



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**El ausentismo laboral y su relación con la productividad en
una empresa de Contac Center Omnicanal en Lima – 2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

AUTORA:

Araujo Poma, Josefina Antonia (orcid.org/0000-0001-7953-0554)

ASESORA:

Mg. Quinteros Ramírez, Laura Pamela (orcid.org/0000-0002-1756-7498)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico la presente investigación a Dios, a mis padres Justiniano Araujo y Porfiria Poma en el cielo, a mi esposo Víctor Espinoza, a mis hijos Víctor Espinoza Araujo, Cristhian Espinoza Araujo, Ángel Espinoza Araujo y Dylan Espinoza que son mis motores que impulsan a ser mejor cada día, a mis mentores Violeta Fernández Serna y Gonzalo Pizarro Chuquizuta por sus enseñanzas, el apoyo y la confianza, a mis hermanos Marcos Araujo Poma y Rosa Araujo Poma por ser mi soporte en todo momento.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, mi familia, y a los docentes que con su orientación y enseñanzas han contribuido a mi formación académica con su apoyo moral e intelectual aportando así al logro de esta investigación.

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vii
Resumen.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo de investigación.....	12
3.2 Variables y operacionalización.....	13
3.3 Población y muestra.....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnicas de recolección de datos.....	15
3.5 Procedimientos.....	17
3.6 Métodos de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS	20
4.1 Análisis descriptivo.....	20
4.2 Prueba de normalidad.....	34
4.3 Prueba de hipótesis.....	35
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIÓN.....	47
VII. RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS	51
ANEXOS	55

Índice de tablas

Tabla 1 Validación de juicio de expertos -----	15
Tabla 2 Niveles de Confiabilidad-----	16
Tabla 3 Prueba de confiabilidad de variables ausentismo y productividad-----	16
Tabla 4 Detalle de prueba de confiabilidad de las variables ausentismo y productividad-----	17
Tabla 5 Tabla de frecuencia según ausentismo laboral-----	20
Tabla 6 Tabla de frecuencia según pago de horas-----	20
Tabla 7 Tabla de frecuencia según licencia con/sin goce-----	22
Tabla 8 Tabla de frecuencia según vacaciones -----	23
Tabla 9 Tabla de frecuencia según faltas-----	24
Tabla 10 Tabla de frecuencia según descanso médico-----	25
Tabla 11 Tabla de frecuencia según tardanza-----	26
Tabla 12 Tabla de frecuencia según productividad laboral-----	27
Tabla 13 Tabla de frecuencia según eficacia-----	28
Tabla 14 Tabla de frecuencia según efectividad-----	29
Tabla 15 Tabla de frecuencia según eficiencia -----	30
Tabla 16 Tabla de frecuencia según Rentabilidad-----	31
Tabla 17 Tabla de frecuencia según clima laboral-----	32
Tabla 18 Tabla de frecuencia según calidad de vida del empleado-----	33
Tabla 19 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable Ausentismo laboral---	34
Tabla 20 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable Productividad-----	35
Tabla 21 Correlación rho de Spearman entre las variables ausentismo laboral y productividad en modalidad teletrabajo-----	36

Tabla 22 Correlación rho de Spearman entre las variables ausentismo laboral y efectividad en modalidad teletrabajo-----	37
Tabla 23 Correlación rho de Spearman entre las variables ausentismo laboral y eficiencia en modalidad teletrabajo-----	38
Tabla 24 Correlación rho de Spearman entre las variables ausentismo laboral y rentabilidad en modalidad teletrabajo-----	39
Tabla 25 Correlación rho de Spearman entre las variables ausentismo laboral y clima laboral en modalidad teletrabajo-----	40
Tabla 26 Correlación rho de Spearman entre las variables ausentismo laboral y calidad de vida en modalidad teletrabajo-----	42

Índice de figuras

Figura 1	Frecuencia según ausentismo laboral -----	20
Figura 2	Frecuencia según pago de horas -----	20
Figura 3	Frecuencia según Licencia con/sin goce -----	22
Figura 4	Frecuencia según vacaciones-----	23
Figura 5	Frecuencia según faltas-----	24
Figura 6	Frecuencia según descanso médico-----	25
Figura 7	Frecuencia según tardanza-----	26
Figura 8	Productividad laboral -----	27
Figura 9	Frecuencia según eficacia-----	28
Figura 10	Frecuencia según efectividad-----	29
Figura 11	Frecuencia según pago de horas-----	30
Figura 12	Frecuencia según rentabilidad-----	31
Figura 13	Frecuencia según clima laboral-----	32
Figura 14	Frecuencia según calidad de vida del empleado-----	33

RESUMEN

El presente trabajo de investigación estuvo orientada a analizar el comportamiento entre dos variables, “el grado de relación entre ausentismo laboral y la productividad en una empresa de Contac Center Omnicanal en Lima – 2022” como población se tuvo a los trabajadores de la empresa Contac Center que brinda servicio de atención al cliente por llamadas en gestión inbound y outbound, soporte técnico, venta y post venta, atención por redes sociales y Bot y gestión back office. Se realizó una investigación de tipo básica con enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, debido a que el principal objetivo fue demostrar la hipótesis planteada de nivel correlacional debido a que se analiza el comportamiento de dos variables, se tomó como muestra a 171 colaboradores de una población de 300 colaboradores de una empresa de Contac Center Omnicanal en Lima – 2022 , se tuvo 1 objetivo general y 6 específicos, como instrumento se aplicó la encuesta, y para la prueba de normalidad se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman por contar con datos no paramétricos, de acuerdo a los hallazgos con valores de p (sigma) menores de 0.05; se concluyó que, se acepta la hipótesis nula rechazando la hipótesis alterna, de este modo se demostró que el ausentismo laboral si se relaciona con la productividad con p- 0.413 con una correlación significativa de 41.3% lo que significa que a menor ausentismo laboral mayor será la productividad.

Palabras clave: Ausentismo laboral, motivación y productividad.

ABSTRACT

The present research work was oriented to analyze the behavior between two variables, "the degree of relationship between labor absenteeism and productivity in an Omnichannel Contact Center company in Lima - 2022" as population, the workers of the Contact Center company that provides customer service for calls in inbound and outbound management, technical support, sales and post-sales, social media and Bot support and back office management. A basic type research was carried out with a quantitative approach, correlational level and transectional cut since the data collected is analyzed in a single time, with a non-experimental design, because the main objective was to demonstrate the hypothesis raised at a correlational level due to that the behavior of two variables is analyzed, 171 employees were taken as a sample from a population of 300 employees of an Omnicanal Contact Center company in Lima - 2022, there was 1 general objective and 6 specific ones, as an instrument the survey was applied, and for the normality test, Spearman's Rho statistician was used because it had non-parametric data, according to the findings with p (sigma) values less than 0.05; It was concluded that the null hypothesis is accepted, rejecting the alternative hypothesis, in this way it was shown that absenteeism is related to productivity with p -value 0.413 with a significant correlation of 41.3%, which means that the lower the absenteeism, the higher will be productivity.

Keywords: Work absenteeism, motivation and productivity.

I. INTRODUCCIÓN

Estudios realizados por el Banco Mundial (2021) reportan un decrecimiento en el PBI de -3.6%. Malpass, director del Banco Mundial (2022) pronostica una reducción en la aceleración global de la economía de 4.4% a .3.2% esto debido al conflicto entre Rusia y Ucrania, así mismo refiere que la productividad se ha visto afectada desde la crisis financiera en 2007 acelerándose la crisis durante la pandemia de COVID – 19, “Global Productivity: Trends, Drivers and Policies” (2021) en su publicación refiere que la pandemia de COVID - 19 reduciría aún más la productividad durante los siguientes periodos haciendo referencia al 2022, por su lado Pazarbasioglu ejecutivo del banco mundial (2020) manifiesta que la economía de los países emergentes representa el 20% de los ingresos mientras que la participación de los países bajos es el 2% del PBI, en tal sentido se tiene la esperanza de emerger de forma positiva en la productividad durante la pandemia de COVID – 19, en ese sentido precisa aplicar de manera eficiente la tecnología para la aceleración de los mercados productivos.

Por su lado Ayhan Koe director del Grupo Perspectivas del Banco Mundial señala que la recesión ya se registraba antes de la pandemia por COVID-19 lo que conlleva a que se debe tomar medidas integrales para estimular las inversiones, reasignando recursos orientados a los sectores más productivos sostenidos en la tecnología y digitalización, el Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (2022) el PBI ha sido soportado en gran medida por los recursos bajo el sistema de teletrabajo, esta acción inmediata en las empresas ha evitado la caída estrepitosa de la economía en el mundo, en ese sentido Santos (2021) manifiesta que los líderes en el mundo confían en el teletrabajo como una alternativa favorable para incrementar la productividad y optimizar costos.

Mientras tanto en Perú respecto a la productividad, INEI informa que al cierre de marzo 2022 se incrementó en 3.79% respecto el periodo enero – marzo (2021) y 13.19% respecto al año anterior periodo enero- marzo, dentro de los que se ubican el rubro de telecomunicaciones y servicios (Contar Center) con una participación de 3.11% en el PBI nacional, teniendo en cuenta que el 80% de las empresas adoptaron la modalidad del teletrabajo. En el contexto de la Pandemia por la COVID -19 en Lima las empresas llamados esenciales como Contac Center implementaron sus operaciones en modalidad teletrabajo en un 95%, es así que el Contac Center como rubro de las telecomunicaciones mediante atención al cliente vía WhatsApp, chat, teléfono, correo, mail y Bot con el personal adaptado a la modalidad teletrabajo tuvo nuevos retos enfrentándose de pronto al uso de la tecnología y la digitalización que se convirtió en una herramienta fundamental para mantenerse operativos con la finalidad de incrementar la productividad, sin embargo la pandemia por COVID – 19 afectó a los colaboradores ocasionándole ausentismo de hasta 18% siendo el objetivo 6% de acuerdo al reporte semanal que emite la organización hecho que afectó la capacidad de respuesta e impactándole en la productividad de la empresa

Es así que la variable que se investigó fue la productividad durante la pandemia en modalidad teletrabajo, Sladogna (2017), define la productividad como el uso eficaz de los recursos de la empresa, y como segunda variable se investigó el ausentismo laboral, es la ausencia del personal a su puesto de trabajo y puede ser voluntario o involuntario que afecta directamente en los costos de la empresa deteriorando sus ingresos Morillo (2021), los autores refieren la importancia de un adecuado control del ausentismo para optimizar los recursos y garantizar la productividad.

En tanto la problemática en la productividad de la empresa Contac Center en Lima mediante teletrabajo se ocasionó por el descontrol y la desviación de los indicadores operativos como la calidad con resultados de 70% siendo el objetivo 95%, tiempo de atención elevado obteniendo como resultado 450 segundos, siendo el objetivo 390 segundos, otro indicador que se vio afectado es el ausentismo que los primeros meses de teletrabajo tuvo resultados de 18%, 16% y 17% respectivamente teniendo como objetivo 6% triplicando los resultados según el

reporte emitido por recursos humanos de forma diaria, semanal y mensual entre inasistencias, tardanzas, descansos médicos, la rotación que tiene como objetivo 5% sin embargo se incrementó hasta en 13% el personal renunciaba debido a la sobrecarga laboral, hecho que ocasionó la desmotivación afectando el clima laboral de los colaboradores que si cumplían con su jornada laboral.

Es este contexto nace la preocupación de los administradores del Contac Center, debido a que el elevado ausentismo afectó la productividad de la empresa porque no se cumple con la capacidad operativa, por ende, se deja de atender la cantidad de llamadas planificadas en el día, según contrato se tiene que cumplir con la dotación del personal en cada franja horaria (cada 30 minutos), al verse afectado la productividad impactó en los ingresos de la empresa, adicional a ello el Contac Center debe desembolsar una penalidad por incumplimiento de la dotación de personal ofrecido para el día, finalmente la proyección financiera se deteriora porque no se atendió todas las llamadas planificadas para el día debido al ausentismo (se factura por minuto hablado), esta problemática es recurrente durante el periodo de la pandemia y se ha convertido en un indicador incontrolable generando pérdidas económicas en la organización que preocupa a los administradores del rubro de Contac Center.

Es así que se tuvo como problema general: ¿Cuál es el nivel de relación entre el ausentismo laboral y la productividad en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima – 2022? y como problemas específicos se planteó 1. ¿Cuál es el nivel de relación entre el ausentismo laboral y eficacia en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima – 2022? 2. ¿Cuál es el nivel de relación entre el ausentismo laboral y efectividad en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima – 2022? 3. ¿Cuál es el nivel de relación entre el ausentismo laboral y eficiencia en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima – 2022? 4. ¿Cuál es el nivel de relación entre el ausentismo laboral y rentabilidad en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima – 2022? 5. ¿Cuál es el nivel de relación entre el ausentismo laboral y clima laboral en modalidad teletrabajo en

una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima – 2022? 6. ¿Cuál es el nivel de relación entre el ausentismo laboral y la calidad de vida del empleado en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima – 2022?

Para la justificación citamos a Hernández et al. (2014) quienes nos dice que todo trabajo de investigación debe tener además de objetivos una razón, y los beneficios que se puedan obtener de ella demostrando así su importancia de estudio, para los autores hay tres tipos de justificación. El presente estudio se justifica de forma teórica porque permitirá validar un conocimiento generalizado sobre esta unidad de estudio como el ausentismo laboral y la productividad durante el teletrabajo en el contexto de la pandemia, complementando teorías que son insuficientes en el contexto de la pandemia y el teletrabajo. Como justificación metodológica; el presente estudio sigue los lineamientos de un método científico, y para medir las variables se aplicó un instrumento de Isla (2021) adaptado al contexto de la presente investigación, y sus resultados se introducen en el repositorio de nuestra casa de estudios que servirán a los futuros investigadores como fuente para continuar con la investigación. Finalmente, la justificación práctica, el presente estudio se ejecutó con la finalidad de brindar información útil, proporcionar las herramientas necesarias que permitan diagnosticar, implementar y controlar el indicador de gestión como el ausentismo laboral que favorecerá el cumplimiento de la productividad en una empresa Contac Center Omnicanal en modalidad de teletrabajo en Lima.

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de relación que existe entre el ausentismo laboral y la productividad durante la pandemia en una Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima - 2022 de este modo se pueda determinar la relación y el impacto entre estas dos variables, finalmente los resultados puedan ser de utilidad beneficiando a la sociedad empresarial. De ello se derivan los objetivos específicos 1. Determinar el nivel de relación entre el ausentismo laboral y eficacia en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID-19 Lima - 2022. 2. Determinar el nivel de relación entre el ausentismo laboral y efectividad en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la

pandemia COVID-19 Lima - 2022. 3. Determinar el nivel de relación entre el ausentismo laboral y eficiencia en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID-19 Lima – 2022. 4. Determinar el nivel de relación entre el ausentismo laboral y rentabilidad en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID-19 Lima - 2022. 5. Determinar el nivel de relación entre el ausentismo laboral y el clima laboral en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID-19 Lima - 2022. 6. Determinar el nivel de relación entre el ausentismo laboral y la calidad de vida del empleado en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID-19 Lima – 2022.

Como hipótesis general: Existe relación significativa entre el ausentismo laboral y la productividad en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID-19 Lima - 2022, de ello deriva la hipótesis específica 1. Existe relación significativa entre el ausentismo laboral y la eficacia en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID-19 Lima - 2022. 2. Existe relación significativa entre el ausentismo laboral y la efectividad en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID-19 Lima – 2022. 3. Existe relación significativa entre el ausentismo laboral y la eficiencia en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID-19 Lima - 2022. 4. Existe relación significativa entre el ausentismo laboral y la rentabilidad en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID-19 Lima – 2022. 5. Existe relación significativa entre el ausentismo laboral y el clima laboral en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID-19 Lima – 2022. 6. Existe relación significativa entre el ausentismo laboral y la calidad de vida del empleado en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID-19 Lima – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Como teoría general se recurrió a la teoría de Chiavenato (2009) “Las necesidades humanas básicas” “recursos humanos” el cual se centra en el comportamiento social, creencias, expectativas, liderazgo y la motivación del empleado dentro de una empresa

Para Chiavenato el capital humano es la parte fundamental para que una organización pueda cumplir con sus metas y objetivos trazados, en ese sentido las empresas no funcionan de forma automática dependen de las personas para operar, controlar, sin ello no existiría el área personal , el autor menciona que hay dos formas de identificar el recurso humano (1) por sus características propias como los valores, actitudes y motivación (2) por su habilidades, al tratarse del recurso muy valioso para la empresa es primordial saber que para entender el comportamiento de las personas, se debe aceptar que as personas viven y se desenvuelven dentro de un campo psicológico, teniendo en cuenta que en ellas intervienes factores externos e internos que determinan el comportamiento del ser humano.

Factores como la motivación, a través de logros y cumplimiento de metas que deben ser reconocidos dentro de la organización, es así que un empleado motivado se desarrolla eficientemente en el trabajo.

La teoría basada en el estudio y el análisis de la conducta de las personas en el entorno laboral y su eficiencia, menciona que la motivación es un factor que determina la conducta dentro de la empresa que favorecerá desempeño, lo que significa que un empleado motivado cumple su jornada laboral de forma eficiente sus funciones, evitando conductas como el ausentismo que afecta la productividad de la organización.

Sobre la eficiencia; es el objetivo individual, mientras que le eficacia en el objetivo de las organizaciones Chiavenato (2009)

Para conocer los antecedentes nacionales, se recurrió a Luna (2021) que realizó una investigación orientada a determinar la relación los factores

psicosociales y del ausentismo laboral en Trujillo, estudio cuantitativo, correlacional, con una muestra de 52 colaboradores, obteniendo como resultado que no existe relación entre factores psicosociales y el ausentismo laboral obteniendo un resultado de ($p > 0.05$) rechazando su hipótesis dando lugar a la hipótesis nula.

Mientras que Peralta (2018) realizó un estudio con el propósito de determinar los factores del ausentismo laboral, en su estudio de tipo cuantitativo, transversal concluye que, los factores como la motivación, buen ambiente de trabajo y buena remuneración influyen en el ausentismo, con un valor de ($p = 0,000$; $r = 0.860$), y considera primordial gestionar el punto motivacional en las instituciones para asegurar la productividad de la misma.

En tanto Ccoyllo (2022) llevó un estudio con el propósito de determinar la relación entre políticas públicas de el ausentismo laboral, con un estudio cuantitativo transversal, no experimental con su muestra de 117 colaboradores obteniendo como resultado que si existe relación entre ambas variables con un valor de ($p = 0,000$; $r = 0.722$) aceptando la hipótesis.

Por su lado Isla (2021) quién tuvo como objetivo determinar la influencia del compromiso organizacional y la productividad, un estudio tipo aplicada, cuantitativo no experimental, teniendo como muestra 60 colaboradores, concluyendo que si hay relación directa entre ambas variables con resultado de ($p = 0,000 < 0.865$) aceptando la hipótesis inicial.

En tanto Quispe (2021) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre trabajo remoto y productividad, un estudio de tipo básica, correlacional, no experimental, utilizó como instrumento la encuesta virtual obteniendo como resultado que si existe relación moderada alta entre los constructos con nivel de ($p = 0,000 < 0,696$) aceptando la hipótesis planteada inicialmente.

Por su parte Santa Cruz et al., (2021) en su artículo tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación y la productividad laboral, teniendo como instrumento la encuesta virtual un estudio de tipo básica correlacional, obtiene

como resultados que existe relación alta entre la motivación y la productividad con ($p=0,000 \leq 0.655$) rechazando la hipótesis nula.

En lo concerniente a los estudios previos internacionales recurrimos a Ortiz (2019) en su artículo publicado en Colombia en su investigación orientado a analizar el clima organizacional en la productividad, de tipo correlacional tuvo como objetivo determina la relación entre clima organizacional y la productividad, concluye mencionando que si existe relación entre ambas variables con ($p=0,000 \leq 0.01$) teniendo como resultado el 99.9 de confiabilidad, en función a sus resultados el autor considera que es primordial cuidar el clima laboral como factor para mejorar la productividad laboral.

Por su parte Gómez (2021) en su trabajo publicado en México tuvo como objetivo encontrar relación entre coaching y productividad laboral, su instrumento fue la encuesta, tipo descriptivo correlacional, obteniendo como resultado una alta relación entre las variables en estudio ($p=0,000 \leq 0,83$) de este modo se da lugar a la hipótesis planteada, recomienda crear una unidad de coaching con la finalidad de mantener y contribuir a la productividad.

A su vez Vázquez (2018) en su artículo tiene como objetivo calcular la productividad laboral en función a un bono estructurado a nivel global, teniendo como resultado que no hay relación entre el bono y la productividad laboral, siendo de vital importancia la implantación de planes estructurados para mejorar la productividad en el sector, así mismo se halló deficiencia en los países de estudios que no todos tiene acceso a la tecnología en la dimensión que se requiere en el contexto de la pandemia, hecho que dificulta una productividad eficiente.

En tanto Urgilés (2019) en su investigación en Ecuador sobre la relación del coaching y la productividad laboral un estudio de tipo correlacional no experimental define que, si existe correlación entre las variables, mientras más aprendizaje y coaching reciban los colaboradores tendrán mayor productividad en la empresa.

Por otro lado, Aravena (2013) en su artículo publicado en Chile donde analiza el desempeño de la productividad en la economía a nivel de Latinoamérica, obteniendo como resultado que el incremento de capital mejora y la calidad de las

horas laboradas influyen de forma positiva a la productividad en contraparte se presenta los factores tradicionales que no incrementan capital y siguen el método convencional decrecen en su productividad, por ello impera la necesidad de un adecuado plan de crecimiento de la productividad seguido de un control eficiente en los países estudiados.

El teletrabajo tiene origen en el año 1976 en Alemania, sin embargo, es J. Nilles (1973) se formaliza el teletrabajo siendo denominado el padre del teletrabajo debido a su estudio que hiciera para la nasa en modalidad teletrabajo, Nilles sostuvo que si 1 de cada 7 trabajadores, hiciera teletrabajo no habría necesidad de importar combustible lo que se traduce en la optimización de costos de cara a las empresas.

Para la teoría de ausentismo laboral; tenemos a Chiavenato (2009) quién en su publicación sobre los recursos humanos concreta que el ausentismo son las ocasiones que el empleado falta a su centro de trabajo, puede ser por faltas, tardanza o por diversas causas y hasta el momento no hay estudios que logren analizar el valor real de la repercusión del ausentismo en la productividad, mientras tanto Mora (2021) manifiesta que, el ausentismo es el resultado de algún conflicto en los colaboradores dentro de la empresa el cual es expresado de forma indirecta y es ocasionada indistintamente de la jerarquía que ocupe el colaborador, por su parte Morillo (2021) precisa que al ausentismo como la inasistencia de un trabajador a su puesto de labores que puede ser voluntario o involuntario afectando directamente en los costos e ingresos de la empresa Stabio (2014) en su investigación publicado Argentina titulado “factores que determinan el procesos en la organización define el ausentismo como una incidencia grave para la empresa y todos los negocios pequeños, medianos o grandes presentan un porcentaje de ausentismo de sus colaboradores, en tanto Isla (2021) en tu trabajo cuantitativo correlación en Trujillo sobre el compromiso y la productividad durante la pandemia nos menciona que, el ausentismo es un fenómeno ocasionado por alguna incidencia, y está relacionado con la asistencia a su centro de labores donde los factores pueden ser diversos desde motivos personales u organizacionales sin distinción de rangos como; la edad, sexo o religión, esta incidencia es muy recurrente en los centros de contacto.

Causas del ausentismo; el ausentismo es la falta de un empleado durante el tiempo que debe estar laborando, las causas no siempre son del empleado, a ocasiones la responsabilidad es de la empresa y su capacidad de control y supervisión, la escasa motivación y estímulo o las inadecuadas condiciones para trabajar.

El ausentismo; es parte de la conducta del empleado que afecta directamente en el resultado de su desempeño y cumplimiento de objetivo (en producto o servicio) y como consecuencia afecta la productividad de la organización.

Cálculo del ausentismo.

$$\text{Ausentismo} = \frac{\text{Número de hombres} \times \text{Días perdidos por ausencia en el trabajo}}{\text{Valor promedio} \times \text{número de días trabajados}} \times 100$$

La teoría de la productividad; para Jaimes et al., (2018) emerge del cumplimiento de los objetivos, teniendo en cuenta factores como la dimensión humana donde se consideran la motivación, satisfacción, trabajo en equipo, cultura organizacional y la dimensión de proceso productivo donde intervienen materia prima, mano de obras, dirección y tecnología y economía. Mientras tanto para (Burches, 2020) la productividad permite determinar cuánto trabajo se ha tomado para producir un producto cuantificado por unidad, de ese modo se puede decir que la productividad es el desempeño en promedio producido por cada trabajador, por ende toda productividad mide el desempeño del colaborador en la empresa Sladogna (2017), sostiene que la productividad es el desempeño del colaborador y para ello debe tener un adecuado clima laboral donde se desempeñe con satisfacción los roles que tiene en la empresa. Por otro lado, respecto a la productividad en modalidad remoto y para ello tenemos a los autores Peña et al., (2021) que manifiestan que la modalidad home office es una modalidad que el mundo aplicó ante la necesidad de seguir vigentes económicamente, sin embargo, no todos cumplían los estándares para el buen desempeño de la productividad, en esa línea tenemos a Uribe (2021) quien en su estudio realizado sobre la

productividad en teletrabajo concluye que un 36 % de colaboradores no están de acuerdo con el nuevo sistema de trabajo remoto, por factores que se han tornado desfavorables como problemas técnicos, infraestructura, problemas tecnológicos factores que elevan el nivel de estrés en el colaborador, mientras que Quispe (2021) sostiene que existe una relación directa entre el trabajo remoto y la productividad con factores que implican directamente en el buen desempeño, la dimensiones se toman de referencia a León (2018), Isla (2021) que conceptualizan que la productividad se cuantifica por el total en unidades producidas dividiéndose entre los recursos empleados para su producción considerando y describen 3 dimensiones; técnica, se interrelacionan los factores que son utilizados durante la medición de la productividad, teniendo como medida cada producto obtenido por hora teniendo en cuenta la eficiencia, es logro de los objetivos optimizando el uso de recursos, la eficacia, es el cumplimiento de objetivos, utilizando el tiempo y recursos planificados, la efectividad, es el grado o nivel de logro de los resultados no es necesarios tener en cuenta los recursos empleados; económica tiene a fin maximizar la producción a través donde se interrelaciona factores como la mano de obra, capital, administración; rentabilidad, es una comparación entre los ingresos generados y el capital llamado inversión, social donde el protagonista es el capital humano considerada pieza fundamental en la producción eficiente, considerando la motivación, clima laboral, y calidad de vida del colaborador.

Por lo tanto, la productividad es el resultado de una actividad en conjunto donde intervienen la tecnología, el hombre y la economía a través del capital, así mismo el desempeño de las organizaciones es medido a través de su productividad.

De los autores referidos, se tomó como referencia la teoría Isla (2022) quien realizó una investigación enfocada en el compromiso organizacional en la productividad en modalidad teletrabajo, obteniendo como resultado que ambas variables están estrechamente relacionadas, teoría que se demostró en el presente trabajo de investigación.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación.

Los autores Hernández et al., (2014) señalan que hay 2 tipos de investigación; básica o aplicada. Básica, investigación orientada a la exploración de nuevos conocimientos que no necesariamente tiene una finalidad específica. Aplicada, enriquece y aporta a la búsqueda de nuevos conocimientos y analiza el comportamiento de entre las variables con el propósito de que el resultado de ello sea de utilidad para futuros investigadores.

Tipo básica, debido a que se investigó el fenómeno de dos variables, el comportamiento del ausentismo laboral sobre la productividad.

Tipos de enfoque; según Hernández & Mendoza (2018) hay 3 tipos de enfoque cualitativa, en esta fase no se utiliza la estadística para el cálculo de los resultados, mixto, con este enfoque aplicamos ambos tipos de investigación utilizando las herramientas necesarias para obtener resultados de acuerdo al objetivo, cuantitativo

Para el presente estudio se aplicó el enfoque cuantitativo debido a que se describió, probó, se confirmó los fenómenos que establecieron la causalidad de las variables ausentismo laboral y productividad Hernández & Mendoza (2018)

Diseño de investigación; en el presente estudio se aplicó el tipo de investigación no experimental también llamado observacional, su principal objetivo es demostrar la hipótesis ya planteada sin variar o modificar los datos de las variables. Bernal (2010), en tanto Hernández & Mendoza (2018) mencionan que la investigación no experimental es el estudio que se realiza sobre información ya existente donde no existe manipulación ni el control sobre de datos ya definidos, con la finalidad de encontrar alguna relación entre variables. De acuerdo con los autores en la presente investigación se ha conservado la originalidad de los datos sin modificar o manipular dato alguno, se investigó los datos recogidos mediante el instrumento de la encuesta en el periodo establecido que fue el objeto de este estudio, corte: Transversal transeccional porque se busca recoger la información en un solo momento. Bernal (2010)

Nivel: Correlacional Simple, según Sánchez (2018) es el estudio que se ejecuta a 1, 2 o más variables con el fin de encontrar inferencia entre ellas posterior al análisis, en este estudio se tuvo como propósito encontrar la relación entre ausentismo laboral y la productividad.

Clasificación de variables según el nivel de abstracción; para Sánchez (2018) existen 3 niveles de variables, variables generales, intermedias, empíricas

La clasificación de la presente investigación es empírica, porque las variables del ausentismo laboral y la productividad son medibles, observables y cuentan con dimensiones.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Ausentismo laboral.

Definición conceptual. El ausentismo es el resultado de un conflicto dentro de una organización que se traduce de forma directa o indirecta ocasionada en todo nivel de una empresa. Mora (2021).

Definición operacional. El ausentismo laboral será medido a través de un cuestionario de escala ordinal con 19 ítems con nivel de respuesta (1) nunca

(2) casi nunca (3) algunas veces (4) casi siempre (5) siempre.

Variable 2: La Productividad.

Definición conceptual. Permite medir cuánto trabajo que se ha tomado para producir un producto cuantificado por unidades, de ese modo se puede decir que la productividad es el desempeño en promedio producido por cada trabajador, por ende, toda productividad mide el desempeño del colaborador dentro de la empresa Sladogna (2017).

Definición operacional. La variable productividad será medido a través de un cuestionario de escala ordinal con 20 ítems con nivel de respuesta (1) nunca (2) casi nunca (3) algunas veces (4) casi siempre (5) siempre. Ambas variables se aplicará el cuestionario con 19 y 20 ítems respectivamente adecuados a las variables de tal modo que el resultado sea medible.

3.3 Población y muestra

Población: La población para el estudio de las variables ausentismo y la productividad se tiene 300 colaboradores en modalidad teletrabajo de la empresa Contac Center Omnicanal en Lima – 2022.

Bernal (2010) es un grupo de elementos sobre la cuales se ejerce la investigación para ello se debe considerar el alcance y el tiempo, en tanto Hernández et al., (2014) definen como la población al conjunto de elementos con características en común que serán objeto de estudio.

Margen de Error, Hernández et al., (2014) definen que este intervalo es de 0.5% haciendo referencia al porcentaje de error

Nivel de confianza, Hernández et al., (2014) definen que el nivel de confianza es de 95% sobre la muestra elegida de forma aleatoria.

Desviación estándar, Hernández et al., (2014) es la desviación sobre el total de la muestra elegida para el análisis o estudio.

La muestra es una parte de la población de donde se obtiene información para que las variables puedan ser medibles Bernal (2010) en tanto Hernández et al., (2014) es un extracto de subconjunto de la población que es seleccionada de forma aleatoria, dicha muestra debe mostrarse representativa.

Para esta investigación la muestra es de 168 colaboradores en modalidad teletrabajo de una empresa Contac Center en Lima – 2022, de una población de 300 sujetos, sin embargo, durante la encuesta se logró recolectar 171 encuestas y para tener mayor repetitividad se decidió utilizar los 171 sujetos quienes fueron encuestados de forma virtual y aleatoria utilizando Google forms.

Cálculo de muestra

N = Tamaño de la muestra.

Z = Niveles de confianza = 1.96

E = Límite aceptable de error de la muestra

P = 0.5 (probabilidad a favor)

$$N = \frac{Z^2 N \cdot P \cdot Q}{Z^2 \cdot P \cdot Q + (N - 1) E^2} = 168$$

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

La técnica que se utilizó para la presente investigación es el cuestionario, los datos se obtuvo mediante una encuesta, se descargó a una base de Excel de forma ordenada codificando con números y letras para cada variable, luego fue procesado, el software que se utilizó para esta investigación es el sistema Jasp basado en R versión 0.16.2, luego de procesar la información se interpretó los resultados que se plasmaron es esta investigación; Hernández et al.,(2014) manifiestan que en esta fase de la investigación es donde se aplica uno o más instrumentos con el fin de obtener información relevante sobre las variables.

Como instrumento se utilizó el cuestionario de Isla (2021) adaptado para la presente investigación, desde donde se alcanzó la pesquisa solicitada, y finalmente fueron sometidos a un análisis estadístico.

La recolección de datos cuantitativo debe tener relevancia, debe permitir ejecutar un análisis estadístico, comparar datos y Hernández et al., (2014)

Validez, es el grado que resulta del instrumento aplicado para medir una o más variables que son objeto de investigación Hernández et al., (2014)

Se validó el contenido del instrumento utilizado para la presente investigación, recurriendo a 3 expertos quienes dieron su V° B° del instrumento a utilizarse con las variables ausentismo laboral y productividad.

Juicio de expertos.

Tabla 1

Validación de juicio de expertos.

Experto	DNI	Juicio
Mg. Fernández Malpartida, Walter Miguel	44422581	Aplicable
Mg. José Luis Milla Flores	40291027	Aplicable
Mg. Edinson Germán Torres Guzmán	40700745	Aplicable

Nota. El gráfico revela el resultado del juicio de los 3 expertos donde cada uno firmó determinando la aplicabilidad del instrumento utilizado para este trabajo.

Confiabilidad.

En esta etapa se aplicó un software Jasp versión 0.16.2 JASP basada en R con el estadístico alfa de Crombach que como principio nos dice que los resultados deben ser los más cercanos a 1, si, el resultado es $\leq 0,7$ es considerado confiable tenemos a Hernández et al., (2014) que nos dicen que, en esta etapa se mide el grado de repetición de las respuestas de los encuestados en un grupo o muestra.

Dónde:

K: El número de ítems

$\sum v_i$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

vt: Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left(1 - \frac{\sum v_i}{vt} \right)$$

Tabla 2

Niveles de Confiabilidad.

Nulo	Baja	Aceptable	Elevado	Perfecto
0	6		9	1

En esta investigación con 50 sujetos se ha obtenido un grado de confiabilidad de 0.92 de acuerdo a los resultados obtenidos nuestra muestra en confiable por encontrarse dentro de los parámetros según el autor.

Tabla 3

Prueba de confiabilidad de las variables ausentismo y productividad.

Frequentist Scale Reliability Statistics

Estimate	Cronbach's α
Point estimate	0.923
95% CI lower bound	0.887
95% CI upper bound	0.949

Nota. La tabla muestra la escala donde se ha determinado la confiabilidad de los datos en ambas variables con 0,923 con un total de 39 elementos

Tabla 4.*Detalle de prueba de confiabilidad de las variables ausentismo y productividad.*

Item	If item dropped
	Cronbach's α
ast1	0.923
ast2	0.924
ast3	0.922
ast4	0.926
ast5	0.921
ast6	0.920
ast7	0.925
ast8	0.925
ast9	0.919
ast10	0.921
ast11	0.922
ast12	0.927
ast13	0.927
ast14	0.918
ast15	0.924
ast16	0.920
ast17	0.919
ast18	0.924
ast19	0.919
pr1	0.919
pr2	0.919
pr3	0.919
pr4	0.919
pr5	0.919
pr6	0.918
pr7	0.919
pr8	0.919
pr9	0.918
pr10	0.926
pr11	0.918
pr12	0.921
pr13	0.920
pr14	0.918
pr15	0.919
pr16	0.919
pr17	0.919
pr18	0.918
pr19	0.918
pr20	0.919

Nota. Resultado de la variable ausentismo la escala nos muestra un resultado de 0.78 siendo confiable detalle por ítems con 19 elementos.

3.5 Procedimientos

Se encuestó a los colaboradores de la empresa Contac Center en Julio 2022 a un total de 171 colaboradores de edades entre 18 y 55 años de ambos sexos femenino y masculino que son la muestra de la población elegida para esta investigación, posteriormente la información fue volcada de forma ordenada en

Excel para luego ser codificada y numerada, luego se procesó por el software Jasp versión 0.16.2 JASP basada en R.

3.6 Métodos de análisis de datos

Hernández et al., (2014) mencionan que para analizar los datos se debe tener en cuenta dos puntos; primer punto la estadística que es una porción del entorno y como segundo punto es que lo que resulte del proceso estadístico debe ser interpretado en función al argumento.

En función a lo referido por los autores, en la presente investigación se ordenó la información producto de la encuesta vía Google a través del drive form luego fue ordenado en Excel por Ítems y códigos y procesado a través del software JASP basado en R y de acuerdo a los resultados analizar el comportamiento de las variables ausentismo laboral y la productividad.

Siguiendo lo mencionado por los autores Hernández et al., (2014) en la fase dos se procedió a analizar la estadística descriptiva con pruebas no paramétricas debido a que las variables son cuantitativas porque son números medibles con números enteros, mediante ello poder analizar las variables que son datos ordinales, y lo que resulta de ello es la información que se consignó en esta investigación.

Como fase final, según Hernández et al., (2014) el tipo de estadística descriptiva es usada para estimar los parámetros y la prueba de hipótesis para ello se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman

Dónde:

ρ = Rho de Spearman

N= Muestra

D= Diferencias entre variables

$$\rho = 1 - \frac{6\sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

3.7 Aspectos éticos.

Hernández et al., (2014) nos dice que toda investigación se debe desarrollar con un alto sentido de responsabilidad y honradez, dado que los resultados de ello servirán a futuros investigadores como fuente de estudio.

Respecto a los aspectos éticos se utilizó la encuesta que fue efectuada al personal del Contac Center de donde se obtuvo información con total confidencialidad, así mismo este informe se trabajó bajo los parámetros de la casa de estudios la universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo.

Tabla 5 *Tabla de frecuencia según ausentismo laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	1,7	1,7	1,7
Algunas veces	82	47,4	47,4	49,1
Casi siempre	70	40,5	40,5	89,6
Siempre	18	10,4	10,4	100,0
Total	173	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

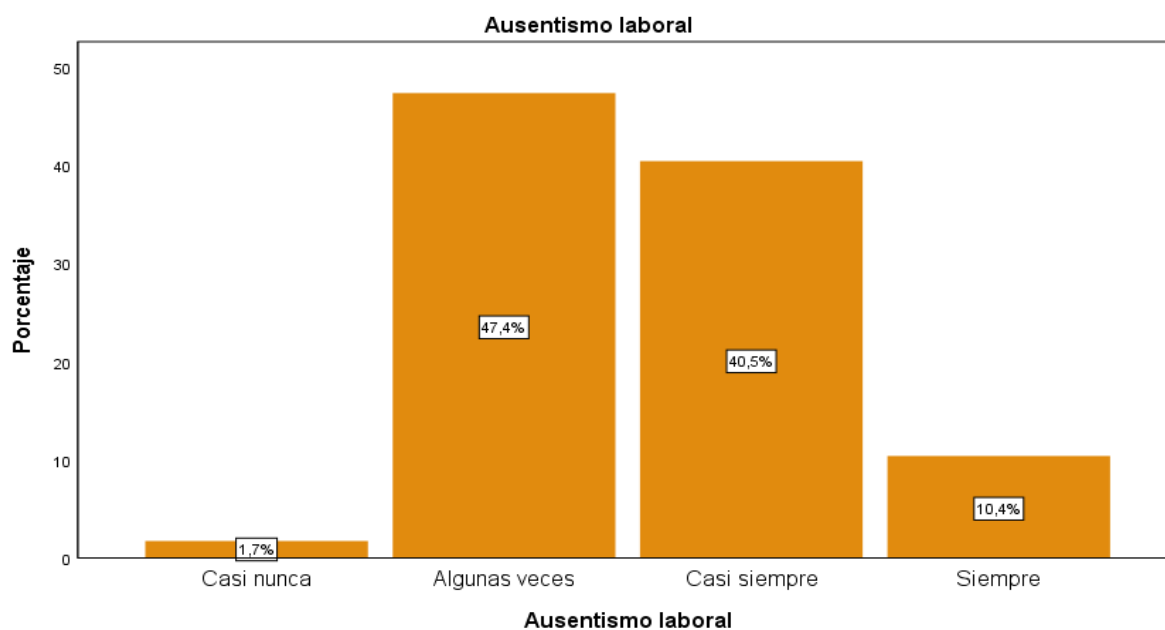


Figura 01. Frecuencia según ausentismo laboral

Interpretación: Como resultado, se tiene que el 47.4% indican que algunas veces tienen ausentismo laboral, el 40.5 % casi siempre, el 10.4% siempre y el 1.7% indican casi nunca.

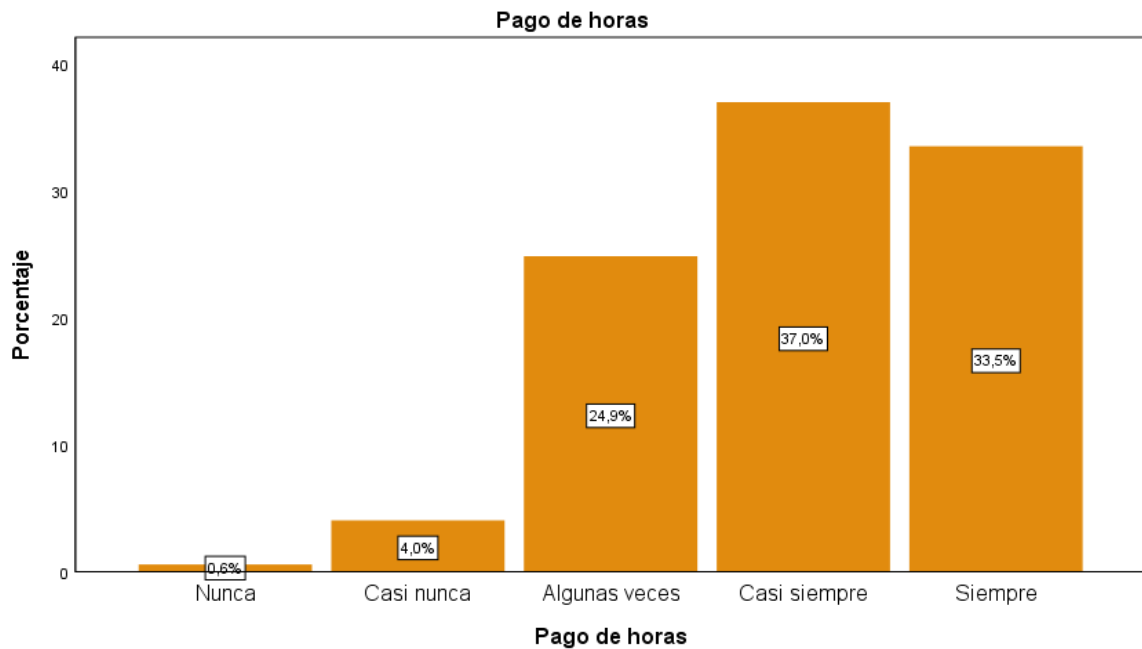
Tabla 6.

Tabla de frecuencia según pago de horas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	,6	,6	,6
Casi nunca	7	4,0	4,0	4,6
Algunas veces	43	24,9	24,9	29,5
Casi siempre	64	37,0	37,0	66,5
Siempre	58	33,5	33,5	100,0
Total	173	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Figura 02. Frecuencia según pago de horas



Interpretación:

Como resultado, se tiene que el 37.0% indican que casi siempre reciben pago por horas laboradas, el 33.5 % siempre, el 24.9% algunas veces, el 4.0% casi nunca y el 0.6% indican nunca.

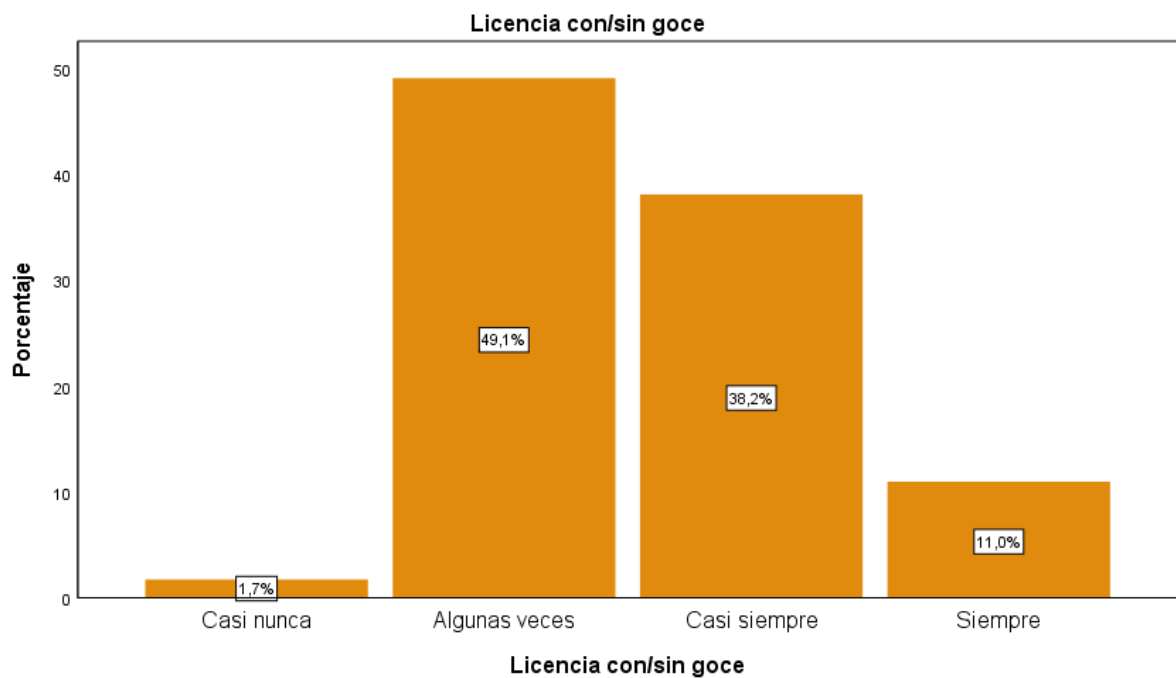
Tabla 7.

Tabla de frecuencia según licencia con/sin goce

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	1,7	1,7	1,7
Algunas veces	85	49,1	49,1	50,9
Casi siempre	66	38,2	38,2	89,0
Siempre	19	11,0	11,0	100,0
Total	173	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Figura 03. Frecuencia según Licencia con/sin goce



Interpretación:

Como resultado, se tiene que el 49.1% indican que algunas veces reciben licencia son/sin goce, el 38.2 % casi siempre, el 11.0% siempre y el 1.7% indican casi nunca.

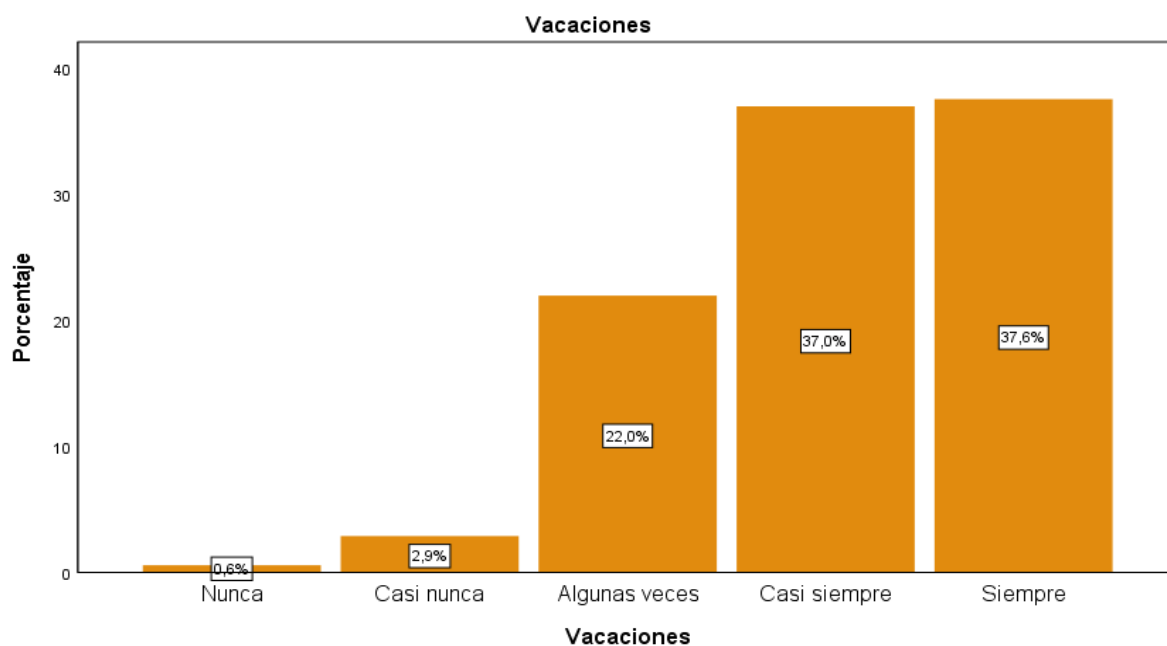
Tabla 8.

Tabla de frecuencia según vacaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	,6	,6	,6
Casi nunca	5	2,9	2,9	3,5
Algunas veces	38	22,0	22,0	25,4
Casi siempre	64	37,0	37,0	62,4
Siempre	65	37,6	37,6	100,0
Total	173	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Figura 04. Frecuencia según vacaciones



Interpretación:

Como resultado, se tiene que el 37.6% indican que siempre tienen vacaciones, el 37.0 % casi siempre, el 22.0% algunas veces, el 2.9% casi nunca y el 0.6% indican nunca.

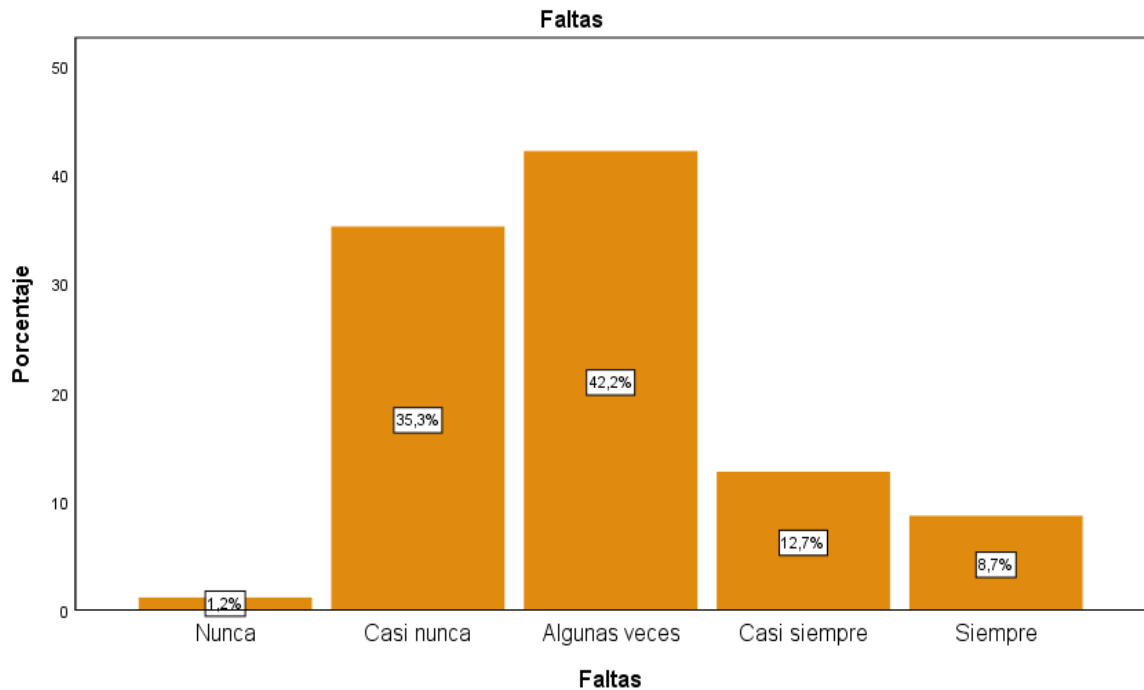
Tabla 9.

Tabla de frecuencia según faltas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	1,2	1,2	1,2
Casi nunca	61	35,3	35,3	36,4
Algunas veces	73	42,2	42,2	78,6
Casi siempre	22	12,7	12,7	91,3
Siempre	15	8,7	8,7	100,0
Total	173	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Figura 05. Frecuencia según faltas



Interpretación:

Como resultado, se tiene que el 42.2% indican algunas veces faltan, el 35.3 % casi nunca, el 12.7% casi siempre, el 8.7% siempre y el 1.2% indican nunca.

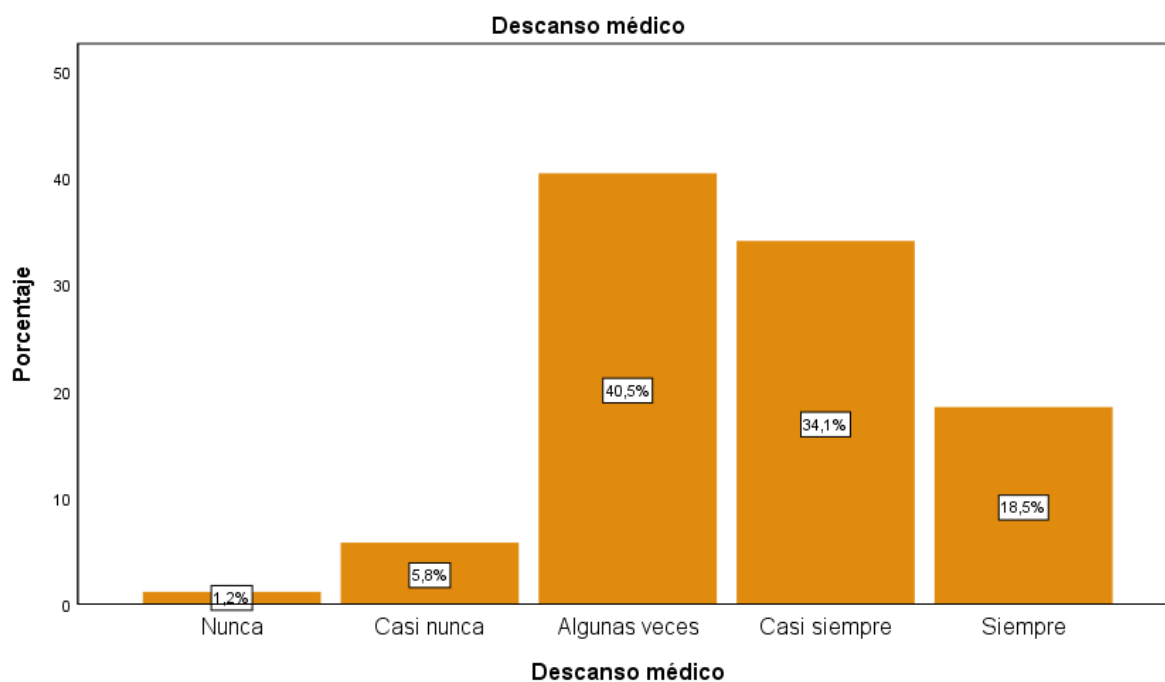
Tabla 10.

Tabla de frecuencia según descanso médico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	1,2	1,2	1,2
Casi nunca	10	5,8	5,8	6,9
Algunas veces	70	40,5	40,5	47,4
Casi siempre	59	34,1	34,1	81,5
Siempre	32	18,5	18,5	100,0
Total	173	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Figura 06. Frecuencia según descanso médico



Interpretación:

Como resultado, se tiene que el 40.5% indican que algunas veces tienen descanso médico, el 34.1 % casi siempre, el 18.5% siempre, el 5.8% casi nunca y el 1.2% indican nunca.

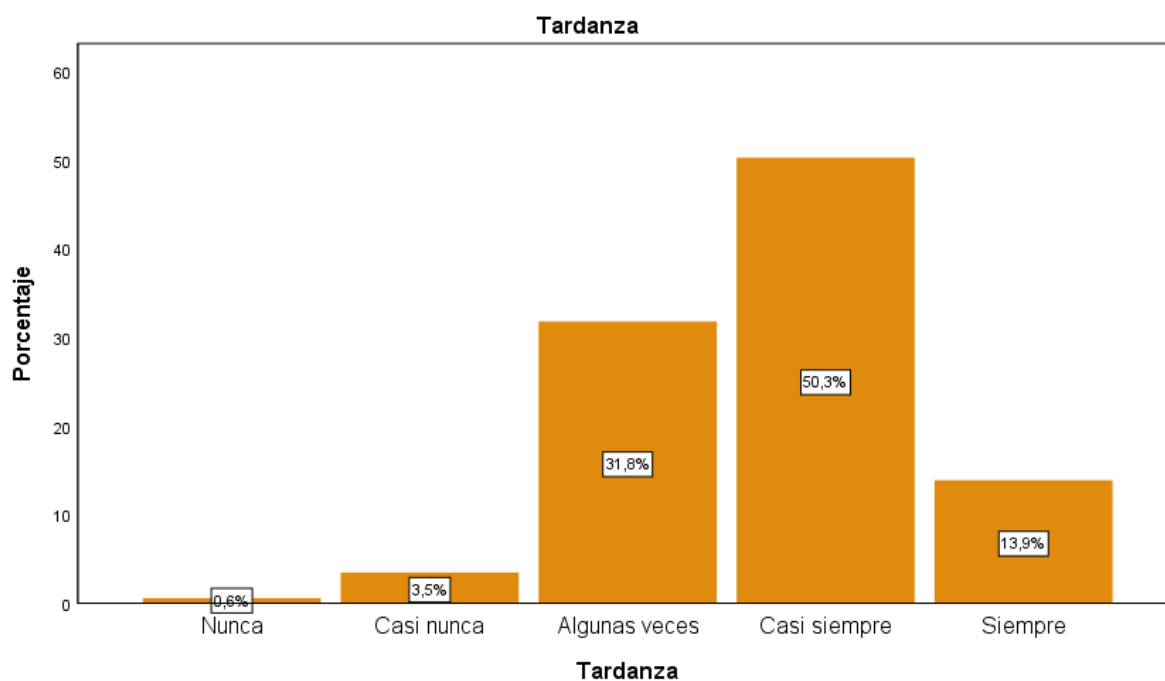
Tabla 11.

Tabla de frecuencia según tardanza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	,6	,6	,6
Casi nunca	6	3,5	3,5	4,0
Algunas veces	55	31,8	31,8	35,8
Casi siempre	87	50,3	50,3	86,1
Siempre	24	13,9	13,9	100,0
Total	173	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Figura 07. Frecuencia según tardanza



Interpretación:

Como resultado, se tiene que el 50.3% indican que casi siempre llegan tarde a su trabajo, el 31.8 % algunas veces, el 13.9% siempre, el 3.5% casi nunca y el 0.6% indican nunca.

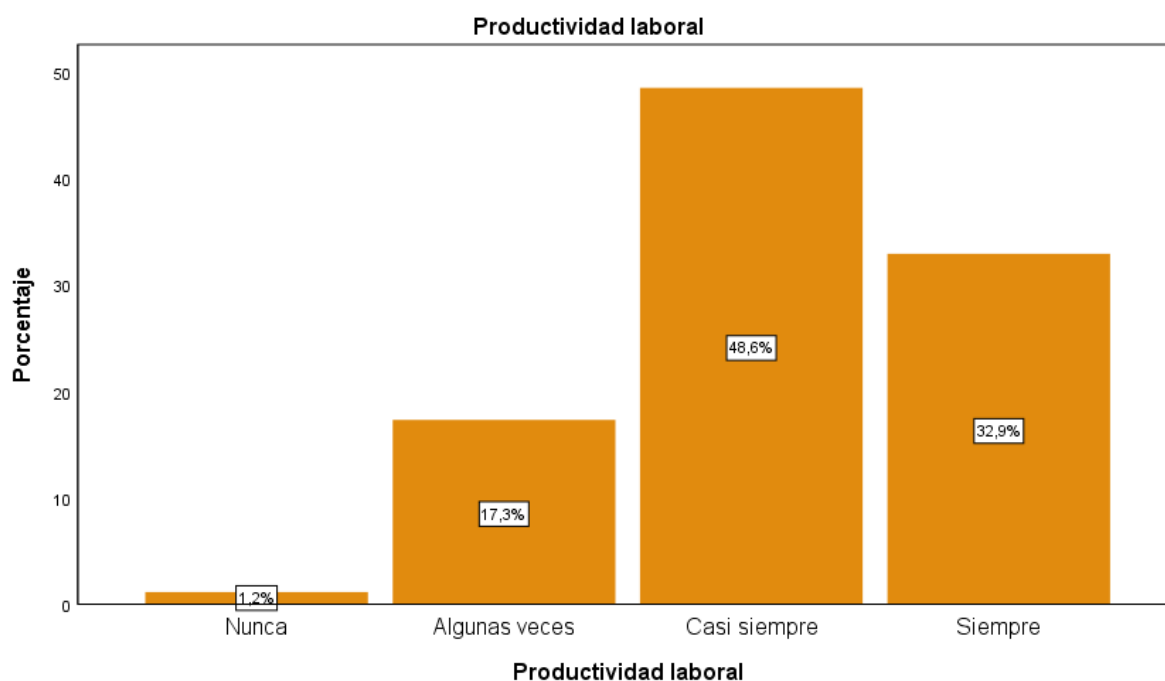
Tabla 12.

Tabla de frecuencia según productividad laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	1,2	1,2	1,2
Algunas veces	30	17,3	17,3	18,5
Casi siempre	84	48,6	48,6	67,1
Siempre	57	32,9	32,9	100,0
Total	173	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Figura 08: Productividad



Interpretación:

Como resultado se tiene que el 48.6% indican que casi siempre son productivos laboralmente, el 32.9 % siempre, el 17.3% algunas veces y el 1.2% indican nunca.

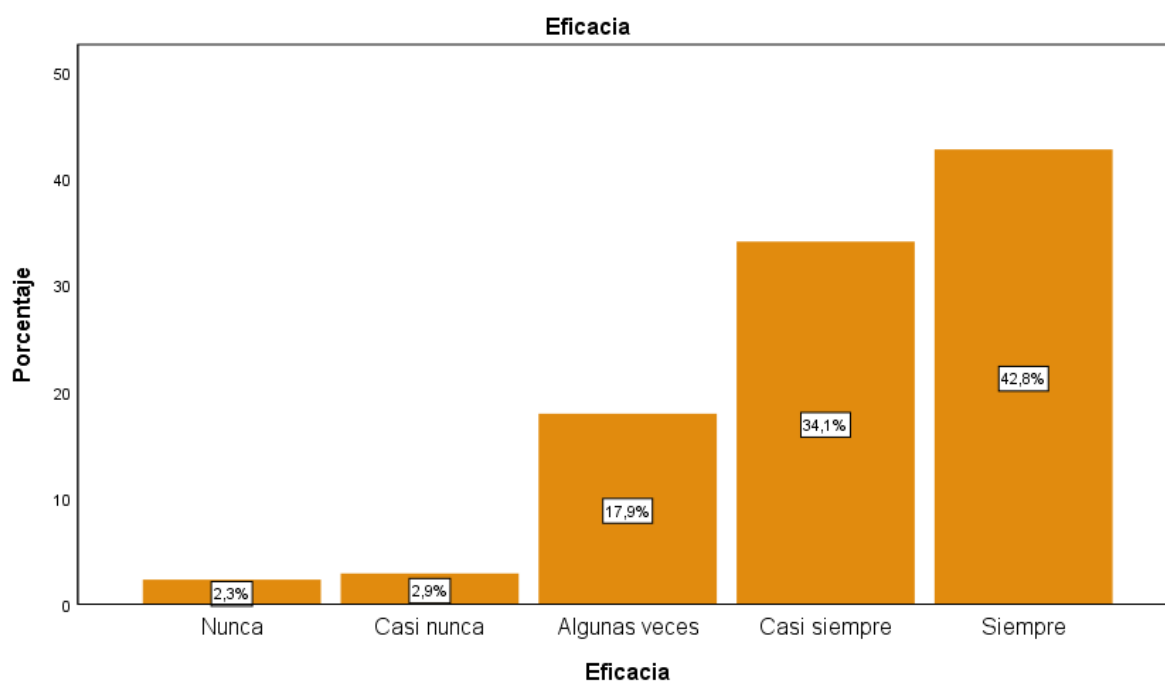
Tabla 13.

Tabla de frecuencia según eficacia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	2,3	2,3	2,3
Casi nunca	5	2,9	2,9	5,2
Algunas veces	31	17,9	17,9	23,1
Casi siempre	59	34,1	34,1	57,2
Siempre	74	42,8	42,8	100,0
Total	173	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Figura 09. Frecuencia según eficacia



Interpretación:

Como resultado, se tiene que el 42.8% indican que siempre son eficientes, el 34.1 % casi siempre, el 17.9% algunas veces, el 2.9% casi nunca y el 2.3% indican nunca.

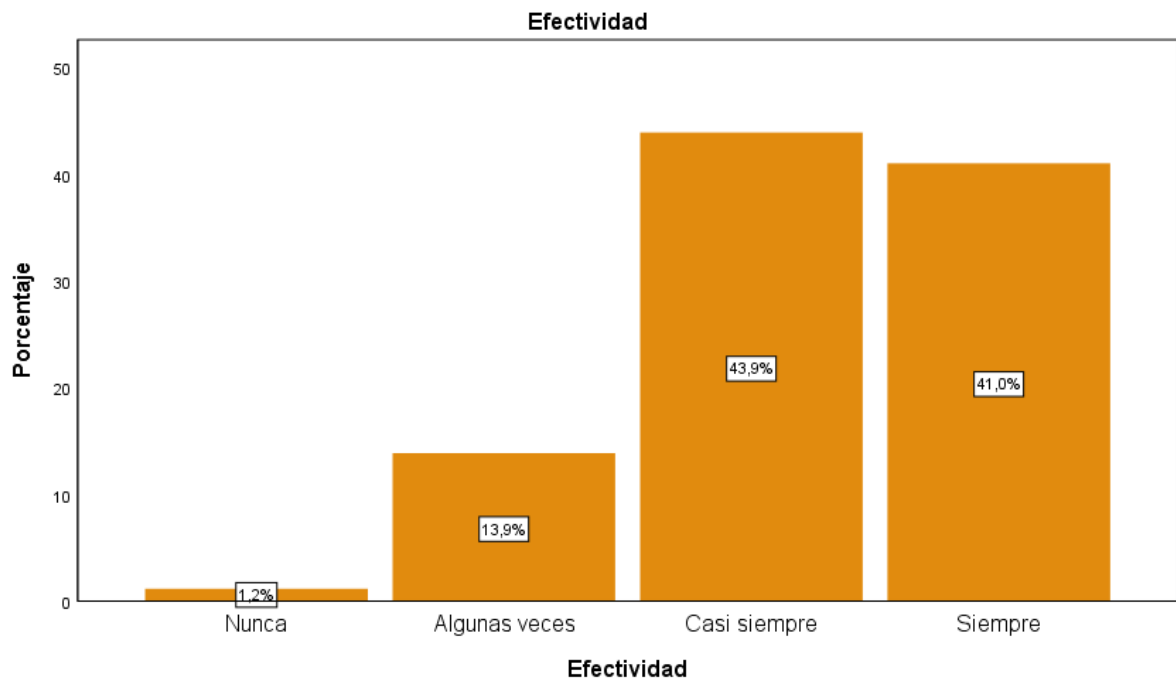
Tabla 14.

Tabla de frecuencia según efectividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	1,2	1,2	1,2
Algunas veces	24	13,9	13,9	15,0
Casi siempre	76	43,9	43,9	59,0
Siempre	71	41,0	41,0	100,0
Total	173	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Figura 10. Frecuencia según efectividad



Interpretación:

Como resultado, se tiene que el 43.9% indican que casi siempre son efectivos en su trabajo, el 41.0 % siempre, el 13.9% algunas veces, y el 1.2% indican nunca.

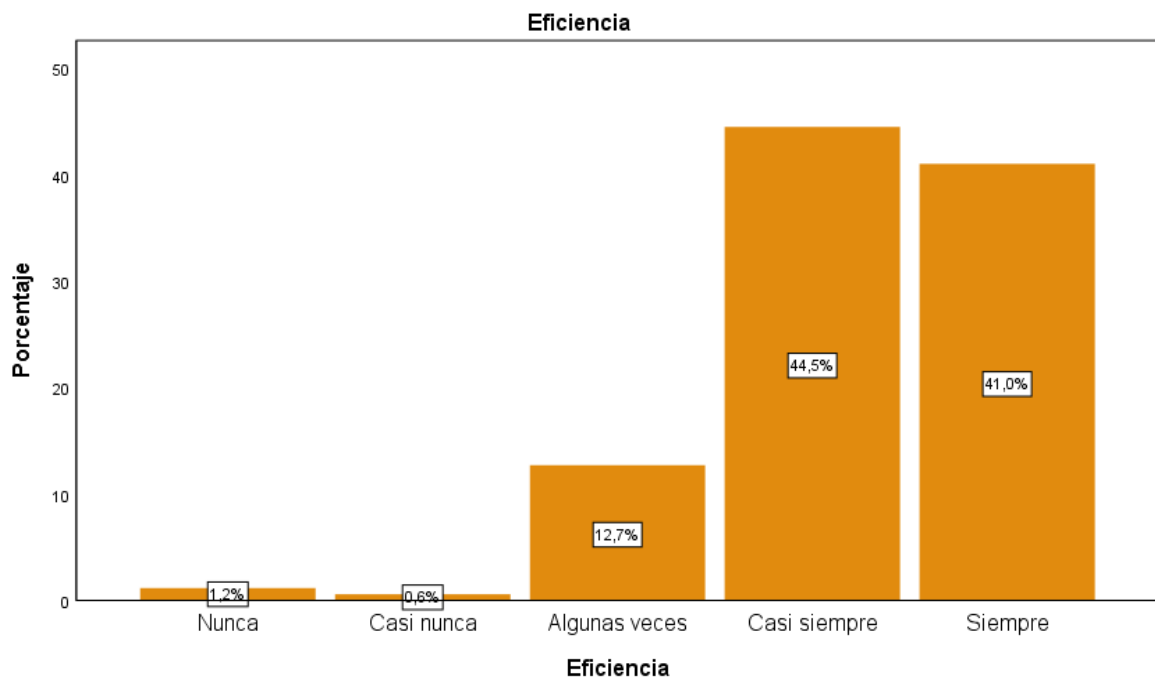
Tabla 15.

Tabla de frecuencia según eficiencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	1,2	1,2	1,2
Casi nunca	1	,6	,6	1,7
Algunas veces	22	12,7	12,7	14,5
Casi siempre	77	44,5	44,5	59,0
Siempre	71	41,0	41,0	100,0
Total	173	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Figura 11. Frecuencia según eficiencia



Interpretación:

Como resultado, se tiene que el 44.5% indican que casi siempre son eficientes en su trabajo, el 41.0% siempre, el 12.7% algunas veces, el 1.2% nunca y el 0.6% indican casi nunca.

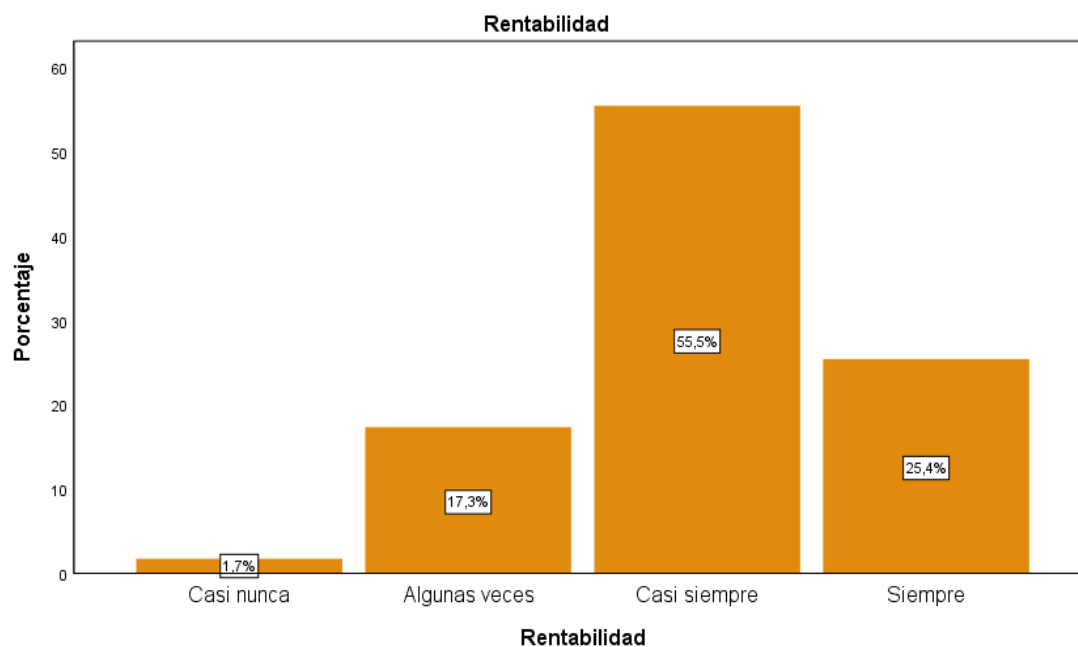
Tabla 16.

Tabla de frecuencia según Rentabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	1,7	1,7	1,7
Algunas veces	30	17,3	17,3	19,1
Casi siempre	96	55,5	55,5	74,6
Siempre	44	25,4	25,4	100,0
Total	173	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Figura 12. Frecuencia según rentabilidad



Interpretación:

Como resultado, se tiene que el 55.5% indican que casi siempre son rentables, el 25.4 % siempre, el 17.3% algunas veces y el 1.7% casi nunca.

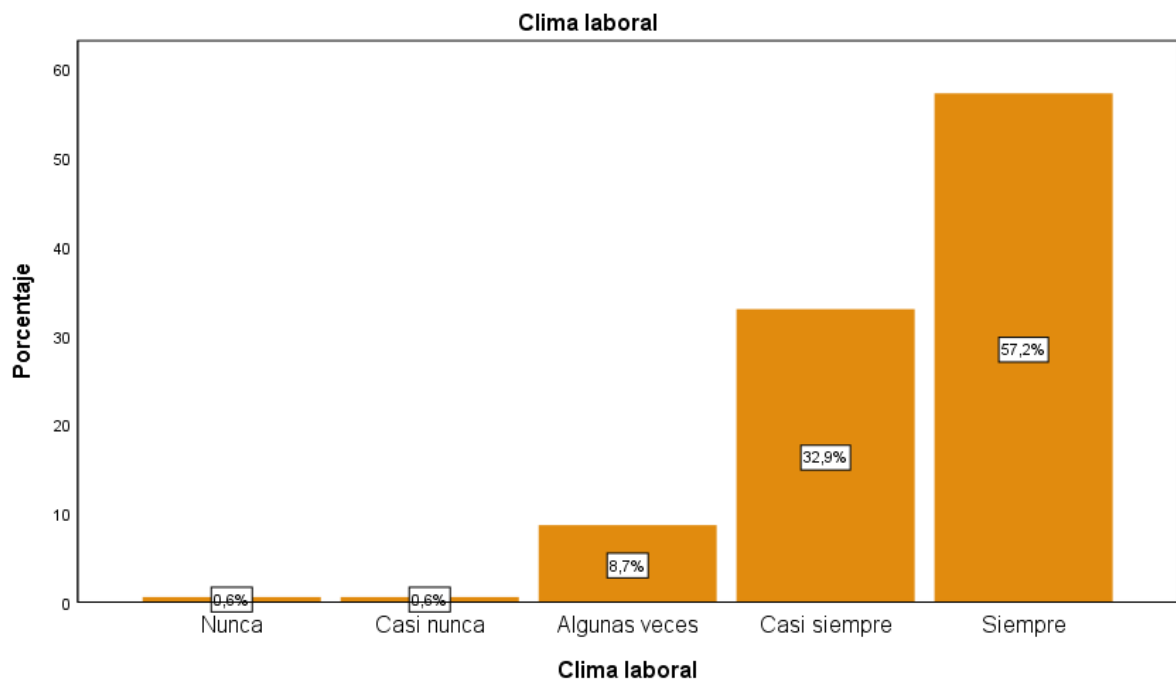
Tabla 17.

Tabla de frecuencia según clima laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	,6	,6	,6
Casi nunca	1	,6	,6	1,2
Algunas veces	15	8,7	8,7	9,8
Casi siempre	57	32,9	32,9	42,8
Siempre	99	57,2	57,2	100,0
Total	173	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Figura 13. Frecuencia según clima laboral



Interpretación:

Como resultado, se tiene que el 57.2% indican que siempre tienen un buen clima laboral, el 32.9 % casi siempre, el 8.7% algunas veces, el 0.6% casi nunca y el otro el 0.6% indican nunca.

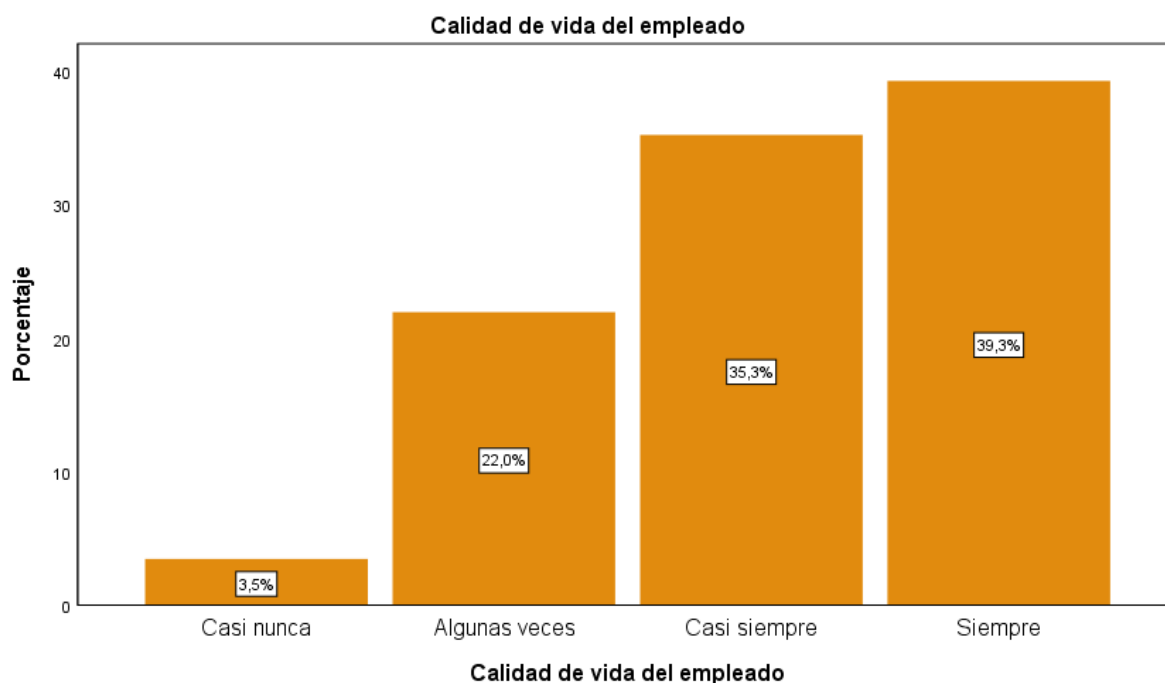
Tabla 18.

Tabla de frecuencia según calidad de vida del empleado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	6	3,5	3,5	3,5
Algunas veces	38	22,0	22,0	25,4
Casi siempre	61	35,3	35,3	60,7
Siempre	68	39,3	39,3	100,0
Total	173	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Figura 14. Frecuencia según calidad de vida del empleado



Interpretación:

Como resultado, se tiene que el 39.3% indican que siempre reciben una buena vida de calidad de empleado, el 35.3 % casi siempre, el 22.0% algunas veces y el 3.5% indican nunca.

4.2 Prueba de normalidad

En las tablas 19 y 20 se muestran resultados de prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, lo cual se usó debido a que la base de datos está compuesta por más de 50 datos, hallando valores de p (sigma) menores de 0.05; en tal sentido al demostrar que los datos no siguen una distribución normal, para contrastar las hipótesis, se deberá emplear estadísticas no paramétricas: Rho de Spearman.

Tabla 19.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable Ausentismo laboral

	Ausentismo laboral	Pago de horas	Licencia con/sin goce	Vacaci ones	Falta	Descanso médico	Tardan za
Sig. asintótica(bilateral)	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Tabla 20.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable Productividad

	Productividad laboral	Eficacia	Efectividad	Eficienc ia	Rentabil idad	Clima laboral	Calidad de vida del empleado
Sig. asintótica(bilateral)	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

4.3 Prueba de hipótesis

Ho: El ausentismo laboral no se relaciona con la productividad en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima-2022.

Ha: El ausentismo laboral se relaciona con la productividad en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima-2022.

Establecer el nivel de confianza:

Para la confiabilidad del 95%, se considera un nivel de significancia de 0.05
elección de la prueba estadística:

Para la validación de la hipótesis se aplicó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

Resultado estadístico:

Tabla 21.

Correlación rho de Spearman entre las variables ausentismo laboral y productividad en modalidad teletrabajo

			Ausentismo
Rho de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	0,413**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	173

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

Interpretación:

Sobre resultados obtenidos en la tabla 27, se comprobó que entre las variables ausentismo laboral y la productividad en modalidad teletrabajo existe una relación significativa con un valor de 0.413; lo que significa que; a menor ausentismo laboral mayor productividad en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal. Así mismo comprobó que existe relación significativa de 41.3% entre las variables, por otro lado, al obtener un valor de sigma de $p=0.000$ y es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, y se demostró que, el ausentismo laboral si se relaciona con la productividad en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante pandemia COVID19 Lima-2022

Hipótesis Específica 1:

Ho: No existe relación entre el ausentismo laboral y la eficacia en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima-2022

Ha: Existe relación entre el ausentismo laboral y la eficacia en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante pandemia COVID19 Lima-2022

Nivel de confianza:

Para la confiabilidad del 95%, se considera un nivel de significancia de 0.05

Elección de la prueba estadística:

Para la validación de la hipótesis se aplicó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

Resultado estadístico:

Tabla 22.

Correlación rho de Spearman entre las variables ausentismo laboral y eficacia en modalidad teletrabajo

		Correlaciones		
			Ausentismo	Eficacia
Rho de Spearman	Ausentismo laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,325**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	173	173
	Eficacia	Coeficiente de correlación	0,325**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	173	173

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

Interpretación:

Respecto a los resultados obtenidos en la tabla 28, se comprobó que entre las variables ausentismo laboral y eficacia en modalidad teletrabajo existe una relación significativa al obtener un valor de 0.325; lo que significa que a menor ausentismo laboral mayor eficacia en modalidad teletrabajo, con una relación alta de 32.5% entre ambas variables

Por otro lado, al obtener un valor de sigma de $p=0.000$ y es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna,

Hipótesis Específica 2:

Ho: No existe relación entre el ausentismo laboral y la efectividad en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima-2022

Ha: Existe relación entre el ausentismo laboral y la efectividad en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante pandemia COVID19 Lima-2022

Tabla 22.

Correlación rho de Spearman entre las variables ausentismo laboral y efectividad en modalidad teletrabajo

			Correlaciones	
			Ausentismo	Efectividad
Rho de Spearman	Ausentismo laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,281**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	173	173
	Efectividad	Coeficiente de correlación	0,281**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	173	173

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

Interpretación:

Respecto a los resultados obtenidos en la tabla 22, se comprobó que entre las variables ausentismo laboral y efectividad en modalidad teletrabajo existe una relación moderada al obtener un valor de 0.281; lo que significa que a menor ausentismo laboral mayor efectividad en modalidad teletrabajo, con una relación baja de 28.1% entre ambas variables.

Por otro lado, al obtener un valor de sigma de $p=0.000$ y es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula aceptando la alterna.

Hipótesis Específica 3:

Ho: No existe relación entre el ausentismo laboral y la eficiencia en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima-2022

Ha: Existe relación entre el ausentismo laboral y la eficiencia en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante pandemia COVID19 Lima-2022

Resultado estadístico:

Tabla 23.

Correlación rho de Spearman entre las variables ausentismo laboral y eficiencia en modalidad teletrabajo

		Correlaciones		
			Ausentismo	Eficiencia
Rho de Spearman	Ausentismo laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,288**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	173	173
	Eficiencia	Coefficiente de correlación	,288**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	173	173

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

Interpretación:

Respecto a los resultados obtenidos en la tabla 23, se comprobó que entre las variables ausentismo laboral y eficiencia en modalidad teletrabajo si existe relación con un valor de 0.288; lo que significa que a menor ausentismo laboral mayor efectividad en modalidad teletrabajo, con una relación baja de 28.8% entre las variables.

Al obtener un valor de sigma de $p=0.000$ y es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula aceptando la alterna.

Hipótesis Específica 4:

Ho: No existe relación entre el ausentismo laboral y la rentabilidad en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima-2022

Ha: Existe relación entre el ausentismo laboral y la rentabilidad en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante pandemia COVID19 Lima-2022

Resultado estadístico:

Tabla 24.

Correlación rho de Spearman entre las variables ausentismo laboral y rentabilidad en modalidad teletrabajo

		Correlaciones		
			Ausentismo	Rentabilidad
Rho de Spearman	Ausentismo laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,456**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	173	173
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,456**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	173	173

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

Interpretación:

Respecto a los resultados obtenidos en la tabla 24, se comprobó que entre las variables ausentismo laboral y rentabilidad en modalidad teletrabajo existe una relación significativa al obtener un valor de 0.456; es decir a menor ausentismo laboral mayor rentabilidad en modalidad teletrabajo, así mismo se comprobó que existe una relación alta de 45.6% entre ambas variables.

Por otro lado, al obtener un valor de sigma de $p=0.000$ y es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula aceptando la alterna.

Hipótesis Específica 5:

Ho: No existe relación entre el ausentismo laboral y el clima laboral en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima-2022

Ha: Existe relación entre el ausentismo laboral y el clima laboral en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante pandemia COVID19 Lima-2022

Resultado estadístico:

Tabla 25.

Correlación rho de Spearman entre las variables ausentismo laboral y clima laboral en modalidad teletrabajo

		Correlaciones		
			Ausentismo	Clima laboral
Rho de Spearman	Ausentismo laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,332**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	173	173
	Clima laboral	Coeficiente de correlación	0,332**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	173	173

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

Interpretación:

Respecto a los resultados obtenidos en la tabla 25, se comprobó que entre las variables ausentismo laboral y el clima laboral en modalidad teletrabajo existe relación al obtener un valor de 0.332; es decir a menor ausentismo laboral mayor el clima laboral en modalidad teletrabajo, así mismo se comprobó que existe una relación en un 33.2% entre ambas variables

Por otro lado, al obtener un valor de sigma de $p=0.000$ y es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula aceptando la alterna.

Hipótesis Específica 6:

Ho: No existe relación entre el ausentismo laboral y la calidad de vida del empleado en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima-2022

Ha: Existe relación entre el ausentismo laboral y la calidad de vida del empleado en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante pandemia COVID19 Lima-2022

Resultado estadístico:

Tabla 26.

Correlación rho de Spearman entre las variables ausentismo laboral y calidad de vida en modalidad teletrabajo

			Ausentismo	Calidad de vida del empleado
Rho de Spearman	Ausentismo laboral	Coefficiente de correlación	1,000	0,365**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	173	173
Rho de Spearman	Calidad de vida del empleado	Coefficiente de correlación	0,365**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	173	173

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

Interpretación:

Respecto a los resultados obtenidos en la tabla 26, se comprobó que entre las variables ausentismo laboral y calidad de vida del empleado en modalidad teletrabajo existe relación al obtener un p valor de 0.365; es decir a menor ausentismo laboral mayor calidad de vida del empleado en modalidad teletrabajo.,

así mismo se comprobó que existe una relación alta de 36.5% entre ambas variables

Por otro lado, al obtener un valor de sigma de $p=0.000$ y es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula aceptando la alterna.

V. DISCUSIÓN

Para esta investigación se formuló una hipótesis general y seis específicas, se utilizó la encuesta y el análisis realizado con el estadígrafo Rho de Spearman por tener datos no paramétricos, y para la prueba de normalidad se consideró el nivel de significancia $p_{valor} > 0,05$.

A partir de los resultados sobre relación a la hipótesis general, existe relación entre el ausentismo laboral y la productividad en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima – 2022 se obtuvo como resultado una correlación significativa con un valor de ($p=0,000$; $r=0.413$), entre las variables en estudio en tanto se rechaza la hipótesis nula dando pase a la hipótesis alterna,

Los resultados obtenidos tienen relación con la propuesta de Isla (2021) quién tuvo como objetivo determinar la influencia del compromiso organizacional y la productividad, un estudio tipo aplicada, cuantitativo no experimental, teniendo como muestra 60 colaboradores concluye que si hay relación directa entre ambas variables con un valor ($p=0,000 < 0.865$) aceptando la hipótesis alterna, ello guarda relación con los resultados obtenidos en este estudio.

En tanto Luna (2021) en su estudio por determinar la relación los factores psicosociales y del ausentismo laboral en Trujillo, estudio cuantitativo, correlacional, con una muestra de 52 colaboradores, obtuvo como resultado que no existe relación entre factores psicosociales y el ausentismo laboral con un valor de ($p > 0.05$), sin embargo, en el presente estudio no guarda relación con los resultados obtenidos en por Luna (2021).

Como hipótesis específica 1 se determinó que existe relación entre el ausentismo laboral y la eficacia en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima – 2022 se comprobó que existe una relación entre las variables ausentismo laboral y eficacia en modalidad teletrabajo con un p valor= ($p=0,000 <0.325$) es decir a menor ausentismo laboral mayor eficacia en modalidad teletrabajo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, los resultados obtenidos guarda relación con lo obtenido por Quispe (2021) en su trabajo de investigación sobre la relación entre trabajo remoto y productividad, un estudio de tipo básica, correlacional, no experimental, obtuvo como resultado ($p=0,000 <0,696$) lo que sostiene que si existe relación moderada alta entre los constructos, aceptando la hipótesis planteada alterna.

Como hipótesis específica 2 se determinó que existe relación entre el ausentismo laboral y la efectividad en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima – 2022 entre las variables ausentismo laboral y efectividad en modalidad teletrabajo se obtuvo un valor de ($p=0,000 <0.281$) y como resultado se obtuvo que si existe una relación entre ausentismo laboral y efectividad en modalidad teletrabajo, los resultados obtenidos guardan coincidencia con los resultados de Ccoyllo (2022) en su estudio sobre la relación entre políticas públicas de el ausentismo laboral, con un estudio cuantitativo transversal, no experimental con su muestra de 117 colaboradores obteniendo como resultado que si existe relación entre ambas variables con un p valor de ($p=0,000 <0.722$) por lo cual se acepta el planteamiento de la hipótesis.

Como hipótesis específica 3 se determinó que existe relación entre el ausentismo laboral y la eficiencia en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima – 2022 entre las variables ausentismo laboral y eficiencia en modalidad teletrabajo se obtuvo un resultado valor de ($p=0,000 < 0.288$) y se concluye que si existe una relación entre ambas variables, decir a menor ausentismo laboral mayor eficiencia en modalidad teletrabajo, los resultados obtenidos tiene relación con el resultado obtenido por Santa Cruz (2021) en su artículo tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación y la productividad laboral, teniendo como instrumento la encuesta virtual un estudio de tipo básica correlacional, obtiene como resultados que si existe una

relación entre la motivación y la productividad con un pvalor ($p=0,000 \leq 0.655$) rechazando la hipótesis nula.

Como hipótesis específica 4 se determinó que existe relación entre el ausentismo laboral y la rentabilidad en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima – 2022. Los resultados obtenidos indica que si existe entre las variables ausentismo laboral y rentabilidad en modalidad obteniendo un pvalor de ($p=0,000 < 0.456$); es decir a menor ausentismo laboral mayor rentabilidad en modalidad teletrabajo, los resultados obtenido guardan relación con el resultado de Gómez (2021) en su trabajo publicado en México en su estudio sobre la relación entre coaching y productividad laboral, su instrumento fue la encuesta, tipo descriptivo correlacional, obteniendo como resultado una alta relación entre las variables en estudio ($p=0,000 \leq 0,83$) de este modo se da lugar a la hipótesis planteada, recomienda crear una unidad de coaching con la finalidad de mantener e incrementar la productividad laboral.

Como hipótesis específica 5 se determinó que existe relación entre el ausentismo laboral y el clima laboral en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima – 2022. Se comprobó que entre las variables ausentismo laboral y el clima laboral en modalidad teletrabajo existe una relación con un pvalor de ($p=0,000 \leq 0.332$); es decir a menor ausentismo laboral mayor el clima laboral en modalidad teletrabajo. Así mismo comprobamos que existe una relación moderada de 33.2% entre ambas variables con lo manifestado por Peralta (2018) en su estudio sobre los factores del ausentismo laboral, en su estudio de tipo cuantitativo, transversal concluye que, los factores como la motivación, buen ambiente de trabajo y buena remuneración influyen en el ausentismo, con un valor de ($p=0,000$; $r=0.860$), y considera primordial gestionar el punto motivacional en las instituciones para asegurar la productividad de la misma.

Como hipótesis específica 6 se determinó que existe relación entre el ausentismo laboral y la calidad de vida del empleado en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima – 2022, se

comprobó que si existe relación entre las variables ausentismo laboral y calidad de vida del empleado en modalidad teletrabajo existe una relación directa y positiva al obtener un valor de ($p=0,000$; 0.365); es decir a menor ausentismo laboral mayor calidad de vida del empleado en modalidad teletrabajo, el resultado obtenido guarda relación con los resultados de Santa Cruz (2021) en su estudio sobre la relación entre la motivación y la productividad laboral, teniendo como instrumento la encuesta virtual un estudio de tipo básica correlacional, obtiene como resultados que existe una relación media alta entre la motivación y la productividad ($p=0,000 \leq 0.655$) rechazando la hipótesis nula.

VI. CONCLUSIÓN

Cumpliendo con los objetivos planteados se han realizado la prueba de las hipótesis y de resultado de ellas se presenta las siguientes conclusiones.

En la presente investigación se determinó que existe una relación significativa entre el ausentismo laboral y la productividad con un p-valor ($p=0,000$; $r=0.413$) durante la pandemia en una empresa Contac Center en modalidad teletrabajo en Lima – 2022, evidencia tabla 1.

Primera: Existe relación moderada entre el ausentismo laboral y eficacia con un p-valor $p=0,000 < 0.32$ en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima - 2022, evidencia tabla 2.

Segunda: Existe relación moderada entre ausentismo laboral y efectividad con un p-valor $p=0,000 < 0.281$) en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima – 2022, la evidencia en tabla 3

Tercera: Existe relación entre el ausentismo laboral y eficiencia con un p-valor $p=0,000 < 0.288$ en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima – 2022, la evidencia en tabla 4.

Cuarta: Existe relación significativa entre el ausentismo laboral y rentabilidad con un p-valor $p=0,000 < 0.456$ en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima – 2022, la evidencia en tabla 5

- Quinta: Existe relación entre el ausentismo laboral y el clima laboral con un p-valor $p=0,000 \leq 0.332$ en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima – 2022, la evidencia en tabla 6.
- Sexto: Existe relación entre el ausentismo laboral y la calidad de vida del empleado con p-valor $p=0,000; 0.365$ en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima – 2022, la evidencia en tabla 7.

VII. RECOMENDACIONES.

Recomendaciones de la unidad de estudio.

Primera: En la gráfica 1 se evidencia que el ausentismo incide de manera significativa en la eficacia con un p-valor $p=0,000 \leq 0.32$. Por lo tanto, se recomienda al área de recursos humanos elaborar políticas de control y el cumplimiento de los protocolos de seguridad y salubridad, a fin de evitar ausentismo y ganar eficacia en la jefatura.

Segunda: En la gráfica 2 se evidencia que el ausentismo incide de forma moderada en la efectividad con un p-valor con un p-valor $p=0,000 \leq 0.281$. Por lo tanto, se recomienda al área de recursos humanos elaborar planes de acción como capacitaciones y charlas introductorias sobre el cumplimiento de los protocolos establecidos en el contexto de la pandemia por COVID – 19, a fin de que los colaboradores eviten el contagio y se ausenten de su puesto laboral y mejorar la efectividad en la empresa.

Tercera: En la gráfica 3 se evidencia que el ausentismo incide de forma moderada en la eficiencia con un p-valor con un p-valor $p=0,000 \leq 0.288$. Por lo tanto, se recomienda al área de recursos humanos involucrar a otras áreas como operaciones para vigilar el cumplimiento los protocolos establecidos en el contexto de la pandemia por COVID – 19, a fin de evitar contagios y se ausenten de su puesto laboral y mejorar la efectividad en la empresa.

Cuarta: En la gráfica 4 se evidencia que el ausentismo incide de manera significativa en la rentabilidad con un p-valor $p=0,000 \leq 0.456$. Por lo tanto, se recomienda al área de recursos humanos considerar una

reestructuración en las políticas de capacitación y talleres con temas puntuales sobre el gasto, pérdidas de ingresos que se generan en la empresa a causa del ausentismo a fin de concientizar y fidelizar a los colaboradores y mejorar los ingresos de la empresa.

Quinta: En la gráfica 5 se evidencia que el ausentismo incide de manera significativa en el clima laboral con un p-valor $p=0,000 \leq 0.332$. Por lo tanto, se recomienda al área de recursos humanos considerar la elaboración de un cronograma de actividades transversales, como; premiaciones, reconocimientos, fomentar el trabajo en equipo, a fin de mejorar el clima laboral a fin de lograr el sentimiento de pertenencia en el colaborador y mejorar el clima laboral.

Sexta: En la gráfica 6 se evidencia que el ausentismo incide de manera significativa en la calidad de vida del empleado un p-valor $p=0,000 \leq 0.365$. Por lo tanto, se recomienda al área de recursos humanos realizar convenios con instituciones que permitan crecer profesionalmente a los colaboradores con alcance a sus familiares directos, así mismo elaborar una política de incremento salarial de acuerdo al desempeño del colaborador a fin de motivar y satisfacer las necesidades básicas del colaborador y evitar el ausentismo.

Séptima: Para finalizar a conde con los hallazgos. Se recomienda al área de recursos humanos, que urge elaborar e implementar medidas y planes de acción, incluir charlas introductorias, talleres de motivación involucrando a todas las áreas como operaciones, calidad, formación para asegurar control y el cumplimiento de los protocolos de seguridad en el contexto de la pandemia, a fin de reducir los niveles altos de ausentismo y mejorar la productividad.

REFERENCIAS

- Alcocer, H. E. (2022). *La planificación estratégica y la gestión administrativa en la industria Prolácteos del cantón Latacunga*. Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8394/1/MUTC-001120.pdf>
- Aravena, C. F. (2013). El desempeño mediocre de la productividad laboral en América Latina:. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5373/S2013771_es.pdf?sequence=1
- Arregui, P. A. (2018). *El ausentismo laboral. Caso: "Área Call Center institución financiera*. Quito - Ecuador.
- Burches, E. &. (2020). *Subsistema de provisión*. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/7a01/c08bed2a7dc9d56be9b6b7f5a756b2adb746.pdf>
- Castelar, C. P. (2020). *Influencia de riesgos laborales en el ausentismo laboral durante la pandemia* . Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49967/Castelar_CPS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ccoyllo, N. N. (2022). *Políticas Públicas y el Ausentismo Laboral durante la pandemia COVID-19, en la Universidad Tecnológica de los Andes,*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85808/Ccoyllo_NNE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez, C. Y. (2021). *El coaching y su efecto en la productividad laboral en un centro de autoraprendizaje*. Queretaro. Obtenido de <http://ri-ng.uaq.mx/bitstream/123456789/3263/1/CAMAN-154407-1221-1221%20-%20Jenny%20G%c3%b3mez%20Carrillo%20%20-A.pdf>
- Gómez, L. P. (2018). *Plan estratégico de recursos humanos para una empresa E-Commerce*. Uruguay. Obtenido de <https://dspace.ort.edu.uy/bitstream/handle/20.500.11968/3822/Material%20completo.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>
- Hernández, S. R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Vol. 1). México: Mc Graw HI Editation. Obtenido de file:///J:/UCV/2021/I%20Ciclo%201/Libros%20Metodología/Hernández%20,%20Mendoza%202018_%20Metodología%20pdf.pdf

- Hernández, S. R., Hernández, S. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la investigación*. Interamreciana editores. Obtenido de <file:///J:/UCV/2021/1%20Ciclo%201/Libros%20Metodología/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodología%20Investigacion%20Científica%206ta%20ed>
- Isla, R. M. (2021). *Compromiso organizacional en la productividad laboral de*. Trujillo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85284/Isla_RMP-SD.pdf?sequence=1
- Jaimes, L. L. (2018). Factores determinantes de la productividad laboral en pequeñas y medianas empresas de confecciones del área metropolitana de Bucaramanga, Colombia. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00175.pdf>
- Julio Rodrigo Morillo Cano, N. G. (2021). Costos por ausentismo laboral por COVID-19. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, Edición especial*(30). Obtenido de <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2710/2736>
- Julio Rodrigo Morillo Cano, N. G. (2021). Costos por ausentismo laboral por COVID-19. (30). Obtenido de <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2710/2736>
- León Suarez, L. (2018). *Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín*. Tesis para grado de maestro, Tarapoto. Obtenido de *Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín*
- Loja, Z. d. (2020). *Gestión del talento humano para evitar el ausentismo en el departamento de enfermería*. Lima, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1349/TUESTA%20LOJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Luna, V. A. (2021). *Factores psicosociales y ausentismo laboral de enfermería de un hospital*. Trujillo. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/17141/2E%20677.pdf?sequence=1>
- Mora, Y. C. (2021). Compromiso organizacional y factores demográficos que propician el ausentismo laboral. *Ciencias sociales y económicas*, 27(2). Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/8424/35905-Texto%20del%20art%C3%ADculo-62353-2-10-20210604.pdf?sequence=1>
- Ortiz, C. L.-O.-C.-A. (2019). Incidencia del clima organizacional. *Latinoamericana de Hipertensión*, 12(2). Obtenido de <https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/3289/IncidenciaClimaOrganizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peña, E. C. (2022). Trabajo remoto y productividad en una instancia de gestión educativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*, 6(1). Obtenido de

- file:///C:/Users/josef/Downloads/1540-Texto%20del%20art%C3%ADculo-5945-1-10-20220127.pdf
- Peralta, E. S. (2018). *Factores asociados al ausentismo laboral del personal de enfermería*. Cuernavaca. Obtenido de <http://riaa.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.12055/1984/ELSOPE00T.pdf?sequence=1>
- Quiroga, H. N. (2021). *Gestión de procesos y la productividad*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67998/Ni%C3%B1o_QHN-SD.pdf?sequence=1
- Quispe, R. K. (2021). *Trabajo remoto y productividad Laboral de los fiscalizadores del Organismo Nacional de sanidad pesquera*. Chimbote. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87491/Quispe_RKR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, C. H. (2018). *Manual de términos en investigación* (1 ed.). (V. d. Investigación, Ed.) Lima. Obtenido de file:///C:/Users/josef/Downloads/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf
- Santa Cruz, D. E. (2021). LA INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD. 1. Obtenido de file:///C:/Users/josef/Downloads/FORMATO_Actualizado.pdf
- Sladogna, M. (2017). *Productividad definiciones para la negociación colectiva*. Ecuador. Obtenido de <http://www.relats.org/documentos/ORGSladogna2.pdf>
- Stabio, J. I. (2014). *Factores que impulsan el centro de contacto*. Córdoba - Argentina . Obtenido de http://pa.bibdigital.ucc.edu.ar/1448/1/TM_Stabio.pdf
- Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Obtenido de file:///J:/UCV/2021/I%20Ciclo%201/Libros%20Metodolog%C3%ADa/Bernal,%20C.%20(2010)%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20(1).pdf
- Urgilés, S. L. (2019). El coaching y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la pequeña empresa. *FUNDACIÓN KOINONIA*, 4(1). Obtenido de file:///C:/Users/josef/Downloads/Dialnet-ElCoachingYLaProductividadLaboralEnLaCooperativaDe-7440800.pdf
- Vázquez, L. R. (2018). Cambio estructural y productividad laboral. *El trimestre económico*, 85(2). Obtenido de file:///C:/Users/josef/Downloads/310-Texto%20del%20art%C3%ADculo-13911-2-10-20180328.pdf

ANEXOS

Anexo 1.

Matriz de Operacionalización de Variables ausentismo laboral y productividad.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMs	ESCALA DE MEDICIÓN
Ausentismo laboral en una empresa de Contac Center Omnicanal en Lima – 2022	El ausentismo es el resultado de un conflicto dentro de una organización que se traduce de forma directa o indirecta ocasionada en todo nivel de una empresa. C., Muñoz, I., & Sierra, J. (2021)	La variable ausentismo laboral será medido a través de un cuestionario de escala ordinal con 19 Ítems con nivel de respuesta (1) nunca (2) casi nunca (3) algunas veces (4) casi siempre (5) siempre.	Ausentismo planificado	Pago de horas	1-2	Escala Encuesta a 168 colaboradores de la empresa Contac Center Omnicanal
				Licencia con /sin goce	3-9	
				Vacaciones	10-11	
			Ausentismo no planificado	Faltas	12-14	
				Descanso médico	15-16	
				Tardanza	17-19	
Productividad en una empresa de Contac Center Omnicanal en Lima – 2022	La producción o productividad es directamente responsabilidad de las organizaciones que deben trabajar el talento humano con las diferentes herramientas al que la hoy se tiene acceso con la visión de potencializar un buen ambiente de trabajo potencializando la estructura de la institución. Orozco-Acosta, E. (2019).	La variable productividad será medido a través de un cuestionario de escala ordinal con 20 ítems con nivel de respuesta (1) nunca (2) casi nunca (3) algunas veces (4) casi siempre (5) siempre	Operaciones /Técnica	Eficacia	1-2	Escala Escala tipo Likert con encuesta a 168 colaboradores de la empresa Contac Center Omnicanal
				Efectividad	3-4-5	
				Eficiencia	6-7	
			Económica	Rentabilidad	8,9,10,11,12,13	
			Social	Clima Laboral	14,15,16,17,18,19	
				Calidad de vida del empleado	20	

Anexo 2.

Matriz de consistencia de variables ausentismo laboral y la productividad

Formulación del problema	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Tipo, método, diseño
¿Cuál es la relación entre el ausentismo laboral y la productividad en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima – 2022?	Determinar la relación que existe entre el ausentismo laboral y la productividad durante la pandemia en una empresa Contac Center en modalidad teletrabajo en Lima - 2022	Existe relación entre el ausentismo laboral y la productividad en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima - 2022	<p>Variable independiente:</p> <p>Ausentismo Laboral</p> <p>Variable dependiente:</p> <p>Productividad</p>	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Método: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No Experimental.</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>Especifico 1:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el ausentismo laboral y eficacia en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima – 2022?</p> <p>Especifico 2:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el ausentismo laboral y efectividad en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima – 2022?</p> <p>Especifico 3:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el ausentismo laboral y eficiencia en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima – 2022?</p> <p>Especifico 4:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el ausentismo laboral y rentabilidad en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima – 2022?</p> <p>Especifico 5:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el ausentismo laboral y el clima laboral en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima – 2022?</p> <p>Especifico 6:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el ausentismo laboral y la calidad de vida del empleado en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima – 2022?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Especifico 1:</p> <p>Determinar la relación entre el ausentismo laboral y eficacia en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima - 2022.</p> <p>Especifico 2:</p> <p>Determinar la relación entre el ausentismo laboral y efectividad en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima - 2022</p> <p>Especifico 3:</p> <p>Determinar la relación entre el ausentismo laboral y eficiencia en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima – 2022.</p> <p>Especifico 4:</p> <p>Determinar la relación entre el ausentismo laboral y rentabilidad en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima - 2022</p> <p>Especifico 5:</p> <p>Determinar la relación entre el ausentismo laboral y el clima laboral en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima - 2022.</p> <p>Especifico 6:</p> <p>Determinar la relación entre el ausentismo laboral y la calidad de vida del empleado en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima - 2022</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Especifico 1:</p> <p>Existe relación entre el ausentismo laboral y la eficacia en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima - 2022</p> <p>Especifico 2:</p> <p>Existe relación entre el ausentismo laboral y la efectividad en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima – 2022.</p> <p>Especifico 3:</p> <p>Existe relación entre el ausentismo laboral y la eficiencia en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima - 2022.</p> <p>Especifico 4:</p> <p>Existe relación entre el ausentismo laboral y la rentabilidad en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima – 2022</p> <p>Especifico 5:</p> <p>Existe relación entre el ausentismo laboral y el clima laboral en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima – 2022.</p> <p>Especifico 6:</p> <p>Existe relación entre el ausentismo laboral y la calidad de vida del empleado en modalidad teletrabajo en una empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima – 2022.</p>		<p>Población:</p> <p>300 colaboradores de la empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima - 2022.</p> <p>Muestra:</p> <p>168 colaboradores de la empresa Contac Center Omnicanal durante la pandemia COVID19 Lima - 2022.</p>

Anexo 3.

Matriz de operacionalización de variables ausentismo laboral y la productividad

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Ausentismo laboral en una empresa de Contac Center Omnicanal en Lima – 2022	El ausentismo es el resultado de un conflicto dentro de una organización que se traduce de forma directa o indirecta ocasionada en todo nivel de una empresa. C., Muñoz, I., & Sierra, J. (2021)	La variable ausentismo laboral será medido a través de un cuestionario de escala ordinal con 19 Ítems con nivel de respuesta (1) nunca (2) casi nunca (3) algunas veces (4) casi siempre (5) siempre.	Ausentismo planificado	Pago de horas	1-2	Escala Encuesta a 168 colaboradores de la empresa Contac Center Omnicanal
				Licencia con /sin goce	3-9	
				Vacaciones	10-11	
			Ausentismo no planificado	Faltas	12-14	
				Descanso médico	15-16	
				Tardanza	17-19	
Productividad en una empresa de Contac Center Omnicanal en Lima – 2022	La producción o productividad es directamente responsabilidad de las organizaciones que deben trabajar el talento humano con las diferentes herramientas al que la hoy se tiene acceso con la visión de potencializar un buen ambiente de trabajo potencializando la estructura de la institución. Orozco-Acosta, E. (2019).	La variable productividad será medido a través de un cuestionario de escala ordinal con 20 ítems con nivel de respuesta (1) nunca (2) casi nunca (3) algunas veces (4) casi siempre (5) siempre	Operaciones /Técnica	Eficacia	1-2	Escala Escala tipo Likert con encuesta a 168 colaboradores de la empresa Contac Center Omnicanal
				Efectividad	3-4-5	
				Eficiencia	6-7	
			Económica	Rentabilidad	8,9,10,11,12,13	
				Social	Clima Laboral	
			Calidad de vida del empleado		20	

Anexo 4.

Instrumento para medir la validez de la variable ausentismo con 19 ítems.

Nro	Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
Ausentismo laboral								
1	Considero que el descanso compensatorio se aplica con equidad, llevando un adecuado control, para todos los trabajadores en la empresa							
2	En la empresa Contac Center, Existen políticas laborales de descansos compensatorios, por los días de ardua labor fuera de jornada laboral.							
3	Considero que el contagio del virus Covid19 son el principal factor de los permisos solicitados por salud.							
4	Como colaborador de Contac Center solicito permisos para ausentarme del trabajo con anticipación, y estos son sujeto a descuentos.							
5	La empresa Contac Center cuenta con las medidas de prevención adecuadas contra accidentes de trabajo y posibles contagios de Covid-19.							
6	El ausentismo en la empresa es generado en mayor proporción por las licencias de maternidad y enfermedades por contagio de virus COVID 19							
7	El área donde laboro es propenso a sufrir accidente de trabajo o contagio de virus COVID 19.							
8	Los colaboradores nos ausentamos de nuestro centro de trabajo por causas legales.							
9	Considero que los trabajadores cumplen con las medidas de seguridad establecidas por la empresa y que estas se relacionan con las políticas							
10	Considero que la empresa tomó medidas inmediatas de suspensión perfecta de labores, durante la pandemia por el Covid-19, cuando las políticas del							
11	La empresa, a través del área de recursos humanos, reprogramó las vacaciones del personal en tiempo de pandemia por el Covid-19 (vacaciones							
12	Alguna vez me ausenté de mi área de trabajo sin justificar el motivo de su ausencia.							
13	Considero que la empresa realiza actividades que no son de relevancia para el objetivo institucional, por tal razón no participo en ellos y prefiero realizar mis							
14	Considero que la empresa aplica una adecuada política de sanciones administrativas para las faltas injustificadas.							
15	Considero que durante el periodo de pandemia por el covid19 los trabajadores en operaciones se ausentaron de su trabajo sin justificación alguna.							
16	Considero que las enfermedades en general, así como el Covid-19, fueron las causas de ausencia al centro de trabajo en tiempos de pandemia.							
17	Considero que la empresa propulso de forma asertiva el trabajo remoto, a todos los servidores administrativos y operativos y se controló de forma							
18	Durante la pandemia Covid-19 los trabajadores hicieron abandono de trabajo y la empresa no tiene causa probable para demostrarlo a falta de una adecuada							
19	La ausencia del colaborador en centro de trabajo sea por accidente y/o contagio Covid19 perjudica sustancialmente al servicio que brinda el Contac Center							

Anexo 5.

Instrumento para medir la validez de la variable productividad con 20 ítems

Nro	Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
Productividad								
1	En la empresa se renueva o implementa recursos tecnológicos y modernos para mejorar mi productividad.							
2	Cuento con las herramientas y equipos tecnológicos para realizar sus labores							
3	La empresa brinda los medios para cumplir mis objetivos trazados							
4	Cumplo con las metas establecidas para mi área de trabajo							
5	Me supervisan el cumplimiento de mis funciones diarias							
6	La empresa cuenta con políticas que permiten el desarrollo de mis actividades en el menor tiempo posible							
7	Valoro el tiempo que se toma la empresa para el desarrollo de las actividades organizacionales							
8	Mis actividades favorecen la rentabilidad de la empresa							
9	La empresa cuenta con estructura de presupuesto priorizado para mi área							
10	Conozco cuánto se gasta y el costo total que generan en la ejecución de sus actividades							
11	La empresa valora mi trabajo eficiente y mi aporte a la rentabilidad							
12	La empresa cuenta con protocolos de adquisición y licitaciones para escoger la más económica y la de mejor calidad							
13	Confío en el manejo adecuado de la parte económica en las áreas respectivas							
14	Gestiono en equipo desarrollando un trabajo armonioso entre todos los integrantes							
15	Aplico las estrategias o habilidades blandas en el trabajo en equipo							
16	Promuevo una relación armoniosa entre los integrantes del equipo							
17	Tengo un horario adecuado de trabajo en atención al público							
18	Realizo una atención de calidad personalizada a los usuarios							
19	La empresa tiene establecido como política institucional la agilización de los trámites de los usuarios							
20	La empresa promueve una política de bonificación o aumento salarial							

Anexo 6.

Niveles de medición de la variable ausentismo

VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS	NIVELES
Ausentismo	Ausentismo planificado	Pago de horas	1-2	Ordinal	1 NUNCA 2 CASI NUNCA 3 ALGUNAS VECES 4 CASI SIEMPRE 5 SIEMPRE
		Licencia con /sin goce	3-9		
		Vacaciones	10-11		
	Ausentismo planificado	Faltas	12-14		
		Descanso médico	15-16		
		Tardanza	17-19		

Anexo N° 7

Niveles de medición de la variable productividad

VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS	NIVELES
Productividad laboral	Técnica operaciones	Eficacia	1-2	Ordinal	1 NUNCA 2 CASI NUNCA 3 ALGUNAS VECES 4 CASI SIEMPRE 5 SIEMPRE
		Efectividad	3-4-5		
		Eficiencia	6-7		
	Económica	Rentabilidad	8,9,10,11,12,13		
	Social	Clima Laboral	14,15,16,17,18,19		
		Calidad de vida del empleado	20		

Anexo 7.

Base de datos exportado de Google form de ausentismo laboral y productividad con 49 ítems y 52 sujetos

The screenshot displays an Excel spreadsheet titled "B11 Encuesta Ausentismo - Productividad (2) (1) - Excel". The spreadsheet contains a large data table with 52 rows and 49 columns. The columns are labeled with item numbers (e.g., 1, 2, 3, etc.) and the rows represent individual subjects. The data is organized into a grid format with various headers and sub-headers. The spreadsheet is displayed in the Microsoft Excel interface, showing the ribbon, formula bar, and grid lines.

Anexo 8.

Base de datos ordenado en Excel de ausentismo y productividad 49 ítems

The screenshot displays an Excel spreadsheet titled "Excel, ad'19, p'011616 - Excel". The spreadsheet contains a large data table with 49 columns and 52 rows. The columns are labeled with item numbers (e.g., ítem 1, ítem 2, etc.) and the rows represent individual subjects. The data is organized in a grid format with various headers and sub-headers. The spreadsheet is displayed in the Microsoft Excel interface, showing the ribbon, formula bar, and grid lines.

Anexo 9.

Validación de instrumento (01)

Anexo 1: Carta de Presentación

Señor: Mg. Fernández Malpartida, Walter Miguel

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE
JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de Maestría con mención **ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA** requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de investigación es: “**El ausentismo laboral y su relación con la productividad en una empresa de Contac Center Omnicanal en Lima – 2022**” y siendo imprescindible contar con la aprobación de expertos especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en este tema de investigación.

El expediente de validación, que se hace llegar contiene:

Anexo N° 1: Carta de presentación

Anexo N° 2: Matriz del instrumento

Anexo N° 3: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las variables

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Josefina Antonia Araujo Poma

DNI 0748837

Anexo 10.

Matriz del instrumento

VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS	NIVELES
Ausentismo	Ausentismo planificado	Pago de horas	1-2	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Licencia con /sin goce	3-9		
		Vacaciones	10-11		
	Ausentismo planificado	Faltas	12-14		
		Descanso médico	15-16		
		Tardanza	17-19		

VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS	NIVELES
Productividad laboral	Técnica operaciones	Eficacia	1-2	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Efectividad	3-4-5		
		Eficiencia	6-7		
	Económica	Rentabilidad	8,9,10,11,12,13		
	Social	Clima Laboral	14,15,16,17,18,19		
		Calidad de vida del empleado	20		

Anexo 11.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las variables

Variable 1: Ausentismo Laboral

Nro	Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
Ausentismo laboral								
1	Considero que el descanso compensatorio se aplica con equidad, llevando un adecuado control, para todos los trabajadores en la empresa	X		X		X		
2	En la empresa Contac Center, existen políticas laborales de descansos compensatorios, por los días de ardua labor fuera de jornada laboral.	X		X			X	"Contac Center", existen
3	Considero que el contagio del virus Covid19 son el principal factor de los permisos solicitados por salud.	X		X		X		
4	Como colaborador de Contac Center solicito permisos para ausentarse de trabajo con anticipación, y estos son sujeto a descuentos.	X		X		X		
5	La empresa Contac Center cuenta con las medidas de prevención adecuadas contra accidentes de trabajo y posibles contagios de Covid-19.	X		X		X		
6	El ausentismo en la empresa es generado en mayor proporción por las licencias de maternidad y enfermedades por contagio de virus COVID 19	X		X		X		
7	El área donde laboro es propensa a sufrir accidente de trabajo o contagio de virus COVID 19.	X		X		X		
8	Los colaboradores nos ausentamos de nuestro centro de trabajo por causas legales.	X		X		X		
9	Considero que los trabajadores cumplen con las medidas de seguridad establecidas por la empresa y que estas se relacionan con las políticas emitidas por el Estado.	X		X		X		
10	Considero que la empresa tomó medidas inmediatas de suspensión perfecta de labores, durante la pandemia por el Covid-19, cuando las políticas del estado lo facultaron.	X		X		X		
11	La empresa, a través del área de recursos humanos, reprogramó las vacaciones del personal en tiempo de pandemia por el Covid-19 (vacaciones anticipadas).	X		X		X		

Observaciones de la variable 1 (precisar si hay suficiencia):

Observaciones de la variable 1 (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr Fernández Malpartida, Walter Miguel

DNI: 44422581

Anexo 12.
Variable 2:

Productividad

Nro	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
Productividad								
1	En la empresa se renueva o implementa recursos tecnológicos y modernos para mejorar mi productividad.	X		X		X		
2	Cuento con las herramientas y equipos tecnológicos para realizar mis labores	X		X			X	mis
3	La empresa brinda los medios para cumplir mis objetivos trazados	X		X		X		
4	Cumplo con las metas establecidas para mi área de trabajo	X		X			X	mi
5	Me supervisan el cumplimiento de mis funciones diarias	X		X		X		
6	La empresa cuenta con políticas que permiten el desarrollo de mis actividades en el menor tiempo posible	X		X		X		
7	Valoro el tiempo que se toma la empresa para el desarrollo de las actividades organizacionales	X		X		X		
8	Mis actividades favorecen la rentabilidad de la empresa	X		X		X		
9	La empresa cuenta con estructura de presupuesto priorizado para mi área	X		X		X		
10	Conozco cuánto se gasta y el costo total que generan en la ejecución de sus actividades	X		X		X		
11	La empresa valora mi trabajo eficiente y mi aporte a la rentabilidad	X		X		X		
12	La empresa cuenta con protocolos de adquisición y licitaciones para escoger la más económica y la de mejor calidad	X		X		X		
13	Confío en el manejo adecuado de la parte económica en las áreas respectivas	X		X		X		
14	Gestiono en equipo desarrollando un trabajo armonioso entre todos los integrantes	X		X		X		
15	Aplico las estrategias o habilidades blandas en el trabajo en equipo	X		X		X		
16	Promuevo una relación armoniosa entre los integrantes del equipo	X		X		X		
17	Tengo un horario adecuado de trabajo en atención al público	X		X		X		

Observaciones de la variable 2 (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Fernández Malpartida, Walter Miguel

DNI: 44422581

Especialidad del validador: Magister en Administración con mención en Administración

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante

Anexo 13.

Ficha de registros académicos en SUNEDU de MG. Validador

20/5/22, 20:25



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
FERNANDEZ MALPARTIDA, WALTER MIGUEL DNI 44422581	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 05/09/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
FERNANDEZ MALPARTIDA, WALTER MIGUEL DNI 44422581	LICENCIADO EN EDUCACION AREA PRINCIPAL: INGLES AREA SECUNDARIA: FRANCES Fecha de diploma: 07/06/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
FERNANDEZ MALPARTIDA, WALTER MIGUEL DNI 44422581	MAESTRO/MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 28/02/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 23/10/2014 Fecha egreso: 31/12/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
FERNANDEZ MALPARTIDA, WALTER MIGUEL DNI 44422581	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN ENSEÑANZA DE INGLES COMO LENGUA EXTRANJERA Fecha de diploma: 31/08/17 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/06/2013 Fecha egreso: 28/06/2017	UNIVERSIDAD DE PIURA PERU
FERNANDEZ MALPARTIDA, WALTER MIGUEL DNI 44422581	MAESTRO EN ADMINISTRACION CON MENCION EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 28/03/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 18/03/2015 Fecha egreso: 12/08/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU

Anexo 14.

Validación de instrumento (02)

Anexo 1: Carta de Presentación

Señor: Mg. José Luis Milla Flores

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE
JUICIO D E EXPERTO.

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de Maestría con mención **ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA** requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de investigación es: **“El ausentismo laboral y su relación con la productividad en una empresa de Contac Center Omnicanal en Lima – 2022”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de expertos especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en este tema de investigación.

El expediente de validación, que se hace llegar contiene:

Anexo N° 1: Carta de presentación

Anexo N° 2: Matriz del instrumento

Anexo N° 3: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las variables

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Josefina Antonia Araujo Poma

DNI 0748837

Anexo 15.

Matriz del instrumento

VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS	NIVELES
Ausentismo	Ausentismo planificado	Pago de horas	1-2	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Licencia con /sin goce	3-9		
		Vacaciones	10-11		
	Ausentismo planificado	Faltas	12-14		
		Descanso médico	15-16		
		Tardanza	17-19		

VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS	NIVELES
Productividad laboral	Técnica operaciones	Eficacia	1-2	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Efectividad	3-4-5		
		Eficiencia	6-7		
	Económica	Rentabilidad	8,9,10,11,12,13		
	Social	Clima Laboral	14,15,16,17,18,19		
		Calidad de vida del empleado	20		

Anexo 16.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las variables

Variable 1: Ausentismo Laboral

Nro	Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
Ausentismo laboral								
1	Considero que el descanso compensatorio se aplica con equidad, llevando un adecuado control, para todos los trabajadores en la empresa	X		X		X		
2	En la empresa Contac Center, existen políticas laborales de descansos compensatorios, por los días de ardua labor fuera de jornada laboral.	X		X				
3	Considero que el contagio del virus Covid19 son el principal factor de los permisos solicitados por salud.	X		X		X		
4	Como colaborador de Contac Center solicito permisos para ausentarse de trabajo con anticipación, y estos son sujeto a descuentos.	X		X		X		
5	La empresa Contac Center cuenta con las medidas de prevención adecuadas contra accidentes de trabajo y posibles contagios de Covid-19.	X		X		X		
6	El ausentismo en la empresa es generado en mayor proporción por las licencias de maternidad y enfermedades por contagio de virus COVID 19	X		X		X		
7	El área donde laboro es propensa a sufrir accidente de trabajo o contagio de virus COVID 19.	X		X		X		
8	Los colaboradores nos ausentamos de nuestro centro de trabajo por causas legales.	X		X		X		
9	Considero que los trabajadores cumplen con las medidas de seguridad establecidas por la empresa y que estas se relacionan con las políticas emitidas por el Estado.	X		X		X		
10	Considero que la empresa tomó medidas inmediatas de suspensión perfecta de labores, durante la pandemia por el Covid-19, cuando las políticas del estado lo facultaron.	X		X		X		
11	La empresa, a través del área de recursos humanos, reprogramó las vacaciones del personal en tiempo de pandemia por el Covid-19 (vacaciones anticipadas).	X		X		X		

Observaciones de la variable 1 (precisar si hay suficiencia):

Si contiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:MG. José Luis Milla Flores

DNI: 40291027

Variable 2: Productividad

Nro	Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
Productividad								
1	En la empresa se renueva o implementa recursos tecnológicos y modernos para mejorar mi productividad.	X		X		X		
2	Cuento con las herramientas y equipos tecnológicos para realizar mis labores	X		X		X		
3	La empresa brinda los medios para cumplir mis objetivos trazados	X		X		X		
4	Cumplo con las metas establecidas para mi área de trabajo	X		X		X		
5	Me supervisan el cumplimiento de mis funciones diarias	X		X		X		
6	La empresa cuenta con políticas que permiten el desarrollo de mis actividades en el menor tiempo posible	X		X		X		
7	Valoro el tiempo que se toma la empresa para el desarrollo de las actividades organizacionales	X		X		X		

8	Mis actividades favorecen la rentabilidad de la empresa	X		X		X	
9	La empresa cuenta con estructura de presupuesto priorizado para mi área	X		X		X	
10	Conozco cuánto se gasta y el costo total que generan en la ejecución de sus actividades	X		X		X	
11	La empresa valora mi trabajo eficiente y mi aporte a la rentabilidad	X		X		X	
12	La empresa cuenta con protocolos de adquisición y licitaciones para escoger la más económica y la de mejor calidad	X		X		X	
13	Confío en el manejo adecuado de la parte económica en las áreas respectivas	X		X		X	
14	Gestiono en equipo desarrollando un trabajo armonioso entre todos los integrantes	X		X		X	
15	Aplico las estrategias o habilidades blandas en el trabajo en equipo	X		X		X	
16	Promuevo una relación armoniosa entre los integrantes del equipo	X		X		X	
17	Tengo un horario adecuado de trabajo en atención al público	X		X		X	
18	Realizo una atención de calidad personalizada a los usuarios	X		X		X	
19	La empresa tiene establecido como política institucional la agilización de los trámites de los usuarios	X		X		X	
20	La empresa promueve una política de bonificación o aumento salarial	X		X		X	

Observaciones de la variable 2 (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:**MG. José Luis Milla Flores**

DNI: 40291027

Especialidad del validador: **Magister en Administración**

16 de mayo 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

Anexo 17.

Ficha de registros académicos en SUNEDU de MG. Validador

20/5/22, 20:29



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MILLA Flores, Jose Luis DNI 40291027	Bachiller en Ingeniería de Sistemas e Informatica Fecha de diploma: 07/02/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. PERU
MILLA FLORES, JOSE LUIS DNI 40291027	INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMATICA Fecha de diploma: 18/07/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. PERU
MILLA FLORES, JOSE LUIS DNI 40291027	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 25/11/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL. Fecha matricula: 01/04/2019 Fecha egreso: 09/08/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Anexo 18

Validación de instrumento (03)

Anexo 1: Carta de Presentación

Señor: Mg. Edinson Germán Torres Guzmán

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE
JUICIO D E EXPERTO.

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de Maestría con mención **ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA** requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de investigación es: **“El ausentismo laboral y su relación con la productividad en una empresa de Contac Center Omnicanal en Lima – 2022”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de expertos especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en este tema de investigación.

El expediente de validación, que se hace llegar contiene:

Anexo N° 1: Carta de presentación

Anexo N° 2: Matriz del instrumento

Anexo N° 3: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las variables

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Josefina Antonia Araujo Poma

DNI 0748837

Anexo 19.

Matriz del instrumento

VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS	NIVELES
Ausentismo	Ausentismo planificado	Pago de horas	1-2	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Licencia con /sin goce	3-9		
		Vacaciones	10-11		
	Ausentismo planificado	Faltas	12-14		
		Descanso médico	15-16		
		Tardanza	17-19		

VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS	NIVELES
Productividad laboral	Técnica operaciones	Eficacia	1-2	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Efectividad	3-4-5		
		Eficiencia	6-7		
	Económica	Rentabilidad	8,9,10,11,12,13		
	Social	Clima Laboral	14,15,16,17,18,19		
		Calidad de vida del empleado	20		

Anexo 20.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las variables

Variable 1: Ausentismo Laboral

Nro.	Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
Ausentismo laboral								
1	Considero que el descanso compensatorio se aplica con equidad, llevando un adecuado control, para todos los trabajadores en la empresa	X		X		X		
2	En la empresa Contac Center, existen políticas laborales de descansos compensatorios, por los días de ardua labor fuera de jornada laboral.	X		X		X		
3	Considero qué el contagio del virus Covid19 son el principal factor de los permisos solicitados por salud.	X		X		X		
4	Como colaborador de Contac Center solicito permisos para ausentarse de trabajo con anticipación, y estos son sujeto a descuentos.	X		X		X		
5	La empresa Contac Center cuenta con las medidas de prevención adecuadas contra accidentes de trabajo y posibles contagios de Covid-19.	X		X		X		
6	El ausentismo en la empresa es generado en mayor proporción por las licencias de maternidad y enfermedades por contagio de virus COVID 19	X		X		X		
7	El área donde laboro es propensa a sufrir accidente de trabajo o contagio de virus COVID 19.	X		X		X		
8	Los colaboradores nos ausentamos de nuestro centro de trabajo por causas legales.	X		X		X		
9	Considero que los trabajadores cumplen con las medidas de seguridad establecidas por la empresa y que estas se relacionan con las políticas emitidas por el Estado.	X		X		X		
10	Considero que la empresa tomó medidas inmediatas de suspensión perfecta de labores, durante la pandemia por el Covid-19, cuando las políticas del estado lo facultaron.	X		X		X		
11	La empresa, a través del área de recursos humanos, reprogramó las vacaciones del personal en tiempo de pandemia por el Covid-19 (vacaciones anticipadas).	X		X		X		
12	Alguna vez me ausenté de tu área de trabajo sin justificar el motivo de su ausencia.	X		X		X		

13	Considero que la empresa realiza actividades que no son de relevancia para el objetivo institucional, por tal razón no participas en ellos y prefieres realizar tus actividades personales.	X		X		X	
14	Considero que la empresa aplica una adecuada política de sanciones administrativas para las faltas injustificadas.	X		X		X	
15	Considero que durante el periodo de pandemia por el covid19 los trabajadores en operaciones se ausentaron de su trabajo sin justificación alguna.	X		X		X	
16	Considero que las enfermedades en general, así como el Covid-19, fueron las causas de ausencia al centro de trabajo en tiempos de pandemia.	X		X		X	
17	Considero que la empresa propulso de forma asertiva el trabajo remoto, a todos los servidores administrativos y operativos y se controló de forma adecuada.	X		X		X	
18	Durante la pandemia Covid-19 los trabajadores hicieron abandono de trabajo y la empresa no tiene causa probable para demostrarlo a falta de una adecuada política de control.	X		X		X	
19	La ausencia del colaborador en centro de trabajo sea por accidente y/o contagio Covid19 perjudica sustancialmente al servicio que brinda el Contac Center	X		X		X	

Observaciones de la variable 1 (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Edinson Germán Torres Guzmán

DNI: 40700745

Variable 2: Productividad

Nro	Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
Productividad								
1	En la empresa se renueva o implementa recursos tecnológicos y modernos para mejorar mi productividad.	X		X		X		
2	Cuento con las herramientas y equipos tecnológicos para realizar mis labores	X		X				
3	La empresa brinda los medios para cumplir mis objetivos trazados	X		X		X		
4	Cumplo con las metas establecidas para mi área de trabajo	X		X				
5	Me supervisan el cumplimiento de mis funciones diarias	X		X		X		
6	La empresa cuenta con políticas que permiten el desarrollo de mis actividades en el menor tiempo posible	X		X		X		
7	Valoro el tiempo que se toma la empresa para el desarrollo de las actividades organizacionales	X		X		X		
8	Mis actividades favorecen la rentabilidad de la empresa	X		X		X		
9	La empresa cuenta con estructura de presupuesto priorizado para mi área	X		X		X		
10	Conozco cuánto se gasta y el costo total que generan en la ejecución de sus actividades	X		X		X		
11	La empresa valora mi trabajo eficiente y mi aporte a la rentabilidad	X		X		X		
12	La empresa cuenta con protocolos de adquisición y licitaciones para escoger la más económica y la de mejor calidad	X		X		X		
13	Confío en el manejo adecuado de la parte económica en las áreas respectivas	X		X		X		
14	Gestiono en equipo desarrollando un trabajo armonioso entre todos los integrantes	X		X		X		
15	Aplico las estrategias o habilidades blandas en el trabajo en equipo	X		X		X		

17	Tengo un horario adecuado de trabajo en atención al público	X		X		X	
18	Realizo una atención de calidad personalizada a los usuarios	X		X		X	
19	La empresa tiene establecido como política institucional la agilización de los trámites de los usuarios	X		X		X	
20	La empresa promueve una política de bonificación o aumento salarial	X		X		X	

Observaciones de la variable 2 (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **Edinson Germán Torres Guzmán**

DNI: **40700745**

Especialidad del validador: **Administrador**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

Anexo 21.

Ficha de registros académicos en SUNEDU de MG. Validador

20/5/22, 20:31



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
TORRES GUZMÁN, EDINSON GERMÁN DNI 40700745	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 09/04/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/01/2013 Fecha egreso: 31/12/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
TORRES GUZMÁN, EDINSON GERMÁN DNI 40700745	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 21/06/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
TORRES GUZMÁN, EDINSON GERMÁN DNI 40700745	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 11/04/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/04/2019 Fecha egreso: 01/02/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>