausentam...	23/05/2022	TORRES RUIZ SANDRA KATHERINE	Resuelto	22/05/2022	22/05/2022	se otorga licencia sin goce	Ausentamto
Reportar un ausentam...	30/05/2022	FLORES SAENZ EDUARDO ANDRE	Resuelto	28/05/2022	28/05/2022	Ausentamto cargado por líder	Ausentamto
Reportar un ausentam...	31/05/2022	TORRES RUIZ SANDRA KATHERINE	Resuelto	31/05/2022	31/05/2022	asesor no se reporta	Ausentamto
Reportar un ausentam...	02/06/2022	FLORES SAENZ EDUARDO ANDRE	Resuelto	01/06/2022	01/06/2022	Asesor se reporta enfermo	Ausentamto
Reportar un ausentam...	02/06/2022	FLORES SAENZ EDUARDO ANDRE	Resuelto	02/06/2022	02/06/2022	Asesor se reporta enfermo	Ausentamto
Reportar un ausentam...	02/06/2022	MELENDEZ PINTO XIOMARA RUTH	Resuelto	02/06/2022	02/06/2022	no se reporta	Ausentamto
Reportar un ausentam...	03/06/2022	CASTRO GUEVARA PILAR DEL ML...	Resuelto	03/06/2022	03/06/2022	asesor no se reporta	Ausentamto
Reportar un ausentam...	06/06/2022	CASTRO GUEVARA PILAR DEL ML...	Resuelto	04/06/2022	04/06/2022	asesor se reporta enfermo	Ausentamto
Reportar un ausentam...	06/06/2022	FLORES SAENZ EDUARDO ANDRE	Resuelto	06/06/2022	06/06/2022	asesor se reporta enfermo	Ausentamto
Reportar un ausentam...	06/06/2022	TORRES RUIZ SANDRA KATHERINE	Resuelto	03/06/2022	03/06/2022	Ausentamto cargado por líder	Ausentamto
Reportar un ausentam...	08/06/2022	TORRES RUIZ SANDRA KATHERINE	Resuelto	08/06/2022	08/06/2022	rac: no avisa	Ausentamto
Reportar un ausentam...	08/06/2022	TORRES RUIZ SANDRA KATHERINE	Resuelto	07/06/2022	07/06/2022	asesor se reporta mal de salud	Ausentamto
Reportar un ausentam...	09/06/2022	MELENDEZ PINTO XIOMARA RUTH	Resuelto	09/06/2022	09/06/2022	asesor menciona que su madre esta m...	Ausentamto
Reportar un ausentam...	09/06/2022	TORRES RUIZ SANDRA KATHERINE	Resuelto	09/06/2022	09/06/2022	asesor indica que mantiene descanso ...	Ausentamto

**Tabla 4: Elaboración de la actividad 4**

Estrategia 4												
<b>Realizar las revisiones de ausencias injustificadas.</b>												
<b>Objetivo</b>												
<b>A) Cuantificar la cantidad de faltas establecidas de los colaboradores.</b>												
<b>Justificación:</b>												
En esta actividad revisa y consolida la cantidad de trabajadores que han faltado injustificadamente.												
<b>Plazo de Ejecución</b>	Mediano Plazo (3 años) La estrategia se desarrollará en una semana cada 6 meses durante un plazo de tres años, esta actividad también se realizará en los próximos 2 años restantes.											
	<b>Cronograma de Ejecución</b>											
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
	1 semana del mes de Abril						1 semana del mes de Octubre					
1. Jefe o supervisor abre el aplicativo MEUCCI y revisa la cantidad de faltas injustificadas presentadas por los colaboradores.				<b>X</b>						<b>X</b>		
2. Se realiza un consolidado de los trabajadores que han tenido faltas injustificadas				<b>X</b>						<b>X</b>		

## **Actividad 5**

### **I. Datos informativos**

- 1.1. Empresa: Call Center**
- 1.2. Área: Operaciones**
- 1.3. Ejecutores: Call Center**

### **II. Datos de la actividad**

Elaborar cronograma para la realización de reuniones con los colaboradores para reforzar la importancia que tiene presentar un documento que avale la falta.

#### **2.1. Objetivo:**

- a) Programar reunión con colaboradores para informar y recalcar la importancia de los documentos a presentar en caso se vayan a ausentar.

### **III. Proceso de la actividad**

- 1. Supervisor envía a correo de colaboradores un cronograma informando que se realizará una reunión importante.
- 2. Agente responde a correo que invitación ha sido recibida y confirma su participación.

**Tabla 5: Elaboración de la actividad 5**

Estrategia 5												
Elaborar cronograma para la realización de reuniones con los colaboradores para reforzar la importancia que tiene presentar un documento que avale la falta.												
<b>Objetivo</b>												
A) Programar reunión con colaboradores para informar y recalcar la importancia de los documentos a presentar en caso se vayan a ausentar.												
<b>Justificación:</b>												
En esta estrategia se realiza la invitación mediante un correo electrónico en el que se detalla el cronograma de la reunión a ejecutar para poder comunicar a los agentes la importancia de los documentos a presentar en caso se presenten ausencias.												
<b>Plazo de Ejecución</b>	Mediano Plazo (3 años) La estrategia se desarrollará en una semana cada 6 meses durante un plazo de tres años, esta actividad también se realizará en los próximos 2 años restantes.											
	<b>Cronograma de Ejecución</b>											
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
	1 semana del mes de Abril						1 semana del mes de Octubre					
1. Supervisor envía a correo de colaboradores un cronograma informando que se realizará una reunión importante.				<b>X</b>						<b>X</b>		
2. Agente responde a correo que invitación ha sido recibida y confirma su participación				<b>X</b>						<b>X</b>		

## Actividad 6

### I. Datos informativos

- 1.1. Empresa: Call Center
- 1.2. Área: Operaciones
- 1.3. Ejecutores: Call Center

### II. Datos de la actividad

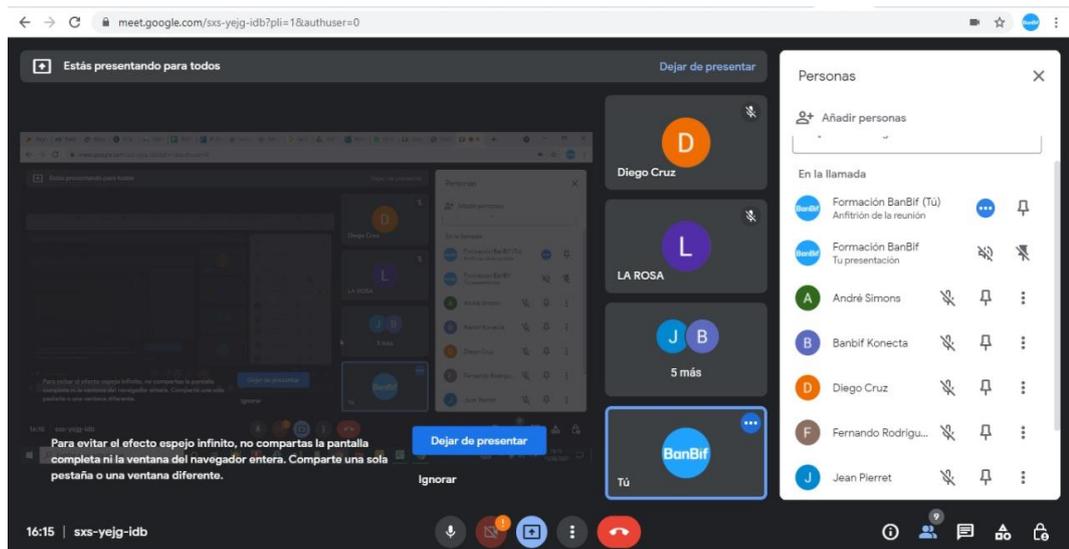
Ejecutar reuniones con los agentes por Google Meet.

#### 2.1. Objetivo:

- a) Comunicar a los agentes que en caso se ausenten deban presentar un documento que avale su falta.
- b) Comprometer a los trabajadores a evitar tener faltas injustificadas.

### III. Proceso de la actividad

- 1. Agentes ingresan a reunión realizada por supervisores o jefes.
- 2. Se refuerza la información a los agentes sobre los documentos que deben presentar en caso presenten faltas.
- 3. Agentes participan en la reunión haciendo consultas hacia los superiores.



#### 4. Medios y materiales:

- a) Laptop
- b) Sueldo de administrador
- c) Internet
- d) Luz

#### 5. Presupuesto semestral

A continuación, se presenta el presupuesto en la tabla 6.

**Tabla 6: Elaboración de la actividad 6**

Estrategia 6													
Ejecutar reuniones con los agentes por Google Meet.													
Objetivo													
A) Comunicar a los agentes que en caso se ausenten deban presentar un documento que avale su falta.													
B) Comprometer a los trabajadores a evitar tener faltas injustificadas.													
Justificación:													
En esta actividad se procede a ejecutar la reunión con agentes en la que se recalcará la información de los documentos a presentar en caso se ausenten de la empresa.													
Plazo de Ejecución	Mediano Plazo (3 años) La estrategia se desarrollará en una semana cada 6 meses durante un plazo de tres años, esta actividad también se realizará en los próximos 2 años restantes.												
	Cronograma de Ejecución												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
	1 semana del mes de Abril						1 semana del mes de Octubre						
1. Agentes ingresan a reunión realizada por supervisores o jefes.				X						X			
2. Se refuerza la información a los agentes sobre los documentos que deben presentar en caso presenten faltas.				X						X			
3. Agentes participan en la reunión haciendo consultas hacia los superiores				X						X			
Presupuesto de la estrategia													
Materiales	Cantidad			Unidades			Valor S/.			Total S/.			
Laptop	1			Unidad			1500.00			1500.00			
Sueldo de administrador	1			Soles			1500.00			1500.00			
Internet	1			Mbps			150.00			150.00			
Luz	2 horas			Watts			0.80			1.60			
Subtotal										<b>3151.60</b>			
										<b>TIPO DE CAMBIO \$ 3.72 AL 23/06/2022</b>			
										<b>\$ 847.20</b>			

## Actividad 7

### I. Datos informativos

- 1.1. Empresa: Call Center
- 1.2. Área: Recursos Humanos y Operaciones
- 1.3. Ejecutores: Call Center

### II. Datos de la actividad

Enviar correo al jefe de cuenta para autorizar reunión entre jefes y colaboradores.

#### 2.1. Objetivo:

- a) Solicitar una reunión entre superiores y colaboradores al jefe de cuenta para sensibilizar las políticas de contratación de la empresa.

### III. Proceso de la actividad

- 1. Supervisor solicita a jefe de cuenta la aprobación de una reunión de manera digital.
- 2. Jefe de cuenta aprueba reunión solicitada.

**Tabla 7: Elaboración de la actividad 7**

Estrategia 7												
Enviar correo al jefe de cuenta para autorizar reunión entre jefes y colaboradores.												
Objetivo												
A) Solicitar una reunión entre superiores y colaboradores al jefe de cuenta para sensibilizar las políticas de contratación de la empresa.												
Justificación:												
En esta actividad se solicita la aprobación de una reunión al jefe de cuenta para que se puedan sensibilizar las políticas de contratación de la empresa.												
Plazo de Ejecución	Largo Plazo (5 años)											
	La estrategia se desarrollará en una semana cada 6 meses durante un plazo de cinco años, esta actividad también se realizará en los próximos 4 años restantes.											
	Cronograma de Ejecución											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1 semana del mes de Mayo						1 semana del mes de Noviembre						
1. Supervisor solicita a jefe de cuenta la aprobación de una reunión de manera digital.					X						X	
2. Jefe de cuenta aprueba reunión solicitada.					X						X	

## Actividad 8

### I. Datos informativos

- 1.1. Empresa: Call Center
- 1.2. Área: Recursos Humanos y Operaciones
- 1.3. Ejecutores: Call Center

### II. Datos de la actividad

Convocar a los colaboradores a la reunión por correo.

#### 2.1. Objetivo:

- a) Asegurar que los trabajadores reciban la invitación a la reunión señalada por el supervisor.

### III. Proceso de la actividad

- 1. Supervisor envía a correo de colaboradores invitación a reunión entre superiores y agentes.
- 2. Agentes responden a correo que invitación ha sido recibida y confirman su participación.

**Tabla 8: Elaboración de la actividad 8**

Estrategia 8												
Convocar a los colaboradores a la reunión por correo.												
Objetivo												
A) Asegurar que los trabajadores reciban la invitación a la reunión señalada por el supervisor.												
Justificación:												
En esta estrategia supervisor invita a agentes a que participen de la reunión de sensibilización de políticas de la empresa.												
Plazo de Ejecución	Largo Plazo (5 años)											
	La estrategia se desarrollará en una semana cada 6 meses durante un plazo de cinco años, esta actividad también se realizará en los próximos 4 años restantes.											
	Cronograma de Ejecución											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1 semana del mes de Mayo						1 semana del mes de Noviembre						
1. Supervisor envía a correo de colaboradores invitación a reunión entre superiores y agentes.					X						X	
2. Agentes responden a correo que invitación ha sido recibida y confirman su participación.					X						X	

## Actividad 9

### I. Datos informativos

- 1.1. Empresa: Call Center
- 1.2. Área: Recursos Humanos y Operaciones
- 1.3. Ejecutores: Call Center

### II. Datos de la actividad

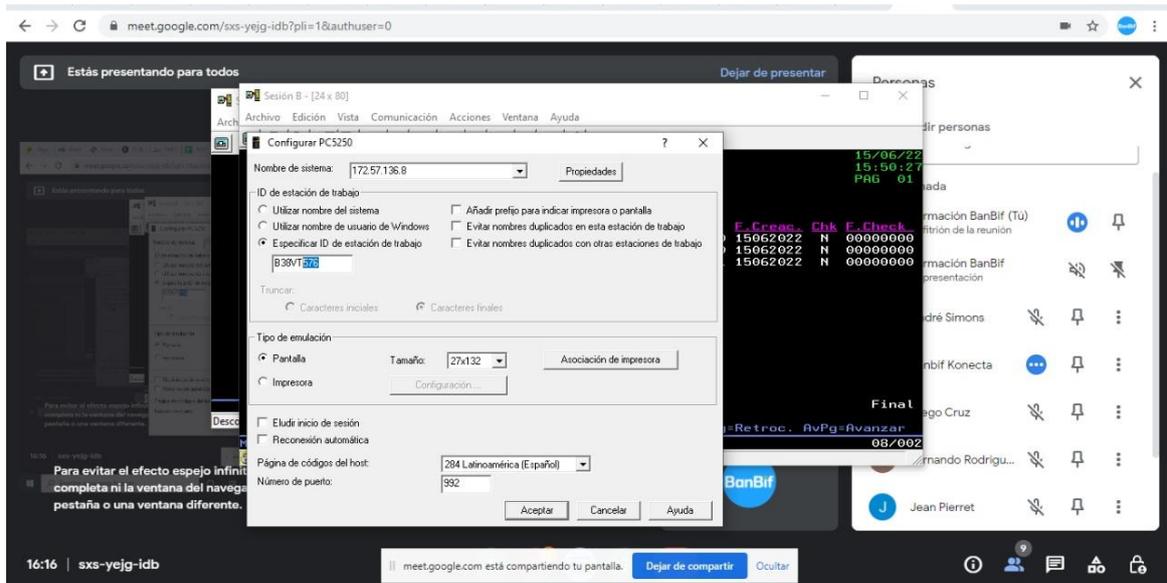
Hacer charla sobre políticas de contratación por Google Meet.

#### 2.1. Objetivo:

- a) Mencionar las políticas de contratación a los colaboradores para que tengan en cuenta dicha información y así eviten faltar o llegar tarde.

### III. Proceso de la actividad

1. Supervisores realizan reunión en la que hacen charla a los colaboradores.
2. Colaboradores interactúan en la reunión presentada.



**Tabla 9: Elaboración de la actividad 9**

Estrategia 9												
Hacer charla sobre políticas de contratación por Google Meet.												
Objetivo												
A) Mencionar las políticas de contratación a los colaboradores para que tengan en cuenta dicha información y así eviten faltar o llegar tarde.												
Justificación:												
En esta actividad se precisa la reunión que realizan los superiores con los colaboradores para mencionar las políticas de contratación.												
Plazo de Ejecución	Largo Plazo (5 años) La estrategia se desarrollará en una semana cada 6 meses durante un plazo de cinco años, esta actividad también se realizará en los próximos 4 años restantes.											
	Cronograma de Ejecución											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	1 semana del mes de Mayo						1 semana del mes de Noviembre					
1. Supervisores realizan reunión en la que hacen charla a los colaboradores.					X						X	
2. Colaboradores interactúan en la reunión presentada.					X						X	

## Actividad 10

### I. Datos informativos

- 1.1. Empresa: Call Center
- 1.2. Área: Recursos Humanos y Operaciones
- 1.3. Ejecutores: Call Center

### II. Datos de la actividad

Presentar casuísticas sobre las consecuencias que habría en caso no se presente un justificante de faltas por motivos de salud.

#### 2.1. Objetivo:

- a) Enfatizar las políticas de contratación con respecto a faltas.

### III. Proceso de la actividad

1. Supervisor en reunión entra a detalle con respecto al tema de absentismo laboral.
2. Supervisor detalla los documentos que se deben presentar en caso existan faltas por motivos de salud.
3. Participación de los agentes en la reunión

## POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN

- CONTRATACIÓN Y RESCISIÓN DE CONTRATO
- TÍTULO, SUELDO Y PRESTACIONES
- DEDUCCIONES
- ASCENSOS
- ASISTENCIAS
- DERECHOS DEL EMPLEADO
- ARCHIVOS DEL PERSONAL

## TIPOS DE POLÍTICAS DEL PERSONAL

- POLÍTICAS GENERALES
- CONTRATACIÓN Y EMPLEO
- PROCEDIMIENTO DIARIO



**Tabla 10: Elaboración de la actividad 10**

Estrategia 10												
Presentar casuísticas sobre las consecuencias que habría en caso no se presente un justificante de faltas por motivos de salud.												
Objetivo												
A) Enfatizar las políticas de contratación con respecto a faltas.												
Justificación:												
En esta actividad se precisa el tema de faltas y tardanzas en el trabajo y se menciona los documentos que se deben presentar en caso exista alguna ausencia por motivo de trabajo.												
Plazo de Ejecución	Largo Plazo (5 años) La estrategia se desarrollará en una semana cada 6 meses durante un plazo de cinco años, esta actividad también se realizará en los próximos 4 años restantes.											
	Cronograma de Ejecución											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	1 semana del mes de Mayo						1 semana del mes de Noviembre					
1. Supervisor en reunión entra a detalle con respecto al tema de absentismo laboral.					X						X	
2. Supervisor detalla los documentos que se deben presentar en caso existan faltas por motivos de salud.					X						X	
3. Participación de los agentes en la reunión.					X						X	

## Actividad 11

### I. Datos informativos

1.1. Empresa: Call Center

1.2. Área: Recursos Humanos y Operaciones

1.3. Ejecutores: Call Center

### II. Datos de la actividad

Documento de participación de la reunión virtual.

#### 2.1. Objetivo:

- a) Sustentar que las políticas de contratación de la empresa hayan sido brindadas.
- b) Cuantificar la cantidad de trabajadores que han recibido la charla de información acerca de las políticas de contratación.

### III. Proceso de la actividad

1. Enviar link de un Formulario de Google en el que el trabajador complete sus datos como nombres completos, DNI y supervisor a cargo, con ello se sustenta la participación y conformidad con la charla brindada.

**COMPLETAR LOS DATOS MENCIONADOS PARA CONFIRMAR PARTICIPACIÓN DE REUNIÓN SOBRE LAS POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN**

\* Obligatorio

**1**  
INGRESA TUS NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS \*

Escriba su respuesta

**2**  
INGRESA TU DNI (POR FAVOR CORRECTAMENTE LOS NÚMEROS) \*

Escriba su respuesta

**3**  
Selecciona tu Supervisor \*

QUIÑONES ZAPATA VICTOR HUGO

GONZALES QUIROZ MAGALY PAOLA

JIMENEZ CORDOVA RICHARD ALEXANDER

DEL CASTILLO MUNAICO CARLOS JOHANN

FLORES CRISTOBAL ANA YAMIKO

CALDERON QUISEP WILLY

CARBAJAL PALACIOS GLORIA LISSET

FANG PRETELL HIROO MICHAEL

ZELA CHAMBI EDWIN JAVIER

FALLA SILVA ALEXANDRA

HILARIO ANCCASI DEYBITH JOHN ENRIQUE

Siguiente



2. Descargar Formulario de Google enviado a trabajadores, y cuantificar que la cantidad de registros sea la misma que la cantidad de trabajadores presentes en la reunión.

3. Medios y materiales:

- a) Laptop
- b) Sueldo de administrador
- c) Internet
- d) Luz

4. Presupuesto trimestral

A continuación, se presenta el presupuesto en la tabla 11.

**Tabla 11: Elaboración de la actividad 11**

Estrategia 11												
Documento de participación de la reunión virtual.												
Objetivo												
A) Sustentar que las políticas de contratación de la empresa hayan sido brindadas. B) Cuantificar la cantidad de trabajadores que han recibido la charla de información acerca de las políticas de contratación.												
Justificación:												
En esta actividad se procede a enviar a los trabajadores un link en el que tendrán que completar con sus datos completos y con ello se pueda sustentar su asistencia a la reunión realizada por los supervisores.												
Plazo de Ejecución	Largo Plazo (5 años) La estrategia se desarrollará en una semana cada 6 meses durante un plazo de cinco años, esta actividad también se realizará en los próximos 4 años restantes.											
	Cronograma de Ejecución											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	1 semana del mes de Mayo						1 semana del mes de Noviembre					
1. 1. Enviar link de un Formulario de Google en el que el trabajador complete sus datos como nombres completos, DNI y supervisor a cargo, con ello se sustenta la participación y conformidad con la charla brindada.					X						X	
2. Descargar Formulario de Google enviado a trabajadores, y cuantificar que la cantidad de registros sea la misma que la cantidad de trabajadores presentes en la reunión.					X						X	
Presupuesto de la estrategia												
Materiales	Cantidad		Unidades		Valor S/.			Total S/.				
Laptop	1		Unidad		1500.00			1500.00				
Sueldo de administrador	1		Soles		1500.00			1500.00				
Internet	1		Mbps		150.00			150.00				
Luz	2 horas		Watts		0.80			1.60				
Subtotal											3151.60	
TIPO DE CAMBIO \$ 3.72 AL 23/06/2022											\$ 847.20	

## DIMENSIÓN CALIDAD DE VIDA LABORAL

### Actividad 1

#### I. Datos informativos

- 1.1. Empresa: Call Center
- 1.2. Área: Recursos Humanos y Operaciones
- 1.3. Ejecutores: Call Center

#### II. Datos de la actividad

Se realiza el agendamiento a través de correo electrónico para revisar el avance de indicadores de los colaboradores.

##### 2.1. Objetivo:

- a) Programar las reuniones entre jefes y colaboradores de manera semanal para revisar indicadores.

#### III. Proceso de la actividad

1. Coordinador consulta la disponibilidad de los supervisores para agendar reuniones de manera quincenal para revisar indicadores de los colaboradores.
2. Una vez confirmada la disponibilidad horaria se realiza el agendamiento a través de correo electrónico, medio por el cual se notificará a cada correo de los participantes la fecha y hora, así mismo, el propósito por el cual se llevarán a cabo estas reuniones.

**Tabla 12: Elaboración de la actividad 1**

Estrategia 1
<b>Programar las reuniones entre jefes y colaboradores de manera quincenal para revisar indicadores.</b>
<b>Objetivo</b> B) Programar las reuniones entre jefes y colaboradores de manera semanal para revisar indicadores.
<b>Justificación:</b> Esta estrategia surge con la finalidad de que los supervisores puedan reunirse más a menudo con sus equipos de trabajo y puedan revisar si sus colaboradores están cumpliendo con las metas planteadas.



## **Actividad 2**

### **I. Datos informativos**

**1.1. Empresa: Call Center**

**1.2. Área: Recursos Humanos y Operaciones**

**1.3. Ejecutores: Call Center**

### **II. Datos de la actividad**

Realizar la reunión en la fecha y hora programada a través de Google meet con los participantes que fueron notificados a través de su correo electrónico.

#### **2.1. Objetivo:**

- a) Revisar los indicadores de cada colaborador y proponer estrategias de mejora para los que están fuera de objetivo.

### **III. Proceso de la actividad**

1. El supervisor compartirá el link de la reunión a través de correo electrónico para que los participantes puedan unirse.
2. Una vez todos en la sala, se realizará la presentación en power point de los indicadores por colaborador para que ellos puedan ver cómo están avanzando y si aún están fuera del objetivo, la duración de la reunión será de 2 horas.
3. Una vez terminada la presentación el supervisor brindara las estrategias, tips y las nuevas metas a los colaboradores para que puedan mejorar y cumplan con los objetivos pactados, con la finalidad de que cobren comisiones al finalizar el mes.
4. Medios y materiales:
  - a) Laptop
  - b) Sueldo de administrador
  - c) Internet
  - d) Luz
5. Presupuesto mensual

A continuación, se presenta el presupuesto en la tabla 2.

**Tabla 13: Elaboración de la actividad 2**

<p style="text-align: center;"><b>Estrategia 2</b></p> <p>Realizar la reunión en la fecha y hora programada a través de Google meet con los participantes que fueron notificados a través de su correo electrónico.</p>
<p><b>Objetivo</b></p> <p>a) Revisar los indicadores de cada colaborador y proponer estrategias de mejora para los que están fuera de objetivo.</p>
<p><b>Justificación:</b></p> <p>Esta estrategia surge con la finalidad de que cada colaborador conozca como se viene evaluando su avance y si está cumpliendo con los indicadores que se han establecido para que puedan llegar a comisionar, con el propósito de que los supervisores puedan brindar herramientas, tips o estrategias a los que están fuera de objetivo y puedan ir mejorando en el transcurso de las semanas.</p>





### Actividad 3

#### I. Datos informativos

- 1.1. Empresa: Call Center
- 1.2. Área: Recursos Humanos y Operaciones
- 1.3. Ejecutores: Call Center

#### II. Datos de la actividad

Documento de participación de la reunión virtual.

##### 2.1. Objetivo:

- a) Sustentar que los colaboradores cuenten con la información del avance de sus indicadores y haya quedado claro las estrategias y tips que se les entregó para que lo puedan aplicar.
- b) Cuantificar la cantidad de colaboradores que participaron en la reunión.

#### III. Proceso de la actividad

- 1. Enviar link de un Formulario de Google en el que el trabajador complete sus datos como nombres completos, DNI y supervisor a cargo, con ello se sustenta la participación y conformidad de lo mencionado durante las 2 horas de reunión.

COMPLETAR SUS DATOS PARA  
CONFORMIDAD DE PARTICIPACIÓN DE  
REVISIÓN DE AVANCE DE INDICADORES

Colaboradores de la cuenta Banbif

bereniz.0103@gmail.com (no se comparten) [Cambiar cuenta](#)

\*Obligatorio

Nombre y Apellidos completos \*

Tu respuesta

DNI \*

Tu respuesta

Supervisor

- Yodi Chunga Espinoza
- Juana Fernandez Risco
- Alberto Chávez Meza

2. Descargar Formulario de Google enviado a trabajadores, y cuantificar que la cantidad de registros sea la misma que la cantidad de trabajadores presentes en la reunión.

3. Medios y materiales:

- IV. Laptop
- V. Sueldo de administrador
- VI. Internet
- VII. Luz

4. Presupuesto mensual

A continuación, se presenta el presupuesto en la tabla 3

**Tabla 14: Elaboración de la actividad 3**

<b>Estrategia 3</b> <b>Documento de participación de la reunión virtual.</b>	
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>a) <b>Sustentar que los colaboradores cuenten con la información del avance de sus indicadores y haya quedado claro las estrategias y tips que se les entrego para que lo puedan aplicar.</b></li><li>b) <b>Cuantificar la cantidad de colaboradores que participaron en la reunión.</b></li></ul>
<b>Justificación:</b>	En esta actividad se procede a enviar a los trabajadores un link en el que tendrán que completar con sus datos completos y con ello se pueda sustentar su asistencia a la reunión realizada por los supervisores.



**Presupuesto de la estrategia**

<b>Materiales</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Unidades</b>	<b>Valor S/.</b>	<b>Total, S/.</b>
Laptop	1	Unidad	1500.00	1500.00
Sueldo de administrador	1	Soles	1500.00	1500.00
Internet	1	Mbps	150.00	150.00
Luz	2 horas	Watts	0.80	1.60
<b>Subtotal</b>				<b>3151.60</b>
<b>TIPO DE CAMBIO \$ 3.72 AL 23/06/2022</b>				<b>\$ 847.20</b>

## **Actividad 4**

### **I. Datos informativos**

- 1.1. Empresa: Call Center**
- 1.2. Área: Operaciones**
- 1.3. Ejecutores: Call Center**

### **II. Datos de la actividad**

Coordinar reuniones virtuales entre jefes de cada cuenta para revisar los detalles de las actividades deportivas a realizar.

#### **2.1. Objetivo:**

- a) Establecer las fechas, hora, lugar, presupuesto, premios y bases de las actividades deportivas a realizar.

### **III. Proceso de la actividad**

1. El jefe de operaciones propone realizar actividades deportivas entre las diferentes cuentas de la empresa.
2. Se envía la invitación a través de correo electrónico para su aceptación y confirmar sus participaciones.
3. Se revisa que jefes aceptaron y se coordina la reunión.
4. Se envía la programación de la reunión a través de correo electrónico con las fechas y la hora para llevar a cabo las coordinaciones en relación a las actividades a realizar.
5. Los jefes de cuenta se reúnen en la fecha y hora pactada, en dicha reunión se plantean los deportes a realizar (fútbol y voleibol), así mismo se establecen las fechas, los premios que llevaran los ganadores por cada deporte y el lugar en donde se van a realizar las actividades deportivas.
6. Al finalizar la reunión se realiza la minuta correspondiente de todo lo acordado en la reunión y es enviado a cada correo de cada jefe para su conformidad.

7. Medios y materiales:
  - a) Laptop
  - b) Sueldo de administrador
  - c) Internet
  - d) Luz
  
8. Presupuesto semestral

A continuación, se presenta el presupuesto en la tabla 15

**Tabla 15: Elaboración de la actividad 4**



3. Se revisa que jefes aceptaron y se coordina la reunión.			X									
4. Se envía la programación de la reunión a través de correo electrónico con las fechas y la hora para llevar a cabo las coordinaciones en relación a las actividades a realizar.				X								
5. Los jefes de cuenta se reúnen en la fecha y hora pactada, en dicha reunión se plantean los deportes a realizar (fútbol y voleibol), así mismo se establecen las fechas, los premios que llevaran los ganadores por cada deporte y el lugar en donde se van a realizar las actividades deportivas.					X							
6. Al finalizar la reunión se realiza la minuta correspondiente de todo lo acordado en la reunión						X						

y es enviado a cada correo de cada jefe para su conformidad.												
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Presupuesto de la estrategia				
Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total, S/.
Laptop	1	Unidad	1500.00	1500.00
Sueldo de administrador	1	Soles	1500.00	1500.00
Internet	1	Mbps	150.00	150.00
Luz	2 horas	Watts	0.80	1.60
<b>Subtotal</b>				<b>3151.60</b>
<b>TIPO DE CAMBIO \$ 3.72 AL 23/06/2022</b>				<b>\$ 847.20</b>

## **Actividad 5**

### **I. Datos informativos**

**1.1. Empresa: Call Center**

**1.2. Área: Operaciones**

**1.3. Ejecutores: Call Center**

### **II. Datos de la actividad**

Realizar un informe para que el área de presupuesto revise y autorice la solicitud de gastos establecidos para la realización de la actividad deportiva.

#### **2.1. Objetivo:**

- a) Conocer si se contara con el dinero presupuestado para llevar a cabo las actividades deportivas.

### **III. Proceso de la actividad**

1. Los jefes de operaciones realizan el informe detallado para el área de presupuesto en la cual se establece la actividad a realizar y los gastos que se van a realizar para su ejecución, en la cual se toma en cuenta lo siguiente:
  - Alquiler de cancha deportiva
  - Compra de camisetas para cada equipo
  - Compra de balones de Vóleibol y futbol.
  - Compra de dos trofeos para los ganadores de equipo.
  - Compra de agua mineral para los participantes.
  - Premios en dinero para los equipos ganadores.
  - Pago a los árbitros que dirigirán el partido.
2. Una vez realizado se envía por correo electrónico al área de presupuesto para su revisión y aprobación.
3. Medios y materiales:
  - a) Laptop
  - b) Sueldo de administrador
  - c) Internet
  - d) Luz
  - e) Presupuesto de actividad

#### 4. Presupuesto semestral

A continuación, se presenta el presupuesto en la tabla 5

#### **Tabla 16: Elaboración de la actividad 5**

## Estrategia 5

Realizar un informe para que el área de presupuesto revise y autorice la solicitud de gastos establecidos para la realización de la actividad deportiva.

## Objetivo

a) Conocer si se contara con el dinero presupuestado para llevar a cabo las actividades deportivas

## Justificación:

Esta actividad es sumamente importante para la realización de la actividad deportiva, puesto que para poder realizarla se necesitará contar con el dinero presupuestado, caso contrario de no ser aceptado o aprobado por el área de presupuesto no se podrá llevar a cabo la actividad.

Plazo de Ejecución	Mediano Plazo (3 años)											
	La estrategia se desarrollará de manera anual durante el plazo de 3 años, pero las coordinaciones se realizan de manera semestral hasta su ejecución, esta actividad también se realizará en los próximos 2 años restantes.											
	Cronograma de Ejecución											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
1. Los jefes de operaciones realizan el informe detallado para el área de presupuesto en la cual se establece la actividad a realizar y los gastos que se van a realizar para su ejecución.							X					
2. Una vez realizado se envía por correo								X				

electrónico al área de presupuesto para su revisión y aprobación.												
<b>Presupuesto de la estrategia</b>												
<b>Materiales</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Unidades</b>	<b>Valor S/.</b>	<b>Total, S/.</b>								
Laptop	1	Unidad	1500.00	1500.00								
Sueldo de administrador	1	Soles	1500.00	1500.00								
Internet	1	Mbps	150.00	150.00								
Luz	2 horas	Watts	0.80	1.60								
Presupuesto de la actividad			10000.00	10000.00								
<b>Subtotal</b>				<b>13151.60</b>								
				<b>TIPO DE CAMBIO \$ 3.72 AL 23/06/2022</b>	<b>\$ 3535.38</b>							

## **Actividad 6**

### **I. Datos informativos**

**1.1. Empresa: Call Center**

**1.2. Área: Operaciones**

**1.3. Ejecutores: Call Center**

### **II. Datos de la actividad**

Enviar al área de programaciones las fechas en las cuales se realizarán las actividades deportivas

#### **2.1. Objetivo:**

- a) Contar con la programación de los colaboradores para que en las fechas establecidas no se conecten y no afecte su hora de logueo.

### **III. Proceso de la actividad**

1. Cada coordinador de cuenta elaborara su programación de sus colaboradores, estableciendo las fechas en las que se realizara la actividad deportiva.

2. Una vez realizado se enviará mediante correo electrónico la programación para que esta pueda ser revisada e impactada en el sistema.

#### **3. Medios y materiales:**

- a) Laptop
- b) Sueldo de administrador
- c) Internet
- d) Luz

#### **4. Presupuesto semestral**

A continuación, se presenta el presupuesto en la tabla 6

**Tabla 17: Elaboración de la actividad 6**



revisada e impactada en el sistema.													
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<b>Presupuesto de la estrategia</b>				
<b>Materiales</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Unidades</b>	<b>Valor S/.</b>	<b>Total, S/.</b>
Laptop	1	Unidad	1500.00	1500.00
Sueldo de administrador	1	Soles	1500.00	1500.00
Internet	1	Mbps	150.00	150.00
Luz	2 horas	Watts	0.80	1.60
<b>Subtotal</b>				<b>3151.60</b>
<b>TIPO DE CAMBIO \$ 3.72 AL 23/06/2022</b>				<b>\$ 847.20</b>

## **Actividad 7**

### **I. Datos informativos**

**1.1. Empresa: Call Center**

**1.2. Área: Operaciones**

**1.3. Ejecutores: Call Center**

### **II. Datos de la actividad**

Realizar un informe en la cual se propondrá realizar un viaje a los colaboradores destacados.

#### **2.1. Objetivo:**

- a) Mejorar el clima laboral de los colaboradores.

### **III. Proceso de la actividad**

1. El asesor de proyecto realizará el informe detallado en la cual se describirá el motivo de la propuesta de llevar a cabo un viaje con los colaboradores sobresalientes en el cual se colocarán lo siguientes puntos:

- Motivo
- Lugar
- Fecha
- Tiempo
- Participantes
- Presupuesto
- Objetivo a alcanzar

2. Medios y materiales:

- a) Laptop
- b) Sueldo de administrador
- c) Internet
- d) Luz

3. Presupuesto semestral

A continuación, se presenta el presupuesto en la tabla 6

**Tabla 18: Elaboración de la actividad 7**

Estrategia 7												
Realizar un informe en la cual se propondrá realizar un viaje a los colaboradores destacados												
Objetivo												
B) Mejorar el clima laboral de los colaboradores												
Justificación:												
En esta actividad se detallará el informe de la propuesta a ejecutar con la finalidad de premiar a los mejores colaboradores y tengan en cuenta que para la empresa ellos son importantes.												
Plazo de Ejecución	Largo Plazo (5 años) La estrategia se desarrollará en una semana cada 6 meses durante un plazo de cinco años, esta actividad también se realizará en los próximos 4 años restantes.											
	Cronograma de Ejecución											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	1 semana del mes de Julio						1 semana del mes de Enero					
1. El asesor de proyecto realizará el informe detallado en la cual se describirá el motivo de la propuesta de llevar a cabo un viaje con los colaboradores sobresalientes en el cual se colocarán lo siguientes puntos: Motivo Lugar Fecha Tiempo Participantes Presupuesto Objetivo a alcanzar					X							
Presupuesto de la estrategia												
Materiales	Cantidad		Unidades		Valor S/.		Total S/.					
Laptop	1		Unidad		1500.00		1500.00					
Sueldo de administrador	1		Soles		1500.00		1500.00					
Internet	1		Mbps		150.00		150.00					
Luz	2 horas		Watts		0.80		1.60					
<b>Subtotal</b>							<b>3151.60</b>					
							<b>TIPO DE CAMBIO \$ 3.72 AL 23/06/2022</b>			<b>\$ 847.20</b>		

## **Actividad 8**

### **I. Datos informativos**

**1.1. Empresa: Call Center**

**1.2. Área: Operaciones**

**1.3. Ejecutores: Call Center**

### **II. Datos de la actividad**

Enviar el informe de la propuesta mediante correo electrónico al área de gerencia para su revisión.

#### **2.1. Objetivo:**

- a) La conformidad por parte del área de gerencia.

### **III. Proceso de la actividad**

1. Una vez terminado el informe se realizará el envío por correo electrónico a la gerencia de la empresa para que pueda revisar la propuesta del viaje para los mejores colaboradores.

**Tabla 19: Elaboración de la actividad 8**

Estrategia 8												
Enviar el informe de la propuesta mediante correo electrónico al área de gerencia para su revisión.												
<b>Objetivo</b>												
A) La conformidad por parte del área de gerencia												
<b>Justificación:</b>												
En esta actividad se realizará el envío del informe con la finalidad de que sea aprobado para posteriormente ejecutarlo.												
<b>Plazo de Ejecución</b>	Largo Plazo (5 años) La estrategia se desarrollará en una semana cada 6 meses durante un plazo de cinco años, esta actividad también se realizará en los próximos 4 años restantes.											
	<b>Cronograma de Ejecución</b>											
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
	1 semana del mes de Julio						1 semana del mes de Enero					
1. Una vez terminado el informe se realizará el envío por correo electrónico a la gerencia de la empresa para que pueda revisar la propuesta del viaje para los mejores colaboradores.												<b>X</b>

## **Actividad 9**

### **I. Datos informativos**

- 1.1. Empresa: Call Center**
- 1.2. Área: Operaciones**
- 1.3. Ejecutores: Call Center**

### **II. Datos de la actividad**

Revisar la conformidad o las observaciones por parte de gerencia para llevar a cabo la propuesta enviada.

#### **2.1. Objetivo:**

- a) Llevar a cabo la planificación del viaje de los colaboradores destacados.

### **III. Proceso de la actividad**

1. Revisar la respuesta por parte del área de gerencia con la aceptación u observaciones.
2. En caso de verificar observaciones levantarlas inmediatamente para que la propuesta se lleve a cabo.
3. En caso de no haberlas se iniciará con la organización del viaje el cual constará de lo siguientes:
  - ✓ Se realizará un informe de gastos para ser enviado al área de presupuestos con la finalidad de ser aprobado y poder cubrir el viaje de los representantes.
  - ✓ El presupuesto designado será de S/ 10000.00
  - ✓ Los jefes de cada cuenta propondrán un colaborador destacado dentro de su cuenta para que pueda participar del viaje, en el informe se detalló que solo serán 6 participantes.
  - ✓ Se coordinará con los jefes de operaciones para llegar a un acuerdo que solo 2 de ellos podrán ser partícipes de dicho viaje.
  - ✓ Se elaborará un comité para que pueda encargarse de revisar cual será el destinatario, así mismo reservar los pasajes, el hotel y el tour.
4. Medios y materiales:
  - a) Laptop
  - b) Sueldo de administrador
  - c) Internet
  - d) Luz

e) Presupuesto de viaje

5. Presupuesto semestral

A continuación, se presenta el presupuesto en la tabla 20

**Tabla 20: Elaboración de la actividad 9**

Estrategia 9												
Revisar la conformidad o las observaciones por parte de gerencia para llevar a cabo la propuesta enviada.												
<b>Objetivo</b>												
A) Llevar a cabo la planificación del viaje de los colaboradores destacados												
<b>Justificación:</b>												
En esta actividad se conformará un comité para que pueda encargarse de la planificación del viaje.												
Plazo de Ejecución	Largo Plazo (5 años)											
	La estrategia se desarrollará en una semana cada 6 meses durante un plazo de cinco años, esta actividad también se realizará en los próximos 4 años restantes.											
	Cronograma de Ejecución											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1 semana del mes de Julio						1 semana del mes de Enero						
1. Revisar la respuesta por parte del área de gerencia con la aceptación u observaciones.		X										
2. En caso de verificar observaciones levantarlas inmediatamente para que la propuesta se lleve a cabo.				X								
3. Se elaborará un comité para que pueda encargarse de revisar cual será el destinatario,										X		

así mismo reservar los pasajes, el hotel y el tour.												
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<b>Presupuesto de la estrategia</b>				
<b>Materiales</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Unidades</b>	<b>Valor S/.</b>	<b>Total, S/.</b>
Laptop	1	Unidad	1500.00	1500.00
Sueldo de administrador	1	Soles	1500.00	1500.00
Internet	1	Mbps	150.00	150.00
Luz	2 horas	Watts	0.80	1.60
Presupuesto del viaje			10000.00	10000.00
<b>Subtotal</b>				<b>13151.60</b>
<b>TIPO DE CAMBIO \$ 3.72 AL 23/06/2022</b>				<b>\$ 3535.38</b>