

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

Ausentismo laboral en la Productividad de los Colaboradores en los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, 2021

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor(es) : Bach. Mulato Carrasco Ledy Carmen
Bach. Segura Medina Beatriz

Asesor : Mg. Verástegui Velásquez Graciela Soledad

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos.

Fecha de Inicio y
Culminación : 16.11.2021- 15.11.2022

Huancayo – Perú

2022

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**AUSENTISMO LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
COLABORADORES EN LOS MÓDULOS DE TELEFONÍA
CLARO CADENAS JUNÍN, 2021**

PRESENTADO POR:

Bach. Ledy Carmen Mulato Carrasco
Bach. Beatriz Segura Medina

PARA OPTAR EL TITULO DE:

Licenciado en Administración

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:**

DECANO : _____
DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO.

PRIMER MIEMBRO : _____
DR. AGUADO RIVEROS ULДАРICO INOCENCIO.

SEGUNDO MIEMBRO : _____
MTRO. VALENZUELA SOTO WALTER.

TERCER MIEMBRO : _____
MG. CHAVEZ DURAND KARINA PASCUALA.

Huancayo, de del 2022

**AUSENTISMO LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
COLABORADORES EN LOS MÓDULOS DE TELEFONÍA
CLARO CADENAS JUNÍN, 2021**

ASESOR:

MG. GRACIELA SOLEDAD VERÁSTEGUI VELÁSQUEZ

DEDICATORIA

A Dios por iluminarme día a día y brindarme paciencia para lograr este anhelo, fruto de mucho esfuerzo.

A mi madre y abuela quienes, con su amor incondicional, me inspiraron y creyeron siempre en mí, dándome ejemplo de superación, humildad, tenacidad y sacrificio

A mi familia por el apoyo fraterno que me brindan.

Las Autoras.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a los docentes de la Universidad Peruana Los Andes, por el apoyo y confianza brindada, no solo en el desarrollo de nuestra tesis sino también en su dedicación para guiar nuestros conocimientos y habilidades como investigador, gracias por abrirnos las puertas a nuevas oportunidades de crecimiento.

Queremos extender un sincero agradecimiento a los directivos y colaboradores de los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, quienes nos brindaron su confianza y nos facilitaron la información necesaria y oportuna para el desarrollo de la presente investigación, mostrando siempre empatía y apoyo.

LEDY CARMEN Y BEATRIZ

Contenido

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS	2
ASESOR:	4
DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTO	6
Contenido	7
Contenido de tablas	10
Contenido de figuras	12
Resumen	13
Abstract	14
Introducción	15
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	17
1.2. Delimitación del problema.	22
1.2.1. Delimitación Espacial.....	22
1.2.2. Delimitación Temporal	23
1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática.....	23
1.3. Formulación del Problema	23
1.3.1. Problema General.....	23
1.3.2. Problemas Específicos	23
1.4. Justificación.....	23
1.4.1. Social.....	23
1.4.2. Teórica	24
1.4.3. Metodológica.....	25
1.5. Objetivos	26

1.5.1. Objetivo General.....	26
1.5.2. Objetivos Específicos	26
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	27
2.1. Antecedentes	27
2.2. Bases Teóricas o Científicas.....	35
2.3. Marco conceptual	48
CAPITULO III HIPÓTESIS	52
3.1. Hipótesis General	52
3.2. Hipótesis Específica	52
3.3. Variables.....	52
CAPITULO IV METODOLOGÍA	54
4.1. Método de la Investigación	54
4.2. Tipo de Investigación	55
4.3. Nivel de Investigación.....	55
4.4. Diseño de la Investigación	56
4.5. Población y Muestra.....	56
4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	58
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	60
4.8. Aspectos éticos de la Investigación.....	61
CAPITULO V RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	62
5.1. Descripción de resultados.....	62
5.2. Contraste de hipótesis.....	71
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	80
CONCLUSIONES	84
RECOMENDACIONES	86

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	88
ANEXOS.....	95
Anexo 1: Matriz de Consistencia	96
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables.....	97
Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento	98
Anexo 4: El instrumento de investigación	100
Anexo 5: La data de procesamiento de datos	113
Anexo 6: Consentimiento informado	114
Anexo 7: Fotos de la aplicación del instrumento	116

Contenido de tablas

Tabla 1 <i>Empresas de Telefonía en el Perú</i>	17
Tabla 2 <i>Resultados Portabilidad Móvil Marzo - 2022</i>	21
Tabla 3 <i>Resultados Portabilidad Móvil Abril – 2022</i>	21
Tabla 4 <i>Número de trabajadores por tiendas en Junín</i>	57
Tabla 5 <i>Calificaciones de los Validadores expertos</i>	59
Tabla 6 <i>Resumen de procesamiento de casos</i>	60
Tabla 7 <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	60
Tabla 8 <i>Calificaciones de los Validadores expertos</i>	62
Tabla 9 <i>Resultados de la variable 1: Ausentismo laboral (Agrupada)</i>	63
Tabla 10 <i>Resultado de la dimensión Ausentismo Justificado (agrupada)</i>	64
Tabla 11 <i>Resultado de la dimensión ausentismo injustificado (agrupada)</i>	65
Tabla 12 <i>Resultado de la dimensión ausentismo presencial (agrupada)</i>	66
Tabla 13 <i>Resultado de la variable 2 Productividad (agrupada)</i>	67
Tabla 14 <i>Resultados de la dimensión Eficiencia (agrupada)</i>	68
Tabla 15 <i>Resultado de la dimensión Eficacia (agrupada)</i>	69
Tabla 16 <i>Resultado de la dimensión Efectividad (agrupada)</i>	70
Tabla 17 <i>Pruebas de normalidad</i>	71
Tabla 18 <i>Tabla Resumen del modelo</i>	72
Tabla 19 <i>Resultados ANOVA^a de las variables</i>	73
Tabla 20 <i>Coeficientes^a de las variables</i>	73
Tabla 21 <i>Resumen de Pruebas del modelo ausentismo justificado y productividad</i>	74
Tabla 22 <i>Resultado ANOVA^a de la variable dependiente con la dimensión 1</i>	75
Tabla 23 <i>Coeficientes^a de la variable dependiente y dimensión 1</i>	75
Tabla 24 <i>Resumen del modelo para la variable y dimensión ausentismo injustificado</i>	76

Tabla 25 <i>Resultado ANOVA^a de la variable dependiente y dimensión 2</i>	76
Tabla 26 <i>Coeficientes^a de la variable dependiente y la dimensión 2</i>	77
Tabla 27 <i>Resumen del modelo de la variable dependiente y ausentismo presencial</i>	78
Tabla 28 <i>Resultados ANOVA^a de la variable dependiente y la dimensión 3</i>	78
Tabla 29 <i>Coeficientes^a de la variable dependiente y la dimensión 3</i>	79

Contenido de figuras

Figura 1 <i>Empresas de Telefonía y su Participación en el Mercado Peruano</i>	18
Figura 2 <i>Posicionamiento Neta Mensual de Portabilidad en Telefonía Móvil</i>	19
Figura 3 <i>Fórmula de la productividad</i>	45
Figura 4 <i>Diseño no experimental</i>	56
Figura 5 <i>Resultados de la variable 1: Ausentismo laboral (Agrupada)</i>	63
Figura 6 <i>Resultado de la dimensión ausentismo justificado (agrupado)</i>	64
Figura 7 <i>Resultado de la dimensión ausentismo injustificado(agrupada)</i>	65
Figura 8 <i>Resultados de la dimensión ausentismo presencial (agrupado)</i>	66
Figura 9 <i>Resultado de la variable 2 Productividad (agrupada)</i>	67
Figura 10 <i>Resultados de la dimensión Eficiencia (agrupada)</i>	68
Figura 11 <i>Resultado de la dimensión Eficacia (agrupada)</i>	69
Figura 12 <i>Resultado de la dimensión Efectividad (agrupada)</i>	70

Resumen

La presente investigación Ausentismo laboral en la Productividad de los Colaboradores en los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, 2021, se desarrolló con la intención de poner en manifiesto un problema que en la actualidad todo tipo de organización la sufre por el nivel de insatisfacción que el cliente interno presenta ; razón por la cual se formuló el problema general: ¿De qué manera el ausentismo laboral incide en la productividad de los colaboradores en los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, 2021?, teniendo como objetivo: Establecer la incidencia del ausentismo laboral en la productividad de los colaboradores en los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, 2021; y con la siguiente hipótesis: El ausentismo laboral incide significativamente en la productividad de los colaboradores en los módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, 2021. Por ello, se utilizó el método científico, método específico deductivo e inductivo, tipo básico, de nivel explicativo y de diseño no experimental - transversal; donde la técnica de investigación fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, aplicados en una muestra de 30 colaboradores. Se utilizó el estadístico de prueba Regresión Lineal, teniendo como resultado una significación igual a 0.000; lo cual nos permite rechazar la hipótesis nula por ser de valor menor y siendo el valor de la R cuadrado ajustado igual a 0.643, lo cual nos muestra el alto grado de incidencia.

Palabras clave: Ausentismo laboral, Productividad.

Abstract

The present investigation Work absenteeism in the Productivity of Collaborators in the Claro Cadenas Junín Telephone Modules, 2021, was developed with the intention of highlighting a problem that currently all types of organizations suffer from due to the level of dissatisfaction that the internal customer presents ; reason for which the general problem was formulated: In what way does work absenteeism affect the productivity of collaborators in the Claro Cadenas Junín Telephony Modules, 2021?, with the objective of: Establishing the incidence of work absenteeism on the productivity of the collaborators in the Claro Cadenas Junín Telephone Modules, 2021; and with the following hypothesis: Labor absenteeism significantly affects the productivity of collaborators in the Claro Cadenas Junín Telephony modules, 2021. For this reason, the scientific method, specific deductive and inductive method, basic type, explanatory level and non-experimental design - cross-sectional; where the research technique was the survey and the data collection instrument was the questionnaire, applied to a sample of 30 employees. The Linear Regression test statistic was used, resulting in a significance equal to 0.000; which allows us to reject the null hypothesis because it is of a lower value and the value of the adjusted R square is equal to 0.643, which shows us the high degree of incidence.

Keywords: Work absenteeism, Productivity.

Introducción

En la actualidad, la productividad de una empresa es influenciada por diversos factores, como capital, maquinarias y talento humano. El activo más importante de la organización es el capital humano, ya que los trabajadores interactúan de manera directa con los clientes y de ellos depende a su vez la competitividad de una empresa.

Es por ello que es de mucha importancia considerar un buen manejo de los colaboradores dentro de la organización ya que de forma contraria se podrían ver fenómenos que perjudiquen a la empresa, tal es el caso del ausentismo laboral.

Por esta razón se afronta un aumento en la preocupación por el lado gerencial de las organizaciones en diseñar políticas adecuadas para un buen reclutamiento, capacitación, motivación del talento humano de la empresa para posteriormente no tener que incursionar en gastos innecesarios que merman el desenvolvimiento y la productividad de la organización.

En una estructura organizacional se debería priorizar temas de reclutamiento, formación, motivación, adaptación, con el propósito de minimizar las cifras de rotación y el absentismo. (Ccollana, 2015)

La presente investigación titulada “Ausentismo laboral en la Productividad de los Colaboradores en los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, 2021” tiene como objetivo establecer la incidencia del ausentismo laboral en la productividad de los colaboradores en los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín 2021. El método de investigación empleado es el método científico, tipo básico, de nivel explicativo y de diseño no experimental - transeccional; donde la técnica de investigación fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, aplicados en una muestra censal de 30 trabajadores de los módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín.

Para el desarrollo de la investigación se presenta el siguiente esquema:

Capítulo I: En este capítulo se presenta la descripción de la realidad problemática, identificando los problemas generales y específicos; a su vez los objetivos generales y específicos, se menciona la justificación social, teórica y metodológica; además de todo ello se realiza la delimitación espacial, temporal y conceptual.

Capítulo II: En esta sección de la investigación se aborda los antecedentes de nuestro tema de investigación tanto nacionales como internacionales, se habla también del marco teórico, detallando las definiciones conceptuales de ambas variables y sus respectivas dimensiones, considerando como base teórica las definiciones de diversos autores quienes aportan con sus conocimientos en nuestra investigación.

Capítulo III: En el presente capítulo se plantea la hipótesis general y específicas las cuales con posterioridad darán solución a nuestro problema de investigación; asimismo se detalla la definición conceptual y operacional de nuestras variables de investigación.

Capítulo IV: Aquí abordaremos temas acerca de la metodología utilizada en la presente investigación, detallando el método, tipo, nivel de investigación, diseño utilizado, la población con la que se cuenta y a la vez la muestra, la técnica e instrumentos para la recolección de datos, técnicas de procesamientos y análisis de datos.

Capítulo V: En este apartado se muestra la descripción de los resultados obtenidos, los cuales fueron procesados con ayuda del software estadístico SPSS, se muestra también la validación por expertos del instrumento de investigación (cuestionario). Para un mejor entendimiento acerca de los resultados de la investigación se adjuntan gráficos estadísticos y tablas.

LAS AUTORAS

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Actualmente se observa que las personas sienten la constante necesidad de mantenerse comunicados y poder interactuar en tiempo real con todo el mundo, razón por la que las compañías de telecomunicaciones desarrollaron distintas tecnologías que facilitan la vida de todos nosotros.

En nuestro país se cuenta con cuatro proveedores de servicios de telefonía: Movistar (Telefónica Móviles SAA.), Claro (América Móvil Perú SAC), Entel (Entel Perú S.A) y Bitel (Viettel Perú SAC); los cuales vienen ofreciendo una amplia gama de productos en línea móvil y servicio hogar. (Telesemana.Com, 2019)

Tabla 1

Empresas de Telefonía en el Perú

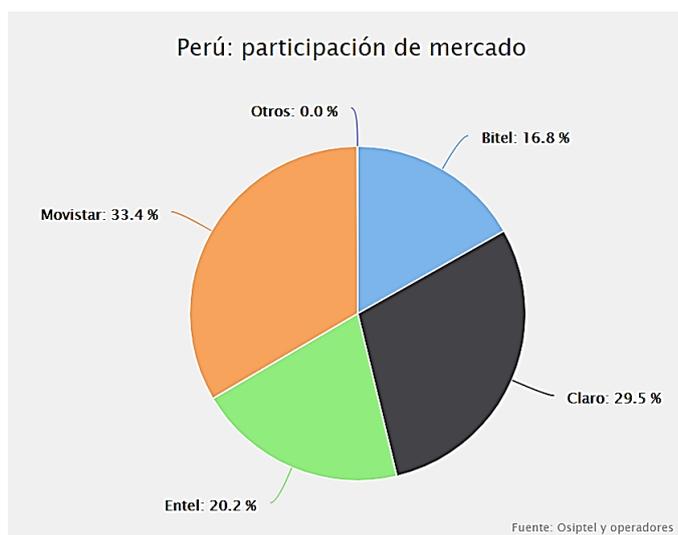
Operador	Propietario	Servicios	Tecnología/Espectro	Participación de mercado
Bitel	Vittel	Telefonía y Banda Ancha Móvil	900 MHz; 1900 MHz GSM / GPRS / EDGE; UMTS / HSPA+; LTE	16,8
Claro	América Móvil	Telefonía y Banda Ancha Móvil	700 MHz; 850 MHz; 1900 MHz GSM / GPRS / EDGE; UMTS / HSPA+; LTE	29,5
Entel	Entel Chile	Telefonía y Banda Ancha Móvil	700 MHz; 1900 MHz; 1700 MHz / 2100 MHz GSM / GPRS / EDGE; iDEN/ UMTS / HSPA+; LTE	20,2
Movistar	Telefónica	Telefonía y Banda Ancha Móvil	700 MHz ; 850 MHz ; 1900 MHz; 1700 MHz / 2100 MHz GSM / GPRS / EDGE; UMTS / HSPA+; LTE	33,4
Otros				0,0

Fuente: (Telesemana.Com, 2019)

A partir de 1990, el área de telecomunicaciones en el territorio peruano ha vivido una extensión importante en nuestro país, el aporte de este sector al incremento económico y a la tecnología móvil entre los peruanos influyó en el posicionamiento de algunas compañías. Un claro ejemplo es Claro Perú.

Figura 1

Empresas de Telefonía y su Participación en el Mercado Peruano



Fuente: (Peru Retail, 2021)

Claro Perú es subsidiaria de América Móvil y se desarrolla dentro de nuestro territorio desde el 10 de agosto del 2005. Se caracteriza por ser una compañía de telecomunicaciones ofreciendo servicios móviles y fijos los cuales son motor de desarrollo para nuestro país.

Según la Revista Forbes, Carlos Slim; de procedencia mexicana, es el propietario de América Móvil, convirtiéndolo así en la segunda persona multimillonaria del mundo.

El propósito de esta organización es ofrecer más accesibilidad en las telecomunicaciones y a su vez brindar calidad en nuestros servicios, contando con la mejor cobertura, priorizando en los temas de cambios para poder así adelantarnos en las necesidades de comunicación de todos los clientes; logrando su satisfacción, crecimiento

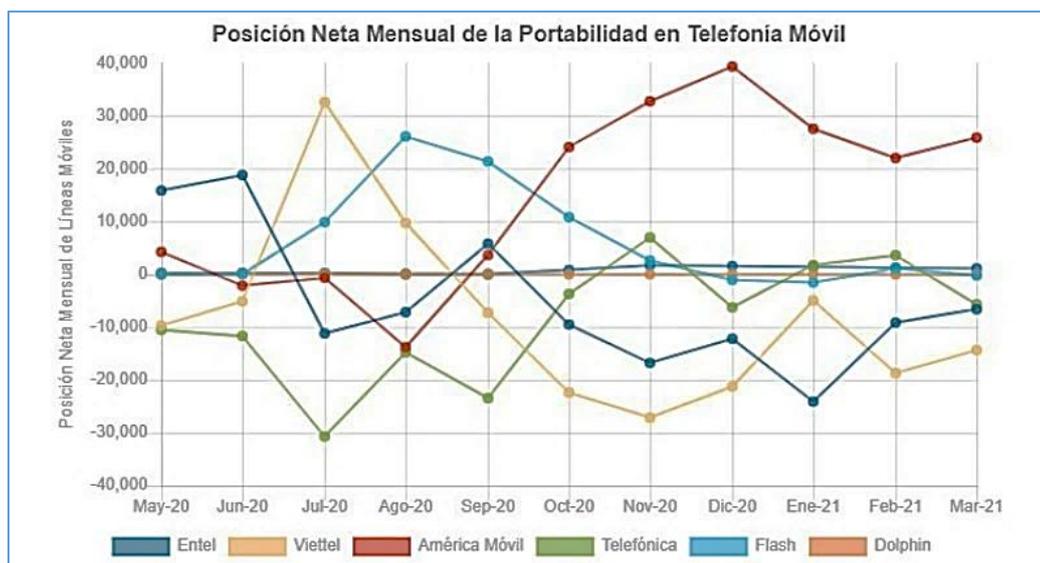
personal y profesional de los colaboradores , facilitando seguridad , desarrollo a la comunidad y a la vez superando las expectativas financieras de todo el staff de accionistas.

El grado de competitividad en el mundo de las telecomunicaciones es bastante creciente, lo que significa mejores ofertas para los consumidores actuales, así como un mayor interés por parte de las operadoras por atender nuevos mercados, abarcar más clientes y así lograr posicionamiento en el mercado.

Si hablamos acerca de la productividad a nivel nacional de la empresa Claro, se puede evidenciar que es líder año tras año en portabilidades numéricas, considerándose por ello como la marca más competitiva del año 2021, manteniendo siempre cifras positivas y dejando atrás a los otros operadores es decir a Movistar, Entel y Bitel. (Reyes, 2021).

Figura 2

Posicionamiento Neta Mensual de Portabilidad en Telefonía Móvil



Fuente: (Reyes, 2021)

A nivel local, en la zona Junín se logra apreciar una problemática que genera preocupación en la parte gerencial de la empresa, y es que si bien la empresa Claro es líder en portabilidades se aprecia que a comparación de mes a mes no se tiene un crecimiento en

las ventas, se da todo lo contrario, las cifras de ventas empiezan a decaer, situación que a la larga significaría muchas pérdidas para la empresa.

En una conversación con el jefe zonal nos dice que se puede deber a varios factores como cambios en las políticas de ventas según entes reguladores, inestabilidad económica dentro del país, desempleo, factores que son externos; y otro factor bastante interesante que menciona es el incremento del ausentismo laboral de los colaboradores dentro de la empresa.

En Junín se cuenta con varios módulos de la marca de Claro, en la presente investigación abarcaremos los módulos de los supermercados y tiendas retail , ubicados en las provincias de Huancayo , Chanchamayo y Tarma ; para ello se tiene conocimiento que los asesores del área de ventas muestran inconformidad por los cambios propuestos en el esquema comisionario, las promociones que ofrece la empresa, se ve también un alto porcentaje de rotación del personal, lo que provoca el ausentismo laboral por parte de los colaboradores , manifestándose en el incumplimiento de los horarios de trabajo, realización de actividades no propias del trabajo, desgano en el cumplimiento de la cuota asignada o inasistencias injustificadas; factores que reducen la posibilidad de concretar ventas , reduciendo así la productividad y el volumen de las ventas deseadas.

Para el periodo 2022, este problema ya muestra los resultados, según los reportes obtenidos de Osiptel se aprecia un declive en las cifras, mes a mes, posicionando a la marca Claro en un segundo puesto, precedido por Entel, esta situación causa preocupación por la parte gerencial de la empresa, quienes a su vez tratan de visualizar los motivos de dicha disminución en la cifra de la productividad.

Tabla 2*Resultados Portabilidad Móvil Marzo - 2022*

RESULTADO NETO DE PORTABILIDAD MÓVIL MARZO 2022*			
EMPRESA OPERADORA	LÍNEAS GANADAS	LÍNEAS PERDIDAS	RESULTADO NETO
ENTEL	151 691	120 829	↑ 30 862
CLARO	155 712	134 601	↑ 21 111
GUINEA MOBILE	385	660	↓ -275
FLASH	767	1441	↓ -674
BITEL	72 868	95 950	↓ -23 082
MOVISTAR	124 286	152 228	↓ -27 942

(*) El nuevo procedimiento de portabilidad móvil se inició el 15 de Julio de 2014.
Fuente: FURNU – OSIPTEL (fecha de corte: 07/04/2022)

Fuente: (Gonzales E. O., 2022)

Tabla 3*Resultados Portabilidad Móvil Abril – 2022*

RESULTADO NETO DE PORTABILIDAD MÓVIL ABRIL 2022*			
EMPRESA OPERADORA	LÍNEAS GANADAS	LÍNEAS PERDIDAS	RESULTADO NETO
ENTEL	134 624	109 468	↑ 25 156
CLARO	143 319	121 437	↑ 21 882
SUMA MÓVIL	1	0	↑ 1
GUINEA MOBILE	260	499	↓ -239
FLASH	682	1154	↓ -472
BITEL	66 690	82 409	↓ -15 719
MOVISTAR	106 540	137 149	↓ -30 609

(*) El nuevo procedimiento de portabilidad móvil se inició el 15 de Julio de 2014.
Fuente: FURNU – OSIPTEL (fecha de corte: 07/04/2022)

Fuente: (El Peruano, 2022)

Con la presente investigación buscamos establecer de qué manera incide el ausentismo laboral en la productividad de la empresa, buscando elaborar estrategias adecuadas que mejoren la productividad y reduzcan las cifras del ausentismo laboral de los colaboradores, ya que a la larga este problema podría traer consigo grandes pérdidas tanto económicas

como en posicionamiento de marca. Es de mucha importancia elaborar estrategias que puedan contrarrestar este fenómeno para poder así frenar la caída en ventas reflejadas en las portabilidades numéricas que se muestran en el presente contenido.

1.2. Delimitación del problema.

1.2.1. Delimitación Espacial

El estudio se realizará en los módulos de ventas de la empresa de telefonía Claro Cadenas ubicados en los centros comerciales y tiendas retail dentro del departamento de Junín; para ello se detalla los puntos de venta a continuación:

- Plaza Vea Huancayo
- Plaza vea Tambo
- Ripley
- Oechsle
- Metro
- Carsa
- Efe Ferrocarril
- Efe Real
- Curacao Real
- Curacao Giráldez
- Saga Falabella
- Hipermercado Tottus
- Curacao Tarma
- Carsa La Merced

1.2.2. Delimitación Temporal

La duración del estudio para la presente investigación será considerada desde el 16 de noviembre del 2021 hasta el 15 de mayo del 2022.

1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática

La presente investigación estará dada de acuerdo a los aspectos teóricos de las variables de estudio, ausentismo laboral y la productividad, la información será obtenida a través de fuentes bibliográficas y contrastada en los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

¿De qué manera el ausentismo laboral incide en la productividad de los colaboradores en los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, 2021?

1.3.2. Problemas Específicos

- 1) ¿De qué manera el ausentismo justificado incide en la productividad de los colaboradores en los módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, 2021?
- 2) ¿De qué manera el ausentismo injustificado incide en la productividad de los colaboradores en los módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, 2021?
- 3) ¿De qué manera el ausentismo presencial incide en la productividad de los colaboradores en los módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, 2021?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

Generar impacto en nuestra sociedad, en base de nuevos estudios que aporten conocimientos y que ayuden a la sociedad es fundamental, por ello, el presente trabajo busca establecer cómo incide el ausentismo laboral en la productividad en los módulos

de telefonía Claro Cadenas, ya que como es sabido un colaborador motivado e incentivado produce mejores resultados, asimismo, esta investigación beneficia a la directiva de la empresa de Telefonía ya que pone en manifiesto ciertos contratiempos y también le permitirá desarrollar estrategias que mejoren ciertas deficiencias

Lo que buscamos es establecer como el ausentismo laboral está incidiendo en la productividad dentro de la organización, facilitar las medidas adecuadas que puedan frenar esta baja en la productividad, organizar estrategias que aporten al posicionamiento de la marca de Claro ya que con ello también repercute en su rentabilidad y estabilidad empresarial.

1.4.2. Teórica

Según (Molinera, 2006) el ausentismo laboral se define como el incumplimiento por parte del empleado de sus obligaciones laborales ya sea faltando al trabajo de manera justificada o injustificada o no desarrollando presencialmente su cometido de forma voluntaria durante la duración de su jornada laboral. Esta definición contempla al ausentismo presencial que consiste en la disminución del rendimiento a pesar de asistir al trabajo.

Según (Nordhaus, 2012) Se considera a la productividad como un indicador económico ya que calcula la cantidad de bienes o recursos utilizados para una determinada producción. Como recursos se considera mano de obra, periodos de tiempo laborado, capital, otros.

En la empresa Claro se logra observar una marcada reducción en la cifra mensual de las ventas, lo que en un ámbito administrativo es definida como la productividad de una empresa, para poder explicar este fenómeno esta investigación identifica que un factor causante el cual sería el ausentismo laboral de los colaboradores en los Módulos

de Telefonía, puesto que se detallan muchas inasistencias injustificadas, tardanzas, incumplimiento en las tareas, desgano en el trabajo.

La presente investigación indagará acerca de las dos variables de estudio para detallar los componentes que inciden en la productividad de tal manera que se obtendrá información certera para explicar dichos fenómenos y contrastar los resultados dentro de la empresa pudiendo contrarrestar los efectos no deseados que a la larga se puedan tener, considerando que la productividad es un indicador que calcula la cantidad de bienes o recursos utilizados para una determinada producción, y el ausentismo laboral es el incumplimiento de parte del empleado de sus obligaciones laborales, ya sea faltando al trabajo de manera justificada o injustificada.

1.4.3. Metodológica

Para logara los objetivos de la investigación se toma en consideración el Reglamento de Grados y Títulos brindado por la universidad, asimismo desarrollaremos la investigación en base al método científico aplicando técnicas de recopilación de datos como la encuesta y el instrumento como el cuestionario, escalas de medición, tabulación de la información, análisis estadísticos, interpretación de la información obtenida, evitando siempre el sesgo y enfatizando la ética del investigador, mostrando confiabilidad y transparencia en los procesos; el diseño de investigación es no experimental y el nivel es explicativo. Con el desarrollo de esta investigación aportaremos también construyendo un nuevo instrumento de investigación para el recojo de información que será útil para futuras investigaciones, consideramos como población al total de los colaboradores de los Módulos de Telefonía que son un total de 30 personas y como nuestra muestra de investigación, se tendrá una muestra censal de 30 colaboradores; esto lo realizamos por tener una población bastante reducida.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Establecer la incidencia del ausentismo laboral en la productividad de los colaboradores en los módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín 2021.

1.5.2. Objetivos Específicos

- 1) Definir la incidencia del ausentismo justificado en la productividad de los colaboradores en los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín ,2021.
- 2) Indicar la incidencia del ausentismo injustificado en la productividad de los colaboradores en los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, 2021.
- 3) Precisar la incidencia del ausentismo presencial en la productividad de los colaboradores en los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín ,2021.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A. Antecedentes Internacionales

Marget, (2020) en su tesis: “*Factores que intervienen en ausentismo y rotación del personal que labora en Call Centers de Barranquilla*”, desarrollada en Corporación Universidad de la Costa, para la obtención del título de Magíster en Administración en Colombia.

En su investigación menciona que, el objetivo de su estudio es “Analizar los factores que intervienen en el ausentismo y rotación del personal que labora en Call Centers de Barranquilla.”

La investigación se caracteriza por ser cuantitativa de tipo descriptiva-correlacional, ya que busca mencionar los factores que inciden en la rotación y el ausentismo en los Call Centers de Barranquilla, tal como se presentaba en la realidad organizacional estudiada, contando con una muestra de estudio de 65 trabajadores, entre ellos agentes de ventas y supervisores. Para realizar la investigación se utilizó como instrumento de recojo de datos la encuesta, los resultados que se obtuvieron permitieron estudiar la relación que existe entre diversos factores como es el caso del cargo ocupado, edad del colaborador, tiempo de permanencia en la organización con las dimensiones de la rotación del personal y el ausentismo dentro de los Call Centers de la ciudad de Barranquilla.

Como resultado, menciona que: La rotación y el ausentismo son graves problemas que hoy en día afrontan muchas organizaciones y esto se da por el exceso de presión a los que están siendo sometidos los colaboradores. Es así la importancia de que las empresas reconozcan como muchas veces esto afecta negativamente a los colaboradores, también se vio el exceso de descuentos y el desgano que produce al no percibir su salario de manera completa. Por ellos se afirma que, es de mucha preocupación ya que estos fenómenos si afectan negativamente en la calidad de atención y en la estabilidad de la empresa; al no tener personal estable que labore en la organización. Se llega a la conclusión que se debe destacar que de la rotación y el ausentismo son de graves problemáticas que se enfrentan en la empresa, especialmente los que laboran en los sectores de call center, por los elevados niveles de tensión que son manejados dentro de estas empresas, de este modo es que las organizaciones reconozcan, como estos elementos afectan negativamente a los colaboradores al no percibir sus salarios completos sino que también afectan la estabilidad y calidad a las empresas.

Alcivar España, (2018) en su tesis titulada: “Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad en las organizaciones. Caso de estudio de empresas de telecomunicaciones en la Ciudad de Guayaquil”, desarrollada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador, para obtener el título profesional de Ingeniera Comercial. El estudio presenta su objetivo principal: “Determinar la incidencia de la satisfacción laboral en la productividad en las empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil.”

La investigación realizada es de metodología no experimental, inductiva-deductiva, , transversal; para el recojo de datos se utilizaron como técnicas de investigación la entrevista y las encuestas, los cuales fueron desarrollados en los módulos de la empresa

de telecomunicaciones, en los que se comercializa telefonía móvil y servicios de conectividad de internet fijos en Guayaquil.

Posteriormente con su trabajo de investigación se llega a la conclusión de que para lograr la satisfacción en la fuerza de ventas es importante que la empresa brinde seguridad y estabilidad laboral, ingresos de acuerdo al mercado, incentivos adicionales de acuerdo al desempeño logrado por cada uno de ellos, ascensos en los puestos laborales; beneficios que al no estar presentes influirán en el comportamiento de los colaboradores generando ausentismo laboral constante dentro de la empresa lo que afectará directamente en su productividad.

Pardo Rojas, (2017) en su tesis, “Causas del ausentismo laboral en el Área Comercial de la empresa “Consuerte” durante los últimos tres años, 2015-2017, Villavicencio”; realizado en la Universidad Santo Tomás, Villavicencio, Colombia para lograr el título profesional de Administrador de empresas.

La investigación presenta su objetivo principal determinar las causas del ausentismo laboral en el área comercial de la empresa CONSUERTER S.A. , mediante el análisis de información recopilada para identificar los factores que afectan la baja productividad de los trabajadores, La investigación detalla las causas del ausentismo presente en el área de ventas, mediante el análisis de la información recopilada, para describir los factores que se relacionan con cifras baja de productividad en los colaboradores.

Se realizó una investigación de tipo cualitativa, descriptiva-explicativa, no experimental, de corte transeccional. Para obtener la cifra correspondiente a la muestra de la población de los colaboradores, se consideró como dato el número total de colaboradores del mes de marzo del año 2017, información dada por el reporte del listado generado por el área de talento humano, dando así una cifra de 150 trabajadores.

Al interpretar la información recopilada se llegó a la siguiente conclusión, el ausentismo laboral se da por motivos de salud presentes en los trabajadores siendo las más frecuentes parálisis de cuerdas vocales y de laringe presentando 103 días de descanso médico, seguido luego de infecciones urinarias con 102 días de descanso; patologías que se desarrollan por las condiciones en las que laboran los colaboradores de la empresa. Por ello se sugiere desarrollar programas médicos preventivos para lograr mejores cuidados y también mejorar las condiciones de trabajo.

Ramirez Guillen, (2016) en su tesis: *“La Comunicación Organizacional y su incidencia en la productividad de una empresa Multinacional de Telecomunicaciones”*, para obtener la Maestría en Ciencias en Administración de Negocios, en la Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Santo Tomas, México.

El estudio tiene como objetivo principal determinar cómo incide la comunicación organizacional interna de la empresa A en su productividad durante el primer semestre del año 2015; como propósito resalta cual es la importancia de la comunicación para poder alcanzar niveles mayores de productividad, ya que esto fomenta la participación activa de colaboradores y niveles superiores. La metodología utilizada en la investigación es cuantitativa, de nivel exploratorio, de corte transversal. Como instrumento de investigación se usó el cuestionario, teniendo una muestra representativa de 55 colaboradores seleccionados con la técnica aleatoria.

Con todo esto se concluye que es importante implementar mejores niveles de comunicación dentro de la organización, de forma tanto horizontal como vertical, mejorar la cultura organizacional fomentando valores, normas, funciones. Es de importancia también recalcar que, la retroalimentación juega un papel importante según los encuestados y es de manera necesaria el establecimiento de fuentes donde se dé una

comunicación eficaz, así como el uso de herramientas tecnológicas, es decir un correo corporativo o talvez de manera más cercana aplicativos móviles.

Arregui Paredes, (2018) en su tesis: “*El ausentismo laboral. Caso: Área Call Center Institución Privada de Ecuador*”, para alcanzar el grado de Maestría en Desarrollo del Talento Humano en la Universidad Andina Simón Bolívar de Ecuador.

Esta investigación tiene como objetivo principal reconocer las causas que producen ausentismo laboral en el área de Call Center de la institución para así poder replantear propuestas de minimización y previsión.

Se aplica una metodología cualitativa, se realizó dentro de un contexto descriptivo - explicativo – causal de las características y efectos del ausentismo dados entre los trabajadores pertenecientes al área de Call Center de la compañía, en su estudio aplican técnicas de recolección de información como la observación, entrevistas y encuestas.

Se llegó a la conclusión que la más alta concentración de la percepción del ausentismo está dada por la dimensión del riesgo laboral, representada por el 77% de participación en el focus group, un 84% obtenido por comentarios en las entrevistas a los trabajadores de los canales Junior y un 73% de las entrevistas realizadas a los trabajadores de canales Senior y subgerencia. En el caso de riesgos ergonómicos se obtuvo la participación del 24%, en este ámbito se encuentra el espacio físico, tiempos de descanso, posturas de trabajo; y luego un 76% proviene del riesgo psicosocial como agotamiento y carga laboral, liderazgo, problemas de salud.

B. Antecedentes Nacionales

Velita Villalba, (2017) en su tesis: “*Propuesta de mejora de la Productividad para el Servicio de Atención al cliente de OLO del Call Center Atento*”, para alcanzar el título de Licenciado en Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Empresariales en la Universidad San Ignacio de Loyola - Lima 2017.

La investigación presenta su objetivo general proponer mejoras en los niveles de servicio para incrementar la productividad en el servicio de atención al cliente OLO en el Call Center Atento, como propósito plantea mejorar en las áreas de servicio para lograr aumentar la productividad en el Call center Atento.

En su investigación, utilizó el método científico, nivel descriptivo, diseño de investigación no experimental, tomando como muestra de estudio a 65 colaboradores del servicio de Call Center.

Con el desarrollo de la evaluación de desempeño laboral se llegó a la conclusión que es importante tener indicadores de desempeño de los trabajadores, implementar una constante medición de la productividad en periodos establecidos por la organización, con lo cual se podrá garantizar la eficiencia del trabajador y que con esto le sea más fácil alcanzar las metas propuestas evitando penalidades por incumplimiento, permitiendo tener mejoras del 49% en el servicio.

La implementación de este plan permitirá mayores fuentes de información actualizada para el área estratégica de la organización y con ello más aciertos en la toma de decisiones.

Desposorio Jara, (2016) en su tesis: “*Los incentivos laborales y su influencia en la productividad de la Empresa Call Center Teleatento del Perú S.A.C, plataforma BBVA Continental de la ciudad de Trujillo – 2016*”, para optar el título de Licenciada en Administración en la Universidad Nacional de Trujillo.

El objeto de la investigación es definir la manera en la que los incentivos laborales pueden influenciar en la productividad de la organización en el periodo 2016, para ello se utilizó el método científico, método estadístico, inductivo, correlacional.

Como muestra poblacional se consideró al total de trabajadores, 58 colaboradores de la empresa de Call Center Teleatento, utilizándose el cuestionario con el uso de la escala de Likert; teniendo 34 ítems de investigación.

Como resultado de la investigación se manifiesta que efectivamente es necesario implementar un plan de incentivos los cuales influyen de manera directa en la productividad de los asesores; teniendo mayor preferencia los incentivos económicos, asimismo buscar una mejora en el clima laboral, las condiciones de trabajo y disposición de herramientas tecnológicas.

Goyenechea Buscaglia, (2016) en su tesis: "Los estilos de Liderazgo y su relación con el Ausentismo Laboral en una Empresa del Sector Contact Center", para obtener el grado de Magister en Organización y dirección de personas, Universidad ESAN, Lima 2016.

Según detalla el trabajo de investigación en su objetivo general, busca expresar la relación existente entre ambas variables dentro de la organización y evaluar los comportamientos de los supervisores hacia los colaboradores en la empresa Contact Center. Para ello se utilizaron métodos cualitativos, al conocer la percepción que cada colaborador tenía acerca del estilo de liderazgo información obtenida por medio de encuestas, entrevistas y métodos cuantitativos, considerando las cifras de la medición del liderazgo presente.

Se concluye afirmando que el estilo de liderazgo ejercido en los colaboradores tiene una relación positiva o negativa dentro del ausentismo laboral, lo que se corrobora por antecedentes en Call Centers mencionados en la investigación.

Se dedujo también que el liderazgo enfocado en los procesos, no tiene relación con el ausentismo laboral, lo que si tiene mayor grado de relación es el liderazgo situacional ya que este se asocia con la productividad y el alcance de objetivos. Finalmente, con los resultados obtenidos la empresa pudo implementar acciones enfocadas a mejorar el nivel de liderazgo, reforzándolo a través de capacitaciones, actualizaciones y alcance de objetivos para mejorar las cifras de la productividad.

Paz Caya, (2016) en su tesis: “Influencia de la felicidad Organizacional en la Productividad de los Colaboradores en los Centro de Atención al cliente de la empresa América Móvil- Claro, Arequipa, 2016-2017”, para obtener el título Profesional de Administradora de Negocios en la Universidad Católica San Pablo, Arequipa.

La presente investigación tiene como objetivo general determinar el grado de influencia que tiene la variable felicidad organizacional en la productividad en los centros de atención de los clientes, Considerando que un factor importante dentro de las empresas es la felicidad organizacional se realiza esta investigación para poder analizar la influencia que presenta la felicidad organizacional en la productividad en los módulos de atención de la compañía de América Móvil, Claro en Arequipa. En la investigación se utiliza el método cuantitativo de carácter exploratorio, enfoque correlacional descriptivo; con diseño de investigación no experimental. Como muestra de investigación se tendrá a 40 trabajadores comprendidos entre 20 a 40 años de edad, tomados aleatoriamente.

Se llegó a la conclusión que la felicidad organizacional presenta una correlación con respecto a la productividad; obteniéndose 0.60 de nivel de correlación perteneciente al mes de noviembre y 0.62 de nivel de correlación en el mes de mayo. De esto se deduce que la hipótesis planteada es confirmada, si se aumenta la felicidad organizacional la otra variable, productividad también se verá incrementada.

Cano Taza , (2017) en su tesis: “*Propuesta de mejora de la Productividad en el Servicio de atención al cliente de un Call Center*”, Facultad de Ingeniería y Negocios, Universidad Privada Norbert Wiener en Lima 2017.

La investigación busca plantear una propuesta que ayude en el mejoramiento de la productividad de los servicios de atención al cliente, y así satisfacer las necesidades de las más de 20 jefaturas presentes y que buscan su rentabilidad en el periodo 2017. En el estudio se aplica el método científico, siendo una investigación descriptiva de carácter aplicada no experimental, teniendo 30 asesores de venta como muestra poblacional.

Se afirma que el hecho de no alcanzar los objetivos y metas organizacionales dificultan el desarrollo del trabajo, expansión organizacional y con ello mermas en la rentabilidad. Para ello es necesario tener mayor control, seguimiento, planificación, previsión de los procedimientos que se desarrollan; aspectos que en el periodo de estudio no se usan por la parte directiva de la organización, entonces enfocarnos en plantear nuevos lineamientos dentro de la compañía.

2.2. Bases Teóricas o Científicas

A. Ausentismo Laboral

a. Origen

Según (Molinera, 2006, pág. 19), el termino ausentismo tiene su origen en el vocablo “absentis”, con el que se denominaba a los tenientes irlandeses que abandonaban sus tierras para afincarse en Inglaterra. Por ello se denomina ausentismo laboral a toda ausencia del trabajo, sea justificada o no, computable por la diferencia cronológica entre los tiempos de trabajo contratados y los efectivamente realizados.

Según (Robbins, 2013).

Un factor importante a considerar dentro de la organización es el ausentismo laboral, para ello debemos de plantear estrategias que mermen las causas que lo provocan, aquí la importancia de la buena toma de decisiones por parte de la línea superior de autoridad, fomentando la participación y el compromiso del talento humano.

Existen diversos factores que provocan el ausentismo laboral desde problemas individuales como es el caso de enfermedades, accidentes, inasistencias injustificadas, conflictos en la familia o factores grupales como desorganización grupal, conflictos laborales, falta de comunicación, carga excesiva de estrés y trabajo.

b. Definición

Según (Molinera, 2006) el ausentismo laboral se define como el incumplimiento por parte del empleado de sus obligaciones laborales ya sea faltando al trabajo de manera justificada o injustificada o no desarrollando presencialmente su cometido de forma voluntaria durante la duración de su jornada laboral. Esta definición contempla al ausentismo presencial que consiste en la disminución del rendimiento a pesar de asistir al trabajo.

Para (Chiavenato, 2013) el ausentismo laboral se da por varios factores en el colaborador como es el caso de necesidades, perspectivas, preocupaciones, valores, formación profesional, etc.; los que influyen en su desempeño laboral y actitud dentro de la empresa. Tengamos cautela con este fenómeno, pues visto desde un punto gerencial, el ausentismo laboral es equivalente a un gasto y una merma

económica y es importante tomar medidas preventivas o correctivas para frenar estos sucesos.

c. Dimensiones del ausentismo laboral

Según (Molinera, 2006) Las dimensiones se clasifican en:

1) Ausentismo justificado:

También denominado ausentismo legal. Es aquella que se da cuando el trabajador falta a su puesto de trabajo por diversos motivos, pero la empresa ya tiene conocimiento del suceso que le impide ir a laborar; este tipo de ausentismo es más sencillo de controlar de manera legal por ejemplo con certificados médicos, certificado de incapacidad laboral transitoria, fallecimientos, maternidad o paternidad.

2) Ausentismo Injustificado:

Llamado también ausentismo personal, se desarrolla cuando el trabajador no se presenta a su puesto laboral sin sustento alguno o motivos justificados, de modo que se observa el abandono de sus responsabilidades y obligaciones. Este fenómeno es más tedioso de controlar ya que no hay un aviso previo justificando su ausencia, se ve influenciado por problemas personales, ausencia de motivación, altos niveles de estrés, mala comunicación y falta de entendimiento en los objetivos de la organización.

3) Ausentismo Presencial:

Conocido también como abstencionismo, se observa cuando el colaborador en horarios de trabajo dedica su tiempo a la realización de actividades impropias de sus responsabilidades, lo que conlleva a dejar de lado sus obligaciones y generar retrasos en la empresa, como claros ejemplos tenemos lo siguiente:

- Utilizar en beneficio propio las herramientas de trabajo
- Centrar la atención en las redes sociales
- Salidas del trabajo para la realización de actividades personales
- Encontrarse en charlas con compañeros de trabajo
- Hacer llamadas con amistades o familia

Este tipo de fenómeno es más difícil de controlar en la empresa ya que el trabajador puede acotar que se le está invadiendo su privacidad, para ello una forma de solución sería la comunicación fluida y clara y en lo posible la empresa debe implementar una normativa ante estos comportamientos.

d. Causas del Ausentismo Laboral

Según lo encontrado en aportes bibliográficos tenemos (Sanchez, 2015):

Las empresas afrontan problemas reales que afectan su productividad y producen demoras en los procesos, tal es el caso del ausentismo laboral. Para poder afrontar este fenómeno es necesario que la parte directiva pueda detectar de manera inmediata las causas que lo producen. A continuación, se menciona las causas que la producen.

a) Causas no justificadas:

- Estrés laboral causado por las emociones que el trabajador experimenta al sentir excesiva presión laboral o sobrecarga de responsabilidades.
- Falta de motivación en el desarrollo de sus obligaciones o alcance de objetivos de la empresa.
- Problemas o percances familiares
- Ausencia de supervisión por parte del jefe inmediato
- Condiciones de trabajo inadecuadas
- Hostigamiento sexual
- Falta de expectativas de crecimiento laboral

- Jornadas de trabajo cansadas y muy extensas

b) Causas justificadas

- Días de incapacidad ya sea por problemas de salud o maternidad
- Accidentes ya sea dentro del trabajo o fuera.

e. Consecuencias del ausentismo laboral

El ausentismo laboral produce muchas consecuencias negativas que afectan directamente la estabilidad de la organización, la productividad, clima laboral, para detallar de manera puntual se describe lo siguiente (Inngresa.Com, 2017):

a) Para la empresa:

- Retraso en el alcance de metas organizacionales.
- Merma de la rentabilidad.
- Mayores gastos imprevistos para la empresa, al tratar de buscar un reemplazo o solución a la ausencia del trabajador.
- Malestar en los colaboradores ya que esto significa sobrecarga de trabajo y demoras en los procesos.
- Búsqueda de estrategias por parte de supervisores para evitar que dicha actitud pueda ser repetida por otros trabajadores.

b) Para el colaborador:

- Conflicto e incomodidad laboral por parte de sus compañeros de trabajo, pues son ellos que muchas veces sacrificaron su tiempo para la realización de actividades descuidadas por otros.
- Disminución de sus salarios ya que se verán afectos a descuentos.
- Falta de compromiso y malos hábitos de irresponsabilidad.
- Malas referencia a nivel profesional.

f. Costos del ausentismo laboral

Tener ausentismo laboral dentro de la empresa nos causa costos adicionales directos e indirectos los que a la larga serán contraproducentes para la organización.

a) Costos directos incluyen:

- Gastos de planilla completos
- Pagos íntegros de beneficios sociales
- Mayores gastos administrativos

b) Costos indirectos incluyen:

- Procesos de producción inconclusos
- Demoras en la entrega de los productos.
- Merma en la cantidad de la producción
- Incumplimiento en los tiempos establecidos de producción
- Clientes insatisfechos
- Menor productividad por parte de la empresa

g. Estrategias para reducir el Ausentismo Laboral

Según (Agustín, 2010) indica:

- a) Detectar las causas del ausentismo:** Son muchos los motivos que influyen en las faltas de los trabajadores, lo recomendable sería implementar una base de datos en los que se registre los motivos más comunes y así poder elaborar estrategias puntuales que nos permitan reducirlos. Por ejemplo, si las faltas son a menudo por problemas de salud, la empresa podría establecer alianzas estratégicas con clínicas particulares o realizar campañas preventivas de salud.
- b) Flexibilidad en los horarios de trabajo:** Es recomendable no sobrecargar de trabajo al colaborador puesto que esto le genera estrés, brindar un horario

flexible para que los trabajadores puedan realizar también otras actividades que les permita despejar su mente o tener un equilibrio con su salud mental.

- c) **Mejorar la comunicación:** Fomentar confianza y compromiso en los colaboradores, explicar la importancia de comunicar formalmente las inasistencias al trabajo ya que esto ayudará a buscar alternativas de solución adecuadas
- d) **Otorgar incentivos por el buen desempeño:** Es una manera de premiar el correcto desempeño y el compromiso de un trabajador hacia su empresa, esta medida ayudara en los posible a que los demás muestren un esfuerzo por cumplir las metas propuestas ya que ellos también serán beneficiarios.
- e) **Realizar actividades y reuniones grupales:** Festejar los logros alcanzados de manera personal y empresarial es recomendable, lograr el compromiso por el logro de objetivos y saber festejarlos es bueno, une al equipo de trabajo; también es bueno festejar cumpleaños, días festivos, actividades o juegos recreativas para confraternizar entre todos
- f) **Respetar la vida propia de los trabajadores:** Brindar cierta flexibilidad en los horarios de trabajo, tener consideración cuando el colaborador tiene de una u otra manera necesidad de un permiso y ser consciente de que es imposible evitar cierto imprevisto que imposibilite la falta a su centro de labor. Entender las necesidades que pueda tener cada persona y mostrar un nivel adecuado de empatía ayuda también a generar confianza y generar un vínculo más estable en la relación laboral.

B. Productividad

a. Origen

Según (Lopez Herrera, 2013) en el siglo XX una de las más grandes ideas para catapultar la productividad, fue la producción en serie especializando y realizando un trabajo de simplificación, esta idea se convirtió en un estándar universal para la administración, ese modelo innovador creador de riqueza no cobro patente y democratizo lo productivo.

b. Definición

Según (Nordhaus, 2012) Se considera a la productividad como un indicador económico ya que calcula la cantidad de bienes o recursos utilizados para una determinada producción. Como recursos se considera mano de obra, periodos de tiempo laborado, capital, otros.

La productividad es importante dentro de las empresas pues nos permite medir el nivel de eficiencia por cada recurso usado, con esto se busca obtener más producción a menores costos.

c. Importancia de la productividad

(Schroeder, 2012) Afirma que para que una empresa pueda mejorar, crecer y aumentar su rentabilidad; se debe prestar especial atención a los indicadores de la productividad. Es de vital importancia gestionar adecuadamente los recursos con los que se cuenta, elaborar flujogramas de procesos, utilizar métodos en los cuales se pueda optimizar esfuerzos de manera eficiente, acordes todos a los objetivos que tiene la organización.

La eficiencia a su vez plantea que no solo es de importancia alcanzar lo proyectado o planificado también es de interés la reducción o ahorro de los recursos

empleados por lo cual cuando menor sea el tiempo empleado mayor será la productividad que se está obteniendo.

Uno de los puntos importantes es que como objetivo organizacional se tiene la sostenibilidad, competitividad, productividad para así asegurar la viabilidad de toda una organización. Teniendo en consideración lo tratado, podemos decir que la productividad influye de manera positiva y refuerza en lo siguiente:

- Ofrece ahorro en los costos de elaboración.
- Al ofrecer menores costos de producción, también ofrece mayor disponibilidad en los tiempos de trabajo, lo que beneficia a la empresa pues se pueden desarrollar tareas adicionales con menores esfuerzos.
- La empresa logra alcanzar sus objetivos en tiempos menores.
- Al enfrentarnos a mayores retos de cambio, la empresa adquiere flexibilidad lo que nos favorece a poder innovar con mayor facilidad.

d. Factores de la Productividad

(Urdanela, 2018), afirman que “La manera más común de poder aumentar la productividad es al invertir en bienes de capital, equipamiento, lo que permitirá facilitar el trabajo, reduciendo los periodos de tiempo empleados y logrando así mayor eficiencia” (p. 32).

a) Factores Internos.

Son controlados por el área gerencial de la organización

- **Maquinarias:** La clave está en saber invertir en equipamiento de última generación, que nos permita obtener los resultados adecuados y de calidad.
- **Colaboradores:** Fomentar el trabajo en equipo, capacitarlos constantemente, que logren ser multifacéticos, creativos, con

compromiso y capacidad al cambio; son características de un trabajador modelo en una empresa.

- **Materiales y energía:** El objetivo es minimizar recursos y emplearlos de una manera eficiente.
- **Producto:** Es el resultado de los esfuerzos concentrados tal como mano de obra, conocimientos, tiempo.
- **Conocimientos:** Estar siempre informados, atentos a los procedimientos que generan cambios y avances en la producción, actualizaciones en las nuevas necesidades.
- **Motivación:** El alcance de los objetivos, mantiene motivado al colaborador, genera mayor compromiso y más ganas de trabajar en equipo para seguir manteniendo la productividad.

b) Factores externos.

La empresa no los puede controlar, son los siguientes:

(Urdanela, 2018).

- **Económicos:**

Aquí vemos la influencia de la economía de las personas, ya que si las personas tienen buena solvencia económica tendrán mayor poder adquisitivo, lo que influye positivamente en las empresas ya que tendrán que producir en mayores cantidades sus productos a ofrecer.

- **Jurídicos:** Aquí se hace referencia a la legislación, leyes o impuestos a los que este afecta la producción.
- **Tecnológicos:** La posibilidad de que el país cuente con una mejor tecnología influye en la cantidad de producción de una empresa, ya que con mayores

conocimientos y avances tecnológicos se puede producir con menores esfuerzos.

- **Cambios Sociales y demográficos:** Los gustos, costumbres y preferencias de la población también influyen en la producción de una empresa.
- **Recursos Naturales:** La disponibilidad de los recursos naturales, los costos de accesibilidad para llevar a cabo la producción.
- **Competitivos:** Contar con competencia es un factor a tener en cuenta ya que esto nos hará reforzar la calidad de nuestros procesos y/o productos, cambios e innovaciones del mismo.

e. Teorías de la productividad

Es la forma que podemos medir el rendimiento entre los recursos utilizados y los producidos

a) Medición de la productividad

Tomando en consideración la fórmula para que podamos hallar la productividad, decimos que es el resultado dado de la división entre productos obtenidos y los recursos usados (Sevilla Arias, 2016).

Figura 3

Fórmula de la productividad

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Producto (total bienes y servicios)}}{\text{Insumo (total recursos utilizados)}}$$

Fuente: (Betancourt, 2017)

En consecuencia, para nosotros poder hallar la cifra de productividad, tendremos que analizar el tipo de empresa, tipo de producto que ofrece, procedimientos que realiza y esto varía de una empresa a otras.

(Betancourt, 2017)

Como ejemplos para ayudarnos a identificar la productividad tenemos lo siguiente:

- Asesor Call Center: Número de llamadas respondidas por hora
- Asesor de ventas: Número de cierres por hora
- Maquinaria: Número de productos elaborados por unidades de energía

b) Indicadores de la productividad

- **Eficiencia:**

Es la relación que se da entre los recursos usados en la producción y el número de productos obtenidos; se dice que una empresa es más eficiente si alcanza sus objetivos con menos recursos siempre teniendo como prioridad la optimización. (Sevilla Arias, 2016)

- **Efectividad:** Es el equilibrio obtenido entre la eficiencia y la eficacia, buscando un mejor resultado y teniendo en cuenta el alcance de objetivos. (Sevilla Arias, 2016)

- **Eficacia:** Se basa principalmente en el logro de los objetivos, es el resultado de lo que se propuso con el resultado obtenido. Es necesario que la producción logre satisfacer las necesidades de sus clientes y ofrezca calidad. (Sevilla Arias, 2016).

f. Dimensiones**a. Eficiencia (Cantidad de recursos usados)**

Según (Urdanela, 2018) la eficiencia hace referencia a la optimización de los recursos utilizados para la elaboración de los productos deseados, para eso se realiza un comparativo de la cantidad prevista de recursos frente a la cantidad de recursos utilizados.

Características

- Uso de mejores medios de producción
- Menores costos de inversión.
- Mejores resultados con pocos recursos.
- Menor desperdicio de recursos

b. Eficacia (Cantidad de bienes producidos)

Según (Urdanela, 2018)

Las empresas deben tener en consideración las necesidades de los clientes al elaborar sus productos, saber segmentar su mercado y enfocar sus esfuerzos en la producción. El deber de las empresas es satisfacer las expectativas de los clientes, realizar los correctos procedimientos en la elaboración de productos y lograr alcanzar las metas que se trazaron para poder afirmar así que realmente son eficaces.

Características:

- Alcanzar los objetivos planteados por la empresa
- Brindar calidad y satisfacción al cliente
- Tener un flujo correcto documentado de procedimientos

c. Efectividad (alcance de metas organizacionales)

Según (Lusthaus & Adrien, 2002) la efectividad es la relación que existe entre los resultados planteados en comparación con los resultados obtenidos por la empresa; con esto podemos medir el grado de cumplimiento que se está logrando. Es decir, podremos ser efectivos si alcanzamos los objetivos propuestos con los menores recursos posibles.

2.3. Marco conceptual

- **Ausentismo Laboral**

Ausentismo laboral: Se define como el incumplimiento por parte del empleado de sus obligaciones laborales ya sea faltando al trabajo de manera justificada o injustificada o no desarrollando presencialmente su cometido de forma voluntaria durante la duración de su jornada laboral. Esta definición contempla al ausentismo presencial que consiste en la disminución del rendimiento a pesar de asistir al trabajo. (Molinera, 2006)

Ausentismo justificado: También denominado ausentismo legal. Es aquella que se da cuando el trabajador falta a su puesto de trabajo por diversos motivos, pero la empresa ya tiene conocimiento del suceso que le impide ir a laborar; este tipo de ausentismo es más sencillo de controlar de manera legal por ejemplo con certificados médicos, certificado de incapacidad laboral transitoria, fallecimientos, maternidad o paternidad. (Molinera, 2006)

Ausentismo Injustificado: Llamado también ausentismo personal, se desarrolla cuando el trabajador no se presenta a su puesto laboral sin sustento alguno o motivos justificados, de modo que se observa el abandono de sus responsabilidades y obligaciones. Este fenómeno es más tedioso de controlar ya que no hay un aviso previo justificando su ausencia, se ve influenciado por

problemas personales, ausencia de motivación, altos niveles de estrés, mala comunicación y falta de entendimiento en los objetivos de la organización. (Molinera, 2006)

Ausentismo Presencial: Conocido también como abstencionismo, se observa cuando el colaborador en horarios de trabajo dedica su tiempo a la realización de actividades impropias de sus responsabilidades, lo que conlleva a dejar de lado sus obligaciones y generar retrasos en la empresa. (Molinera, 2006)

Comunicación: Es la capacidad que poseen los seres humanos para poder relacionarse en un entorno físico, en el que se dan intercambio de pensamientos entre dos o más personas. Esto permite la difusión de mensajes codificados y el proceso puede ser unilateral o bilateral dependiendo de la existencia de una respuesta por el lado del receptor. (Diez Freijeiro, 2006, pág. 7)

Conflicto Laboral: Se puede considerar así al fenómeno producido al habitar en el mundo de las relaciones laborales dos partes claramente contrarias, una puede ser la parte de los empresarios y por el otro lado la parte de los trabajadores ; donde se ve algo sumamente característico, que tienen intereses opuestos. (Gonzales Garcia, 2006, pág. 7)

Despido laboral: Es la decisión unilateral puesta por el empleador hacia el trabajador en la que se da por extinguido el vínculo laboral, puede darse un despido justificado, arbitrario o un despido nulo. (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2012, pág. 3)

Estrés laboral: Es un fenómeno que cada vez es más recurrente en la sociedad moderna y prácticamente en todos los grupos poblacionales se da un incremento de este fenómeno, llegando al punto que un mal abordaje desarrollaría enfermedades nunca pensadas. Es definido por tres maneras: Como un conjunto

de estímulos, como una respuesta y como un proceso resultante de estímulos. (Lacosta, 2019, pág. 12)

Hostigamiento Sexual: Son los comportamientos en función al sexo, considerados como desagradables y a la vez ofensivos para quien lo sufre. Es una conducta no deseada muchas veces dadas en el lugar de trabajo lo que provoca que la persona se sienta humillada y ofendida. Es considerada también una forma de violencia para la mujer. (Organización Internacional del Trabajo, 2011, pág. 1)

Incentivo: Se define así a una parte variable del salario o un reconocimiento adicional que premia un resultado superior al exigible, es considerada como una responsabilidad de la empresa que haga cumplir ya que es una forma de pacto para obtener mejores resultados. (Caso Neira, 2003, pág. 13)

Motivación: Son los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta, esta fuerza de impulso varía de acuerdo a cada persona ya que se ve influenciada por diversos factores. (Robbins, Comportamiento Organizacional, 2004, pág. 155)

- **Productividad**

Eficiencia: Es la relación que se da entre los recursos usados en la producción y el número de productos obtenidos; se dice que una empresa es más eficiente si alcanza sus objetivos con menos recursos siempre teniendo como prioridad la optimización. (Sevilla Arias, 2016)

Efectividad: Es el equilibrio obtenido entre la eficiencia y la eficacia, buscando un mejor resultado y teniendo en cuenta el alcance de objetivos. (Sevilla Arias, 2016)

Eficacia: Se basa principalmente en el logro de los objetivos, es el resultado de lo que se propuso con el resultado obtenido. Es necesario que la producción logre satisfacer las necesidades de sus clientes y ofrezca calidad. (Sevilla Arias, 2016)

Productividad: Se considera a la productividad como un indicador económico ya que calcula la cantidad de bienes o recursos utilizados para una determinada producción. Como recursos se considera mano de obra, periodos de tiempo laborado, capital, otros. (Nordhaus, 2012)

Producto: Son bienes o servicios que ofrece una empresa, los cuales deben de ajustarse al máximo a las necesidades requeridas de los consumidores reales y potenciales del sistema productivo donde se obtienen, es de importancia que estos cuenten con características diferenciales. (Cuatrecasas Arbos, 2012, pág. 21)

CAPITULO III HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

El ausentismo laboral incide significativamente en la productividad de los colaboradores en los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, 2021.

3.2. Hipótesis Específica

- 1) El ausentismo justificado incide significativamente en la productividad de los colaboradores en los módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín ,2021.
- 2) El ausentismo injustificado incide significativamente en la productividad de los colaboradores en los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, 2021.
- 3) El ausentismo presencial incide significativamente en la productividad de los colaboradores en los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, 2021.

3.3. Variables

A. Definición conceptual

a. Variable (I): Ausentismo Laboral

Se define como el incumplimiento por parte del empleado de sus obligaciones laborales ya sea faltando al trabajo de manera justificada o injustificada o no desarrollando presencialmente su cometido de forma voluntaria durante la duración de su jornada laboral. Esta definición contempla al ausentismo presencial que consiste en la disminución del rendimiento a pesar de asistir al trabajo. (Molinera, 2006).

b. Variable (D): Productividad

(Nordhaus, 2012) Se considera a la productividad como un indicador económico el cual logra calcular la cantidad de bienes producidos por cada unidad utilizada, aquí se hace referencia a mano de obra, capital, unidad de tiempo, durante un tiempo determinado.

La productividad busca calcular la eficiencia en la producción, siempre priorizando la optimización de los recursos usados para obtener el máximo rendimiento.

B. Definición operacional**a. Variable (I): Ausentismo Laboral**

Para realizar el análisis y posteriormente el uso de la prueba estadística de la variable ausentismo laboral, se elabora el cuestionario compuesto por ítems que miden las dimensiones (ausentismo justificado, ausentismo injustificado y ausentismo presencial), haciendo uso de la escala ordinal de Likert y del software de estadística SPSS, en su versión 25.

b. Variable (D): Productividad

Para realizar el análisis, hacemos uso de la prueba estadística que nos permite medir la variable productividad, para ello se elaboró un cuestionario basado en ítems que nos ayudan a medir las dimensiones (eficiencia, eficacia y efectividad), considerando también sus indicadores; se hace uso de la escala de Likert como escala ordinal y también el software estadístico SPSS, versión 25.

CAPITULO IV METODOLOGÍA

4.1. Método de la Investigación

1) Método General

Se estableció el uso del método científico de la investigación. Teniendo en consideración que: “El método científico es una técnica establecida de manera lógica para obtener nuevos conocimientos tanto teóricos como experimentales”.

(Hernandez, 2014)

El método científico se aplica en la investigación mediante un conjunto de pasos en los que, primeramente, se determina la problemática: ¿De qué manera el ausentismo laboral incide en la productividad de los colaboradores en los módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, 2021?, basado en ello se analizó la situación problemática de la empresa, viendo que mes a mes tenían caídas en las cifras de las ventas, indagando acerca del tema se observó en reiteradas veces el ausentismo del colaborador en el punto de venta , posteriormente se buscó los antecedentes y también las bases teóricas, luego información de las variables de investigación y planteamientos de las posibles soluciones o hipótesis de la investigación.

2) Método específico

La metodología utilizada en la investigación es el inductivo – deductivo, la cual nos permitirá identificar características del problema con lo cual llegaremos a un resultado.

El razonamiento inductivo es la forma en la que se realiza el proceso investigativo, se comienza de casos particulares con dirección a un conocimiento más general, es caracterizado por la repetición de los fenómenos en la realidad para luego sacar conclusiones en base al conocimiento empírico.

Mientras que el razonamiento deductivo, hace referencia al proceso en el que el pensamiento va de afirmaciones generales hacia afirmaciones específicas.

(Rodríguez Jiménez, 2016).

4.2. Tipo de Investigación

Según (Gonzales A. , 2004) la investigación básica busca generar y ampliar nuevos conocimientos acerca de un determinado tema o disciplina.

Como propósito de investigación, acorde al planteamiento de los problemas y objetivos; tomaremos como enfoque una investigación Básica, porque lo que se busca es establecer de qué manera el ausentismo laboral incide en la productividad de los colaboradores en los módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, 2021; con ello lograremos mejorar y ampliar los conocimientos que se tengan de las variables de investigación.

4.3. Nivel de Investigación

Según (Hernandez, 2014) los estudios explicativos van más allá de conceptos o de relacionar definiciones, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos sociales.

El nivel de investigación utilizada en el presente trabajo es explicativo, ya que lo que buscamos es establecer la incidencia del ausentismo laboral en la productividad de los colaboradores en los módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín 2021.

4.4. Diseño de la Investigación

El diseño de investigación a emplearse es no experimental, de corte transeccional o transversal. Según el autor (Hernandez, 2014, pág. 185) la investigación no experimental es aquel estudio que se realiza sin la manipulación de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para estudiarlos.

“Los estudios de alcance transversal o transeccional recogen los datos e información en un solo momento. La finalidad es describir las variables e investigar su relación en un periodo establecido de tiempo”. (Hernandez, 2014, pág. 187)

Figura 4

Diseño no experimental



Fuente: Libro Metodología de la Investigación - Hernandez Sampieri

4.5. Población y Muestra

A. Población

Es preciso mencionar lo establecido por (Hernandez, 2014, pág. 174)

“La población es el conglomerado de todos los casos que tienen ciertas características o determinadas especificaciones en común”

La población estará determinada por los asesores de venta de los módulos de Telefonía de Claro, pertenecientes a Cadenas Junín, la cual está conformada por **30 colaboradores.**

En la siguiente tabla logramos detallar el número de asesores de venta de acuerdo a cada tienda retail o modulo en supermercado, los cuales sumados hacen un total de 30.

Tabla 4

Número de trabajadores por tiendas en Junín

Punto De Venta	N° De Colaboradores
Metro Huancayo	2
Ripley Junín	2
Plaza Veá El Tambo	2
Plaza Veá Huancayo	4
Carsa Huancayo	2
Tiendas Efe Real	2
Tiendas Efe Ferrocarril	2
Oechle Real Plaza	2
Curacao Giráldez	2
Curacao Real	2
Saga Huancayo	2
Tottus Huancayo	2
Curacao Tarma	2
Carsa La Merced	2
TOTAL	30

B. Muestra

Según (Hernandez, 2014) “La muestra es un subconjunto de toda la población. Se entiende que es un subgrupo representativo de elementos con las características en común del total de la población” (p. 240).

Dado que el tamaño de nuestra población es bastante reducido, tendremos una muestra no probabilística, por lo que la muestra estará constituida por el total de nuestra población, es decir una muestra censal.

Se aplicará el muestreo censal, es decir se procederá en aplicar la encuesta a 30 colaboradores de los módulos de venta de Telefonía de Claro, pertenecientes a Cadenas Junín 2021.

4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

A. Técnicas de recolección de datos

Teniendo en consideración al autor (Yuni, 2006) “La encuesta es un procedimiento por el cual los protagonistas brindan información al investigador, con ello se logra un acopio de datos, de ello se obtendrán juicios propios de los trabajadores y el instrumento de investigación será el cuestionario.

La encuesta nos permitió obtener información en relación a la incidencia que existe entre el ausentismo laboral y la productividad en los colaboradores de los módulos de Telefonía Claro, Cadenas Junín 2021.

Lo que realizamos en el estudio es analizar la información de las variables de investigación: Ausentismo Laboral y Productividad, realizándolo con la técnica de recojo de datos, es decir aplicando la encuesta, apoyado en el instrumento de investigación que es el cuestionario aplicado a los colaboradores de los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, en un solo momento.

B. Instrumentos de recolección de datos

Nuestra investigación empleará el cuestionario como instrumento de investigación, este será aplicado a los 30 colaboradores realizando visitas en su centro de trabajo, previo a ello se pedirá la autorización respectiva a los directivos de la Organización.

C. Validación y confiabilidad del Instrumento

Validez es el grado en el que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. (Sampieri, 2014, pág. 632)

Basado en la normatividad respectiva de la Universidad, se requiere de la opinión de expertos en la carrera profesional para poder hacer la validación de los instrumentos a aplicar posteriormente.

Para la investigación se requerirá el apoyo de los validadores expertos en la profesión dotados de conocimientos y experiencias en el campo de aplicación profesional.

Tabla 5

Calificaciones de los Validadores expertos

Experto	Puntaje		Calificación
	Aus. Lab.	Product.	
<i>Mg. Miguel Samaniego Napayco</i>	0.90	0.90	Muy Pertinente
<i>Mg. Melquiades Flavio Camayo Meza</i>	0,90	0.90	Muy Pertinente
<i>Mg. Kiko Richard López Coz</i>	0,90	0.90	Muy Pertinente

Confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Es decir, en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales. (Hernandez, 2014, pág. 632)

Coefficiente de confiabilidad: Es conveniente mencionar que para toda investigación científica se debe considerar no solo la validez del instrumento de investigación sino también evaluar la confiabilidad del mismo. Para poder comprobar su confiabilidad se realiza por medio del coeficiente del alfa de Cronbach, en este caso se aplicará a 30 colaboradores.

Tabla 6*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Para la variable Ausentismo laboral y Productividad el coeficiente de Alfa de Cronbach fue de 0.987 que siendo un resultado que está cercano al 1, entonces su nivel es muy confiable, según los expertos en estadística:

Tabla 7*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,987	43

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para poder obtener la información necesaria para la presente investigación se detalla a continuación una serie de pasos:

- Identificar la población y la muestra de interés para obtener la información, en nuestro caso se cuenta con un total de 30 colaboradores los cuales nos apoyaran en el recojo de información.
- Precisamos las técnicas de investigación a utilizar, en este caso por ser de mayor facilidad para el recojo de información utilizaremos la encuesta, la cual será llevada a cada módulo de venta en momentos en los que el asesor de venta no cuente con clientes para evitar así perjudicar su trabajo.

- En base a los requerimientos de información de la investigación procederemos a la elaboración de la estructura del instrumento de investigación.
- Posteriormente aplicaremos el instrumento de investigación en la muestra de estudio, para ello tendremos que hacerlo en turnos rotativos ya que los asesores de venta cuentan con turnos de horarios rotativos.
- Finalmente recopilaremos los datos obtenidos y procederemos a tabularlos con ayuda del programa estadístico SPSS.
- Se realizará la Interpretación de los resultados obtenidos para posteriormente elaborar las conclusiones y recomendaciones.

4.8. Aspectos éticos de la Investigación

En la presente investigación, es preciso detallar que se toman en cuenta las consideraciones metodológicas y normativas establecidas por la Universidad en el Reglamento de Grados y Títulos y, además, se toma en consideración la ética profesional como el respeto irrestricto por los derechos del autor, por ello se asumió con desarrollar las citas correspondientes en la investigación.

CAPITULO V RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Descripción de resultados

Los datos obtenidos se agruparon con el software estadístico SPSS, para lo que corresponde a la estadística descriptiva, siendo el proceso considerar ambas variables y seis dimensiones. Posteriormente se realizó el estudio de los datos con apoyo de la estadística inferencial, con ello se probaron las hipótesis de estudio. Un aspecto importante para la aplicación del instrumento, fue tener el nivel de aprobación de los expertos hacia el instrumento elaborado:

- a. Nivel de fiabilidad del instrumento por juicio de expertos:** Realizamos la validación del instrumento de investigación, para ello se solicitó la revisión de los ítems que conforman el cuestionario presentado para los indicadores y las dimensiones respectivas, contando así con el apoyo de tres docentes de la Universidad Peruana Los Andes, pertenecientes a la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables.

Tabla 8

Calificaciones de los Validadores expertos

Experto	Puntaje		Calificación
	Aus. Lab.	Product.	
<i>Mg. Miguel Samaniego Napayco</i>	0,90	0,90	Muy Pertinente
<i>Mg. Melquiades Flavio Camayo Meza</i>	0,90	0,90	Muy Pertinente
<i>Mg. Kiko Richard López Coz</i>	0,90	0,90	Muy Pertinente

A. Estadística descriptiva de la investigación

En el desarrollo de la estadística descriptiva se hizo uso del software estadístico IBM SPSS Statistics, versión 25, con datos agrupados; respecto a las variables y dimensiones del estudio.

a. Variable 1: Ausentismo Laboral

Resultados de la variable 1: Ausentismo laboral (Agrupada)

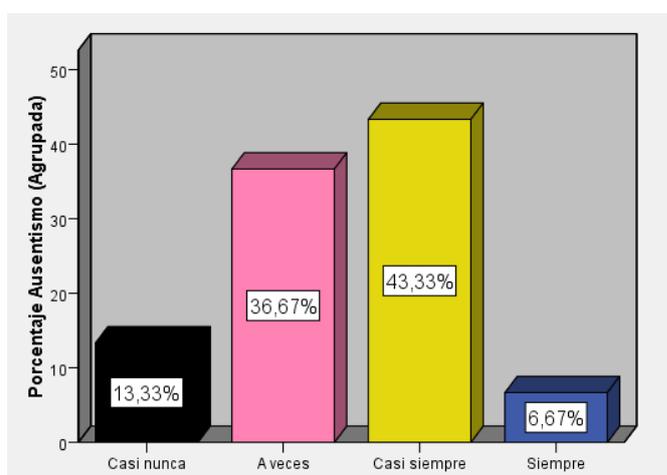
Tabla 9

Resultados de la variable 1: Ausentismo laboral (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	13,3	13,3	13,3
	A veces	11	36,7	36,7	50,0
	Casi siempre	13	43,3	43,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 5

Resultados de la variable 1: Ausentismo laboral (Agrupada)



Según la tabla N° 9, para la variable Ausentismo Laboral, se muestra que de un 100% de encuestados, un 50% de los colaboradores menciono que siempre o casi siempre es evidente el ausentismo en la empresa por motivos diversos; un 36.67% mencionó que solo a veces es

notorio el ausentismo y finalmente un 13.33% considera que los trabajadores muestran alto grado de identificación y que es mínimo el ausentismo en la empresa.

Resultado de la dimensión ausentismo justificado (agrupado)

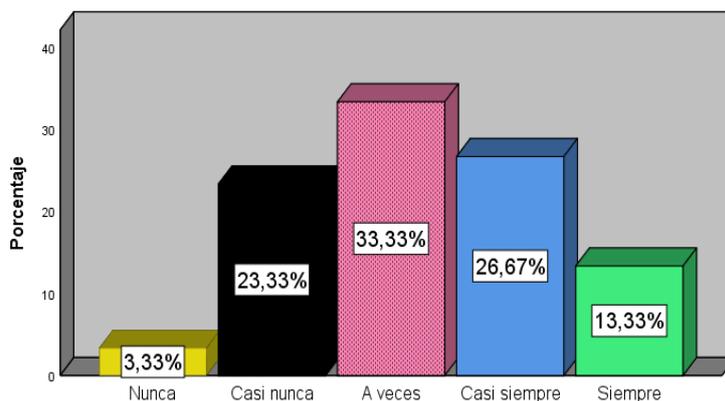
Tabla 10

Resultado de la dimensión Ausentismo Justificado (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	7	23,3	23,3	26,7
	A veces	10	33,3	33,3	60,0
	Casi siempre	8	26,7	26,7	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 6

Resultado de la dimensión ausentismo justificado (agrupado)



Los resultados para la dimensión 1, ausentismo justificado, la tabla N° 10, muestra que de un 100% de encuestados, un 40% de los colaboradores mencionó que siempre o casi siempre el ausentismo justificado se da de forma significativa y mayormente por que existen razones personales que presenta como sustento el trabajador; un 33.33% menciona que solo a veces existen reales justificaciones para estar ausente de las labores por parte de los colaboradores de

la empresa y finalmente un 26.66% considera que los trabajadores muestran gran responsabilidad laboral que nunca o casi nunca desarrollan ausentismo justificado.

Resultados de la dimensión ausentismo injustificado (agrupado)

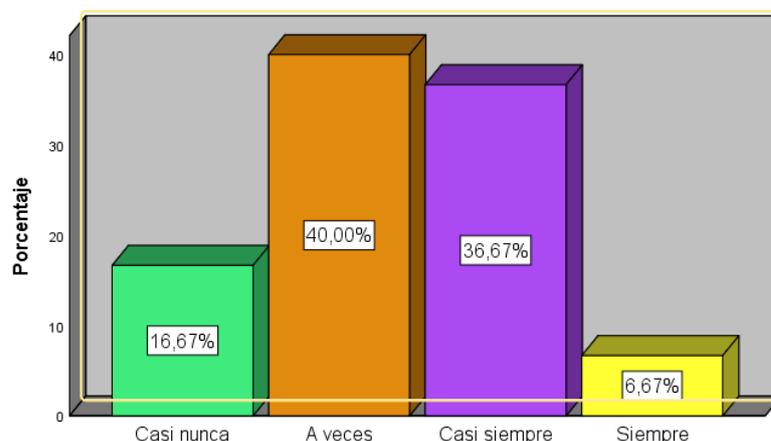
Tabla 11

Resultado de la dimensión ausentismo injustificado (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	16,7	16,7	16,7
	A veces	12	40,0	40,0	56,7
	Casi siempre	11	36,7	36,7	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 7

Resultado de la dimensión ausentismo injustificado (agrupada)



Los resultados para la dimensión 2, ausentismo injustificado, la tabla N° 11, muestra que de un 100% de encuestados, un 43.34% de los colaboradores mencionó que siempre o casi siempre la empresa experimenta un nivel de ausentismo injustificado que perjudica el logro de los objetivos establecidos respecto a ventas; un significativo 40% menciona que solo a veces la empresa tiene hechos injustificados de los colaboradores y un significativo 16.67% que casi

nunca se presentan problemas con las actividades laborales pues las ausencias injustificadas son escasas.

Resultados de la dimensión ausentismo presencial (agrupado)

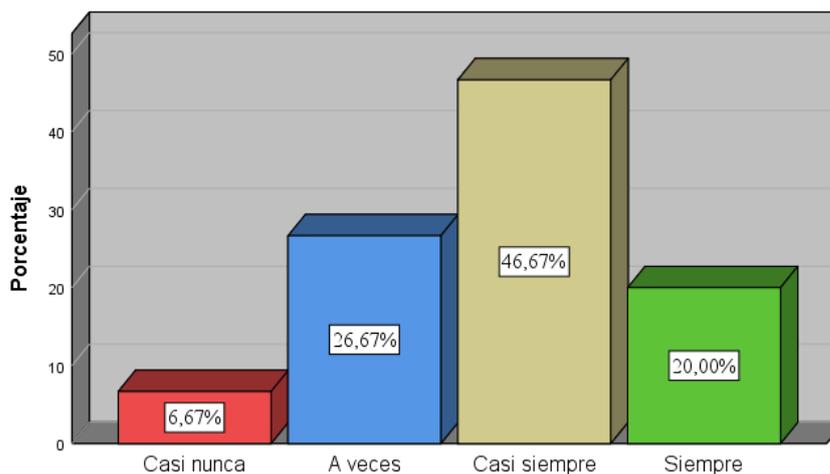
Tabla 12

Resultado de la dimensión ausentismo presencial (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	8	26,7	26,7	33,3
	Casi siempre	14	46,7	46,7	80,0
	Siempre	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 8

Resultados de la dimensión ausentismo presencial (agrupado)



Los resultados para la dimensión 3, ausentismo presencial, la tabla N° 12, muestra que de un 100% de encuestados, un 66.67% mencionó que siempre o casi siempre la empresa experimenta un nivel de ausentismo presencial por parte de los colaboradores, pues no existe un nivel significativo de motivación u hay problemas o incomodidades particulares que los conducen a estar con esa actitud laboral; un significativo 36.67% menciono que solo a veces se

presentan hechos donde se identifican la ausencia presencial y otro significativo 6.67% menciona que casi nunca se presentan problemas con las actividades laborales.

b. Variable 2: Productividad

Resultado de la variable 2: Productividad (agrupada)

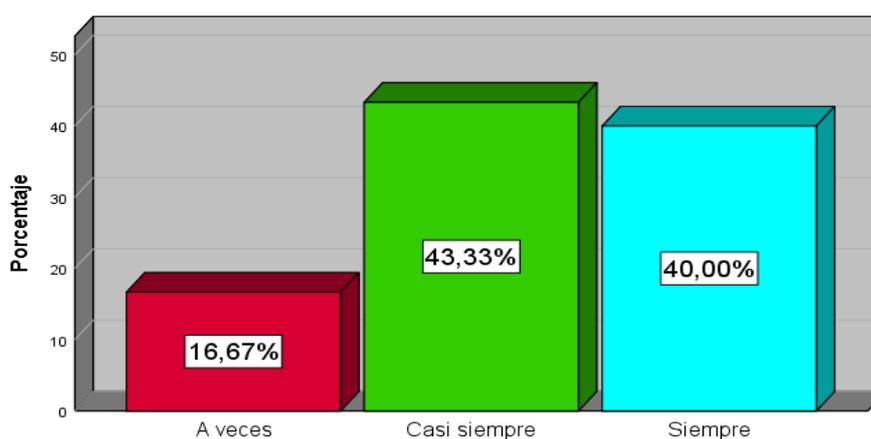
Tabla 13

Resultado de la variable 2 Productividad (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	16,7	16,7	16,7
	Casi siempre	13	43,3	43,3	60,0
	Siempre	12	40,0	40,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Figura 9

Resultado de la variable 2 Productividad (agrupada)



Los resultados para la variable 2, productividad, la tabla N° 13, muestra que de un 100% de encuestados, un 40% mencionó que siempre la parte directiva de la empresa están pendientes y muestran preocupación por la productividad de los colaboradores; un significativo 43.33% menciona que casi siempre los directivos están desarrollando investigaciones sobre la productividad y un significativo 16.67% considero que los

directivos solo a veces tienen preocupación por los niveles de productividad que muestran los colaboradores en la empresa.

Resultados de la dimensión Eficiencia (agrupada)

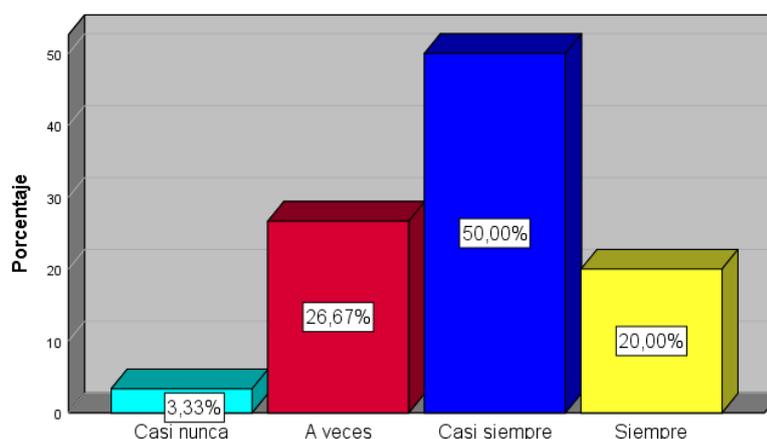
Tabla 14

Resultados de la dimensión Eficiencia (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	8	26,7	26,7	30,0
	Casi siempre	15	50,0	50,0	80,0
	Siempre	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 10

Resultados de la dimensión Eficiencia (agrupada)



Lo obtenido para la dimensión 1, eficiencia, la tabla N° 14, muestra que de un 100% de encuestados, un 70% mencionó que las acciones laborales lo colaboradores lo realizan de la mejor forma tratando de alcanzar eficiencia, siendo las opciones que manejaron de entre siempre y casi siempre; un preocupante 26.67% de los colaboradores mencionó que solo a veces el personal tiene un compromiso para alcanzar la eficiencia y un mínimo 3.33% que casi nunca se está trabajando con la intención de ser medidos como eficientes en el trabajo

Resultados de la dimensión Eficacia (agrupado)

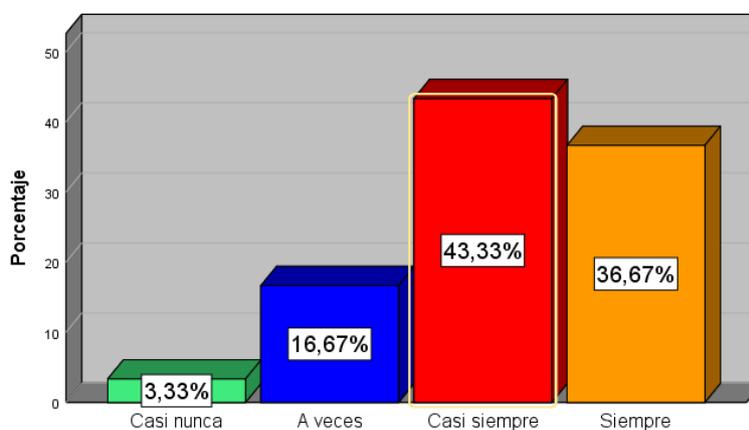
Tabla 15

Resultado de la dimensión Eficacia (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	5	16,7	16,7	20,0
	Casi siempre	13	43,3	43,3	63,3
	Siempre	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 11

Resultado de la dimensión Eficacia (agrupada)



Los resultados para la dimensión 2, eficacia, la tabla N° 15, muestra que de un 100% de encuestados, un 80% mencionó que las acciones laborales lo colaboradores lo realizan de la mejor forma tratando de ser eficaces, es decir tratando de alcanzar siempre los objetivos propuestos por la empresa ; siendo las opciones que manejaron de entre siempre y casi siempre; un preocupante 16.67% de los colaboradores menciona que solo a veces el personal tiene un compromiso para desarrollar sus actividades con el fin de ser eficaces y el 3.33% que casi nunca se está trabajando con la intención mejorar para ser eficaces y beneficiar a la organización.

Resultados de la dimensión Efectividad (agrupado)

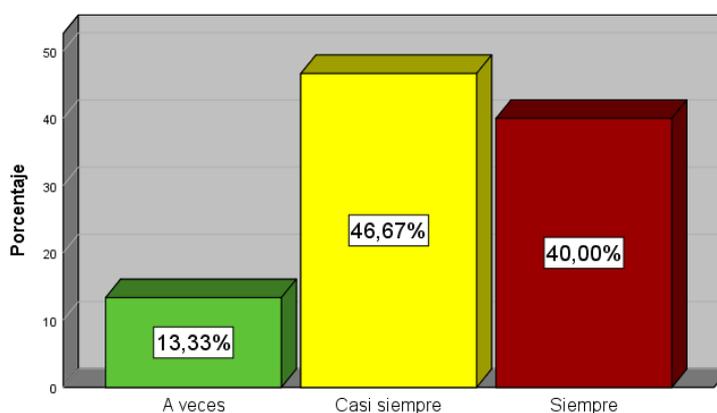
Tabla 16

Resultado de la dimensión Efectividad (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	13,3	13,3	13,3
	Casi siempre	14	46,7	46,7	60,0
	Siempre	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 12

Resultado de la dimensión Efectividad (agrupada)



Los resultados para la dimensión 3, efectividad, la tabla N° 16, muestra que de un 100% de encuestados, la mayoría que representa a un 86.67% mencionó que las acciones laborales los colaboradores lo realizan con una perspectiva de alcanzar la efectividad para beneficio no solo de la empresa sino de forma personal; siendo la alternativa manejada entre casi siempre y siempre; un porcentaje que no tiene una posición definida pues considera que solo a veces los colaboradores asumen la responsabilidad en base a ser efectivos representados por el 13.33% de los trabajadores.

5.2. Contraste de hipótesis

El test de hipótesis o también considerada por muchos especialistas como el desarrollo de la estadística inferencial comprende el afirmar o negar la hipótesis propuesta en la investigación; siendo necesaria la prueba de normalidad; que permitió determinar el estadístico de prueba que se usó.

A. Pruebas de Normalidad

Por las características de los datos cuantitativos, de escala ordinal y de la muestra representada por 30 colaboradores de la empresa, se considera:

Tabla 17

Pruebas de normalidad

	Productividad (Agrupada)	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Ausentismo	A veces	,473	5	,001	,552	5	,000
(Agrupada)	Casi siempre	,431	13	,000	,592	13	,000
	Siempre	,398	12	,000	,699	12	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Dada las características obtenidas y con las justificaciones expuestas anteriormente se establece y los resultados obtenidos que da cuenta de un valor no paramétricos; se considera el uso de estadístico de prueba Regresión lineal por el tipo de investigación explicativa que tiene la investigación.

B. Estadística Inferencial

a. Prueba de Hipótesis general

Hipótesis Nula Ho: El ausentismo laboral NO incide significativamente en la productividad de los colaboradores en los módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, 2021.

Hipótesis Alternativa H1: El ausentismo laboral incide significativamente en la productividad de los colaboradores en los módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, 2021.

- b. **Determinación del nivel de significancia:** Conocido también por el valor del alfa o α , el nivel de significancia, permite determinar el nivel de probabilidad de un resultado estadístico y que posteriormente conlleve a rechazar la hipótesis nula o aceptar la hipótesis alternativa; para tal efecto, es necesario asignarle un valor al nivel de significancia; siendo esta un 5% (o 0,05), algunos especialistas lo refieren al margen de error.
- c. **Regla de decisión y cálculo de P-valor:** siendo la prueba estadística para la investigación la Regresión lineal, que posibilita medir el nivel de incidencia existente entre las variables y las dimensiones correspondientes de la variable 1; siendo el planteamiento del “P” valor:

Si el P – valor $\leq \alpha$ → Se rechaza el H_0
 Si el P – valor $> \alpha$ → No se rechaza la H_0

Tabla 18

Tabla Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,810 ^a	,655	,643	,435

a. Predictores: (Constante), Ausentismo (Agrupada)

Tabla 19*Resultados ANOVA^a de las variables*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	10,072	1	10,072	53,269	,000 ^b
	Residuo	5,294	28	,189		
	Total	15,367	29			

a. Variable dependiente: Productividad (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Ausentismo (Agrupada)

Tabla 20*Coefficientes^a de las variables*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	1,757	,348		5,044	,000
	Ausentismo (Agrupada)	,721	,099	,810	7,299	,000

a. Variable dependiente: Productividad (Agrupada)

Interpretación: Tomando en consideración los resultados obtenidos en la tabla 18, donde buscamos medir el nivel de incidencia de la variable ausentismo laboral y la variable productividad, los resultados muestran una significación igual a 0.000; considerando el valor del α , siendo esta un 5% (o 0,05), lo que permite rechazar la hipótesis nula por ser un valor menor el hallado y siendo el valor de la R cuadrado ajustado igual a 0,643 entonces esto muestra el alto grado de incidencia, es decir que a mayor nivel de ausentismo en la empresa esto afectara significativamente a la productividad.

a. Prueba de Hipótesis específica 1

Hipótesis Nula Ho: El ausentismo justificado NO incide significativamente en la productividad de los colaboradores en los módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, 2021.

Hipótesis Alterna H1: El ausentismo justificado incide significativamente en la productividad de los colaboradores en los módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín ,2021.

- b. Determinación del nivel de significancia:** Conocido también por el valor del alfa o α , el nivel de significancia, permite determinar el nivel de probabilidad de un resultado estadístico y que posteriormente conlleve a rechazar la hipótesis nula o aceptar la hipótesis alterna; para tal efecto, es necesario asignarle un valor al nivel de significancia; siendo esta un 5% (o 0,05), algunos especialistas lo refieren al margen de error.
- c. Regla de decisión y cálculo de P-valor:** Siendo el estadístico de prueba para la investigación la Regresión lineal, que posibilito medir el nivel de incidencia existente entre las variables y las dimensiones correspondientes de la variable 1; siendo el planteamiento del “P” valor:

Si el P – valor $\leq \alpha$ → Se rechaza el Ho

Si el P – valor $> \alpha$ → No se rechaza la Ho

Tabla 21

Resumen de Pruebas del modelo ausentismo justificado y productividad

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,899 ^a	,809	,802	,324

a. Predictores: (Constante), Ausent_just (Agrupada)

Tabla 22

Resultado ANOVA^a de la variable dependiente con la dimensión 1

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	12,432	1	12,432	118,595	,000 ^b
	Residuo	2,935	28	,105		
	Total	15,367	29			

a. Variable dependiente: Productividad (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Ausent_just (Agrupada)

Tabla 23

Coefficientes^a de la variable dependiente y dimensión 1

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Desv. Error	Beta	t	
1	(Constante)	2,260	,191		11,854	,000
	Ausent_just (Agrupada)	,610	,056	,899	10,890	,000

a. Variable dependiente: Productividad (Agrupada)

Interpretación: Tomando en cuenta los resultados presentados en la tabla 23, donde se buscaba calcular el nivel de incidencia de la dimensión ausentismo justificado y la variable productividad, los resultados muestran una significación igual a 0.000; considerando el valor del α , siendo esta un 5% (o 0,05), entonces permitió rechazar la hipótesis nula por ser un valor menor el hallado y siendo el valor de la R cuadrado ajustado igual a 0,802 entonces esto muestra el alto grado de incidencia, es decir que si en la empresa se presentan significativa cantidad de ausentismo justificado afectara a la productividad.

a. Prueba de Hipótesis específica 2

Hipótesis Nula Ho: El ausentismo injustificado NO incide significativamente en la productividad de los colaboradores en los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, 2021.

Hipótesis Alterna H1: El ausentismo injustificado incide significativamente en la productividad de los colaboradores en los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, 2021.

- b. Determinación del nivel de significancia:** Conocido también por el valor del alfa o α , el nivel de significancia, permite determinar el nivel de probabilidad de un resultado estadístico y que posteriormente conlleve a rechazar la hipótesis nula o aceptar la hipótesis alterna; para tal efecto, es necesario asignarle un valor al nivel de significancia; siendo esta un 5% (o 0,05).
- c. Regla de decisión y cálculo de P-valor:** Siendo el estadístico de prueba para la investigación la Regresión lineal, que posibilito medir el nivel de incidencia existente entre las variables y las dimensiones correspondientes de la variable 1; siendo el planteamiento del “P” valor:

Si el P – valor $\leq \alpha \rightarrow$ Se rechaza el Ho

Si el P – valor $> \alpha \rightarrow$ No se rechaza la Ho.

Tabla 24

Resumen del modelo para la variable y dimensión ausentismo injustificado

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,823 ^a	,677	,666	,421

a. Predictores: (Constante), Ausen injust (Agrupada)

Tabla 25

Resultado ANOVA^a de la variable dependiente y dimensión 2

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	10,409	1	10,409	58,781	,000 ^b
	Residuo	4,958	28	,177		
	Total	15,367	29			

a. Variable dependiente: Productividad (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Ausen_injust (Agrupada)

Tabla 26

Coeficientes^a de la variable dependiente y la dimensión 2

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	1,868	,318		5,874	,000
	Ausen_injust (Agrupada)	,710	,093	,823	7,667	,000

a. Variable dependiente: Productividad (Agrupada)

Interpretación: Tomando en cuenta los resultados presentados en la tabla 26, donde se buscaba medir el nivel de incidencia de la dimensión ausentismo injustificado y la variable productividad, los resultados muestran una significación igual a 0.000; considerando el valor del α , siendo esta un 5% (o 0,05), entonces permitió rechazar la hipótesis nula por ser un valor menor el hallado y siendo el valor de la R cuadrado ajustado igual a 0,666 entonces esto muestra el alto grado de incidencia, es decir que si en la empresa se presentan significativamente una cantidad de ausentismo injustificado en la empresa esto generara efectos negativos sobre la productividad.

a. Prueba de Hipótesis específica 3

Hipótesis Nula Ho: El ausentismo presencial NO incide significativamente en la productividad de los colaboradores en los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, 2021.

Hipótesis Alterna H1: El ausentismo presencial incide significativamente en la productividad de los colaboradores en los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, 2021.

b. Determinación del nivel de significancia: conocido también por el valor del alfa o α , el nivel de significancia, permite determinar el nivel de probabilidad de un resultado estadístico y que posteriormente conlleve a rechazar la hipótesis nula o

aceptar la hipótesis alterna; para tal efecto, es necesario asignarle un valor al nivel de significancia; siendo esta un 5% (o 0,05), algunos especialistas lo refieren al margen de error.

- c. **Regla de decisión y cálculo de P-valor:** Siendo el estadístico de prueba para la investigación la Regresión lineal, que posibilito medir el nivel de incidencia existente entre las variables y las dimensiones correspondientes de la variable 1; siendo el planteamiento del “P” valor:

Si el P – valor $\leq \alpha$ → Se rechaza el Ho

Si el P – valor $> \alpha$ → No se rechaza la Ho

Tabla 27

Resumen del modelo de la variable dependiente y ausentismo presencial

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,750 ^a	,562	,546	,490

a. Predictores: (Constante), Ausent_presenc (Agrupada)

Tabla 28

Resultados ANOVA^a de la variable dependiente y la dimensión 3

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	8,633	1	8,633	35,895	,000 ^b
	Residuo	6,734	28	,240		
	Total	15,367	29			

a. Variable dependiente: Productividad (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Ausent_presenc (Agrupada)

Tabla 29*Coefficientes^a de la variable dependiente y la dimensión 3*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	1,785	,418		4,268	,000
	Ausent_presenc (Agrupada)	,644	,108	,750	5,991	,000

a. Variable dependiente: Productividad (Agrupada)

Interpretación: Tomando en cuenta los resultados obtenidos de la tabla 29, donde se buscaba medir el nivel de incidencia de la dimensión ausentismo presencial y la variable productividad, los resultados muestran una significación igual a 0.000; considerando el valor del α , siendo esta un 5% (o 0,05), entonces permitió rechazar la hipótesis nula por ser un valor menor el hallado y siendo el valor de la R cuadrado ajustado igual a 0,546 entonces esto muestra el grado de incidencia, es decir que los directivos de la empresa no solo deben garantizar la presencia física de los colaboradores sino el aporte intelectual y de relación interpersonal para evitar las incidencia negativa sobre la productividad.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo de investigación se realizó la discusión de los resultados obtenidos y que, considerando los antecedentes establecidos previamente, se realizaron las comparaciones para tener conocimiento del comportamiento de las variables en similares situaciones con otras empresas:

En el análisis del objetivo establecido se consideró, “Establecer la incidencia del ausentismo laboral en la productividad de los colaboradores en los módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín 2021”. Después del procesamiento e interpretación de los datos se obtuvo; una significación igual a 0.000; considerando el valor del α , siendo esta un 5% (o 0,05), resultado que permitió rechazar la hipótesis nula, por ser un valor menor el hallado al del alfa; el valor de la Regresión lineal igual a 0.643 resultado que muestra el alto grado de incidencia, es decir que a mayor nivel de ausentismo en la empresa esto afectará significativamente a la productividad.

Tomando en cuenta la investigación realizada por (Velita Villalba, 2017), “Propuesta de mejora de la Productividad para el Servicio de Atención al cliente de OLO del Call Center Atento”, se puede evidenciar en función a sus conclusiones, que es importante tener indicadores de desempeño de los trabajadores, implementar una constante medición de la productividad en periodos establecidos por la organización, con lo cual se podrá garantizar la eficiencia del trabajador y que con esto le sea más fácil alcanzar las metas propuestas evitando penalidades por incumplimiento, permitiendo tener mejoras del 49% en el servicio. Es decir que cuanto mejor sea la relación entre los directivos con el resto del personal basado en estrategias esto disminuirá el nivel de ausentismo y provocará mejoras en la productividad.

Se evidencia claramente que de aplicarse adecuadamente estrategias de mejora de la relación y comunicación entre los diversos niveles existentes en la empresa permitirá tener ciertas mejoras en la productividad.

En la investigación se planteó el primer objetivo específico: “Definir la incidencia del ausentismo justificado en la productividad de los colaboradores en los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín ,2021”; habiéndose tratado estadísticamente la información obtenida se encontró; una significación igual a 0.000; al realizar el cruce de información con el alfa (α), que se entiende un valor de 5% (o 0,05), por lo que el resultado permitió rechazar la hipótesis nula por ser un valor menor y siendo el valor de la Regresión lineal igual a 0.802 entonces esto muestra el alto grado de incidencia, es decir que si en la empresa se presenta significativa cantidad de ausentismo justificado esto afectará a la productividad.

En la investigación desarrollada por (Desposorio Jara, 2016), “Los incentivos laborales y su influencia en la productividad de la Empresa Call Center Tealeatento del Perú S.A.C, plataforma BBVA Continental de la ciudad de Trujillo – 2016”, se buscaba medir la influencia de los incentivos en la productividad, y se encontró que efectivamente es necesario implementar un plan de incentivos los cuales influyen de manera directa en la productividad de los asesores; teniendo mayor preferencia los incentivos económicos, asimismo buscar una mejora en el clima laboral, las condiciones de trabajo y disposición de herramientas tecnológicas.

La motivación sobre todo económica y que se refleje como un factor especial por el colaborador entonces permitirá minimizar el alto nivel de rotación de los colaboradores y de un mayor tiempo de permanencia en la empresa, mostrando mejores niveles de identificación y compromiso.

El segundo objetivo específico establecido en la presente investigación fue: “Indicar la incidencia del ausentismo injustificado en la productividad de los colaboradores en los

Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, 2021”; habiendo analizado e interpretado los resultados se obtuvo: una significación igual a 0.000; considerando el valor del α , siendo esta un 5% (o 0,05), entonces permitió rechazar la hipótesis nula por ser un valor menor el hallado y siendo el valor de la Regresión lineal igual a 0.666 entonces esto muestra el alto grado de incidencia, es decir que si en la empresa se presenta significativamente una cantidad de ausentismo injustificado en la empresa , esto generará efectos negativos sobre la productividad.

(Cano Taza , 2017) en su tesis: “Propuesta de mejora de la Productividad en el Servicio de atención al cliente de un Call Center, Facultad de Ingeniería y Negocios”, investigación en la cual el investigador, busca medir los resultados de la investigación pre experimental; siendo la conclusión; que, se afirma que el hecho de no alcanzar los objetivos y metas organizacionales dificultan el desarrollo del trabajo, expansión organizacional y con ello mermas en la rentabilidad. Para ello es necesario tener mayor control, seguimiento, planificación, previsión de los procedimientos que se desarrollan; aspectos que en el periodo de estudio no se usan por la parte directiva de la organización, entonces enfocarnos en plantear nuevos lineamientos dentro de la compañía.

Como tercer objetivo específico, se consideró: “Precisar la incidencia del ausentismo presencial en la productividad de los colaboradores en los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín ,2021”; a la aplicación de la estadística se obtuvo que se alcanzó una significación igual a 0.000; considerando el valor del α , siendo esta un 5% (o 0,05), entonces permitió rechazar la hipótesis nula por ser un valor menor el hallado y siendo el valor de la Regresión lineal igual a 0.546 entonces esto muestra el alto grado de incidencia, es decir que los directivos de la empresa no solo deben garantizar la presencia física de los colaboradores sino el aporte intelectual y de relación interpersonal para evitar las incidencia negativa sobre la productividad.

Alcívar España, (2018) en su tesis: “Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad en las organizaciones. Caso de estudio de empresas de telecomunicaciones en la Ciudad de Guayaquil”, estudio que concluyó que para lograr la satisfacción en la fuerza de ventas es importante que la empresa brinde seguridad y estabilidad laboral, ingresos de acuerdo al mercado, incentivos adicionales de acuerdo al desempeño logrado por cada uno de ellos, ascensos en los puestos laborales; beneficios que al no estar presentes influirán en el comportamiento de los colaboradores generando ausentismo laboral constante dentro de la organización lo que afectara a la productividad de la organización.

Considerando los resultados mostrados en la investigación y además los referentes de investigaciones considerados como antecedentes, se identifica que la mayor parte de los problemas, que afectan la productividad en una empresa, tiene muchas veces que ver con la poca atención al potencial humano; generando en ellos malestar, que conlleva a mostrar comportamientos diversos, desde ausentismo justificado, ausentismo injustificado y hasta lo más peligroso que es el ausentismo presencial; siendo fundamental mejorar los aspectos motivacionales, de brindarles mejores condiciones laborales desde lo físico (infraestructura) a implementarlos oportunamente y adecuadamente, con horarios de trabajo adecuados y velando por su crecimiento profesional y personal.

CONCLUSIONES

- 1) Tomando en cuenta los resultados estadísticos obtenidos, las consideraciones expuestas sobre el ausentismo laboral en los colaboradores de los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, se establecieron valores altos de ausentismo que inciden significativamente en la productividad establecida por la empresa.

Para la presente investigación se utilizó la Regresión Lineal puesto que con ella pudimos calcular el nivel de incidencia que existe entre las variables de investigación, considerando que la significación es de 0.000 y teniendo así un valor menor a P (0.05), esto hace que rechazemos la hipótesis nula a lo cual afirmamos que “El ausentismo laboral incide significativamente en la productividad de los colaboradores en los módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, 2021”.

- 2) Tomando en consideración lo establecido en el primer objetivo específico donde buscamos definir el nivel de incidencia de la dimensión ausentismo justificado y la variable productividad, se encontraron los resultados estadísticos siguientes: una significación igual a 0.000; que realizando el cruce con el valor del α , igual a 5% (o 0,05), entonces considerando el valor hallado es menor, posibilito rechazar la hipótesis nula; siendo el valor de la Regresión lineal igual a 0.802 entonces esto muestra el alto grado de incidencia, es decir que si , en la empresa se presenta significativa cantidad de ausentismo justificado lo cual incidirá significativamente en la productividad.

- 3) En el segundo objetivo específico se buscó indicar la incidencia del ausentismo injustificado y como esto conlleva a tener problemas en la productividad de los colaboradores en los módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín; los resultados obtenidos muestran que considerando la significación es igual a 0.000 y siendo el valor del α , igual a 5% (o 0,05), resultado que permitió rechazar la hipótesis nula por ser un valor menor el hallado y siendo el valor de la Regresión lineal igual a 0.666 entonces esto muestra el

alto grado de incidencia, en encontrar niveles significativos de ausencias injustificadas y que generan complicaciones en la planificación de las actividades laborales; pues esa acción conlleva a generar recargos de trabajos en los colaboradores que laboran normalmente y obviamente se incurre en limitaciones para lograr productividad.

- 4) Considerando lo establecido en el objetivo específico tercero, el ausentismo presencial y su incidencia sobre la productividad, se encontró que siendo la significación igual a 0.000; y teniendo el valor del α , igual a 5% (o 0,05), entonces el resultado obtenido permitió rechazar la hipótesis nula por ser un valor menor el hallado y siendo el valor de la Regresión lineal igual a 0.546 muestra el alto grado de incidencia, es decir el ausentismo presencial genera complicaciones con la presencia física de los colaboradores mas no garantiza que haya un compromiso e identificación para realizar las labores y responsabilidades ; esto genera un quiebre, respecto a los objetivos establecidos, incidiendo significativamente en la productividad de la empresa.

RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda a los directivos de la empresa, especialmente del área del talento humano, identificar los factores que conllevan al ausentismo y planificar acciones estratégicas de retención en los colaboradores; ello por capacitaciones de desarrollo profesional, personal y motivacional; ya que como se demostró en la investigación existe una incidencia significativa del ausentismo laboral en la productividad de la empresa.
- 2) Sabiendo que existe un alto grado de incidencia de la dimensión ausentismo justificado y la variable productividad se recomienda a los directivos de la empresa, gestionar medidas preventivas como campañas de salud para evitar ausencias por temas de enfermedades, ser flexible en los horarios en los meses que se tienen baja de temperaturas.
- 3) Se sugiere capacitar de forma constante a los colaboradores para que esto fomente la confianza en el desenvolvimiento de sus tareas y obligaciones, y a la vez mejorar los recursos que la empresa brinda para el desarrollo de los procesos.
- 4) Se recomienda al área de talento humano programar un adecuado proceso de selección de personal y durante las actividades laborales desarrollar procesos de evaluación de rendimiento laboral y productividad, que permitirá identificar aspectos importantes para la retroalimentación con capacitaciones en ventas y aspectos tecnológicos respecto a la empresa, esto posibilitará que disminuya los niveles de ausentismo injustificado. Aplicar talleres de coaching con el fin de inmiscuir a todos los colaboradores en todos los niveles de la empresa, fomentar el trabajo en equipo, mejorar los niveles de comunicación, desarrollar acciones de motivación tanto individual como grupal, permitiendo así disminuir los niveles de ausentismo laboral.

- 5) Se recomienda a los directivos de la empresa a seguir promoviendo estrategias que conlleven a la fidelización del cliente interno y de motivarlos oportunamente con incentivos relacionados al desarrollo de formación profesional, premios, incentivos económicos, ascensos y rotación técnica que permitiría que los colaboradores se identifiquen más y eviten el ausentismo presencial, todas las acciones deben de orientarse a mejorar el nivel productividad en la empresa.
- 6) Se recomienda a los directivos de la empresa publicar la presente investigación en la web corporativa, compartir la investigación con los altos mandos y el talento humano de la empresa, y poder aplicar estrategias adecuadas que puedan ofrecer mejoras en el problema mencionado ya que de lo contrario las consecuencias afectarían de forma negativa mermando la productividad. Asimismo, se sugiere realizar futuras investigaciones de manera continua las cuales alerten de posibles problemas que se pueda tener dentro de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Agustín, R. P. (2010). *Administracion de personal*. México, D.F: Editorial Limusa, edición 30.
- Alcivar España, G. M. (2018). *Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad en las organizaciones , empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Catolica de Santiago de Guayaquil.
- Alvarez Cardona, A. (2004). *Administracion de maquinaria*. Bogota: Unibiblos. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=hIw6efSKUasC&pg=PA79&dq=maquinaria&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwii8rLxjOP4AhWwCLkGHXa-CV0Q6AF6BAGFEAI#v=onepage&q=maquinaria&f=false>
- Arregui Paredes, A. J. (2018). *El ausentismo laboral. Caso: "Área Call Center institución privada de Ecuador"*. Ecuador: Universidad Andina Simon Bolivar.
- Baltazar Chuqui, L. J. (2015). *Ausentismo laboral del personal del área de producción y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Sociedad Minera de Responsabilidad Limitada Condornegro de Chamana - Huamachuco*. Universidad Nacional de Trujillo. . Trujillo.
- Betancourt, D. (27 de mayo de 2017). *Ingenio Empresa*. Obtenido de Productividad: Definición, medición y diferencia con eficacia y eficiencia: <https://www.ingenioempresa.com/productividad/>
- Borda, M. (2017). *Ausentismo Laboral: Impacto en la productividad y estrategias de control desde los programas de salud empresarial*. Colombia: Universidad Católica del Rosario. Obtenido de <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/13583/Borda-Gallon%20Maria-Claudia-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cano Taza , J. R. (2017). *Propuesta de mejora de la productividad en el servicio de atención al cliente de un Call Center*. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener .

- Caso Neira, A. (2003). *Sistemas de incentivos a la Produccion*. España: Fundacion Confemetal. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=1SsMSx1yxbAC&printsec=frontcover&dq=incentivo&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=incentivo&f=false
- Ccollana, Y. (2015). Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores. *Revista de Ciencias Empresariales*, 50-59.
- Cereijo, G. C. (2010). *Ausentismo laboral*. México, D.F: Editorial Interamericana, primera edición.
- Chiavenato, I. (2013). *Administración de recursos humanos*. México, D.F: Editorial Mc Graw Hill, Octava edición.
- Cuatrecasas Arbos, L. (2012). *El Producto Analisis de valor*. Madrid: Diaz de Santos. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=MnvfobNzAjYC&printsec=frontcover&dq=producto&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=producto&f=false
- Desposorio Jara, M. E. (2016). *Los incentivos laborales y su influencia en la productividad de la Empresa Call Center Teleatento del Peru S.A.C , plataforma BBVA Continental , de la Ciudad de Trujillo- 2016* . Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Diez Freijeiro, S. (2006). *Tecnicas de Comunicacion*. España: Ideaspropias Editorial. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=IW6-sADnRZMC&printsec=frontcover&dq=tecnicas+de+comunicacion&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=tecnicas%20de%20comunicacion&f=false
- El Peruano. (09 de Mayo de 2022). Osiptel: portabilidad en telefonía móvil alcanzó las 452 116 líneas en abril. *El Peruano*. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia/152935-osiptel-portabilidad-en-telefonía-movil-alcanzo-las-452-116-lineas-en-abril>

- Garcia, C. I. (2016-2017). *Absentismo laboral y metodos de motivacion*. España: Universidad de la Rioja. Obtenido de https://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE002652.pdf
- Gestion. (2019). *Gestion org*. Obtenido de <https://www.gestion.org/la-eficiencia-la-efectividad-y-la-eficacia/>
- Gonzales , A. (18 de abril de 2004). Investigacion Basica y Aplicada en el campo de las ciencias economicas. *Ciencias administrativas, Universidad Veracruzana*.
- Gonzales Garcia, M. J. (2006). *Gestion de conflictos laborales*. España: Edicion y Cualificacion. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=m5QSPtILhJ0C&printsec=frontcover&dq=que+es+conflicto+laboral&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20conflicto%20laboral&f=false
- Gonzales, E. O. (14 de Abril de 2022). Osiptel: Portabilidad en telefonía móvil alcanzó las 505 709 líneas en marzo. *Revista Gana Mas*. Obtenido de <https://revistaganamas.com.pe/osiptel-portabilidad-en-telefonía-movil-alcanzo-las-505-709-lineas-en-marzo/>
- Goyenechea Buscaglia, A. (2016). *Los estilos de Liderazgo y su relacion con el Ausentismo Laboral en una empresa del Sector Contac Center* . Lima: Universidad ESAN.
- Hernandez, R. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huaman, P. G. (2014). *Influencia de la motivacion laboral en la productividad en la Financiera Uno Oechsle-Huancayo*. Huancayo: Universidad Nacional Del Centro Del Peru. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/2474/Gutierrez%20Huaman-Huaman%20Araujo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Inngresa.Com. (2017). *Como afecta el Ausentismo Laboral a las empresas*. Obtenido de <https://inngresa.com/causas-costos-ausentismo-laboral/>
- Jimenez, N. R. (2016). *La gestión de la calidad crediticia como alternativa de solución a los problemas de morosidad de la cartera de la micro y pequeña empresa y su efecto en los resultados económicos y financieros de la Caja Municipal de Ahorro y crédito del Santa - años 2014*. Cnhimbote: Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote.
- Lacosta, V. V. (2019). *El estres laboral: Analisis y Prevencion*. España: Prensas de la Universidad de Zaragoza. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=AvKRDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estres+laboral&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Lopez Herrera, J. (2013). *Productividad*. Estados Unidos de America: Palibrio LLC. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ObSOAgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Lusthaus, C., & Adrien, M.-H. (2002). *Evaluacion Organizacional - Marco para mejorar el desempeño*. Ottawa Canada: IDB Bookstore. Obtenido de http://www.fi.uba.ar/archivos/posgrados_apuntes_webOrg.pdf
- Marget, P. F. (2020). *Factores que intervienen en Ausentismo y Rotacion del personal*. Barranquilla: Universidad de la Costa, C.U.C.
- Merino., J. P. (2017). (<https://definicion.de/ausentismo/>).
- Meza, E. P. (2018). *“El absentismo y su relacion con el rendimiento laboral en los recursos humanos de la empresa Misol Minig Solutions Unidad Carahuacra Junin - 2018*. Junin: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/696/1/TESIS%20EL%20AUSENTISMO%20Y%20SU%20RELACION%20CON%20EL%20RENDIMIENTO%20LABO>

RAL%20EN%20EL%20RECURSOS%20HUMANOS%20EMPRESA%20MISOL.P
DF

Ministerio de Trabajo y Promocion del Empleo. (2012). *Extincion de la relacion laboral por despido*. Peru. Obtenido de https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/dnit/relacion_laboral_despido.pdf

Molinera, J. F. (2006). *Absentismo laboral*. España: FC Editorial. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=NtQAYYTcGy8C&printsec=frontcover&dq=ausentismo+laboral&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=ausentismo%20laboral&f=false

Naranjo, B. A. (2015). *La eficiencia y la productividad de las comunidades autonomas Españolas en la gestion tributaria*. España: Universidad de Valladolid. Obtenido de [file:///C:/Users/Ledy/Desktop/Tesis822-160223%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Ledy/Desktop/Tesis822-160223%20(1).pdf)

Nordhaus, W. (2012). *Administracion y Productividad*. Estados Unidos: McGraw-Hill. Pag. 106.

Organizacion Internacional del Trabajo. (2011). *El hostigamiento o Acoso sexual*. Republica Dominicana.

Pardo Rojas, M. A. (2017). *Causas de Ausentismo Laboral en el Area Comercial de la Empresa Consuerte , durante los ultimos tres años, Villavicencio , Colombia*. Villavicencio , Colombia.

Paz Caya, K. J. (2016). *Influencia de la felicidad Organizacional en la Productividad de los colaoradores en los Centros de Atencion al Cliente de la Empresa America Movil-Claro , Arequipa, 2016-2017*". Arequipa: Universidad Catolica San Pablo.

Peru Retail. (14 de Julio de 2021). *El telefono celular. una herramienta indispensable en el Peru*. Obtenido de <https://www.peru-retail.com/telefono-celular-herramienta-indispensable-peru/>

- Ramirez Guillen, A. (2016). *La comunicacion organizacional y su incidencia en la productividad de una Empresa Multinacional de Telecomunicaciones , Mexico*. Mexico: Escuela Superior de Comercio y Administracion Unidad Santo Tomas.
- Reyes, V. F. (14 de Abril de 2021). CLARO lideró portabilidad móvil 1T-2021. *Ecosistema Digital*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/claro-lider%C3%B3-portabilidad-m%C3%B3vil-1t-2021-felipe-reyes-vivanco>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&pg=PA155&dq=motivacion+organizacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiFpfnxieP4AhWiDtQKHd4fB6QQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=motivacion%20organizacional&f=false>
- Robbins, S. (2013). *Ausentismo laboral*. Naucalpan de Juárez, Estado de México: Editorial Pearson, edición 8.
- Rodríguez Jiménez, A. (2016). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. Universidad EAN, Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Samuelson, P. (2008). *Productividad - Administracion*. Estados Unidos: McGraw-Hill. Pag. 106.
- Sanchez, L. (setiembre de 2015). *Causas del absentismo laboral*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/causas-del-absentismo-laboral.html>
- Schroeder, R. G. (2012). *Administración de operaciones*. España: McGraw Hill, Pág. 533.
- Sevilla Arias, A. (05 de Noviembre de 2016). *Productividad*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html#:~:text=Teniendo%20esto%20en%20cuenta%2C%20la,producci%C3%B3n%20obtenida%20y%20recursos%20utilizados.&text=Por%20ejemplo%2C%20para%20calcular%20la,el%20n%C3%BAmero%20de%20horas%20trabajadas.&text=La>

- Telesemana.Com. (Mayo de 2019). *Panorama del Mercado - Perú*. Obtenido de <https://www.telesemana.com/panorama-de-mercado/peru/>
- Torre, T. M. (2017). *Factores que incidieron en la productividad agrícola en la region Junin - 2017*. Junin: Universidad Nacional del Centro del Peru. Obtenido de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5517/T010_47473929_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Urdanela, A. J. (2018). *Productividad en las empresas familiares*. Desarrollo Gerencial , X, 105-122.
- Velita Villalba, S. (2017). *Propuesta de Mejora de la productividad para el Servicio de atencion al cliente de OLO del Call Center Centro Atento*.
- Yuni, J. (2006). *Tecnicas para investigar y formular proyectos de investigacion*. Cordova: Editorial Brujas. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=XWIkBfrJ9SoC&printsec=frontcover&dq=rec ojo+de+datos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj68cvt0LD5AhUbrZUCHXuUBmAQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=XWIkBfrJ9SoC&printsec=frontcover&dq=rec+ojo+de+datos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj68cvt0LD5AhUbrZUCHXuUBmAQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q&f=false)
- Zúniga-Gonzalez, C. A. (2012). *Total Factor Productivity and the Bio Economy Effects*. España: Journal of Agricultural Studies, 1(1), 1-29.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

“Ausentismo Laboral en la Productividad en los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín 2021”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera el ausentismo laboral incide en la productividad de los colaboradores en los módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS 1. ¿De qué manera el ausentismo justificado incide en la productividad de los colaboradores en los módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, 2021? 2. ¿De qué manera el ausentismo injustificado incide en la productividad de los colaboradores en los módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, 2021? 3. ¿De qué manera el ausentismo presencial incide en la productividad de los colaboradores en los módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Establecer la incidencia del ausentismo laboral en la productividad de los colaboradores en los módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1) Definir la incidencia del ausentismo justificado en la productividad de los colaboradores en los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín ,2021. 2) Indicar la incidencia del ausentismo injustificado en la productividad de los colaboradores en los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, 2021. 3) Precisar la incidencia del ausentismo presencial en la productividad de los colaboradores en los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín ,2021.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL El ausentismo laboral incide significativamente en la productividad de los colaboradores en los módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín, 2021.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS 1. El ausentismo justificado incide significativamente en la productividad de los colaboradores en los módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín 2021. 2. El ausentismo injustificado incide significativamente en la productividad de los colaboradores en los módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín 2021. 3. El ausentismo presencial incide significativamente en la productividad de los colaboradores en los módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín 2021.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE AUSENTISMO LABORAL</p> <p><u>Dimensiones:</u> 1. Ausentismo Justificado 2. Ausentismo Injustificado 3. Ausentismo Presencial</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE PRODUCTIVIDAD</p> <p><u>Dimensiones:</u> 1. Eficiencia 2. Eficacia 3. Efectividad</p>	<p>Método General: Científico Método Específico: Deductivo- Inductivo. Tipo de Investigación: Básica Nivel de Investigación: Explicativo Diseño de Investigación: No experimental-Transversal Población y Muestra: 30 colaboradores Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos: Encuesta. Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario Validación y confiabilidad del Instrumento: Validez: Basado en la normatividad respectiva de la universidad.</p>

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Valorativa
Variable Independiente Ausentismo Laboral	Se define como el incumplimiento por parte del empleado de sus obligaciones laborales ya sea faltando al trabajo de manera justificada o injustificada o no desarrollando presencialmente su cometido de forma voluntaria durante la duración de su jornada laboral. Esta definición contempla al ausentismo presencial que consiste en la disminución del rendimiento a pesar de asistir al trabajo. (Molinera, 2006)	Para realizar el análisis y posteriormente el uso de la prueba estadística de la variable ausentismo laboral, se elabora el cuestionario compuesto por ítems que miden las dimensiones (ausentismo justificado, ausentismo injustificado y ausentismo presencial), haciendo uso de la escala ordinal de Likert y del software de estadística SPSS, en su versión 25.	Ausentismo Justificado	Índice de gravedad o índice de incapacidad Índice de frecuencia	Escala valorativa Ordinal Escala de Likert 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
			Ausentismo Injustificado	Permisos peculiares Ausencias autorizadas Conflictos laborales Retrasos	
			Ausentismo Presencial	Llamadas programadas Consultar páginas web Leer	
Variable Dependiente Productividad	La productividad es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, tierra, etc.) durante un periodo determinado. (Nordhaus, 2012)	Para realizar el análisis, hacemos uso de la prueba estadística que nos permite medir la variable productividad, para ello se elaboró un cuestionario basado en ítems que nos ayudan a medir las dimensiones (eficiencia, eficacia y efectividad), considerando también sus indicadores; se hace uso de la escala de Likert como escala ordinal y también el software estadístico SPSS, versión 25.	Eficiencia	Cantidad de recursos utilizados. Grado de bienestar. Tiempo de demora.	Escala valorativa Ordinal Escala de Likert 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
			Eficacia	Clientes atendidos. Grado de satisfacción. Nivel de comunicación.	
			Efectividad	Asume responsabilidades Trabaja bajo presión Consulta Información	

Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instru mento	Escala de medición
Variable Independiente AUSENTISMO LABORAL	Ausentismo justificado	Índice de gravedad o índice de incapacidad	Usted presenta regularmente percances de salud o temas personales que le impiden asistir a su puesto de trabajo	Lista de cotejo – cuestionario	Escala valorativa Ordinal Escala de Likert 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
			Los cambios de horarios repentinos afectan el cumplimiento de los objetivos propuestos.		
		La empresa respeta por política las licencias correspondientes de salud (maternidad, Lactancia, por cirugías, etc.)			
		Índice de frecuencia	En temporadas de cambio climático la empresa establece planes de contingencia para evitar enfermedades y ausencia de trabajadores		
	Los responsables de la empresa le dan las facilidades, al conocer de alguna alteración de salud que genera atención periódica (semanal o mensual)				
	Ausentismo injustificado	Permisos peculiares	Al tener algún inconveniente para asistir al trabajo, el empleador le brinda a usted facilidades o permisos		
			Existen permisos para fechas memorables como onomásticos u otros		
		Ausencias no autorizadas	Las ausencias o abandonos sin previa comunicación son sancionadas por la empresa		
			Los responsables de la empresa consideran las ausencias o abandonos por situaciones de emergencia propia o familiar		
		Conflictos laborales	El no sentirse cómodo con el trabajo por diferencias personales con los otros colaboradores conlleva al abandono de su trabajo		
			Al tener diferencias en cuanto a toma de decisiones en su punto de venta, usted suele no tener participación de opinión en el transcurso de las labores.		
	Retrasos	La empresa tiene establecido tolerancias en el horario de ingreso de manera diaria			
		Al presentar retrasos continuos en el ingreso a sus labores en el punto de venta la empresa toma medidas correctivas como memorándum o sanciones económicas			
	Ausentismo presencial	Llamadas no programadas	En horarios de trabajo la recepción de llamadas personales a pesar de las circunstancias son consideradas como falta		
			Como política de empresa se pueden atender llamadas personales o de emergencia por tiempo limitado		
Consultar páginas web		En la empresa al destinar tiempo a navegar en páginas de internet es considerado como ausencia laboral.			
		Como política de empresa en las computadoras u otros medios solo se tiene acceso a plataformas de trabajo			
Leer		En caso usted estudie alguna carrera profesional, la empresa permite revisar materiales de estudio en horarios libres en módulo.			
	En la empresa se incide en que los colaboradores deban leer respecto a los equipos y modalidades de contrato en horario de trabajo				

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
Variable dependiente PRODUCTIVIDAD	Eficiencia	Cantidad de recursos utilizados	La implementación tecnológica de la empresa en el módulo orientada a las ventas permite alcanzar los objetivos o metas establecidas	Lista de cotejo – cuestionario	Escala valorativa Ordinal Escala de Likert 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
			Considera que cuenta con los recursos necesarios en el módulo para desarrollar adecuadamente sus actividades cotidianas		
			La solicitud de materiales de trabajo es atendida oportunamente por la empresa y así desarrollar sus actividades con normalidad		
		Grado de bienestar	Recibe reconocimientos por parte de sus jefes inmediatos que motivan su accionar en el módulo de Venta		
			Como política de empresa a los colaboradores se generan oportunidades de ascenso por línea de carrera		
			Los horarios establecidos conllevan a ser más proactivos y aportar más a las ventas de la empresa		
		Tiempo de demora	Consideras que el tiempo de entrega de los equipos vendidos es el adecuado para el cliente		
			El trabajo exige simultáneamente el desarrollo de varias tareas asignadas		
			Las herramientas brindadas por la empresa, uso de software, maquinarias, apoyan en la realización rápida de sus tareas diarias		
	Eficacia	Clientes atendidos	Al atender a un cliente y tener un respaldo de la empresa respecto a stocks de equipos suele satisfacerlos		
			La atención brindada en el punto de venta y alcanzar la satisfacción genera fidelización en los clientes		
			La empresa desarrolla evaluaciones para medir el nivel de eficacia de los colaboradores respecto al punto de venta		
		Grado de satisfacción	Al finalizar sus actividades diarias suele sentir satisfacción por las ventas o clientes atendidos		
			Los reconocimientos que desarrolla la empresa son suficientes para tener identificación y compromiso de los colaboradores		
			La empresa realiza capacitaciones con el fin de socializar y generar crecimiento personal de cada uno de los colaboradores		
		Nivel de comunicación	Las indicaciones brindadas por sus superiores suelen ser claras, comprensibles, medibles y realizables		
			Tu supervisor zonal comunica y apoya con las estrategias a tomar para poder llegar a la cuota propuesta		
			Su jefe directo o supervisor es justo en las decisiones que toma		
	Efectividad	Asume responsabilidades	El colaborador se compromete con el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa		
			El personal realiza promesas que están muy lejos de alcanzar		
		Trabaja bajo presión	El colaborador llega a cubrir las metas propuestas por el área de supervisión		
Asume con normalidad cuando le mencionan de trabajar en fechas festivas					
Consulta Información	El Trabajador realiza correctamente sus funciones diarias				

Anexo 4: El instrumento de investigación**CUESTIONARIO****Cuestionario dirigido a los colaboradores de los Módulos de Telefonía Claro Cadenas****Junín**

Para poder realizar nuestra investigación, por favor se requiere de su apoyo, estas preguntas son de mucha importancia, y a la vez las respuestas obtenidas serán de carácter anónimo, por lo cual se necesita que responda con la mayor sinceridad y objetividad posible, se agradece de antemano su apoyo y comprensión.

Instrucciones:

- Lea cuidadosamente las preguntas formuladas y manifieste cualquier duda
- Se le muestra una escala valorativa, coloque un aspa (x) en la alternativa más apropiada según su criterio

Se considera la escala valorativa del 1 al 5 donde:

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

VARIABLE INDEPENDIENTE: AUSENTISMO LABORAL

DIMENSION 1: AUSENTISMO JUSTIFICADO						
N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
01	Usted presenta regularmente percances de salud o temas personales que le impiden asistir a su puesto de trabajo					
02	Los cambios de horarios repentinos afectan el cumplimiento de los objetivos propuestos.					
03	La empresa respeta por política las licencias correspondientes de salud (maternidad, Lactancia, por cirugías, etc.)					
04	En temporadas de cambio climático la empresa establece planes de contingencia para evitar enfermedades y ausencia de trabajadores					
05	Los responsables de la empresa le dan las facilidades, al conocer de alguna alteración de salud que genera atención periódica (semanal o mensual)					
DIMENSION 2: AUSENTISMO INJUSTIFICADO						
06	Al tener algún inconveniente para asistir al trabajo, el empleador le brinda a usted facilidades o permisos					
07	Existen permisos para fechas memorables como onomásticos u otros					
08	Las ausencias o abandonos sin previa comunicación son sancionadas por la empresa					
09	Los responsables de la empresa consideran las ausencias o abandonos por situaciones de emergencia propia o familiar					
10	El no sentirse cómodo con el trabajo por diferencias personales con los otros colaboradores conlleva al abandono de su trabajo					
11	Al tener diferencias en cuanto a toma de decisiones en su punto de venta, usted suele no tener participación de opinión en el transcurso de las labores.					
12	La empresa tiene establecido tolerancias en el horario de ingreso de manera diaria					
13	Al presentar retrasos continuos en el ingreso a sus labores en el punto de venta la empresa toma medidas correctivas como memorándum o sanciones económicas					
DIMENSION 3: AUSENTISMO PRESENCIAL						
14	En horarios de trabajo la recepción de llamadas personales a pesar de las circunstancias son consideradas como falta					
15	Como política de empresa se pueden atender llamadas personales o de emergencia por tiempo limitado					
16	En la empresa al destinar tiempo a navegar en páginas de internet es considerado como ausencia laboral.					
17	Como política de empresa en las computadoras u otros medios solo se tiene acceso a plataformas de trabajo					
18	En caso usted estudie alguna carrera profesional, la empresa permite revisar materiales de estudio en horarios libres en módulo.					
19	En la empresa se incide en que los colaboradores deban leer respecto a los equipos y modalidades de contrato en horario de trabajo					

VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD

DIMENSION I: EFICIENCIA						
N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
01	La implementación tecnológica de la empresa en el módulo orientada a las ventas permite alcanzar los objetivos o metas establecidas					
02	Considera que cuenta con los recursos necesarios en el módulo para desarrollar adecuadamente sus actividades cotidianas					
03	La solicitud de materiales de trabajo es atendida oportunamente por la empresa y así desarrollar sus actividades con normalidad					
04	Recibe reconocimientos por parte de sus jefes inmediatos que motivan su accionar en el módulo de venta					
05	Como política de empresa a los colaboradores se generan oportunidades de ascenso por línea de carrera					
06	Los horarios establecidos conllevan a ser más proactivos y aportar más a las ventas de la empresa					
07	Consideras que el tiempo de entrega de los equipos vendidos es el adecuado para el cliente					
08	El trabajo exige simultáneamente el desarrollo de varias tareas asignadas					
09	Las herramientas brindadas por la empresa, uso de software, maquinarias, apoyan en la realización rápida de sus tareas diarias					
DIMENSION II: EFICACIA						
10	Al atender a un cliente y tener un respaldo de la empresa respecto a stocks de equipos suele satisfacerlos					
11	La atención brindada en el punto de venta y alcanzar la satisfacción genera fidelización en los clientes					
12	La empresa desarrolla evaluaciones para medir el nivel de eficacia de los colaboradores respecto al punto de venta					
13	Al finalizar sus actividades diarias suele sentir satisfacción por las ventas o clientes atendidos					
14	Los reconocimientos que desarrolla la empresa son suficientes para tener identificación y compromiso de los colaboradores					
15	La empresa realiza capacitaciones con el fin de socializar y generar crecimiento personal de cada uno de los colaboradores					
16	Las indicaciones brindadas por sus superiores suelen ser claras, comprensibles, medibles y realizables					
17	Tu supervisor zonal comunica y apoya con las estrategias a tomar para poder llegar a la cuota propuesta					
18	Su jefe directo o supervisor es justo en las decisiones que toma					
DIMENSION III: EFECTIVIDAD						
19	El colaborador se compromete con el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa					
20	El personal realiza promesas que están muy lejos de alcanzar					
21	El colaborador llega a cubrir las metas propuestas por el área de supervisión					
22	Asume con normalidad cuando le mencionan de trabajar en fechas festivas					
23	El Trabajador realiza correctamente sus funciones diarias					



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES



MATRIZ DE VALIDACION

Título: "Ausentismo laboral en la Productividad de los Colaboradores en los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junta, 2021"

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	RESPUESTA					VALORACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VI: Ausentismo Laboral	Ausentismo justificado	Índice de gravedad o índice de incapacidad	Usted presenta regularmente percances de salud o temas personales que le impiden asistir a su puesto de trabajo						X		X		X		
			Los cambios de horarios repentinos afectan el cumplimiento de los objetivos.						X		X		X		
			La empresa respeta por política las licencias correspondientes de salud (maternidad, Lactancia, por cirugías, etc.)						X		X		X		
		Índice de frecuencia	En temporadas de cambio climático la empresa establece planes de contingencia para evitar enfermedades y ausencia de trabajadores						X		X		X		
			Los responsables de la empresa le dan las facilidades, al conocer de alguna alteración de salud que genera atención periódica (semanal o mensual)						X		X		X		
			Al tener algún inconveniente para asistir al trabajo, el empleador le brinda a usted facilidades o permisos						X		X		X		
	Ausentismo injustificado	Permisos peculiares	Existen permisos para fechas memorables como onomásticos u otros						X		X		X		
			Las ausencias o abandonos sin previa comunicación son sancionadas por la empresa						X		X		X		
		Ausencias no autorizadas	Los responsables de la empresa consideran las ausencias o abandonos por situaciones de emergencia propia o familiar						X		X		X		
			El no sentirse cómodo con el trabajo por diferencias personales con los otros colaboradores conlleva al abandono de su trabajo						X		X		X		
		Conflictos laborales	Al tener diferencias en cuanto a toma de decisiones en su punto de venta, usted suele no tener participación de opinión en el transcurso de las labores.						X		X		X		
			La empresa tiene establecido tolerancias en el horario de ingreso de manera diaria						X		X		X		
	Ausentismo injustificado	Retrasos	Al presentar retrasos continuos en el ingreso a sus labores en el punto de venta la empresa toma medidas correctivas como memorándum o sanciones económicas						X		X		X		
			En horarios de trabajo la recepción de llamadas personales a pesar de las circunstancias es considerada como falta						X		X		X		
		Consultar páginas web	Como política de empresa se pueden atender llamadas personales o de emergencia por tiempo limitado						X		X		X		
			En la empresa al destinar tiempo a navegar en páginas de internet es considerado como ausencia laboral.						X		X		X		
		Leer	Como política de empresa en las computadoras u otros medios solo se tiene acceso a plataformas de trabajo						X		X		X		
			En caso usted estudie alguna carrera profesional, la empresa permite revisar materiales de estudio en horarios libres en módulo.						X		X		X		
			En la empresa se incide en que los colaboradores deban leer respecto a los equipos y modalidades de contrato en horario de trabajo						X		X		X		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	RESPUESTA					VALORACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA	CASINUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V2: Productividad	Eficiencia	Cantidad de recursos utilizados	La implementación tecnológica de la empresa en el módulo orientada a las ventas permite alcanzar los objetivos o metas establecidas						X		X		X		
			Considera que cuenta con los recursos necesarios en el módulo para desarrollar adecuadamente sus actividades cotidianas						X		X		X		
			La solicitud de materiales de trabajo es atendida oportunamente por la empresa y así desarrollar sus actividades con normalidad						X		X		X		
		Grado de bienestar	Recibe reconocimientos por parte de sus jefes inmediatos que motivan su accionar en el módulo de Venta						X		X		X		
			Como política de empresa a los colaboradores se generan oportunidades de ascenso por línea de carrera						X		X		X		
			Los horarios establecidos conllevan a ser más proactivos y apuntar más a las ventas de la empresa						X		X		X		
		Tiempo de demora	Consideras que el tiempo de entrega de los equipos vendidos es el adecuado para el cliente						X		X		X		
			El trabajo exige simultáneamente el desarrollo de varias tareas asignadas						X		X		X		
			Las herramientas brindadas por la empresa, uso de software, maquinarias, apoyan en la realización rápida de sus tareas diarias						X		X		X		
	Eficacia	Clientes atendidos	Al atender a un cliente y tener un respaldo de la empresa respecto a stocks de equipos suele satisfacerlos						X		X		X		
			La atención brindada en el punto de venta y alcanzar la satisfacción genera fidelización en los clientes						X		X		X		
			La empresa desarrolla evaluaciones para medir el nivel de eficacia de los colaboradores respecto al punto de venta						X		X		X		
		Grado de satisfacción	Al finalizar sus actividades diarias suele sentir satisfacción por las ventas o clientes atendidos						X		X		X		
			Los reconocimientos que desarrolla la empresa son suficientes para tener identificación y compromiso de los colaboradores						X		X		X		
			La empresa realiza capacitaciones con el fin de socializar y generar crecimiento personal de cada uno de los colaboradores						X		X		X		
		Nivel de comunicación	Las indicaciones brindadas por sus superiores suelen ser claras, comprensibles, medibles y realizables						X		X		X		
			Tu supervisor zonal comunica y apoya con las estrategias a tomar para poder llegar a la cuota propuesta						X		X		X		
			Su jefe directo o supervisor es justo en las decisiones que toma						X		X		X		
	Efectividad	Asume responsabilidades	El colaborador se compromete con el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa						X		X		X		
			El personal realiza promesas que están muy lejos de alcanzar						X		X		X		
		Trabaja bajo presión	El colaborador llega a cubrir las metas propuestas por el área de supervisión						X		X		X		
			Asume con normalidad cuando le mencionan de trabajar en fechas festivas						X		X		X		
		Consulta Información	El Trabajador realiza correctamente sus funciones diarias						X		X		X		



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO



NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la Productividad de los Colaboradores en los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VAIDADOR DEL INSTRUMENTO

Lic. Adm. Melquiades Flavio Camayo Meza

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

Magister en Gestión Pública

VALORACION:

MUY BUENO	<u>BUENO</u>	REGULAR	MALO
-----------	--------------	---------	------

Melquiades Flavio Camayo Meza
CORLAD JUNIN N° 004

SELLO Y FIRMA



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES



MATRIZ DE VALIDACION

Título: "Ausentismo laboral en la Productividad de los Colaboradores en los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junta, 2021"

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	RESPUESTA					VALORACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VI: Ausentismo Laboral	Ausentismo justificado	Índice de gravedad o índice de incapacidad	Usted presenta regularmente percances de salud o temas personales que le impiden asistir a su puesto de trabajo						X		X		X		
			Los cambios de horarios repentinos afectan el cumplimiento de los objetivos.						X		X		X		
			La empresa respeta por política las licencias correspondientes de salud (maternidad, Lactancia, por cirugías, etc.)						X		X		X		
		Índice de frecuencia	En temporadas de cambio climático la empresa establece planes de contingencia para evitar enfermedades y ausencia de trabajadores						X		X		X		
			Los responsables de la empresa le dan las facilidades, al conocer de alguna alteración de salud que genera atención periódica (semanal o mensual)						X		X		X		
	Ausentismo injustificado	Permisos peculiares	Al tener algún inconveniente para asistir al trabajo, el empleador le brinda a usted facilidades o permisos						X		X		X		
			Existen permisos para fechas memorables como onomásticos u otros						X		X		X		
		Ausencias no autorizadas	Las ausencias o abandonos sin previa comunicación son sancionadas por la empresa						X		X		X		
			Los responsables de la empresa consideran las ausencias o abandonos por situaciones de emergencia propia o familiar						X		X		X		
		Conflictos laborales	El no sentirse cómodo con el trabajo por diferencias personales con los otros colaboradores conlleva al abandono de su trabajo						X		X		X		
			Al tener diferencias en cuanto a toma de decisiones en su punto de venta, usted suele no tener participación de opinión en el transcurso de las labores.						X		X		X		
		Retrasos	La empresa tiene establecido tolerancias en el horario de ingreso de manera diaria						X		X		X		
			Al presentar retrasos continuos en el ingreso a sus labores en el punto de venta la empresa toma medidas correctivas como memorándum o sanciones económicas						X		X		X		
	Ausentismo injustificado	Llamadas no programadas	En horarios de trabajo la recepción de llamadas personales a pesar de las circunstancias es consideradas como falta						X		X		X		
			Como política de empresa se pueden atender llamadas personales o de emergencia por tiempo limitado						X		X		X		
		Consultar páginas web	En la empresa al destinar tiempo a navegar en páginas de internet es considerado como ausencia laboral.						X		X		X		
			Como política de empresa en las computadoras u otros medios solo se tiene acceso a plataformas de trabajo						X		X		X		
		Leer	En caso usted estudie alguna carrera profesional, la empresa permite revisar materiales de estudio en horarios libres en módulo.						X		X		X		
			En la empresa se incide en que los colaboradores deban leer respecto a los equipos y modalidades de contrato en horario de trabajo						X		X		X		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	RESPUESTA					VALORACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V2: Productividad	Eficiencia	Cantidad de recursos utilizados	La implementación tecnológica de la empresa en el módulo orientada a las ventas permite alcanzar los objetivos o metas establecidas						X		X		X		
			Considera que cuenta con los recursos necesarios en el módulo para desarrollar adecuadamente sus actividades cotidianas						X		X		X		
			La solicitud de materiales de trabajo es atendida oportunamente por la empresa y así desarrollar sus actividades con normalidad						X		X		X		
		Grado de bienestar	Recibe reconocimientos por parte de sus jefes inmediatos que motivan su accionar en el módulo de Venta						X		X		X		
			Como política de empresa a los colaboradores se generan oportunidades de ascenso por línea de carrera						X		X		X		
			Los horarios establecidos conllevan a ser más proactivos y aportar más a las ventas de la empresa						X		X		X		
		Tiempo de demora	Consideras que el tiempo de entrega de los equipos vendidos es el adecuado para el cliente						X		X		X		
			El trabajo exige simultáneamente el desarrollo de varias tareas asignadas						X		X		X		
			Las herramientas brindadas por la empresa, uso de software, maquinarias, apoyan en la realización rápida de sus tareas diarias						X		X		X		
	Eficacia	Clientes atendidos	Al atender a un cliente y tener un respaldo de la empresa respecto a stocks de equipos suele satisfacerlos						X		X		X		
			La atención brindada en el punto de venta y alcanzar la satisfacción genera fidelización en los clientes						X		X		X		
			La empresa desarrolla evaluaciones para medir el nivel de eficacia de los colaboradores respecto al punto de venta						X		X		X		
		Grado de satisfacción	Al finalizar sus actividades diarias suele sentir satisfacción por las ventas o clientes atendidos						X		X		X		
			Los reconocimientos que desarrolla la empresa son suficientes para tener identificación y compromiso de los colaboradores						X		X		X		
			La empresa realiza capacitaciones con el fin de socializar y generar crecimiento personal de cada uno de los colaboradores						X		X		X		
		Nivel de comunicación	Las indicaciones brindadas por sus superiores suelen ser claras, comprensibles, medibles y realizables						X		X		X		
			Tu supervisor zonal comunica y apoya con las estrategias a tomar para poder llegar a la cuota propuesta						X		X		X		
			Su jefe directo o supervisor es justo en las decisiones que toma						X		X		X		
	Efectividad	Asume responsabilidades	El colaborador se compromete con el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa						X		X		X		
			El personal realiza promesas que están muy lejos de alcanzar						X		X		X		
		Trabaja bajo presión	El colaborador llega a cubrir las metas propuestas por el área de supervisión						X		X		X		
			Avame con normalidad cuando le mencionan de trabajar en fechas festivas						X		X		X		
		Consulta Información	El Trabajador realiza correctamente sus funciones diarias						X		X		X		



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO



NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la Productividad de los Colaboradores en los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VAIDADOR DEL INSTRUMENTO

Lic. Miguel Samaniego Napayco

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

Maestro en Administración

VALORACION:

MUY BUENO	<u>BUENO</u>	REGULAR	MALO
-----------	--------------	---------	------

SELLO Y FIRMA



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES



MATRIZ DE VALIDACION

Título: "Ausentismo laboral en la Productividad de los Colaboradores en los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junta, 2021"

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	RESPUESTA					VALORACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO		
VI: Ausentismo Laboral	Ausentismo justificado	Índice de gravedad o índice de incapacidad	Usted presenta regularmente percances de salud o temas personales que le impiden asistir a su puesto de trabajo						X		X		X			
			Los cambios de horarios repentinos afectan el cumplimiento de los objetivos.						X		X		X			
			La empresa respeta por política las licencias correspondientes de salud (maternidad, Lactancia, por cirugías, etc.)						X		X		X			
		Índice de frecuencia	En temporadas de cambio climático la empresa establece planes de contingencia para evitar enfermedades y ausencia de trabajadores						X		X		X			
			Los responsables de la empresa le dan las facilidades, al conocer de alguna alteración de salud que genera atención periódica (semanal o mensual)						X		X		X			
			Al tener algún inconveniente para asistir al trabajo, el empleador le brinda a usted facilidades o permisos						X		X		X			
	Ausentismo injustificado	Permisos peculiares	Existen permisos para fechas memorables como onomásticos u otros							X		X		X		
			Las ausencias o abandonos sin previa comunicación son sancionadas por la empresa						X		X		X			
		Ausencias no autorizadas	Los responsables de la empresa consideran las ausencias o abandonos por situaciones de emergencia propia o familiar						X		X		X			
			El no sentirse cómodo con el trabajo por diferencias personales con los otros colaboradores conlleva al abandono de su trabajo						X		X		X			
		Conflictos laborales	Al tener diferencias en cuanto a toma de decisiones en su punto de venta, usted suele no tener participación de opinión en el transcurso de las labores.						X		X		X			
			La empresa tiene establecido tolerancias en el horario de ingreso de manera diaria						X		X		X			
		Retrasos	Al presentar retrasos continuos en el ingreso a sus labores en el punto de venta la empresa toma medidas correctivas como memorándum o sanciones económicas						X		X		X			
			Llamadas no programadas	En horarios de trabajo la recepción de llamadas personales a pesar de las circunstancias es considerada como falta						X		X		X		
		Ausentismo injustificado	Consultar páginas web	Como política de empresa se pueden atender llamadas personales o de emergencia por tiempo limitado						X		X		X		
				En la empresa al destinar tiempo a navegar en páginas de internet es considerado como ausencia laboral.						X		X		X		
			Leer	Como política de empresa en las computadoras u otros medios solo se tiene acceso a plataformas de trabajo						X		X		X		
				En caso usted estudie alguna carrera profesional, la empresa permite revisar materiales de estudio en horarios libres en módulo.						X		X		X		
			En la empresa se incide en que los colaboradores deban leer respecto a los equipos y modalidades de contrato en horario de trabajo						X		X		X			



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES



MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar el Ausentismo laboral de los Colaboradores en los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VAIDADOR DEL INSTRUMENTO

Mg. Kiko Richard Lopez Coz

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

Maestro en Administración

VALORACION:

MUY BUENO	<u>BUENO X</u>	REGULAR	MALO
-----------	----------------	---------	------

SELLO Y FIRMA

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	RESPUESTA					VALORACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V2: Productividad	Eficiencia	Cantidad de recursos utilizados	La implementación tecnológica de la empresa en el módulo orientada a las ventas permite alcanzar los objetivos o metas establecidas						X		X		X		
			Considera que cuenta con los recursos necesarios en el módulo para desarrollar adecuadamente sus actividades cotidianas						X		X		X		
			La solicitud de materiales de trabajo es atendida oportunamente por la empresa y así desarrollar sus actividades con normalidad						X		X		X		
		Grado de bienestar	Recibe reconocimientos por parte de sus jefes inmediatos que motivan su accionar en el módulo de Venta						X		X		X		
			Como política de empresa a los colaboradores se generan oportunidades de ascenso por línea de carrera						X		X		X		
			Los horarios establecidos conllevan a ser más proactivos y aportar más a las ventas de la empresa						X		X		X		
		Tiempo de demora	Consideras que el tiempo de entrega de los equipos vendidos es el adecuado para el cliente						X		X		X		
			El trabajo exige simultáneamente el desarrollo de varias tareas asignadas						X		X		X		
			Las herramientas brindadas por la empresa, uso de software, maquinarias, apoyan en la realización rápida de sus tareas diarias						X		X		X		
	Eficacia	Clientes atendidos	Al atender a un cliente y tener un respaldo de la empresa respecto a stocks de equipos suele satisfacerlos						X		X		X		
			La atención brindada en el punto de venta y alcanzar la satisfacción genera fidelización en los clientes						X		X		X		
			La empresa desarrolla evaluaciones para medir el nivel de eficacia de los colaboradores respecto al punto de venta						X		X		X		
		Grado de satisfacción	Al finalizar sus actividades diarias suele sentir satisfacción por las ventas o clientes atendidos						X		X		X		
			Los reconocimientos que desarrolla la empresa son suficientes para tener identificación y compromiso de los colaboradores						X		X		X		
			La empresa realiza capacitaciones con el fin de socializar y generar crecimiento personal de cada uno de los colaboradores						X		X		X		
		Nivel de comunicación	Las indicaciones brindadas por sus superiores suelen ser claras, comprensibles, medibles y realizables						X		X		X		
			Tu supervisor zonal comunica y apoya con las estrategias a tomar para poder llegar a la cuota propuesta						X		X		X		
			Su jefe directo o supervisor es justo en las decisiones que toma						X		X		X		
	Efectividad	Asume responsabilidades	El colaborador se compromete con el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa						X		X		X		
			El personal realiza promesas que están muy lejos de alcanzar						X		X		X		
		Trabaja bajo presión	El colaborador llega a cubrir las metas propuestas por el área de supervisión						X		X		X		
			Asume con normalidad cuando le mencionan de trabajar en fechas festivas						X		X		X		
		Consulta Información	El Trabajador realiza correctamente sus funciones diarias						X		X		X		



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO



NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la Productividad de los Colaboradores en los Módulos de Telefonía Claro Cadenas Junín

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VAIDADOR DEL INSTRUMENTO

Mg. Kiko Richard Lopez Coz

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

Maestro en Administración

VALORACION:

MUY BUENO	<u>BUENO X</u>	REGULAR	MALO
-----------	----------------	---------	------

SELLO Y FIRMA

Anexo 5: La data de procesamiento de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

b: VARI0001/ 1

Visible: 59 de 59 variables

	VA R000015	VA R000016	VA R000017	VA R000018	VA R000019	VA R000020	VA R000021	VA R000022	VA R000023	VA R000024	VA R000025	VA R000026	VA R000027	VA R000028	VA R000029	VA R000030	VA R000031	VA R000032	VA R000033	VA R000034	VA R000035	VA R000036	VA R000037	VA R000038	VA R000039	VA R000040	VA R000041	VA R000042	VA R000043	Aus ent smo	Aus ent just	Aus ent nus	Aus ent pre.	Pro duct md.	Etc ien ia	Etc aris	Etc cfi ded	Aus ent smo	Aus ent smo	Aus ent nus	Aus ent res.	Pro duct	Etc i	Etc a	Etc c				
1	1	2	3	1	3	2	2	1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	
2	2	2	3	1	3	3	2	3	1	1	2	3	3	2	3	3	4	3	1	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3		
3	3	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	2	1	3	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1			
4	3	3	4	1	4	3	2	4	1	1	3	4	4	3	3	4	4	4	1	3	3	4	2	3	2	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4			
5	3	3	4	1	4	4	1	2	1	2	1	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	2	1	3	1	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	1	3	1	1			
6	3	3	4	1	4	4	3	4	2	1	3	4	4	4	4	4	5	4	1	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4		
7	4	4	5	1	5	4	3	4	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	1	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	1	4	1	1	1			
8	4	4	5	2	5	4	3	4	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	1	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
9	4	4	5	2	5	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
10	4	4	5	2	5	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
11	4	4	5	2	5	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
12	4	4	5	2	5	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
13	4	4	5	2	5	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	5	2	5	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	5	2	5	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	5	2	5	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	5	2	5	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	5	2	5	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	5	2	5	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	5	2	5	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	5	2	5	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	5	2	5	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	5	2	5	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	5	2	5	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	5	2	5	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	5	2	5	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	5	2	5	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	5	2	5	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	5	2	5	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	5	2	5	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

Anexo 6: Consentimiento informado**“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”****SOLICITO:** Autorización para realizar
trabajo de investigación

SEÑOR:

Leonardo Muñoz Muñoz
Supervisor Comercial Cuenta Claro
Presente

Yo, Ledy Carmen Mulato Carrasco identificada con DNI N° 47019592, domiciliada en Jr. Las Islas N° 328, y mi colega Beatriz Segura Medina, identificada con DNI N° 70511274 domiciliada en Av. Huancavelica 583 – Huancayo.

Con el debido respeto nos presentamos ante usted para exponer lo siguiente.

Que, con la finalidad de obtener el título profesional de Licenciado en Administración estamos elaborando el proyecto de Investigación titulado **“AUSENTISMO LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LOS MÓDULOS DE TELEFONÍA CLARO CADENAS JUNÍN, 2021”**, por tal motivo solicitamos la autorización para realizar la investigación con la aplicación de los instrumentos validados por expertos, cuyos resultados será presentado en el informe de tesis para la sustentación respectiva. Todo el proceso de recojo estará bajo el asesoramiento de la Mg. Graciela Soledad Verastegui Velásquez, docente de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.**POR LO EXPUESTO**

Rogamos a usted acceder a la solicitud

Huancayo, 20 de Mayo de 2021

**Ledy Carmen Mulato Carrasco****DNI N° 47019592****Beatriz Segura Medina****DNI N° 70511274**

Overall Strategy

Outsourcing - Trade Marketing

CARTA DE ACEPTACIÓN

Huancayo. 25 de Mayo de 2021

Señores:

Mulato Carrasco Ledy Carmen

Segura Medina Beatriz

Presente

ASUNTO : Autorización para la Aplicación
del Instrumento y Recojo de
información

REFERENCIA : Solicitud con fecha 20.05.2021

Mediante la presente me es grato dirigirme a ustedes, y en atención al documento de la referencia, comunicarles que se AUTORIZA la aplicación de los instrumentos para el recojo de información del trabajo de investigación **“AUSENTISMO LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LOS MÓDULOS DE TELEFONÍA CLARO CADENAS JUNÍN, 2021”**.

Sin otro particular, me suscribo de ustedes.

Atentamente


Leonardo Muñoz M.

Supervisor Comercial Cuenta Claro

OVERALL STRATEGY SAC	
PDV:	RR.MH.
FECHA:	25/05/2021
HORA:	09:36
PROM:	
DNI:	
FIRMA:	

Anexo 7: Fotos de la aplicación del instrumento



