



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**La motivación extrínseca y el ausentismo laboral en una empresa
de call center, Cercado de Lima, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORAS:

Castro Rojas, Katherine Xiomara (orcid.org/0000-0002-8321-8974)

Maguiño Rojas, Yosselyn Briggitt (orcid.org/0000-0002-9208-3856)

ASESORA:

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (orcid.org/0000-0002-7543-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicamos al forjador de nuestro camino, Dios, a nuestros padres; a todos aquellos que creyeron en nosotras y nos apoyaron en todo momento.

Agradecimiento

A nuestra querida Universidad Cesar Vallejo y docentes, porque nos brindaron sus conocimientos y su apoyo para salir adelante día a día.

A Dios, por sostenernos en todo el proceso de nuestras vidas y esta etapa universitaria. Gracias a nuestros docentes de la escuela de administración, por el arduo apoyo a lo largo de la carrera.

A nuestros padres, por sus consejos, por su apoyo incondicional en todo momento, son el motivo de terminar esta etapa universitaria que nos ha costado sobresalir.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	vii
Índice de tablas.....	viii
Índice de gráficos y figuras	ix
Resumen	x
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	50

Índice de tablas

<i>Tabla 1.</i>	<i>Nivel de motivación extrínseca</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 2.</i>	<i>Nivel de dimensión incentivos</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 3.</i>	<i>Nivel de dimensión recompensas</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 4.</i>	<i>Nivel de dimensión remuneración - poder</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 5.</i>	<i>Nivel de ausentismo laboral.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 6.</i>	<i>Nivel de dimensión ausencia del trabajador</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 7.</i>	<i>Nivel de dimensión abandono de sus obligaciones</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 8.</i>	<i>Rango de relación según coeficiente (Rho de Spearman)</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 9.</i>	<i>Correlación entre la motivación extrínseca y el ausentismo laboral</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 10.</i>	<i>Correlación entre incentivos y ausentismo laboral.....</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 11.</i>	<i>Correlación entre recompensa y ausentismo laboral.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 12.</i>	<i>Correlación entre remuneración - poder y ausentismo laboral</i>	<i>33</i>

Índice de gráficos y figuras

<i>Figura 1.</i>	<i>Porcentaje de la motivación extrínseca</i>	<i>22</i>
<i>Figura 2.</i>	<i>Porcentaje de incentivos.....</i>	<i>23</i>
<i>Figura 3.</i>	<i>Porcentaje de recompensas</i>	<i>24</i>
<i>Figura 4.</i>	<i>Porcentaje de remuneración y poder.....</i>	<i>25</i>
<i>Figura 5.</i>	<i>Porcentaje de ausentismo laboral.....</i>	<i>26</i>
<i>Figura 6.</i>	<i>Porcentaje de ausencia del trabajador</i>	<i>27</i>
<i>Figura 7.</i>	<i>Porcentaje de ausencia del trabajador</i>	<i>28</i>

Resumen

En el presente estudio se planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre la motivación extrínseca y el ausentismo laboral en una empresa de Call center, Cercado de Lima, 2022. Esta investigación fue de tipo básica orientada, diseño no experimental, enfoque cuantitativo y nivel correlacional; asimismo, la técnica utilizada fue la encuesta, siendo medido a través del cuestionario, en escala ordinal tipo Likert, dirigidos a una población de 63 trabajadores pertenecientes al área operativa del Call center. Los resultados demostraron que la motivación extrínseca se encuentra en un nivel bajo del 92,0% y el ausentismo laboral se encuentra en un nivel alto del 92,0%. Finalmente, se concluyó que existe relación inversa entre la motivación extrínseca y el ausentismo laboral ya que la significancia fue 0.005 y el coeficiente de relación -350 indicando que existe correlación negativa media.

Palabra clave: Motivación extrínseca, ausentismo laboral, teoría de los dos factores, teoría del equilibrio, empresa de telecomunicaciones.

Abstract

In the present study, the general objective was to determine the relationship between extrinsic motivation and absenteeism in a call center company, Cercado de Lima, 2022. This research was of a basic oriented type, non-experimental design, quantitative approach and correlational level; likewise, the technique used was the survey, being measured through the questionnaire, on a Likert-type ordinal scale, aimed at a population of 63 workers belonging to the operational area of the call center. The results showed that extrinsic motivation is at a low level of 98.0% and work absenteeism is at a high level of 98.0%. Finally, it was concluded that there is an inverse relationship between extrinsic motivation and absenteeism, since the significance was 0.005 and the relationship coefficient was -350, indicating that there is a medium negative correlation.

Keywords: Extrinsic motivation, absenteeism, theory of the two factors, theory of balance, telecommunications.

I. INTRODUCCIÓN

Los factores más relevantes para los colaboradores en una empresa es la motivación dentro de los cuales tenemos a la motivación intrínseca y extrínseca, ambos elementos importantes pero que a la vez que tienen diferente impacto según el ámbito laboral. Actualmente, muchas empresas desestiman la importancia de la motivación extrínseca hacia sus colaboradores a pesar de que tiene como efecto el ausentismo laboral, ya que los colaboradores no sienten un compromiso ni se sienten parte de la organización.

El diario Gestión (2021) menciona que la guía salarial del mercado laboral de España presenta los resultados de su estadística obteniendo lo siguiente; El 53% de los encuestados afirma que no se siente motivado con su trabajo actual frente al 46% de 'no motivados' de la encuesta anterior en 2021. Asimismo, también indica que el 62% de los encuestados estaría motivado si tuviese un aumento salarial, el 37% si tuviese un mayor reconocimiento y el 16% si tuviese más beneficios sociales.

Por otro lado, Meléndez. (2020) en su proyecto menciona que existe evidencia empírica de que dentro de los impulsores del desempeño de los colaboradores no solo está el dinero, sino también otros aspectos como la estabilidad entre su vida laboral y personal, aconteciendo estos últimos los que están siendo buscados por los colaboradores en las organizaciones.

Asimismo, Flores. (2019), en su publicación sobre ¿Puede la desmotivación acabar con una empresa? menciona que dentro de los factores importantes de la motivación laboral que permite que los que los colaboradores se involucren con su empresa están el salario emocional es decir que cuenten con un espacio cómodo para laborar, que tengan ventajas tecnológicas, que sientan que sus necesidades personales son tomadas en cuenta y que también se les reconoce como parte importante en la empresa; así mismo el salario económico es decir una retribución económica justa que les permita atender sus necesidades.

Además, El diario Gestión (2018) menciona en su publicación sobre la ausencia laboral menciona que un 13% de peruanos pone una excusa para faltar al trabajo y dentro de las causas están 30.8% para asistir a una entrevista laboral, 30.8% por desmotivación con su trabajo y 26.3% por tener un jefe poco flexible.

Al respecto, Córdova (2018) menciona que a pesar de que son diferentes los entornos en cada país, el impacto del ausentismo laboral es muy similar en todo tipo de empresas, siendo una problemática importante que atender ya que conlleva a la disminución de la productividad y así mismo genera altos costos para la empresa.

Kinley, Nik, and Shlomo Ben-Hur. (2019), menciona cuatro reglas para saber cuándo motivar extrínsecamente, primero debe ser para apoyar la motivación intrínseca, segundo se debe elegir el momento oportuno, tercero las recompensas inesperadas y frecuentes funcionan mejor y por último elogiar y premiar en público y recompensar y castigar en privado. Así mismo menciona que se puede motivar extrínsecamente con elogios y reconocimiento que puede más poderoso como las recompensas económicas.

A nivel local, la empresa de Call center, ubicado en Lima, es una empresa de servicios con amplia experiencia desarrollando soluciones de centros de contacto que inició operaciones en el año 2008, actualmente cuenta con más de 4000 trabajadores aproximadamente. Casi todos los trabajadores se ubican en las plataformas de servicios, el principal problema de una empresa de Call center es la motivación extrínseca ya que es ello lo que motiva a los trabajadores a cumplir con las metas establecidas; a los trabajadores de atención al cliente se les otorga un bono adicional que es medido por indicadores de gestión, respecto a los trabajadores de ventas se les paga sus comisiones correspondientes y a su vez, ciertas plataformas, les brindan incentivos con tarjetas de alimentación adicional por llegar al objetivo. Cabe mencionar que eso no sucede siempre y es ahí donde la consecuencia de no compensarlos con algún bono o reconocimiento conlleva a que los trabajadores falten o se desconecten de sus labores y eso genera pérdidas en la empresa, asimismo

también sobrecarga laboral para los demás colaboradores que asisten puntualmente.

El problema general planteado en esta investigación es ¿Qué relación existe entre la motivación extrínseca y el ausentismo laboral en una empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022?, teniendo como problemas específicos ¿Qué relación existe entre los incentivos y el ausentismo laboral en una empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022?, ¿Qué relación existe entre las recompensas y el ausentismo laboral en una empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022?, ¿Qué relación existe entre la remuneración - poder y el ausentismo laboral en una empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022?.

La investigación tiene como parte la justificación teórica la cual nos dice que existe una problemática en las organizaciones que comprende en la motivación extrínseca y el ausentismo laboral en una empresa de Call Center. Tema de investigación que ha sido priorizado dado los niveles de insatisfacción que han sido detectados y así poder lograr minimizar los impactos negativos, el propósito es generar la reflexión y el debate académico sobre las teorías mencionadas como los dos factores de Herzberg que explica el comportamiento de las personas en situaciones laborales; así como también los modelos teóricos sobre absentismo laboral de Nicholson, de tal manera se puedan confrontar a nivel empírico, contrastándolas con los resultados obtenidos lo que conllevaría a mejorar la gestión organizacional. En cuanto a la motivación extrínseca; mejorar su desempeño, productividad y el compromiso de los colaboradores, por ende, a reducir los costos asociados a la ausencia laboral.

Como justificación practica se basa en la búsqueda de puntos a tomar en cuenta para evitar el ausentismo en los trabajadores dentro de la organización y de esta manera asegurar su continuidad productiva. Se tendrá en cuenta al gerente y encargados para conocimiento de los resultados con el fin de reorganizar el personal con capacitaciones constantes, con mejoramiento de sus factores laborales para una buena motivación extrínseca y disminución del ausentismo laboral.

También, se tendrá una justificación metodológica en la investigación el cual se utilizan diferentes fuentes confiables de diversos autores que nos permiten conocer las variables de estudio la motivación extrínseca y el ausentismo laboral con el propósito de obtener mejores resultados con la construcción del instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad a lo que contribuye a que otros investigadores puedan tomar el estudio como referencia para ampliar los conocimientos de las variables en mención y así mismo sirve como referencia empresarial.

De igual manera, cuenta con una justificación social que nos indica que será un aporte para obtener mayor conocimiento en que se puedan basar las organizaciones para obtener planes de acción que aborden la problemática y contribuyan con la reducción de dicho índice, de modo tal que se produzca una mejora en la vida laboral de los trabajadores, gerentes y clientes aquellos que conformen la organización.

Así que, para la investigación se buscó el siguiente objetivo general; Determinar la relación que existe entre la motivación extrínseca y el ausentismo laboral en una empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022; y de manera específica; Determinar la relación que existe entre los incentivos y el ausentismo laboral en una empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022; Determinar la relación que existe entre las recompensas y el ausentismo laboral en una empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022; determinar la relación que existe entre la remuneración - poder y el ausentismo laboral en una empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022.

De acuerdo a lo mencionado, se planteó como hipótesis general de la presente investigación que; existe relación inversa entre la motivación extrínseca y el ausentismo laboral en una empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022. Y de manera específica; existe relación inversa entre los incentivos y el ausentismo laboral en una empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022; existe relación inversa entre

la relación de recompensas y el ausentismo laboral en una empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022; existe relación inversa entre la remuneración - poder y el ausentismo laboral en una empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para poder tener una mejor referencia de las variables estudiadas motivación extrínseca y ausentismo laboral, se ha tomado de referencia tesis y artículos de investigación dentro de los cuales encontramos diversos aportes.

A nivel nacional, Pizarro (2019) menciona en su investigación el ausentismo laboral y su efecto con la satisfacción laboral en el sector de producción de organizaciones industriales de Lima Metropolitana, Las herramientas utilizadas en este análisis son las entrevistas y encuestas a los residentes. De acuerdo a los resultados de la muestra se entrevistó a 20 personas y se encuestó a 155 trabajadores del área de producción. Según los resultados a la validación de la encuesta fue del 79%, es decir, el ausentismo afecta la satisfacción y afecta a los empleados de producción. En sus resultados, el coeficiente de Spearman mostró un conjunto de correlaciones no significativas (0,031) entre estas variables. Esto significa que los efectos sobre las demás variables no mantienen la interacción, se descubrió que el ausentismo afectaba sus niveles de motivación y los empleados decían que estaban motivados por la empresa porque sus gerentes se habían puesto en contacto con ellos.

Así mismo, Díaz (2019) en su investigación sobre el ausentismo entre los trabajadores de la salud y su relación con el desempeño laboral que realizó un estudio transversal con una muestra de 63 profesionales teniendo como resultados globales que un 14.29% consideraron un condicionante alto al ausentismo, un 82.54% un condicionante medio y un 3.17% un condicionante bajo, teniendo como factores condicionales los individuales, el lugar del trabajo, el contenido del trabajo y el contexto específico y cultura. Siento la percepción del paciente que un 32.45% como desempeño regular y un 61.97% como un desempeño deficiente. Concluyendo, el ausentismo tiene una correlación directa significativa con el desempeño laboral.

De modo que, Chalco (2019) en su investigación Relación entre la remuneración y la satisfacción laboral de los trabajadores sujetos al régimen público y privado del Gobierno Regional de Madre de Dios de tipo básico, no experimental de corte transversal y nivel descriptivo - correlacional. Los resultados que se obtuvieron fueron, que existe una correlación moderada efectiva entre las variables, remuneración y satisfacción laboral siendo el “Rho Spearman” = 0,566, lo que indica que a mayor remuneración mejor es la satisfacción laboral; así como también se encontró que las dimensiones de la remuneración básica, incentivo laboral como compensación por tiempo de servicio se relacionan con la satisfacción laboral.

En tal sentido, Burga et al (2018) menciona en su investigación de tesis de motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque. Perú, obtuvo de resultado un 95% de confianza, concluyó con resultado del coeficiente de correlación de Pearson, se determinó que hubo una correlación moderadamente positiva entre las dimensiones de las variables motivación y desempeño el resultado es significativo ($p < 0.05$) observando que: incentivos y actitud ($r = 0.622$), salarios y/o beneficios y actitud ($r = 0.773$) dando una conclusión ante una alta motivación permite a las empresas lograr resultados laborales adecuados en términos de productividad y eficiencia, en beneficio tanto de ellas como de sus empleados.

Por su parte, Delgado (2018) menciona en su investigación sobre el ausentismo laboral de los colaboradores de Tele atento del Perú S.A.C, cuyo objetivo fue determinar el nivel de ausentismo laboral mediante sus cuatro dimensiones como la motivación, clima organizacional, adaptación y políticas inadecuadas de trabajo, teniendo una población de 400 colaboradores y dentro de sus conclusiones que el ausentismo laboral en la empresa es de nivel moderado con un 63.6% y así mismo la motivación laboral es moderada con un 52.9% teniendo factores que lo perjudican lo que conlleva a que los colaboradores se ausenten al no sentirse motivados o reconocidos en el ámbito laboral.

Ahora bien, Pereda et al (2017) nos indica en su tesis relación entre los niveles de ausentismo laboral y motivación del personal de limpieza pública en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, estudio de relación descriptivo no experimental que utilizó un estudio transversal para determinar la relación entre las tasas de ausentismo y la motivación. La muestra estuvo conformada por 50 limpiadores generales en diferentes momentos de la jornada laboral, aplicándose dos estadísticos a la variable motivación representando 14 y 17 ausencias y concluyendo con la prueba R de Pearson. $-0,34$; Esto indica que la variable se interpreta con una correlación indirecta muy baja, consistente con la hipótesis y la correlación indirecta mostrada en el estudio.

Además, Torres (2020) en su estudio concluyó que utilizó el método cuantitativo de interrogatorio para obtener toda la información de 235 empleados. Promovieron a los trabajadores con base en ciertos estándares, el más común de los cuales fue la formulación de medidas correlacionales. 36%; el rendimiento personal es del 36%, la productividad es del 34%, lo que tiene en cuenta la formulación de objetivos, pero tiene en cuenta la cantidad de productividad y da incentivos a cada empleado por separado.

Por ello, Aguilar (2019) en su tesis relación entre ausentismo y rendimiento laboral en el personal administrativo de una Ipress de tercer nivel – lima, Perú 2019, Un diseño transversal, observacional, prospectivo, no experimental, utilizando un cuestionario de 20 preguntas centrado en dos dimensiones variables y un muestreo probabilístico aleatorio, nos reveló que ambos estaban asociados con la variable ausentismo y desempeño laboral por razones significativas. $0,013$, por lo que $0,05$ es menor que ($0,013 < 0,05$). Pero para la correlación de Pearson ($r = 0.348$), dado que es cercano a cero, indica una correlación débil. Concluyó que los factores más importantes que afectan el desempeño laboral son: la planificación y organización, el logro de metas y objetivos, la iniciativa, el conocimiento del trabajo y finalmente el trabajo en equipo, todos los cuales contribuyen al desempeño laboral.

De igual manera, Tuesta (2019), en su investigación “Impacto del Clima Organizacional en el nivel de Ausentismo Laboral del personal administrativo en el Hospital Sisol- Salud Sede Camaná 2019”, utilizando un modelo no experimental, empleando a 50 colaboradores del área administrativa, un estudio cuantitativo, si se usó aquí para observar el área Variable que es independiente de la variable dependiente, hay una razón por la cual los empleados en el campo administrativo pueden aumentar sus puestos en el campo administrativo. La encuesta, que se realizó en la primera quincena de mayo, arrojó resultados alentadores y positivos, con un 20% menos de ausentismo que en meses anteriores, por lo que se cree que se agradecen los estímulos e incentivos. Esto afecta el desempeño y la rentabilidad de las organizaciones de atención médica. Por lo tanto, se concluyó que la motivación y el reconocimiento de logros tuvo un efecto positivo en la productividad y la rentabilidad, por lo que se recomendó la evaluación continua para determinar la satisfacción y comprensión de los compañeros de trabajo. Además, el rendimiento y la rentabilidad de los empleados se calculan constantemente.

Por último, Salardi (2017) nos menciona en su tesis compromiso organizacional y el ausentismo laboral de los trabajadores operativos en la subgerencia de procesamiento de registros civiles del reniec, se realizó un estudio descriptivo y se seleccionaron 161 empleados para examinar la relación entre los procedimientos de registro del estado civil nacional y el compromiso organizacional y el ausentismo entre los empleados que trabajan en el departamento de registro del estado civil. Esto es consistente con la población total que utilizó el método de encuesta en este estudio, y los resultados y porcentajes presentados en las tablas estadísticas muestran la prevalencia de compromiso organizacional bajo y alto. En el segundo semestre de 2016, el ausentismo de la empresa fue del 6,28%.

Continuando con los antecedentes a nivel internacional, Lohela et al (2022) menciona en su artículo, teniendo como objetivo evaluar si las actitudes de los colaboradores hacia el trabajo (satisfacción laboral y compromiso organizacional) y la

motivación laboral tiene relación con la pérdida de la productividad para lo cual tuvieron la participación de 3515 empleados. En su conclusión, señaló que la pérdida de productividad también estuvo influenciada por la motivación laboral, el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Las tendencias y la motivación laborales reducen el nivel de desempeño de los empleados.

Por otro lado, Hernández et al (2020) en su investigación analizaron la satisfacción laboral y el ausentismo laboral en el personal de enfermería de un hospital público de Monterrey; Su objetivo principal es determinar el nivel de satisfacción laboral de los empleados y su relación con el ausentismo, el método que se utilizó es: estudio transversal, descriptivo, correlacional probabilística con una muestra de 235 personas teniendo como medición de un cuestionario validado, es de análisis cuantitativo mediante estadística descriptiva e inferencial; análisis fenomenológico discursivo de los datos obtenidos en entrevistas semiestructuradas en la fase cualitativa. Obteniendo como resultado, los empleados están parcialmente satisfechos con su trabajo. La tasa de ausentismo fue del 4,7% la percepción de las condiciones laborales fue peor y el ausentismo mayor. Teniendo como conclusión, las razones de la baja satisfacción laboral son los salarios, la alta carga de trabajo y la falta de reconocimiento de los títulos académicos, y por el lado del ausentismo se ha relacionado con un aumento de los problemas de salud y el embarazo.

Así como también, Sánchez et al (2017) Una exploración cualitativa para su estudio Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo en Colombia, es un estudio cualitativo, brinda la oportunidad de analizar la percepción y las expectativas de los empleados hacia su ambiente de trabajo con un alcance de investigación descriptivo, que tiene como objetivo distinguir el grado de relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral. El ausentismo o la pérdida del trabajo depende en gran medida de la satisfacción laboral, las muestras se tomaron de dos empresas en dos estados diferentes. En general, vale la pena señalar que la motivación extrínseca encontrada en el estudio estaba del lado de la recompensa porque ofrece mayores resultados con mejor satisfacción, mencionando a la vez que, la satisfacción con el

salario también es un factor importante para los empleados de ambas empresas, ya que los motiva y evalúa el progreso que realizan en su trabajo.

Al mismo tiempo, García (2017) en su tesis de investigación realizada en Guatemala, fue determinar si existe correlación entre la satisfacción laboral y absentismo, siendo de tipo cualitativa y se realizó con una muestra de 30 colaboradoras de sexo femenino empleando el instrumento del cuestionario, los resultados obtenidos fue de 55% de ausencias se deben a enfermedades y el 45% a situaciones familiares específicas, adicionalmente se visualiza que la institución fomenta buenos valores y actividades que satisfacen a los colaborados.

En relación con las bases teóricas podemos decir que, Chiavenato (2019) nos menciona la Teoría de los dos factores de Herzberg que explica el comportamiento de las personas en situaciones laborales. Factores higiénicos o factores extrínsecos; están más allá del control de los humanos y las condiciones son gestionadas y determinadas por las empresas. Ingredientes principales; la remuneración, los beneficios y el tipo de gestión que los individuos derivan de su mejor entorno material o laboral, clima de interacción dentro la compañía y los empleados, etc. Los componentes higiénicos se aplican en la motivación de los empleados para hacer que los individuos trabajen, era primordial el recurso de premios e incentivos salariales debido a que el trabajo se consideraba como una actividad desagradable. Componentes motivacionales o componentes intrínsecos; regulan cuestiones relacionadas con lo que hacen y logran, incluido un sentido de crecimiento personal, reconocimiento profesional y autorrealización, y dependen de las tareas que un individuo realiza en el trabajo.

También Chiavenato (2019), menciona la Teoría X y Teoría Y de McGregor en la cual compara dos estilos opuestos de administrar por una sección, la teoría X fuerza a los individuos para que hagan exactamente eso que la compañía pretende que ellas hagan, sin que importe sus opiniones u fines particulares. Por otro lado, la teoría Y presenta un estilo democrático y dinámico, se crea oportunidades, libera

potenciales, remueve obstáculos, motiva el incremento personal y da orientación referente a las metas.

Además, Gibson (2021), nos menciona en su Teoría del Equilibrio organizacional que los motivos por los cuales las persona cooperan son porque la empresa recibe aportes de los empleados en forma de dedicación o trabajo y da incentivos a cambio. Las decisiones de participación son esenciales, y el equilibrio organizacional refleja el éxito de la empresa en pagar a los empleados (en efectivo o satisfacción inmaterial) y motivarlos para que sigan siendo empleados.

En la misma línea tenemos, la teoría de las tres Dimensiones del Compromiso Organizacional (Meyer y Allen, 1991, como se citó en Guerrero, 2019) en relación con el componente normativo desarrollado a partir de una sólida cultura organizacional donde las personas se sienten agradecidas no solo por los beneficios que reciben, sino también por las oportunidades de crecimiento profesional y personal que brinda la organización, esta apreciación crea un fuerte sentido de perseverancia en la institución.

Por otro lado, la Teoría de la Equidad fue creada en 1963 por John Stacey Adams (se citó en Méndez 2014), los empleados tratan de asegurarse de que los recursos que reciben sean justos para sus contribuciones laborales y que se están desempeñando tan bien como ellos mismos, comparando su salario percibido con lo que ven los demás. Los trabajadores son responsables de procesar elementos adicionales para satisfacer sus necesidades; también esperan que el sistema de compensación sea justo. El fenómeno de la equidad se refiere a cualquier incentivo (económico, social y psicológico).

Continuando con las teorías, mencionamos McClelland, con la Teoría de las Tres Necesidades (se citó en Méndez 2014), quien es conocido por describir tres tipos de necesidad motivacional, las cuales él identificó en su libro editado en 1988 "Human Motivation": Necesidad de Logro, Necesidad de Poder, Necesidad de Asociación, esta

combinación de necesidades se refleja en el estilo y comportamiento de gerentes y empleados, ambos.

Respecto a los modelos teóricos sobre el absentismo laboral, Ortiz (2003) en sus tesis nos menciona los modelos teóricos sobre absentismo laboral, uno de ellos, Nicholson (1977) ordenó el conjunto de supuestos teóricos, principios de interpretación del absentismo en tres tipos de modelos explicativos. Primero, los "Modelos de evitación laboral o huida del trabajo" (Pain-avoidance models) nos dice que la actitud ausentista se considera como huida, fuga o abandono de un trabajo no valorado. Segundo, los "Modelos de ajuste laboral o adaptación e inadaptación" (Adjustment to work models) se considera el ausentismo como la respuesta del trabajador a los cambios u otros procesos de adecuación ante los pedidos del medio laboral. Y finalmente, los "Modelos de decisión" en el cual la actitud ausentista se entiende especialmente como una decisión racional (o casi racional) sustentada en el logro de determinados fines o metas.

Por otro lado, Reeve (2010), La motivación extrínseca se define como la que surge de incentivos y consecuencias en el entorno, como alimentos, dinero, títulos, certificados, reconocimiento público, premios y programas.

Por su parte, Paladino et al (2020) Las motivaciones extrínsecas se orientan en los factores que nos ofrece el exterior, el entorno y lo que puede influir en la persona para que ejerza o no una acción. La motivación se encuentra fuera de la persona, suelen ser los incentivos y consisten en recompensas, remuneración - poder.

Por otro lado, Napolitano (2018), "Además, los motivos se pueden categorizar en intrínsecos y extrínsecos, siendo estos últimos ganar un premio, buscar estatus frente a los demás o tratar de evitar el castigo." ("La motivación", párrafo 5).

Asimismo, Kinley et al (2019), menciona que la motivación extrínseca tiene

motivadores extrínsecos positivos como el dinero, premios, elogios y el reconocimiento y como motivadores extrínsecos negativos la crítica y el castigo.

El ausentismo laboral es un fenómeno generalizado, considerado un grave problema de trascendencia social, económica y humana, con consecuencias en tres niveles; a saber; empresa, individuo y sociedad. Para las organizaciones, esto también se conoce como ausencia del empleado por uno o más días, lo que dificulta la planificación y el desarrollo de tareas. (Tatamuez 2019).

Por otra parte, Ledesma (2018) Absentismo significa que un trabajador se ausenta del trabajo. Es un acto personal que a veces implica una renuncia a las propias obligaciones.

Cuando se habla del absentismo laboral se entiende el fenómeno que afecta negativamente los procesos de producción de la empresa durante el desarrollo normal, reduce la productividad al mismo tiempo que aumentan los costos, especialmente con el tiempo, porque se debe dedicar más tiempo y personal a otras funciones. Burgos et al (2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación realizada fue de tipo básica orientada, ya que utiliza teorías específicas con fines de adquisición de conocimiento y estudiar hechos en la actualidad, de tal manera se avocó a comprobar las hipótesis planteadas en la investigación. (Pereyra, 2020).

Diseño de investigación

Este estudio tuvo un diseño no experimental, ya que se desarrolló sin manipulación de las variables. (Pereyra, 2020). De igual forma, fue de tipo transversal, pues tendrá la información recopilada de datos en un momento exclusivo del tiempo con el objetivo de explicar variables y estudiar su incidencia (Pereyra, 2020).

Enfoque de investigación

El enfoque de esta indagación ha sido de tipo cuantitativo, ya que se utilizaron procedimientos científicos como la generación de modelos, teorías y conjetura, procedimientos de medición, manipulación de cambiantes y control empírico, la evaluación de resultados y recolección de datos (Pereyra, 2020).

Nivel de investigación

El nivel de investigación que se desarrolló fue correlacional ya que se estableció una relación entre dos o más variables sin necesariamente poder determinar una causa y un efecto (Pereyra, 2020).

3.2. Variables y operacionalización

La motivación extrínseca

Definición conceptual

Según Paladino et al (2020) menciona sobre las motivaciones extrínsecas se enfocan en los factores que ofrece el exterior, el entorno, y que influyen para que la persona ejerza o no una acción. La motivación se encuentra fuera de la persona, suelen ser los incentivos y consisten en recompensas y remuneración, poder. En la empresa, estas motivaciones conllevan a la eficacia y al cumplimiento de los objetivos económicos.

Definición operacional

La siguiente variable esta desarrollada por el tipo de encuesta Likert donde se detallará las dimensiones de los Incentivos, Recompensas y la Remuneración y poder.

Dimensión

Incentivos

Horarios flexibles: La flexibilidad horaria incluye la personalización de la jornada laboral según las necesidades de cada empleado, de esta manera permite incentivar y conciliar la vida familiar y profesional.

Bonos: Es un título que indica el derecho de percibir un flujo de pagos periódicos en un futuro una proporción de dinero.

Seguros médicos: Hace referencias a los gastos médicos que asume la empresa hacia el colaborador bajo cualquier eventualidad que pueda presentar.

Recompensas

Reconocimiento de logros: El reconocimiento es un instrumento que refuerza la interacción y adhesión de los empleados con la compañía y la compañía con sus trabajadores, construyendo cambios positivos en la organización.

Convenios con instituciones educativas o recreativas: Permite que el colaborador tenga una educación continua con diversas instituciones y siga con capacitaciones

constante para su mejoría profesionalmente.

Actividades de recreación: La enseñanza recreativa es una manera de entretenimiento concebida para educar, además de informar o divertir.

Remuneración y poder

Aumento de sueldo: Un incremento de salario, involucra que una persona empiece a recibir una remuneración más grande por su desempeño en el trabajo.

Estatus: Es una aspiración individual, el reconocimiento hacia una persona en el cual se le asigna un lugar en la sociedad.

Comisiones: Se refiere como un mecanismo para remunerar el esfuerzo de los empleados por su labor.

El ausentismo laboral

Definición conceptual

Según Ledesma (2018) Absentismo significa que un trabajador se ausenta del trabajo. Es un acto personal que a veces implica una renuncia a las propias obligaciones.

Definición operacional

La siguiente variable esta desarrollada por el tipo de encuesta Likert donde se detallará las dimensiones de la Ausencia del trabajador y el Abandono de sus obligaciones.

Dimensión

Ausencia del trabajador

Ausencias Se entiende por abandono del trabajador hacia su puesto de trabajo, dejando sus labores de lado bajo alguna circunstancia.

Retrasos Se menciona que llegar tarde al trabajo es un incumplimiento de contrato ya que esta manifestada por un horario laboral. Esta falta podría ofrecer llegar al despido del colaborador si es de forma recurrente.

Abandono de sus obligaciones

Incumplimiento de labores Se refiere a la ausencia del trabajador con sus labores

ya designados por la organización, esto incurre al quebramiento de buena fe laboral.

Abandono momentáneo El desamparo del puesto de trabajo se entiende por una elección unilateral por parte del trabajador, elaborada sin preaviso y que pone fin a la relación laboral.

Escala de medición

Las variables de análisis se midieron implementando un cuestionario en escala ordinal de Likert. Tomando como alternativas, siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Gaviria et al (2019) define que la población se comprende como un conjunto de elementos sobre el cual se realizan las observaciones con características en común y se encuentran en un mismo lugar. En este sentido, en la presente investigación se consideró como población a los 63 colaboradores tomados de la empresa de Call center que pertenecen al área de ventas de Entel PCS, ubicados en el departamento de Lima.

Criterios de inclusión

Colaboradores con más de 1 año de antigüedad.

Colaboradores que pertenecen al área operativa de Entel.

Colaboradores con contrato fijo (planilla).

Criterios de exclusión

Colaboradores con menos de 1 año de antigüedad.

Muestra

La muestra censal es la importancia de cada una de las unidades de investigación, en esta situación se tomarían la muestra en su integridad. En la investigación se consideró

la muestra censal ya que se investigará a la población total.

Unidad de análisis

Colaboradores que pertenecen a la empresa de Call Center en el año 2022 en el área de ventas Entel PCS ubicados en la Ciudad de Lima.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

La encuesta, es la técnica dirigida a la recolección de información, para obtener información acerca de varios temas sociales por intermedio de individuos. Por intermedio de ella nos ayudará a saber el criterio y tal poder cubrir las necesidades y que puntos falta cubriren los consumidores de la organización (Hernández y Mendoza 2018). En la encuesta, se consideró la aplicación de la encuesta como método de recolección de datos.

Instrumentos de recolección de datos

El cuestionario, es un grupo de preguntas dirigidas a las variables de análisis y medirla, puntos que interesen a la investigación, lo ideas las interrogantes de un cuestionario tienen que ser exactos y claros, pues si las interrogantes resultan muy complicadas puede que no cumpla el propósito buscado. (Hernández y Mendoza 2018). En la presente investigación se consideró aplicar como instrumento de recolección de datos el cuestionario a los trabajadores de la empresa de Call Center del Perú S.A (área de ventas Entel PCS) de tal manera que se utilizará el cuestionario como herramienta con 28 ítems.

Validez

La validación de este estudio estuvo a cargo de tres expertos que verificaron cada pregunta del cuestionario y juzgaron que se aplicaba a cada oración de la encuesta.

Confiabilidad

A partir de una muestra piloto de 15 trabajadores, se procedió a realizar el cálculo del coeficiente de Alpha de Cronbach. Teniendo como resultado que los instrumentos en

estudio reflejaron una consistencia de 0,922 para la motivación extrínseca y 0,785 para ausentismo laboral, considerada buena consistencia interna en ambos instrumentos.

3.5. Procedimientos

Con la intención de realizar la recolección de datos, se procedió a realizar reuniones con los jefes del área en análisis, en el que se pidió disponer de la ayuda de los colaboradores para el llenado de la encuesta. De esta manera se solicitó el apoyo de jefe directo para obtener los números telefónicos de cada colaborador con el objetivo de enviarles el enlace de la encuesta a través de su aplicativo de celular (WhatsApp) elaborada por la plataforma Google forms. Se utilizará una hoja de cálculo para que desde esta se logre obtener la información solicitada.

3.6. Método de análisis de datos

La investigación siguió un método de análisis estadístico descriptivo e inferencial, pues se recopiló información que permitirán tomar decisiones. Para este fin se empleó mediante el software SPSS versión 26, extrayéndose a una hoja de cálculo Excel, con el propósito de obtener las tablas de distribución de frecuencia que permitirá describir las tendencias y predecir circunstancias en la empresa de Call Center.

3.7. Aspectos éticos

En el presente trabajo de investigación los datos logrados se recabo de fuentes confiables, se consideró los derechos del creador de todo el material que aportó en esta investigación. Se consideró el aspecto ético bajo la resolución de la Universidad Cesar Vallejo; la justicia ya que los participantes del estudio reciben el mismo trato por igualdad divulgada sin cualquier exclusión para el mejor desarrollo de la misma; se desarrolla bajo transparencia ante cualquier análisis de validación y metodología debe ser replicada y divulgada; fue desarrollado bajo el respeto de la propiedad intelectual de los investigadores evitando el plagio de otros autores y respetando los derechos del propio autor. De igual manera, la averiguación ha sido obteniendo resultados de

consenso al cuestionario, dejando en anónimo a cada trabajador de la organización, además de no influir en lo absoluto en su crítica con alusión al cuestionario en ese sentido eludir sesgos en la investigación.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

El estudio detallado es la recolección de datos que básicamente se dirigen en números y valores. Por lo cual, para obtener los resultados se usa información estadística que luego se organiza y explica el resultado conseguido. (Guevara et al, 2020).

Variable 1 Motivación extrínseca

Tabla 1. Nivel de motivación extrínseca

Nivel	N° Trabajadores	Porcentaje
Alto	0	0%
Bajo	58	92%
Medio	5	8%
Total	63	100%

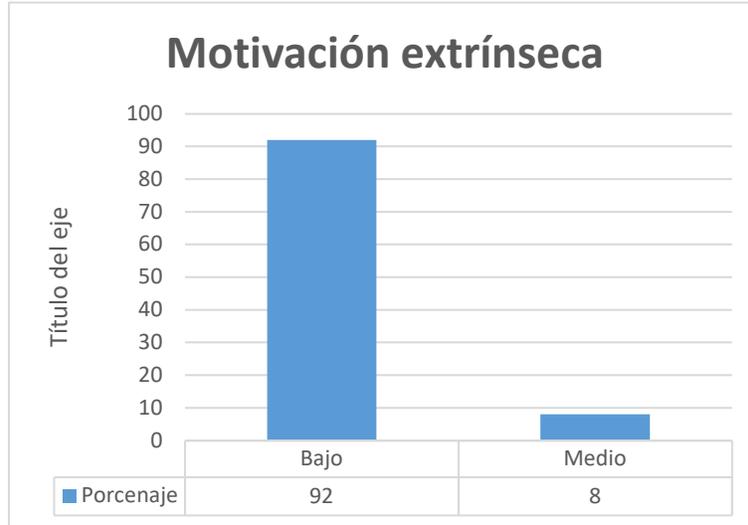


Figura 1. Porcentaje de la motivación extrínseca

En la figura anterior se puede evidenciar que, según la encuesta, la variable motivación extrínseca nos muestra que el 92% de los trabajadores respondieron que el nivel es bajo y el 8% indicó que es de nivel medio.

Tabla 2. Nivel de dimensión incentivos

Nivel	N° Trabajadores	Porcentaje
Medio	6	10%
Bajo	57	90%
Alto	0	0%
Total	63	100%



Figura 2. Porcentaje de incentivos

En la figura anterior se puede evidenciar que, según la encuesta, la dimensión incentivos nos muestra que el 90% de los trabajadores respondieron que el nivel es bajo y el 10% indicó que es de nivel medio.

Tabla 3. Nivel de dimensión recompensas

Nivel	N° Trabajadores	Porcentaje
Medio	6	10%
Alto	0	0%
Bajo	57	90%
Total	63	100%

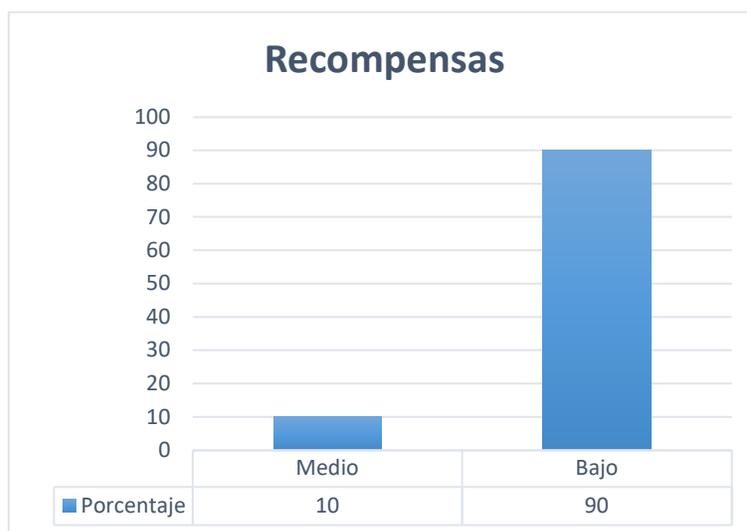


Figura 3. Porcentaje de recompensas

En la figura anterior se puede evidenciar que, según la encuesta, la dimensión recompensas nos muestra que el 90% de los trabajadores respondieron que el nivel es bajo y el 10% indicó que es de nivel medio.

Tabla 4. Nivel de dimensión remuneración - poder

Nivel	N° Trabajadores	Porcentaje
Bajo	48	76%
Medio	15	24%
Alto	0	0%
Total	63	100%

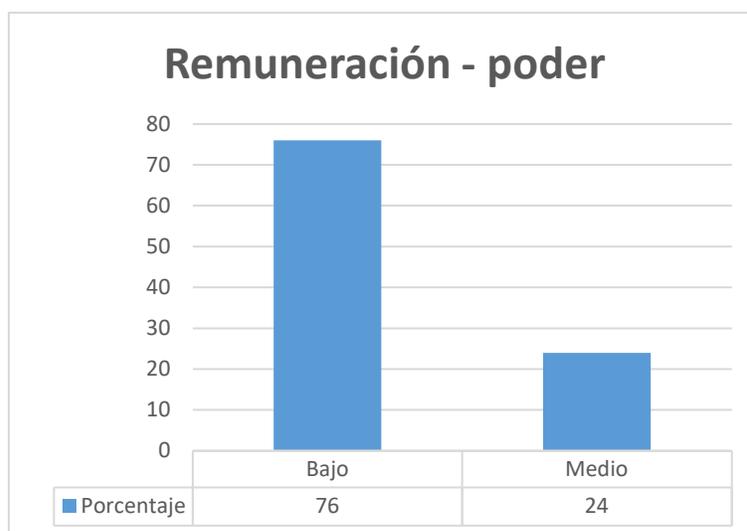


Figura 4. Porcentaje de remuneración y poder

En la figura anterior se puede evidenciar que, según la encuesta, la dimensión remuneración - poder nos muestra que el 76% de los trabajadores respondieron que el nivel es bajo y el 24% indicó que es de nivel medio.

Variable 2 Ausentismo laboral

Tabla 5. Nivel de ausentismo laboral

Nivel	N° Trabajadores	Porcentaje
Medio	5	8%
Bajo	0	0%
Alto	58	92%
Total	63	100%

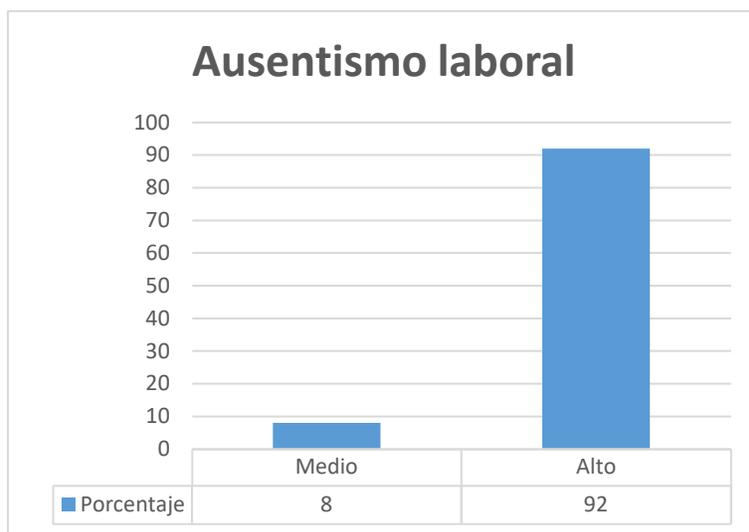


Figura 5. Porcentaje de ausentismo laboral

En la figura anterior se puede evidenciar que, según la encuesta, la variable ausentismo laboral nos muestra que el 92% de los trabajadores respondieron que el nivel es alto y el 8% indicó que es de nivel medio.

Tabla 6. Nivel de dimensión ausencia del trabajador

Nivel	N° Trabajadores	Porcentaje
Medio	5	8%
Bajo	0	0%
Alto	58	92%
Total	63	100%

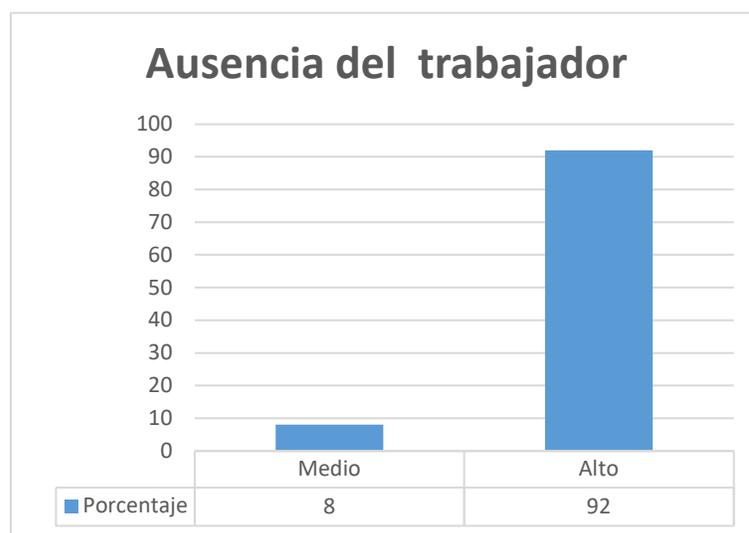


Figura 6. Porcentaje de ausencia del trabajador

En la figura anterior se puede evidenciar que, según la encuesta, la dimensión ausencia del trabajador nos muestra que el 92% de los trabajadores respondieron que el nivel es alto y el 8% indicó que es de nivel medio.

Tabla 7. Nivel de dimensión abandono de sus obligaciones

Nivel	N° Trabajadores	Porcentaje
Medio	10	16%
Alto	53	84%
Bajo	0	0%
Total	63	100%

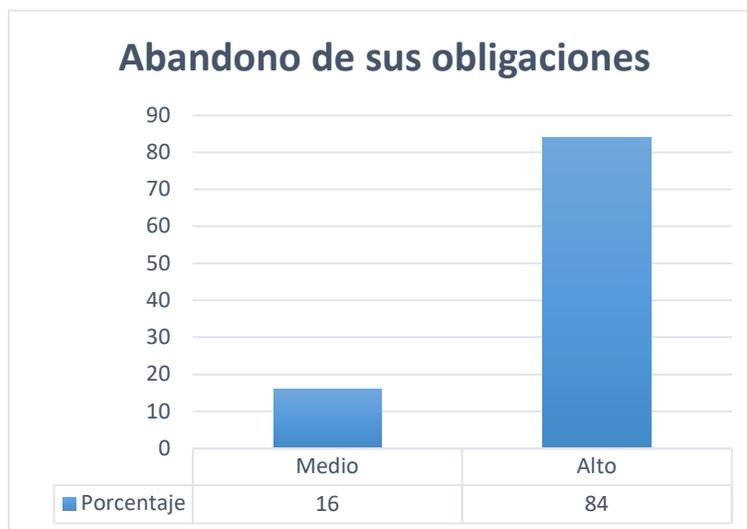


Figura 7. Porcentaje de ausencia del trabajador

En la figura anterior se puede evidenciar que, según la encuesta, la dimensión abandono de sus obligaciones nos muestra que el 84% de los trabajadores respondieron que el nivel es alto y el 16% indicó que el nivel es medio.

Análisis inferencial

El estudio estadístico inferencias posibilita deducir las propiedades de una población, implementando teorías y estimación de fronteras. De igual manera el contraste de conjetura planteadas en la indagación verificando si se acepta o rechaza las premisas y con ella llevar a cabo las conclusiones del análisis. (Icart et al ,2006)

Tabla 8: Rango de relación según coeficiente (Rho de Spearman)

Interpretación	Valor de r
Correlación negativa grande y perfecta	-1
Correlación negativa muy alta	-0.9 a -0.99
Correlación negativa alta	-0.7 a -0.89
Correlación negativa moderada	-0.4 a -0.69
Correlación negativa baja	-0.2 a -0.39
Correlación negativa muy baja	-0.01 a -0.19
Correlación nula	0
Correlación positiva muy baja	0.01 a 0.19
Correlación positiva baja	0.2 a 0.39
Correlación positiva moderada	0.4 a 0.69
Correlación positiva alta	0.7 a 0.89
Correlación positiva muy alta	0.9 a 0.99
Correlación positiva grande y perfecta	1

Interpretación: En la tabla representa la escala del parámetro explicativo, si el coeficiente de correlación está entre 1, indica una correlación muy positiva, y si la sig. es -1, es negativo, y una sig. de 0 indica que no hay correlación.

Regla de Decisión

Si la sig. es $\leq 0,05$, entonces se acepta la (H_i)

Si la significancia es $> 0,05$ se acepta la H_o y se rechaza la H_i

Argumento de la hipótesis general

H₀: No existe relación inversa entre la motivación extrínseca y el ausentismo laboral en una de empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022

H₁: Existe relación inversa entre la motivación extrínseca y el ausentismo laboral en una de empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022.

Tabla 9. Correlación entre la motivación extrínseca y el ausentismo laboral

			Motivacion extrinseca	Ausentismo laboral
Rho de Spearman	Motivacion extrinseca	Coeficiente de correlación	1,000	-,350**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	63	63
	Ausentismo laboral	Coeficiente de correlación	-,350**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	63	63

En la tabla anterior, se visualiza que entre la motivación extrínseca y el ausentismo laboral existe una correlación de $-,350$ y a su vez una sig. de $,005$ de acuerdo con la tabla de valores del Rho, existe correlación negativa media. Infiriendo así que existe una relación inversa entre la motivación extrínseca y el ausentismo laboral en una de empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022.

Argumento de la hipótesis específica 1

H₀: No existe relación inversa entre los incentivos no tiene relación inversa con el ausentismo laboral en una de empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022.

H₁: Existe relación inversa entre los incentivos y el ausentismo laboral en una empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022.

Tabla 10. Correlación entre incentivos y ausentismo laboral.

		Incentivos	Ausentismo laboral
Rho de Spearman	Incentivos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,324**
		N	63
	Ausentismo laboral	Coefficiente de correlación	-,324**
		Sig. (bilateral)	,010
		N	63

En la tabla anterior, se visualiza que entre los incentivos y el ausentismo laboral existe una correlación de -,324 y a su vez una sig. de ,010 de acuerdo con la tabla de valores del Rho, existe correlación negativa media. Infiriendo así que existe una relación inversa entre los incentivos y el ausentismo laboral en una de empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022.

Argumento de la hipótesis específico 2

H₀: No existe relación inversa entre recompensa y el ausentismo laboral en una empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022.

H₁: Existe relación inversa entre recompensa y el ausentismo laboral en una empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022.

Tabla 11. Correlación entre recompensa y ausentismo laboral

			Recompensa	Ausentismo laboral
Rho de Spearman	Recompensa	Coeficiente de correlación	1,000	-,323**
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	63	63
Ausentismo laboral	Ausentismo laboral	Coeficiente de correlación	-,323**	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	63	63

En la tabla anterior, se visualiza que entre recompensa y el ausentismo laboral existe una correlación de -,323 y a su vez una sig. ,010 de acuerdo con la tabla de valores del Rho, existe correlación negativa media. Infiriendo así que existe una relación inversa entre recompensa y el ausentismo laboral en una de empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022.

Argumento de la hipótesis específica 3

H₀: No existe relación inversa entre remuneración - poder y el ausentismo laboral en una empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022.

H₁: Existe relación inversa entre remuneración - poder y el ausentismo laboral en una empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022.

Tabla 12. Correlación entre remuneración - poder y ausentismo laboral

			Remuneración - poder	Ausentismo laboral
Rho de Spearman	Remuneración - poder	Coeficiente de correlación	1,000	-,322**
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	63	63
Ausentismo laboral	Ausentismo laboral	Coeficiente de correlación	-,322**	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	63	63

En la tabla anterior, se visualiza que entre remuneración - poder y el ausentismo laboral existe una correlación de -,322 y a su vez una sig. de ,010 de acuerdo con la tabla de valores del Rho, existe correlación negativa media. Infiriendo así que existe una relación inversa entre remuneración - poder y el ausentismo laboral en una de empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación, se planteó como hipótesis general, existe una relación inversa entre la motivación extrínseca y el ausentismo laboral en una empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022. Con el fin de profundizar, se realizó la prueba de hipótesis, obteniendo como resultado coeficiente de correlación de $-0,350$; lo cual podemos afirmar que se trata de una relación negativa media. Asimismo, se visualizó una significancia bilateral de $0,005$. De modo que, se puede confirmar que existe relación inversa entre ambas variables de estudio; el cual podemos inferir que, si el nivel de motivación extrínseca es bajo, el nivel de ausentismo laboral es alto. Por otro lado, el 92% de los trabajadores considera que el nivel de la motivación extrínseca es bajo y el 92% de los mismo considera que el ausentismo laboral es alto. Por falta de la motivación se incurre a tener mayor ausentismo en los trabajadores.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede mencionar algunas investigaciones que concuerdan, entre ellos la investigación de Delgado (2018) sobre el ausentismo laboral de los colaboradores de Tele atento del Perú S.A.C, con método de investigación descriptiva, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La población fue de 400 colaboradores y dentro de sus conclusiones está que el ausentismo laboral en la empresa es de nivel moderado con un 63.6% y así mismo la motivación laboral es moderada con un 52.9% teniendo factores que lo perjudican lo que conlleva a que los colaboradores se ausenten al no sentirse motivados o reconocidos en el ámbito laboral. También, en la investigación de Aguilar (2019) en su tesis relación entre ausentismo y rendimiento laboral en el personal administrativo de una Ipress de tercer nivel – Lima, Perú 2019, un diseño transversal, observacional, prospectivo, no experimental, utilizando un cuestionario de 20 preguntas centrado en dos dimensiones variables y un muestreo probabilístico aleatorio, nos reveló que ambos estaban asociados con la variable ausentismo y desempeño laboral por razones significativas. $0,013$. Pero para la correlación de Pearson ($r = 0.348$), dado que es cercano a cero, indica una correlación débil. Concluyó que los factores más importantes que afectan el desempeño laboral son: la planificación y organización, el

logro de metas y objetivos, la iniciativa, el conocimiento del trabajo y finalmente el trabajo en equipo, todos los cuales contribuyen al desempeño laboral. Todo ello ratificado por la Teoría de los dos factores de Herzberg el cual nos explica los dos factores que orientan el comportamiento de las personas en situaciones laborales, factores higiénicos o extrínsecos, se enfoca principalmente en el contexto en el que se produce el trabajo y pueden desmotivar cuando no están presentes (salarios, beneficios, ambiente físico, seguridad laboral, etc.) y factores motivacionales o intrínsecos; producen efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad ya que se encuentra relacionado con lo que hacen y logran, incluido un sentido de crecimiento personal, reconocimiento profesional y autorrealización. Por lo antes mencionado podemos inferir que mejorar los factores extrínsecos de una organización, mejora el entorno general del individuo y sus actividades laborales lo cual se replicara en permanecer en la organización con la seguridad de saber que tiene el apoyo no solo de sus jefes sino de sus pares y de toda la organización para brindar un servicio de calidad al usuario con quien interactúa. En consecuencia, mejorará la satisfacción y aminorará el ausentismo.

Respecto al primer específico, se estableció la siguiente hipótesis, existe una relación inversa entre incentivos y ausentismo laboral en una empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022. Al concretar la prueba de hipótesis, se reflejó, que el coeficiente de correlación fue de $-0,324$; lo que indica en una correlación negativa moderada y se obtuvo una significancia bilateral de 0.010 de modo que, existe relación inversa entre los incentivos y el ausentismo laboral. Por otro lado, los resultados mostraron que el 90% de los encuestados indicó que los incentivos se encuentran en un nivel bajo; mientras el ausentismo es alto en 92%. Considerando tal información, cabe mencionar que Burga (2018) en su investigación Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque – Perú, su estudio cuantitativo no experimental, los resultados del coeficiente de correlación de Pearson se aplicaron a las variables de cada dimensión de motivación y desempeño, lo que resultó en un nivel de confianza del 95% de que la motivación fue determinada por la otra parte, hubo una débil relación positiva entre la dimensión

motivación y la variable desempeño, los resultados estuvieron relacionados con calificaciones ($p < 0.05$), incentivos y actitud ($r = 0.622$), pago y/o beneficios y título del trabajo ($r = 0,773$). Como resultado, a mayores incentivos permiten a las empresas lograr resultados comerciales positivos en términos de eficiencia y productividad en beneficio propio y de sus empleados. Asimismo, examinando los resultados encontrados y realizando un análisis con investigaciones, Torres (2020) En su artículo Salarios, aumentos e incentivos en instituciones de servicios de salud: caso Villavicencio, Colombia. En su estudio se utilizó el método cuantitativo de interrogatorio para obtener toda la información de 235 empleados. Promovieron a los trabajadores con base en ciertos estándares, el más común de los cuales fue la formulación de medidas correlacionales. 36%; el rendimiento personal es del 36%, la productividad es del 34%, lo que tiene en cuenta la formulación de objetivos, pero tiene en cuenta la cantidad de productividad y da incentivos a cada empleado por separado. El aporte de esta investigación concluyo de identificar beneficios e incentivos con el fin de promover y a la vez retener a los colaboradores y determinar si los superiores consideran la importancia de asumir la responsabilidad por el cuidado y el bienestar de los empleados porque así podemos brindar un mejor servicio. Estos resultados guardan concordancia con la teoría del equilibrio organizacional, Gibson (2021), quien manifiesta que los trabajadores de una organización reciben incentivos a cambio de las contribuciones que realicen de sus labores y se evidenciará un menor ausentismo.

Respecto al segundo específico, se estableció la siguiente hipótesis, existe una relación inversa entre recompensas y ausentismo laboral en una empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022. De acuerdo con el resultado de la prueba de hipótesis, se demostró que el coeficiente de correlación fue de, -323 siendo así una correlación negativa moderada, mientras que la significancia bilateral fue igual 0,010 de modo que existe una relación inversa entre recompensas y el ausentismo laboral. Además, se evidencia que el 90% de los empleados encuestados indicó que las recompensas se encuentran en un nivel bajo; mientras el ausentismo es alto en 92%. En contraste, se menciona en la investigación de Salardi (2017) referida al Compromiso organizacional y ausentismo de los empleados en la subgerencia del proceso de registro de población

Reniec en la ciudad de Lima, un estudio cuantitativo, correlacional y no experimental con resultados obtenidos de la hipótesis de correlación - 0,615, con $p = 0,05$, se determinó que la mayoría de los trabajadores desconocen que existe un sistema de reconocimiento que motiva al trabajador al momento de realizar acciones extraordinarias. Por otro lado, Pereda (2017) en una encuesta a 50 empleados, concluyó que el 88% de los empleados calificó su necesidad de logro como muy alta, lo que indica que existe una mentalidad de excelencia en lugar de una necesidad de logro de la variable motivación tuvo una correlación indirecta de -105, indicando que mayor ausentismo se asoció con menor deseo de excelencia y menor aceptación del trabajo. En otras palabras, intentan colocarse en otros trabajos para no ser los únicos responsables de las tareas que se les asignan. Lo antes descrito es acreditado por la teoría de las tres Dimensiones del Compromiso Organizacional (Meyer y Allen, 1991, como se citó en Guerrero 2019) en relación al componente normativo, se desarrolla a partir de una fuerte cultura organizacional, en la que las personas se sienten en deuda con ella, no solo los beneficios recibidos, sino también las oportunidades de crecimiento profesional y personal que brinda la organización, contribuye a un fuerte sentido de permanencia dentro de la organización. Por lo antes mencionado podemos inferir que mejorar el recibir retribuciones económicas y de reconocimiento, mejora la apreciación del individuo hacia su centro de labores, lo cual se replicara en un largo periodo de permanencia en la organización con la seguridad de saber que sus esfuerzos tendrán algún tipo de retribución por parte de la organización. En consecuencia, se reducirá el ausentismo.

Por último, para el tercer específico planteamos la siguiente hipótesis, existe relación inversa entre remuneración – poder y ausentismo laboral en una empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022. Por ello, se realizó la prueba de hipótesis, la que reflejó una significancia bilateral de 0,010 y un coeficiente de correlación de -,322 lo que significa una correlación negativa media. Además, se evidencia que el 76% de los empleados encuestados indicó que la remuneración – poder se encuentran en un nivel bajo; mientras el ausentismo es alto en 92%. Estos resultados guardan relación con la investigación realizada por Tuesta (2019) “Impacto del Clima Organizacional en el nivel

de Ausentismo Laboral del personal administrativo en el Hospital Sisol- Salud Sede Camaná 2019” en la ciudad de Lima, utilizando un modelo no experimental, empleando a 50 colaboradores del área administrativa, un estudio cuantitativo, como instrumento emplearon el cuestionario, que se realizó en la primera quincena de mayo, arrojó resultados alentadores y positivos, con un 20% menos de ausentismo que en meses anteriores, por lo que se cree que se agradecen los estímulos e incentivos. Esto afecta el desempeño y la rentabilidad de las organizaciones de atención médica. Por lo tanto, se concluyó que la motivación y el reconocimiento de logros tuvo un efecto positivo en la productividad y la rentabilidad, por lo que se recomendó la evaluación continua para determinar la satisfacción y comprensión de los compañeros de trabajo. Siguiendo con el análisis Chalco (2019) en su investigación Relación entre la remuneración y la satisfacción laboral de los trabajadores sujetos al régimen público y privado del Gobierno Regional de Madre de Dios de tipo básico, no experimental de corte transversal y nivel descriptivo - correlacional. Los resultados que se obtuvieron fueron, que existe una correlación moderada efectiva entre las variables, remuneración y satisfacción laboral siendo el “Rho Spearman” = 0,566, lo que indica que a mayor remuneración mejor es la satisfacción laboral; así como también se encontró que las dimensiones de la remuneración básica, incentivo laboral como compensación por tiempo de servicio se relacionan con la satisfacción laboral. Estos resultados son avalados por la Teoría de la Equidad el cual nos indica que los empleados tratan de asegurarse de que los recursos que reciben sean justos para sus contribuciones laborales y que se están desempeñando tan bien como ellos mismos, comparando su salario percibido con lo que ven los demás. Los trabajadores son responsables de procesar elementos adicionales para satisfacer sus necesidades; también esperan que el sistema de compensación sea justo. Por lo antes referido podemos deducir que el recibir retribuciones económicas justas y acorde a la labor realizada, mejora la satisfacción del trabajador y por ello disminuirá el ausentismo.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Respecto al objetivo general, se determinó que existe correlación negativa moderada entre la motivación extrínseca y el ausentismo laboral en una empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022, ya que se obtuvo una significancia de 0.005 y el coeficiente de correlación fue $-,350$. Esto se interpreta que, a mayor motivación extrínseca, menor ausentismo laboral; y viceversa, a menor motivación extrínseca, mayor ausentismo laboral. Por otro lado, el 92% de los trabajadores percibe como malo la motivación extrínseca y el 92% de los trabajadores considera que el ausentismo laboral tiene un nivel alto, lo que evidencia que, por las falencias de la motivación, el ausentismo del trabajador es elevado.

Segunda

En cuanto al primer objetivo específico, se determinó que existe correlación negativa moderada entre los incentivos y el ausentismo laboral en una empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022, ya que se obtuvo una significancia de 0.010 y el coeficiente de correlación fue $-,324$. Esto se interpreta que, a mayores incentivos, menor ausentismo laboral; y viceversa, a menores incentivos, mayor ausentismo laboral. Por otro lado, el 90% de los trabajadores percibe con un nivel bajo ante los incentivos y el 92% de los trabajadores considera que el ausentismo laboral tiene un nivel alto, lo que evidencia que, mientras no se le brinde mayores incentivos al colaborador presenta mayor ausentismo.

Tercera

Se determinó que existe correlación negativa moderada entre las recompensas y el ausentismo laboral en una empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022, ya que se obtuvo una significancia de 0.010 y el coeficiente de correlación fue $-,323$. Esto se interpreta que, a mayores recompensas, menor ausentismo laboral; y viceversa, a menores recompensas, mayor ausentismo laboral. Asimismo, la dimensión de recompensas se encuentra en un nivel malo evidenciado por el 90% de los

trabajadores. Reflejando que las recompensas no son muy buenas en la organización.

Cuarta

Finalmente, en cuanto al tercer objetivo específico, se determinó que existe correlación negativa media entre remuneración - poder y el ausentismo laboral en una empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022, ya que se obtuvo una significancia de 0.010 y el coeficiente de correlación fue $-0,322$. Esto se interpreta que, a mayor remuneración - poder, menor ausentismo laboral; y viceversa, a menor remuneración - poder, mayor ausentismo laboral. Por otro lado, la dimensión de remuneración - poder se encuentra en un nivel bajo con un 76%. Evidenciando que los empleados no se encuentran contentos con su salario.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda al Gerente General de la empresa de Call center estudiada, generar una carta oferta con el empleado, detallando los beneficios adicionales que obtendrá por formar parte de la organización, entre ellos, la remuneración salarial sobre el mercado en lo cual habrá evaluaciones anualmente para el incremento salarial, contar con un seguro particular medico con diferentes opciones de clínicas, plataformas educativas por parte de la empresa para mayores capacitaciones en cuanto a su jornada laboral, comisiones remunerativas por cumplir con los indicadores de gestión plasmados, adicionalmente contar con un horario de verano que rige los días viernes su salida es partir del mediodía, esta implementación deberá ser reforzada, evaluada y retroalimentada mensualmente por los jefes de área.

Segunda

Se recomienda al Gerente General y jefes de área de la empresa de Call center, plasmar mayores incentivos a sus colaboradores en cuanto horarios flexibles para poder llegar al centro laboral y cuenten con minutos de tolerancia, bonos trimestrales para los colabores que superen la meta establecida mensualmente y a su vez con seguros médicos en centros particulares. A su vez tener en cuenta que respetar la hora de salida de los trabajadores, esto conlleva que presenten menor nivel de estrés y sea beneficioso para la productividad en su jornada laboral; por otro lado; implementar bonos mensuales en lo cual deben estar sujetos a las metas establecidas por la empresa así cada trabajador tenga superación personal y pueda tener un ingreso extra, además que cuenten con un chequeo preventivo anualmente ante cualquier enfermedad.

Tercera

Asimismo, se recomienda al Gerente General y jefes de área de la empresa de Call center, desarrollar distintos medios de recompensas para los colaboradores donde su objetivo sea exponer el reconocimiento de logros por sus habilidades en donde se les

brinde una medalla de primer puesto o sea seleccionado como el colaborador del mes, por otro lado brindarle al colaborador convenios de descuento por porcentaje con diversas entidades educativas superiores, universitarios y centro de idiomas de tal manera que puedan seguir creciendo y ampliando sus conocimientos profesionalmente. Asimismo, fomentar las actividades de recreación como parte del clima laboral favorece a la motivación, en tal sentido, puedan liberar su nivel de estrés y puedan permanecer mayor tiempo en la empresa.

Cuarta

Por último, se recomienda al Gerente General de la empresa de Call center, implementar un sistema de remuneración – poder hacia los trabajadores dentro de la organización. Asimismo, este sistema de remuneración – poder debe estar en base al aumento de sueldo de acuerdo al tiempo y actividades que desarrollen de tal manera que repercutirá positivamente con la motivación extrínseca, a su vez el trabajador tenga un estatus dentro de la empresa para incrementar la fluidez de la interacción entre los mismos y, por ende, permita comunicarse con los demás de manera consistente y relativamente predecible; estas pautas y este rol tienen un perfil social asociado a cada persona que ocupa el cargo contribuyendo con la eficacia de los empleados.

REFERENCIAS

- Aguilar, F. Espinoza, A. Relación entre ausentismo y rendimiento laboral en el personal administrativo de una Ipress de tercer nivel – Lima, Perú 2019. Universidad San Ignacio de Loyola. Para optar el Grado Académico de Bachiller en Administración de la Salud. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e03587eb-80fd-4be99f01-edf11aaf0657/content>
- Ballena Daza. (2022). Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en los servidores públicos del Gobierno Regional La Libertad 2021. Universidad César Vallejo.
- Burga, G y Wiese, S (2018). Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque. Perú. Repositorio Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1108/TM_BurgaVasquezGuisela_WieseEslavaSandra.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Burgos, L., Faggioni, A. y Pérez, J., Gestión de talento humano en relación al ausentismo y rotación de personal en las empresas constructoras de la ciudad de Guayaquil, Observatorio de la Economía Latinoamericana, (2018).
- Bustamante, Álvarez, A. J., Villalobos, M. E., & Lucero, M. I. (2020). Percepción de la calidad de vida laboral de los trabajadores de los centros de salud familiar de la zona central de Chile. *Información Tecnológica*, 31(3), 65–74. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000300065>
- Chalco, S y Viveros J (2019). Relación entre la remuneración y la satisfacción laboral de los trabajadores sujetos al régimen público y privado del Gobierno Regional de Madre de Dios. Repositorio Universidad nacional amazónica de madre de Dios. <https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/804/004-1-8-074.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Chiang Vega, Fuentes de la Fuente, Á. A., & Hidalgo Ortiz, J. P. (2021). Ausentismo laboral, remuneración y equidad: una relación confusa. Cuadernos de Administración (Cali, Colombia), 36(68), 126–137. <https://doi.org/10.25100/cdea.v36i68.9743>
- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración (10ma ed.). MCGRAW-HILL.
- Córdova, J. E., & Yáñez, R. A. (2018). Ausentismo laboral (Trabajo de investigación). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/21928>
- Delgado, J. (2018). Ausentismo Laboral de los colaboradores de la Empresa Tele atento del Perú S.A.C. - Sede Callao durante el periodo 2018 (Trabajo de suficiencia profesional para optar el título de licenciada en trabajo social). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Facultad de Psicología y Trabajo social, Lima. Perú.
- Díaz, C. (2019). Ausentismo y su relación con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima 2017. (Tesis para maestría). Repositorio Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ferro, V. (2020). Derecho individual del trabajo en el Perú. Fondo Editorial de la PUCP.
- Flores-Carretero, E. (2019, Nov 11). ¿Puede la desmotivación acabar con una empresa?: El buen ambiente labor es fundamental. La Prensa <https://www.proquest.com/newspapers/puede-la-desmotivación-acabar-con-una-empresa/docview/2313438194/se-2?accountid=37408>
- Gaviria Peña, C., & Márquez Fernández, C. A. (2019). Estadística descriptiva y probabilidad. Editorial Bonaventuriano.
- Garces Ortiz, Loli Pineda, A. E., & Navarro Vargas, V. I. (2020). Calidad de vida laboral y síndrome de burnout en los colaboradores del sector retail de Lima

Metropolitana. Revista de investigación en psicología, 23(2), 67–82.
<https://doi.org/10.15381/rinvp.v23i2.19233>

Gastañaduy, F. (2013). Motivación intrínseca, extrínseca y bienestar psicológico en trabajadores remunerados y voluntarios. (Tesis para obtener el grado de licenciado en psicología) Pontificia Universidad Católica del Perú.

García, C. (2017). Correlación entre satisfacción laboral y absentismo laboral en un grupo de madres trabajadoras. Tesis de Grado. Universidad Rafael Landívar. Guatemala de la Asunción

Gestión (2021). El 73% de trabajadores indica que carga laboral se incrementó entre 1 y 5 horas al día. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/el-73-de-trabajadores-indica-que-carga-laboral-se-incremento-entre-1-y-5-horas-al-dia-noticia/?fbclid=IwAR1t1axf4xvKHXRwcTVvVA1KaQfPVtntWQgH5tFM0Ma3iJWpgaZj76eyOrE>

Gestión (2018). El 13% de peruanos que faltó al trabajo usó un falso pretexto, según Adecco. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/13-peruanos-falto-falso-pretexto-adecco-241512-noticia/>

Gibson, J. (2011). Organizaciones Comportamiento Estructura y Procesos (13ava ed.). Mcgraw-Hill.

Gonzales, J y Pérez, R. (2021). Formación y orientación laboral 8.^a edición 2021. Editorial Paraninfo.

Guerrero, P. (2019). Compromiso Organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen en los colaboradores de un banco de Chiclayo, 2018. Universidad Católica Sato Toribio de Mogrovejo. Lambayeque. Perú.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1635/3/TL_GuerreroMaldonadoPedro.pdf

Hernández, R., y Mendoza, C., (2018). Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (1 edición). McGraw Hill Interamericana de español S.L. <https://es.b-ok.lat/book/5542480/175916>

Hernández Enoc, Medina Ximena. Satisfacción laboral y ausentismo en el personal de enfermería de un hospital público de Monterrey.

Revista de enfermería Inst Mex Seguro Sac. 2020. Vol. 28: no. 37

Infante, H. (2018). Pirámide de la Felicidad Laboral: Las claves para alcanzar la felicidad en el trabajo. Mestas Editions.

Jungin, K. (2018). The contrary effects of intrinsic and extrinsic motivations on burnout and turnover intention in the public sector. *International Journal of Manpower*, 39(3), 486- 500. Doi: <https://doi.org/10.1108/IJM-03-2017-0053>

Kinley, Nik, and Shlomo Ben-Hur. Cambiando el comportamiento de los empleados: Una guía práctica para directivos, Editorial Reverté, 2019. ProQuest Ebook Central.

Kovačić, S., Knežević, M. N., & Jovanović, T. (2021). The effect of employees' personality on customer focus in the hotel industry: The role of work motivation* personality, customer focus and motivation in the hotel industry. *Journal of East European Management Studies*, 26(2), 243-274. Doi: <https://doi.org/10.5771/0949-6181-2021-2-243>

Ledesma, Crespo, H. G., & Castro, A. M. A. (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Cuidarte*, 9(1), 1973–1987. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>

León Naranjo. (2019). Clima institucional y su relación con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la U.E. “Olmedo” – Daule – Guayas 2018. Universidad César Vallejo.

Lohela-Karlsson, M., Jensen, I., & Björklund, C. (2022). Do attitudes towards work or work motivation affect productivity loss among academic employees? *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(2), 934. Doi: <https://doi.org/10.3390/ijerph19020934>

Luna, E. F. (2020). La motivación extrínseca y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Mannucci Diesel de la ciudad de Huaraz (Tesis de

maestría). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/25321>

María Chiang, Gabriel Riquelme y Pedro Rivas (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. Chile. Repositorio Scielo. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>

Meléndez, A. (2021). El salario emocional como impulsor del desempeño laboral en una entidad privada sin fines de lucro en el año 2020. (Tesis de Investigación). Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16582/Melendez_ma.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Méndez J. (2014). Estudio de los Modelos de la Motivación. Instituto Tecnológico de Costa Rica. [Teoría de la Motivación de Stacy Adams \(researchgate.net\)](#)

Montoya, C. (2021). Riesgos psicosociales laborales. Ediciones de la U.

Napolitano, G. (2018). Motivación en el ámbito laboral: El caso de Procter & Gamble. Babel cube, Inc.

Ortiz, Y (2013) Factores psicosociales del absentismo laboral en la administración pública [Tesis doctoral, Universidad de Granada]. <https://digibug.ugr.es/handle/10481/4424>

Paladino, M., Traverso, L., Caputo. De la empresa familiar a la familia empresaria. Acción empresarial. LID Editorial, 2020. ISBN 9874645156, 9789874645159

Pereyra, Luis. Metodología de la investigación. Klik Editorial, 2020. ISBN 6078682229, 9786078682225

Pereda, C. & Sánchez, I. (2017) Relación entre los niveles de ausentismo laboral y motivación del personal de limpieza pública en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca. Para optar el título de: Licenciado En Administración. Universidad Privada del Norte.

- Pizarro, P. (2019). El absentismo laboral y su impacto con la satisfacción laboral en el área de producción de empresas industriales de Lima Metropolitana (Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Administración de Empresas. Lima, Perú.
- Reeve, J. (2010). Motivación y emoción. McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Saidane, O., Mahmoud, I. (2018), Factores que conducen al ausentismo laboral en pacientes con espondilitis anquilosante tunecina, <http://dx.doi.org/10.1016/j.ejr.2017.06.009>
- Salardi P. (2017) Compromiso organizacional y el ausentismo laboral de los trabajadores operativos en la subgerencia de procesamiento de registros civiles del Reniec. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Para optar el título profesional de licenciado en administración.
- Sánchez Trujillo, M. G., & García Vargas, M. D. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166.
- Saidane, O., Mahmoud, I. (2018), Factores que conducen al ausentismo laboral en pacientes con espondilitis anquilosante tunecina, <http://dx.doi.org/10.1016/j.ejr.2017.06.009>
- Sergio Madero (2017). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. México. Repositorio Scielo. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>
- Tarqui Mamani, & Quintana Atencio, D. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina (Manizales)*, 20(1), 123–132. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
- Tatamuez-Tarapues RA, Domínguez AM, Matabanchoy-Tulcán SM. (2020) Revisión

sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. Univ. Salud. 2019;21(1):100-112. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.192101.143>

Torres-Flórez, & Laverde, A. C. (2020). Salarios, aumentos e incentivos en instituciones de servicios de salud: caso Villavicencio. *Criterio Libre*, 18(33), 111–125. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2020v18n33.5738>

Tuesta, Z. (2019). “Impacto del Clima Organizacional en el nivel de Ausentismo Laboral del personal administrativo en el Hospital Sisol- Salud Sede Camaná 2019”. Para optar el grado de bachiller en: ciencias administrativas y gestión de empresas. Universidad Peruana de las Américas.

ANEXOS

ANEXO N° 01 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE DIMENSIÓN
La motivación extrínseca	Las motivaciones extrínsecas se orientan en los factores que nos ofrece el exterior, el entorno y lo que puede influir en la persona para que ejerza o no una acción. La motivación se encuentra fuera de la persona, suelen ser los incentivos y consisten en recompensas, remuneración - poder. Paladino et al (2020).	Esta variable será medida considerando los aportes de los autores, la motivación extrínseca se divide en tres dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Incentivos • Recompensas • Remuneración – poder 	Incentivos	Horarios flexibles	Escala ordinal Likert: - Siempre - Casi siempre - A veces - Casi nunca - Nunca
				Bonos	
				Seguros médicos	
			Recompensas	Reconocimiento de logros	
				Convenios con instituciones educativas o recreativas	
				Actividades de recreación	
			Remuneración - poder	Aumento de sueldo	
				Status	
				Comisiones	
El ausentismo laboral	Se entiende por concepto ausentismo a toda ausencia del trabajador de supuesto de trabajo. Se trata de un acto individual que implica en algunas ocasiones el abandono de sus obligaciones. Ledesma (2018).	Esta variable será medida considerando los aportes del autor, el ausentismo laboral se divide en dos dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Ausencia del trabajador • Abandono de sus obligaciones 	Ausencia del trabajador	Ausencias	Escala ordinal Likert: - Siempre - Casi siempre - A veces - Casi nunca - Nunca
				Retrasos	
			Abandono de sus obligaciones	Incumplimiento de labores	
				Abandono momentáneo	

Anexo N° 02: Instrumento de recolección de datos**“LA MOTIVACION EXTRINSECA Y EL AUSENTISMO LABORAL EN UNA EMPRESA DE CALL CENTER, CERCADO DE LIMA, 2022”.**

OBJETIVO: Conocer la relación que existe entre la motivación extrínseca y el ausentismo laboral en una empresa de Call Center, Cercado de Lima, 2022.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
S	CS	AV	CN	N

ÍTEM	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		S	CS	AV	CN	N
1	La empresa le permite cambiar de turno y horarios con sus compañeros de trabajo.					
2	La empresa le permite trabajar la misma cantidad de horas semanales en menos días					
3	Se le añade un salario adicional en base a los objetivos o metas logrados.					
4	Cuenta con bonos adicionales por días festivos.					
5	El seguro médico cuenta con el porcentaje de cobertura deseada.					
6	Ante alguna adversidad, la empresa cubrió con los gastos médicos.					
7	Recibo el reconocimiento de mi jefe por mi trabajo.					
8	Te sientes valorado como empleado dentro de la organización.					
9	Los descuentos educativos que le brinda la empresa se ajustan a su desarrollo profesional.					
10	Como recompensa recibe cursos de desarrollo profesional para la continuidad de su carrera.					
11	Se brinda días activos para el desarrollo de las actividades.					
12	Durante el desarrollo de sus actividades se genera la pausa activa de 5 minutos diarios					

13	Teniendo en cuenta mi categoría, la remuneración que percibo es superior en relación al mercado de trabajo.					
14	Mi sueldo está en relación con la situación y marcha económica de la empresa.					
15	La empresa brinda promociones o ascensos en el área.					
16	Existen promociones para postular al área administrativa de la empresa.					
17	Las comisiones se ajustan al desempeño que realiza hacia la organización.					
18	Tener las comisiones sin tope es de mayor prioridad para permanecer en la organización.					
19	Se ha ausentado usted más de 3 días consecutivos en el mes.					
20	Las ausencias del trabajador son por motivos personales.					
21	Ha establecido comunicación con su jefe inmediato justificando sus faltas.					
22	Existe el tiempo de tolerancia para loguearse a sus labores.					
23	La desconexión de sus labores es por temas de red y conectividad.					
24	El trabajador compensa los minutos de retraso al final de su jornada laboral.					
25	El incumplimiento de sus labores es por motivos de falta de motivación laboral.					
26	Usted en alguna oportunidad ha realizado abandono de sus obligaciones.					
27	Sus jefes directos comprenden cuando abandonan momentáneamente sus labores por motivos personales.					
28	Debido al trabajo remoto, si su conexión es inestable ha tenido que abandonar momentáneamente sus obligaciones.					

Gracias por su colaboración

Anexo N° 03: Evidencia y procedimiento de validez y confiabilidad

Escala: MOTIVACION EXTRINSECA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	18

Escala: AUSENTISMO LABORAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,785	10

Anexo 04: Evidencia y procedimiento de validez y confiabilidad

Título de la investigación: "LA MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y EL AUSENTISMO LABORAL EN LA EMPRESA SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A, CERCAO DE LIMA, 2022"								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES	
LA MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA	INCENTIVOS	HORARIOS FLEXIBLES	1. La empresa le permite cambiar de turno y horarios con sus compañeros de trabajo. 2. La empresa le permite trabajar la misma cantidad de horas semanales en menos días.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X			
		BONOS	3. Se le añade un salario adicional en base a los objetivos o metas logrados. 4. Cuenta con bonos adicionales por días festivos.		X			
		SEGUROS MÉDICOS	5. El seguro médico cuenta con el porcentaje de cobertura deseada.		X			
			6. Ante alguna adversidad, la empresa cubrió con los gastos médicos.		X			
		RECOMPENSAS	RECONOCIMIENTO DE LOGROS		7. Recibo el reconocimiento de mi jefe por mi trabajo. 8. Te sientes valorado como empleado dentro de la organización.	X		
			CONVENIOS CON INSTITUCIONES EDUCATIVAS O RECREATIVAS		9. Los descuentos educativos que le brinda la empresa se ajustan a su desarrollo profesional 10. Como recompensa recibe cursos de desarrollo profesional para la continuidad de su carrera	X		
	REMUNERACIÓN Y PODER	ACTIVIDADES DE RECREACIÓN	11. Se brinda días activos para el desarrollo de las actividades. 12. Durante el desarrollo de sus actividades se genera la pausa activa de 5 minutos diarios		X			
		AUMENTO DE SUELDO	13. Teniendo en cuenta mi categoría, la remuneración que percibo es superior en relación al mercado de trabajo.		X			
		STATUS	14. Mi sueldo está en relación con la situación y marcha económica de la empresa.		X			
			15. La empresa brinda promociones o ascensos en el área. 16. Existen promociones para postular al área administrativa de la empresa.		X			
COMISIONES	17. Las comisiones se ajustan al desempeño que realiza en su área. 18. Tener las comisiones sin tope es de mayor prioridad para permanecer en la organización.	X						
Firma del experto:			Fecha 04/07/2022					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

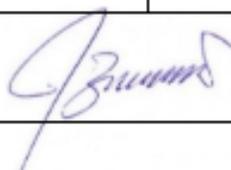
Título de la investigación: "LA MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y EL AUSENTISMO LABORAL EN LA EMPRESA SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A, CERCADO DE LIMA, 2022"							
Apellidos y nombres del investigador:					OPINIÓN DEL EXPERTO		
Experto:	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
	AUSENCIA DEL TRABAJADOR	AUSENCIAS	19. Se ha ausentado usted más de 3 días consecutivos en el mes.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
			20. Las ausencias del trabajador son regularmente por motivos personales.		X		
			21. Ha establecido comunicación con su jefe inmediato justificando sus faltas.		X		
		RETRASOS	22. Existe el tiempo de tolerancia para conectarse a sus labores.		X		
	23. Las desconexiones de sus labores son por temas de red y conectividad.		X				
	ABANDONO DE SUS OBLIGACIONES	INCUMPLIMIENTO DE LABORES	24. El trabajador compensa los minutos de retraso al final de su jornada laboral.		X		
25. Los incumplimientos de sus labores son por motivos de falta de motivación laboral.			X				
ABANDONO MOMENTÁNEO		26. Usted en alguna oportunidad ha realizado abandono de sus obligaciones.	X				
		27. Sus jefes directos comprenden cuando abandonan momentáneamente sus labores por motivos personales.	X				
			28. Debido al trabajo remoto, si su conexión es inestable ha tenido que abandonar momentáneamente sus obligaciones.	X			
Firma del experto:			Fecha 04/07/2022				

Título de la investigación: "LA MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y EL AUSENTISMO LABORAL EN LA EMPRESA SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A, CERCADO DE LIMA, 2022"

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
LA MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA	INCENTIVOS	HORARIOS FLEXIBLES	1. La empresa le permite cambiar de turno y horarios con sus compañeros de trabajo.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
			2. La empresa le permite trabajar la misma cantidad de horas semanales en menos días.		X		
		BONOS	3. Se le añade un salario adicional en base a los objetivos o metas logrados.		X		
			4. Cuenta con bonos adicionales por días festivos.		X		
		SEGUROS MÉDICOS	5. El seguro médico cuenta con el porcentaje de cobertura deseada.		X		
			6. Ante alguna adversidad, la empresa cubrió con los gastos médicos.		X		
	RECOMPENSAS	RECONOCIMIENTO DE LOGROS	7. Recibo el reconocimiento de mi jefe por mi trabajo.		X		
			8. Te sientes valorado como empleado dentro de la organización.		X		
		CONVENIOS CON INSTITUCIONES EDUCATIVAS O RECREATIVAS	9. Los descuentos educativos que le brinda la empresa se ajustan a su desarrollo profesional		X		
			10. Como recompensa recibe cursos de desarrollo profesional para la continuidad de su carrera		X		
ACTIVIDADES DE RECREACIÓN	11. Se brinda días activos para el desarrollo de las actividades.	X					
	12. Durante el desarrollo de sus actividades se genera la pausa activa de 5 minutos diarios	X					
REMUNERACIÓN Y PODER	AUMENTO DE SUELDO	13. Teniendo en cuenta mi categoría, la remuneración que percibo es superior en relación al mercado de trabajo.	X				
			14. Mi sueldo está en relación con la situación y marcha económica de la empresa.	X			
			15. La empresa brinda promociones o ascensos en el área.	X			
		STATUS	16. Existen promociones para postular al área administrativa de la empresa.	X			
	COMISIONES	17. Las comisiones se ajustan al desempeño que realiza en su área.	X				
		18. Tener las comisiones sin tope es de mayor prioridad para permanecer en la organización.	X				
	Firma del experto:			Fecha 04/07/2022			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "LA MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y EL AUSENTISMO LABORAL EN LA EMPRESA SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A, CERCADO DE LIMA, 2022"							
Apellidos y nombres del investigador:					OPINIÓN DEL EXPERTO		
Experto:	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
	AUSENCIA DEL TRABAJADOR	AUSENCIAS	19. Se ha ausentado usted más de 3 días consecutivos en el mes.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
			20. Las ausencias del trabajador son regularmente por motivos personales.		X		
			21. Ha establecido comunicación con su jefe inmediato justificando sus faltas.		X		
		RETRASOS	22. Existe el tiempo de tolerancia para conectarse a sus labores.		X		
	23. Las desconexiones de sus labores son por temas de red y conectividad.		X				
	24. El trabajador compensa los minutos de retraso al final de su jornada laboral.	X					
ABANDONO DE SUS OBLIGACIONES	INCUMPLIMIENTO DE LABORES	25. Los incumplimientos de sus labores son por motivos de falta de motivación laboral.	X				
		26. Usted en alguna oportunidad ha realizado abandono de sus obligaciones.	X				
	ABANDONO MOMENTÁNEO	27. Sus jefes directos comprenden cuando abandonan momentáneamente sus labores por motivos personales.	X				
28. Debido al trabajo remoto, si su conexión es inestable ha tenido que abandonar momentáneamente sus obligaciones.		X					
Firma del experto:			Fecha 04/07/2022				



Título de la investigación: "LA MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y EL AUSENTISMO LABORAL EN LA EMPRESA SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A, CERCADO DE LIMA, 2022"

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES	
LA MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA	INCENTIVOS	HORARIOS FLEXIBLES	1. La empresa le permite cambiar de turno y horarios con sus compañeros de trabajo. 2. La empresa le permite trabajar la misma cantidad de horas semanales en menos días.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X			
		BONOS	3. Se le añade un salario adicional en base a los objetivos o metas logrados. 4. Cuenta con bonos adicionales por días festivos.		X			
		SEGUROS MÉDICOS	5. El seguro médico cuenta con el porcentaje de cobertura deseada. 6. Ante alguna adversidad, la empresa cubrió con los gastos médicos.		X			
		RECOMPENSAS	RECONOCIMIENTO DE LOGROS		7. Recibo el reconocimiento de mi jefe por mi trabajo. 8. Te sientes valorado como empleado dentro de la organización.	X		
			CONVENIOS CON INSTITUCIONES EDUCATIVAS O RECREATIVAS		9. Los descuentos educativos que le brinda la empresa se ajustan a su desarrollo profesional 10. Como recompensa recibe cursos de desarrollo profesional para la continuidad de su carrera	X		
			ACTIVIDADES DE RECREACIÓN		11. Se brinda días activos para el desarrollo de las actividades. 12. Durante el desarrollo de sus actividades se genera la pausa activa de 5 minutos diarios	X		
	REMUNERACIÓN Y PODER	AUMENTO DE SUELDO	13. Teniendo en cuenta mi categoría, la remuneración que percibo es superior en relación al mercado de trabajo.		X			
					14. Mi sueldo está en relación con la situación y marcha económica de la empresa.	X		
			STATUS		15. La empresa brinda promociones o ascensos en el área. 16. Existen promociones para postular al área administrativa de la empresa.	X		
			COMISIONES		17. Las comisiones se ajustan al desempeño que realiza en su área. 18. Tener las comisiones sin tope es de mayor prioridad para permanecer en la organización.	X		
Firma del experto:			Fecha 04/07/2022					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

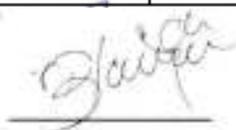
Título de la investigación: "LA MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y EL AUSENTISMO LABORAL EN LA EMPRESA SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A, CERCADO DE LIMA, 2022"							
Apellidos y nombres del investigador:					OPINIÓN DEL EXPERTO		
Experto:	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
	AUSENCIA DEL TRABAJADOR	AUSENCIAS	19. Se ha ausentado usted más de 3 días consecutivos en el mes.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
			20. Las ausencias del trabajador son regularmente por motivos personales.		X		
			21. Ha establecido comunicación con su jefe inmediato justificando sus faltas.		X		
		RETRASOS	22. Existe el tiempo de tolerancia para conectarse a sus labores.		X		
	23. Las desconexiones de sus labores son por temas de red y conectividad.		X				
	ABANDONO DE SUS OBLIGACIONES	INCUMPLIMIENTO DE LABORES	24. El trabajador compensa los minutos de retraso al final de su jornada laboral.		X		
			25. Los incumplimientos de sus labores son por motivos de falta de motivación laboral.		X		
		ABANDONO MOMENTÁNEO	26. Usted en alguna oportunidad ha realizado abandono de sus obligaciones.		X		
27. Sus jefes directos comprenden cuando abandonan momentáneamente sus labores por motivos personales.			X				
		28. Debido al trabajo remoto, si su conexión es inestable ha tenido que abandonar momentáneamente sus obligaciones.	X				
Firma del experto:			Fecha 04/07/2022				



VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES	
LA MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA	INCENTIVOS	HORARIOS FLEXIBLES	1. La empresa le permite cambiar de turno y horarios con sus compañeros de trabajo. 2. La empresa le permite trabajar la misma cantidad de horas semanales en menos días.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X			
		BONOS	3. Se le añade un salario adicional en base a los objetivos o metas logrados. 4. Cuenta con bonos adicionales por días festivos.		X			
		SEGUROS MÉDICOS	5. El seguro médico cuenta con el porcentaje de cobertura deseada. 6. Ante alguna adversidad, la empresa cubrió con los gastos médicos.		X			
		RECOMPENSAS	RECONOCIMIENTO DE LOGROS		7. Recibo el reconocimiento de mi jefe por mi trabajo. 8. Te sientes valorado como empleado dentro de la organización.	X		
			CONVENIOS CON INSTITUCIONES EDUCATIVAS O RECREATIVAS		9. Los descuentos educativos que le brinda la empresa se ajustan a su desarrollo profesional 10. Como recompensa recibe cursos de desarrollo profesional para la continuidad de su carrera	X		
			ACTIVIDADES DE RECREACIÓN		11. Se brinda días activos para el desarrollo de las actividades. 12. Durante el desarrollo de sus actividades se genera la pausa activa de 5 minutos diarios	X		
	REMUNERACIÓN Y PODER		AUMENTO DE SUELDO		13. Teniendo en cuenta mi categoría, la remuneración que percibo es superior en relación al mercado de trabajo.	X		
					14. Mi sueldo está en relación con la situación y marcha económica de la empresa.	X		
			STATUS		15. La empresa brinda promociones o ascensos en el área. 16. Existen promociones para postular al área administrativa de la empresa.	X		
			COMISIONES		17. Las comisiones se ajustan al desempeño que realiza en su área. 18. Tener las comisiones sin tope es de mayor prioridad para permanecer en la organización.	X		
Firma del experto:			Fecha 04/07/2022					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "LA MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y EL AUSENTISMO LABORAL EN LA EMPRESA SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A, CERCADO DE LIMA, 2022"							
Apellidos y nombres del investigador:					OPINIÓN DEL EXPERTO		
Experto:	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
	AUSENCIA DEL TRABAJADOR	AUSENCIAS	19. Se ha ausentado usted más de 3 días consecutivos en el mes.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
			20. Las ausencias del trabajador son regularmente por motivos personales.		X		
			21. Ha establecido comunicación con su jefe inmediato justificando sus faltas.		X		
		RETRASOS	22. Existe el tiempo de tolerancia para conectarse a sus labores.		X		
	23. Las desconexiones de sus labores son por temas de red y conectividad.		X				
	24. El trabajador compensa los minutos de retraso al final de su jornada laboral.	X					
ABANDONO DE SUS OBLIGACIONES	INCUMPLIMIENTO DE LABORES	25. Los incumplimientos de sus labores son por motivos de falta de motivación laboral.	X				
		26. Usted en alguna oportunidad ha realizado abandono de sus obligaciones.	X				
	ABANDONO MOMENTÁNEO	27. Sus jefes directos comprenden cuando abandonan momentáneamente sus labores por motivos personales.	X				
		28. Debido al trabajo remoto, si su conexión es inestable ha tenido que abandonar momentáneamente sus obligaciones.	X				
Firma del experto:			Fecha 04/07/2022				



GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
LLANOS BALDOANO, VICTOR MANUEL DNI 16678031	BACHELLE EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 13/02/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TORIBIO DE MORGADO PERU
LLANOS BALDOANO, VICTOR MANUEL DNI 16678031	LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 22/11/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TORIBIO DE MORGADO PERU
LLANOS BALDOANO, VICTOR MANUEL DNI 16678031	MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 02/06/20 Modalidad de estudio: PRESENCIAL Fecha matrícula: 13/10/2015 Fecha egreso: 20/10/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU

LUNA GAVARRA, MAGALY FRIDIA DNI 09029458	Fecha egreso: Sin información (***) LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 24/07/1995 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARTIN PERU
LUNA GAVARRA, MAGALY FRIDIA DNI 09029458	MAESTRO EN EDUCACION CON MENCION EN EDUCACION Y OPTIMIZACION Fecha de diploma: 20/07/10 Modalidad de estudio: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA LEON DE WILHELMO PERU
LUNA GAVARRA, MAGALY FRIDIA DNI 09029458	DOCTORA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 12/11/18 Modalidad de estudio: PRESENCIAL Fecha matrícula: 20/03/2015 Fecha egreso: 15/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO PERU

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CHORRELLOR VELENDEZ, ELIANA ELIZABETH DNI 46112550	BACHELLE EN GESTION DE NEGOCIOS DE EMPRESAS Fecha de diploma: 19/05/17 Modalidad de estudio: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/02/2014 Fecha egreso: 19/05/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA PERU
CHORRELLOR VELENDEZ, ELIANA ELIZABETH DNI 46112550	LICENCIADA EN GESTION CON MENCION EN GESTION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 19/05/01 Modalidad de estudio: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA PERU
CHORRELLOR VELENDEZ, ELIANA ELIZABETH DNI 46112550	TÍTULO PROPIO DE MÁSTER EN ALTA DIRECCIÓN EMPRESARIAL (GRADO DE BACHELLE Y TÍTULO PROPIO) Fecha de Diploma: 28/05/2021 UNIC + RECONOCIMIENTO Fecha de homologación de Reconocimiento: 05/04/2022 Modalidad de estudio: A Distancia Duración de estudios: 1 Año 20 Días	UNIVERSIDAD DE ACONA PERU

<p>RAMOS MARTINEZ, ALEXANDRA S-41117 DNI 10419252</p>	<p>MAESTRO EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA Fecha de diploma: 24/04/2014 Modalidad de estudio: Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD DE CANTABRIA (CANTABRIA) ARRU</p>
<p>RAMOS MARTINEZ, ALEXANDRA S-41117 DNI 10419252</p>	<p>BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 20/07/15 Modalidad de estudio: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO ARRU</p>
<p>RAMOS MARTINEZ, ALEXANDRA S-41117 DNI 10419252</p>	<p>LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 28/03/13 Modalidad de estudio: PRESENCIAL</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO ARRU</p>
<p>RAMOS MARTINEZ, ALEXANDRA S-41117 DNI 10419252</p>	<p>DOCTORA EN EDUCACION Fecha de diploma: 10/04/22 Modalidad de estudio: PRESENCIAL</p>	<p>UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO SUCU ARRU</p>

Anexo N° 05: Autorización de la empresa

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo ALAN ORELLANA PEREZ, identificado con CE 001640820, en mi calidad de GERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS del área de ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS de la empresa Servicios de Call Center del Perú S.A con R.U.C N° 20519395224, ubicada en la ciudad de Lima.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señorita YOSSELYN BRIGGIT MAGUIÑO ROJAS, identificado con DNI N° 47706396 y de la Carrera profesional ADMINISTRACIÓN, para que utilice la siguiente información de la empresa: utilizar la información de la problemática para el proyecto de investigación, así como una determinada población para las encuestas requeridas; con la finalidad de que pueda desarrollar su () Informe estadístico, () Trabajo de Investigación, (X) Tesis para optar el Título Profesional.

(X) Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

(X) Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

() Mencionar el nombre de la empresa.



REPRESENTANTE LEGAL
SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

A handwritten signature in black ink.

Yosselyn Briggitt Maguiño Rojas
DNI: 47706396

Anexo N° 07: Tabla de datos

VARIABLE 1: MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA																				Motivación	Nivel
N°	INCENTIVOS						RECOMPENSAS						REMY PODER								
	ítem1	ítem2	ítem3	ítem4	ítem5	ítem6	ítem7	ítem8	ítem9	ítem10	ítem11	ítem12	ítem13	ítem14	ítem15	ítem16	ítem17	ítem18			
1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	30	Bajo	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	19	Bajo	
3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	23	Bajo	
4	2	3	1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	32	Bajo	
5	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	28	Bajo	
6	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	44	Medio	
7	1	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	1	2	2	3	3	2	2	38	Bajo	
8	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	2	2	43	Medio	
9	1	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	1	3	2	3	2	3	2	39	Bajo	
10	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	2	43	Medio	
11	1	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	1	3	1	3	1	3	1	36	Bajo	
12	2	1	3	3	1	2	2	1	3	3	1	2	3	2	3	2	2	2	38	Bajo	
13	2	1	3	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	39	Bajo	
14	2	1	3	3	1	2	2	1	3	3	1	2	2	2	3	2	2	2	37	Bajo	
15	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	3	2	2	2	29	Bajo	
16	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	27	Bajo	
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	19	Bajo	
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	37	Bajo	
19	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	31	Bajo	
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	21	Bajo	
21	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	31	Bajo	
22	2	1	1	3	2	2	2	1	1	3	2	2	1	2	2	2	2	3	34	Bajo	
23	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	3	1	3	27	Bajo	
24	1	1	3	3	1	1	1	1	3	3	1	1	3	2	2	3	2	3	35	Bajo	
25	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	3	39	Bajo	

26	1	1	3	3	2	1	1	1	3	3	2	1	2	1	1	1	1	3	31	Bajo
27	1	1	3	3	2	2	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	37	Bajo
28	1	1	3	3	1	3	1	1	3	3	1	3	1	2	2	2	2	2	35	Bajo
29	2	1	3	3	2	1	2	1	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	36	Bajo
30	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	39	Bajo
31	1	1	3	1	1	2	1	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	30	Bajo
32	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	23	Bajo
33	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	28	Bajo
34	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	3	1	2	2	3	3	2	31	Bajo
35	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	3	3	2	30	Bajo
36	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	2	3	3	2	31	Bajo
37	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	30	Bajo
38	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	25	Bajo
39	1	1	3	1	1	2	1	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	30	Bajo
40	1	2	3	1	1	3	1	2	3	1	1	3	1	2	2	2	2	2	33	Bajo
41	2	1	3	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	30	Bajo
42	3	3	3	1	2	1	3	3	3	1	2	1	3	3	2	2	2	2	40	Bajo
43	3	1	3	1	2	2	3	1	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	37	Bajo
44	3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	27	Bajo
45	3	2	3	1	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	38	Bajo
46	3	1	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	1	2	2	2	2	3	42	Medio
47	3	1	3	3	1	1	3	1	3	3	1	1	2	2	2	2	3	3	38	Bajo
48	3	1	3	3	1	1	3	1	3	3	1	1	3	2	2	2	3	3	39	Bajo
49	3	1	1	3	1	2	3	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	34	Bajo
50	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	31	Bajo

VARIABLE 2: AUSENTISMO LABORAL

N°	AUSENCIA DEL TRABAJADOR						ABAND DE SUS OBLIG				Ausentismo	Nivel
	ítem19	ítem20	ítem21	ítem22	ítem23	ítem24	ítem25	ítem26	ítem27	ítem28		
1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	47	Alto
2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	48	Alto
3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	44	Alto
4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	38	Alto
5	5	3	4	5	5	5	3	5	3	4	42	Alto
6	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	37	Alto
7	4	3	4	5	4	5	3	4	3	4	39	Alto
8	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	36	Alto
9	5	3	3	5	5	5	3	5	3	3	40	Alto
10	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	34	Medio
11	5	3	3	5	5	3	3	5	3	3	38	Alto
12	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	34	Medio
13	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	44	Alto
14	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	44	Alto
15	4	5	3	4	4	3	4	4	5	3	39	Alto
16	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	44	Alto
17	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	46	Alto
18	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	46	Alto
19	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	40	Alto
20	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	44	Alto
21	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	36	Alto
22	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	36	Alto
23	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	43	Alto
24	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	44	Alto
25	5	4	3	5	3	5	5	5	4	3	42	Alto

26	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	38	Alto
27	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	46	Alto
28	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	47	Alto
29	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	44	Alto
30	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	43	Alto
31	3	5	4	5	5	4	5	3	5	4	43	Alto
32	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	43	Alto
33	3	5	4	3	5	4	5	3	5	4	41	Alto
34	5	3	4	5	5	5	4	5	3	4	43	Alto
35	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	38	Alto
36	5	3	4	4	5	5	4	5	3	4	42	Alto
37	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	47	Alto
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
39	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	47	Alto
40	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	46	Alto
41	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48	Alto
42	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	Alto
43	5	5	3	3	5	4	4	5	5	3	42	Alto
44	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	37	Alto
45	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	38	Alto
46	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	38	Alto
47	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	38	Alto
48	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	37	Alto
49	5	5	3	3	5	3	4	5	5	3	41	Alto
50	5	5	3	3	3	3	3	5	5	3	38	Alto

51	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	32	Medio
52	5	3	4	3	5	3	3	5	3	4	38	Alto
53	3	4	4	3	5	3	3	3	4	4	36	Alto
54	3	4	4	3	5	3	4	3	4	4	37	Alto
55	3	5	4	3	5	5	4	3	5	4	41	Alto
56	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	47	Alto
57	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39	Alto
58	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	47	Alto
59	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39	Alto
60	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	Alto
61	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	Alto
62	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41	Alto
63	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	42	Alto

Anexo N° 09: Coeficientes del Alfa de Cronbach de los instrumentos

Instrumento	Alfa Cronbach	de Nivel de consistencia
Cuestionario para medir el nivel de la motivación extrínseca	0,922	Bueno
Cuestionario para medir el nivel del ausentismo laboral	0,785	Bueno

Anexo N° 10: Lista de experto

Experto	Especialidad
Dr. Luna Gamarra, Magaly Ericka	Administración
Dr. Ramos Martínez, Alexandra Shirley	Administración
Dr. Llanos Baltodano, Víctor	Administración
Mg. Blanca Chorrillos Meléndez	Administración



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "LA MOTIVACION EXTRINSECA Y EL AUSENTISMO LABORAL EN UNA EMPRESA DE CALL CENTER, CERCADO DE LIMA, 2022.", cuyos autores son MAGUIÑO ROJAS YOSSELYN BRIGGIT, CASTRO ROJAS KATHERINE XIOMARA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 29 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA DNI: 09629458 ORCID: 0000-0002-7543-9275	Firmado electrónicamente por: MLUNAG12 el 10-12- 2022 22:37:36

Código documento Trilce: TRI - 0462173