

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE **PSICOLOGÍA**

“DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE
TELECOMUNICACIONES DEL DISTRITO DE LIMA
METROPOLITANA, 2021”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autores:

Kelly Angela Campos Barrientos

Salma Hared Diaz Orantes

Asesor:

Dra. Kenia Casiano Valdiviezo

<https://orcid.org/0000-0002-6659-7538>

Lima - Perú

2023


JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	CLAUDIA FABIANA PARASI FALCON
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	JORGE ALBERTO FLORES MORALES
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	KENIA KEITH DEL ROCIO CASIANO VALDIESO
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD

 Página 2 of 102 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega: 1305623437

7% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes supeguetas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 7% Fuentes de Internet
- 0% Publicaciones
- 2% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión
No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar incongruencias que permitan detectar, más allá de una entrega normal, si adherimos algo extraño, lo marcamos como una alerta pero que puede revisarse. Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas, por ejemplo, errores ortográficos que precise atención y la revise.

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a cada actual y futuro investigador de América Latina. Tenemos la confianza que esta investigación será de apoyo para próximos estudios como también a las organizaciones para poder brindar un mejor ambiente a sus colaboradores y tengan en cuenta la importancia de su desempeño laboral.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos profundamente a Dios y a la Vida, ya que el Universo mantiene su curso y la salud nos acompaña para no desertar en los estudios. Seguidamente agradecemos a nuestros padres que nos apoyan económica, emocional y moralmente. Finalmente agradezco a mi compañera del proyecto, por estar juntas, apoyándonos y aprendiendo de cada error para crecer como persona y profesional.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.1.1. Antecedentes	14
1.1.2. Bases Teóricas	21
1.1.3. Justificación	30
1.2. Formulación del Problema	31
1.2.1. Pregunta General:	31
1.2.2. Preguntas Específicas	31
1.3. Objetivos	32
1.3.1. Objetivo General	32
1.3.2. Objetivos Específicos	32
1.4. Hipótesis	32
1.4.1. Hipótesis General	33
1.4.2. Hipótesis Específicos	33
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	35
2.1. Tipo y diseño de estudio	35
2.2. Población y muestra	37

i.	2.2.1. Población	37
2.3.	Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	39
2.4.	Procedimiento de recolección de datos	49
2.5.	Análisis estadísticos de los datos	50
2.6.	Consideraciones éticas	50
CAPÍTULO III: RESULTADOS		52
3.1.	Datos Sociodemográficos de la muestra	52
3.2.	Niveles de Desempeño Laboral	55
3.3.	Evaluación de la normalidad	62
3.4.	Contraste de hipótesis	64
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES		68
4.1.	DISCUSIÓN	68
4.2.	LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES	72
4.3.	IMPLICANCIAS	73
4.4.	CONCLUSIONES	74
REFERENCIAS		77
ANEXOS		84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensiones e ítems del Cuestionario de Desempeño Laboral de Quino (2018) .	40
Tabla 2 Datos sociodemográficos de la muestra: sexo	41
Tabla 3 Confiabilidad del Cuestionario de Desempeño Laboral por Campos y Diaz (Quino, 2018).....	42
Tabla 4 Validez de contenido del Cuestionario de Desempeño Laboral por Quino (2018)	43
Tabla 5 Validez de contenido del Cuestionario de Desempeño Laboral por Campos y Díaz	44
Tabla 6 Validez basada en el criterio sobre escala	45
Tabla 7 Análisis descriptivo del Cuestionario de Desempeño Laboral (Quino, 2018)	47
Tabla 8 Datos sociodemográficos de la muestra: edad.....	52
Tabla 9 Datos sociodemográficos de la muestra: sexo	54
Tabla 10 Datos sociodemográficos de la muestra: nivel de instrucción.....	54
Tabla 11 Frecuencia de los niveles de la variable desempeño laboral	55
Tabla 12 Niveles de desempeño laboral según sexo del colaborador	56
Tabla 13 Niveles de desempeño laboral según la edad	57
Tabla 14 Niveles de desempeño laboral según nivel de instrucción	61
Tabla 15 Prueba de normalidad para la variable sociodemográfica: sexo.....	62
Tabla 16 Prueba de normalidad para la variable sociodemográfica: edad	63
Tabla 17 Prueba de normalidad para la variable sociodemográfica: nivel de instrucción .	64
Tabla 18 Relación de los niveles de desempeño laboral con el sexo	65
Tabla 19 Relación de los niveles de desempeño laboral con la edad	66
Tabla 20 Relación de los niveles de desempeño laboral con el nivel de instrucción	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Matriz de Consistencia.....	84
Figura 2 Matriz de operacionalización de la variable Desempeño Laboral	87
Figura 3 Instrumento para evaluar la variable Desempeño Laboral.....	90
Figura 4 Consentimiento informado para la aplicación del instrumento	94
Figura 5 Validación del juez 1 para el instrumento de la variable Desempeño Laboral	95
Figura 6 Validación del juez 2 para el instrumento de la variable Desempeño Laboral	97
Figura 7 Validación del juez 3 para el instrumento de la variable Desempeño Laboral	99

RESUMEN

Para lograr el éxito empresarial, las organizaciones deben enfocarse en el desempeño de su personal. Por ello, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo identificar los niveles desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021. Se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo y alcance descriptivo. Para obtener la información se aplicó el Cuestionario de Desempeño Laboral (Quino, 2018) que está compuesto por 30 ítems que evalúan 4 dimensiones de la variable a una muestra de 100 colaboradores con edades que oscilaban entre 18 y 50 años. Los resultados indican que la mayoría de los colaboradores tienen un nivel de desempeño laboral alto (96.0%); siendo este resultado favorable para la empresa. Así mismo, se realizó el análisis para determinar si los niveles de desempeño laboral difieren del género, la edad y nivel de instrucción usando el estadístico no paramétrico U de Mann Whitney. La regla estadística indica si $p < 0.05$ existe diferencia significativa, los valores "p" de las variables superan lo indicado, por ello se concluye que no existe diferencia estadísticamente significativa entre los niveles de desempeño laboral y el género ($p=1,00$), la edad ($p=0,31$) y el nivel de instrucción ($p=0,56$).

PALABRAS CLAVES: Desempeño laboral, empresa de telecomunicaciones, gestión del talento humano, éxito empresarial, productividad.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente, las organizaciones apuntan a ser reconocidas como una empresa prestigiosa, lo que les permite tener éxito. El factor principal para alcanzar esta meta son los colaboradores, los encargados de realizar las actividades cotidianas de producción y demás. Es así, que surge la necesidad de una mirada más profunda al desempeño laboral, enfocándose en utilizar estrategias adecuadas para mantener unos niveles medios a óptimos de esta variable (Duarte, 2004).

Como mencionan Robbins y Judge (2013) el desempeño laboral es la calidad del trabajo que brinda el colaborador en sus responsabilidades y puesto de trabajo. Todo trabajador tiene las competencias y habilidades para cumplir sus funciones, por ello se le designan una serie de deberes u obligaciones para fomentar su responsabilidad y correcta realización de sus actividades diarias. Por ello, se entiende que el desempeño laboral es un factor importante en la gestión del talento humano (Jara, Asmat, Alberca, & Medina, 2018) ya que el colaborador tiene la oportunidad de demostrar con exactitud su personalidad, habilidades, competencias y experiencias obtenidas a lo largo del tiempo y cómo puede aplicarlas para apoyar la consecución de objetivos y resultados dentro de la empresa. Por su parte, la empresa, debe brindar un ambiente cómodo que no afecte el clima laboral, debe manejar una comunicación horizontal y contar con la opinión de sus trabajadores en la toma de decisiones, además, debe mantener motivados a su personal y procurar el crecimiento profesional dentro de la empresa; según (Guevara, 2016) todos estos factores generan un

desempeño óptimo del colaborador, que beneficia a la empresa a corto, mediano y largo plazo.

Según Pilligua y Arteaga (2019) el desempeño laboral incrementa la productividad y fomenta el crecimiento de las organizaciones. La mejora en el desempeño de los colaboradores debe nacer como una estrategia interna del personal y no como una obligación a cumplir. En el ámbito internacional, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2004) menciona que, en América Latina y El Caribe, el desempeño laboral tuvo impacto positivo en el crecimiento económico, donde se produjo una mejoría, ya que la tasa del desempleo urbano se redujo a un 11.3% en los primeros tres trimestres del 2003 a un 10.5% registrado en el mismo periodo el año anterior. En Argentina, Uruguay y Venezuela, el desempleo ha aumentado por la crisis política, económica y social que presenta, pero aún hay propuestas de mejorar para una pronta recuperación laboral. Por otro lado, en Brasil y México presentan el 60% de la PEA regional determinando la tasa del desempeño regional, donde la tasa de Brasil disminuyó y en México aumentó.

Según el (Instituto Nacional de Estadísticas e Informática, 2017), en el Perú las empresas invierten sólo el 30% de su presupuesto en capacitaciones para sus trabajadores. El desempeño laboral de los colaboradores peruanos se ha visto seriamente afectado por factores internos como el estrés y problemas familiares constantes que se presentan dentro del hogar; asimismo por factores externos como la incapacidad que tienen los jefes de delegar funciones, por la falta de compromiso con la empresa y la incapacidad de trabajar en equipo; los factores mencionados frustran muchos proyectos importantes para el crecimiento de la organización.

El 70% de empresas del Perú, tanto públicas como privadas, presentan como dificultad la falta de capacitación a su personal y se conoce que solo algunas de ellas adoptan una solución al respecto (Tamayo & Romero, 2019). Las empresas públicas optan por aumentar el número de horas laborales como solución a la problemática presentada, ya que creen erróneamente que de esa manera el desempeño se elevará. Los resultados al aplicar esta estrategia desfavorecen a la organización porque el colaborador terminará agotado, enfermo y se exponen a perder a buenos empleados por no tener capacidad de construir una buena política de trabajo y de retener al talento humano (Medina, 2017).

Por otra parte, los hallazgos de Llanca (2019) nos ofrece la posibilidad de comprender los beneficios de las empresas de Telecomunicaciones en el Perú, una de ellas es que genera miles de puestos laborales para jóvenes y adultos al año. Sin embargo, menciona el autor, tienen como dificultad los bajos índices en el nivel de desempeño y la satisfacción laboral. Esto puede estar ocurriendo ya que los colaboradores de las empresas de Telecomunicaciones tienen un contacto constante y permanente con una variedad de clientes, con diferentes personalidades, estados de ánimo y formas de comunicación; sumado al ambiente de trabajo y la capacidad para liderar de su jefe o supervisor.

En este sentido, el brote de Covid-19 en nuestro país obligó a la OMS (2020) a declarar estado de emergencia sanitaria y se inició una pandemia a mediados de marzo del 2020. El impacto de la pandemia en el ámbito social y laboral generó presión e inseguridad en el trabajador, ya que muchas empresas entraron en crisis y a causa de las pérdidas económicas decidieron recortar personal a través de despidos masivos o en el caso de empresas manufactureras que dejaron de producir y muchos colaboradores se quedaron sin ingreso económico (Inga & Lopez, 2020).

En el ámbito laboral, la pandemia por Covid-19 reformuló el ideal de trabajo, debido a las restricciones y normas de bioseguridad que había que cumplir, como aforos pequeños y toma de distancia social. Por ello, el teletrabajo se convirtió en la nueva normalidad, dándole mayor autonomía y flexibilidad a los trabajadores. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2004), esta nueva modalidad de trabajo se basó en la confianza y obtención de resultados.

En el ámbito de las empresas de Telecomunicaciones, por ejemplo, en los Call Centers, el impacto del desempleo por pandemia no fue circunstancial, al contrario, el índice de contrataciones aumentó un 30% en el sector ante la nueva normalidad, el teletrabajo (García, 2021).

Entonces, se entiende que el desempeño laboral es una actividad donde se logra conocer el rendimiento de trabajo en cada colaborador, demostrando sus habilidades, aptitudes, experiencias, cualidades y comportamientos individuales. La posibilidad de medir el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas de Telecomunicaciones genera beneficios positivos para ellos como a las organizaciones, ya que se pretende conocer el grado de compromiso con su trabajo en la empresa, sintiendo satisfacción por lo que hacen y esmerándose por cumplir los objetivos de la compañía.

1.1.1. Antecedentes

Por otra parte, como menciona (Arias, 2012) en todo trabajo de investigación, el apartado de antecedentes representa el progreso y el estado actual del conocimiento en un campo determinado y actúa como modelo o paradigma para futuras investigaciones en el sentido de que el contexto es el conocimiento nacional e internacional obtenido de investigaciones previas relevantes para el problema de investigación.

Antecedentes Internacionales

En los antecedentes internacionales podemos citar la tesis realizada en el Ecuador propuesta por (Alcívar, 2018) lleva por título “Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad en las organizaciones. Caso de estudio de empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil” con el objetivo de determinar la incidencia de la satisfacción laboral en la productividad en las empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil, el autor utilizó una metodología con enfoque mixto, diseño no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 116 empleados de la empresa ubicada en Guayaquil, a los cuales se le aplicaron como instrumentos el “Cuestionario para encuesta dirigida a los trabajadores del área de Servicio de Atención al Cliente de la Empresa de Telecomunicaciones de Guayaquil” adaptado de Schiffman y Kanuk (2012) y la entrevista dirigida a los supervisores de la Agencia de Servicio de Atención al Cliente de la Empresa de Telecomunicaciones de Guayaquil. Los resultados revelan que existe una correlación directa entre la satisfacción y sus dimensiones con el desempeño del colaborador; además, se conoce que el 85% de encuestados están de acuerdo en que las necesidades del empleado influyen en su producción laboral. Se concluye que el desempeño se explica en función del tipo de satisfacción laboral percibida por los colaboradores del sector de las telecomunicaciones.

De la misma manera, (Aguirre, Amador, Anguiano, & Guízar, 2019) en su investigación realizada en México que lleva por título “Desempeño laboral de acuerdo al estado de salud del trabajador y el uso del móvil en organizaciones laborales” y persigue como objetivo evaluar la asociación del desempeño percibido de acuerdo a la salud del trabajador con el uso del móvil. La investigación utilizó una metodología cuantitativa de tipo

descriptiva, se aplicó el “Cuestionario de Experiencias Relacionadas con el Móvil (CERM)” de (Beranuy, Chamarro, Graner, & Carbonell, 2009) y el “Work Role Functioning Questionnaire” adaptado al español por Ramada et. al. (2014) a las 114 personas que conformaban la muestra de estudio. Los resultados indicaron que no existe relación significativa entre la edad con ninguno de los factores de la percepción de desempeño laboral, de acuerdo con la comparación de medias con la prueba t de Student para muestras independientes. Además, se sabe que no se observó diferencia significativa respecto al nivel de instrucción y el nivel de desempeño laboral. Se concluye que el desempeño se ve influenciado por el estado de salud y el uso del móvil.

También se puede observar el trabajo realizado por Ríos (2019), en su tesis publicada en México y lleva por título “Estrategias de Desempeño Empresarial en el área de Finanzas de una Empresa de Telecomunicaciones”. El objetivo propuesto fue diseñar y aplicar estrategias en el área de Finanzas para mejorar el desempeño empresarial en una Empresa de Telecomunicaciones, para ello se utilizó una metodología cuantitativa, de tipo exploratorio-descriptivo y diseño transversal. La muestra estuvo conformada por la totalidad de personas que trabajan en el área de finanzas (50) a los cuales se le aplicó un cuestionario de elaboración propia. Los resultados indican que el 79 % de los encuestados considera un nivel de desempeño alto con un rango de edad entre 20 y 39, también se conoce que el 5% de los encuestados considera un nivel de desempeño bajo y tienen más de 50 años. Además, se encontró que contar con flexibilidad para elegir diariamente su espacio de trabajo es una estrategia esencial para mejorar el desempeño empresarial. Se concluye con la elaboración de un modelo de formación y desempeño empresarial a partir de los objetivos de la empresa y alineados a la misión, visión, planes estratégicos y valores.

Así mismo, Viñan et. al. (2020) en su tesis publicada en el Ecuador bajo el título “Incidencia del sistema de compensación en el desempeño laboral de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones” tuvo el objetivo de indagar el impacto de la remuneración salarial en el desempeño de los colaboradores de una corporación del rubro de Telecomunicaciones. Se usó una metodología mixta ya que se aplicaron a las 86 personas que forman parte de muestra un cuestionario, además se realizó una revisión documental. Los resultados indican que los colaboradores que se encuentran entre las edades de 30 a 39 años ocupan el nivel más alto de desempeño en un 41,2% de la muestra total; mientras que los colaboradores entre las edades de 20 a 29 años representar el 8,2% de los encuestados con nivel de desempeño alto. Así mismo, se conoce que los colaboradores están de acuerdo con la remuneración salarial recibida de acuerdo con su puesto de trabajo, además se conoce que el nivel de desempeño es óptimo.

Por último, los autores (Arcentales & Veliz, 2023), realizaron un estudio en la República del Ecuador titulado “Gestión del Servicio y su Incidencia en el Desempeño de una Empresa de Telecomunicaciones de Manabí” con el objetivo de analizar la gestión del servicio y su efecto en el desempeño de los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones de la provincia de Manabí. Para esto, se utilizó una metodología con enfoque mixto, de tipo descriptiva y de campo. Se emplearon documentos y materiales bibliográficos para recoger información, además se aplicó la “Encuesta dirigida al personal de la empresa de Telecomunicaciones” de elaboración propia a los 20 trabajadores que conforman la empresa. Los resultados señalan que los colaboradores con un nivel de desempeño alto conforman el 62% de los encuestados, los colaboradores con nivel de desempeño medio ocupan un 38% del total y no existe ningún colaborador con nivel de

desempeño bajo (0%). Así mismo, el 90% de los encuestados considera que la gestión del servicio de la empresa afecta el desarrollo de las actividades económicas. Se concluye que en la empresa no se cumple con las metas de visitas establecidas y los reportes de ventas no alcanzas los estándares o metas establecidas.

Antecedentes Nacionales

Con respecto a los antecedentes nacionales en la tesis de Quino (2018) titulada “Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del área logística de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2017” cuyo objetivo fue determinar la relación entre la variable compromiso organizacional y la variable desempeño laboral en una muestra del área de logística de la Corte Superior de Lima. Para ello, se eligió una metodología cuantitativa, de tipo correlacional y corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 40 trabajadores del área de logística a los cuales se le aplicó el Cuestionario para evaluar el Compromiso Laboral y el Cuestionario de Desempeño Laboral de Quino (2018). Los resultados indican que existe una relación lineal entre ambas variables, el estadístico Rho de Spearman con un valor de $Rho=9.644$ permite afirmar esta relación. Además, al evaluar el nivel de desempeño laboral en la muestra, se determinó que el 12,5% tiene un nivel bajo, el 70% tiene un nivel medio y el 17,5% tiene un nivel alto. Se concluye que existe una relación entre ambas variables y que existe un nivel medio de compromiso laboral en un 77,5% y un nivel medio de desempeño laboral en un 70%.

Como menciona (Boada, 2019), en su investigación titulada "Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una RIME de servicios de seguridad peruana" con el objetivo de determinar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral en un grupo de trabajadores. La investigación es de tipo descriptiva y

de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 124 trabajadores de ambos sexos que laboraban en una PYME de seguridad. Para recolectar la información utilizaron la encuesta de desempeño laboral y la escala de satisfacción laboral. Los hallazgos principales muestran que existe una correlación directa y significativa entre satisfacción y desempeño laboral ($r = ,799$); del mismo modo, se determinó que el 45% de los evaluados presentó un nivel alto de satisfacción laboral y el 51% de los evaluados presentó un nivel alto de desempeño laboral. En conclusión, la satisfacción laboral y el desempeño laboral se encuentran estrechamente relacionados, ya que, al sentirse satisfecho en su puesto de trabajo, el miembro de seguridad incrementaría su nivel de desempeño laboral.

También, (Altez & Arias, 2019) desarrollaron la tesis “Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018” realizado en Lima con el objetivo de evaluar y comparar el clima laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores de ventas comercial en Gamarra. La metodología empleada en el estudio corresponde a un enfoque mixto, ya que contiene investigación cualitativa y cuantitativa en un mismo estudio y es de tipo correlacional. Se desarrolló en una población de 71 colaboradores, los instrumentos utilizados en el estudio corresponden al Cuestionario de Clima Organizacional de Litwin y Stringer (1968) y el Cuestionario de Desempeño Laboral de (Alles, 2011). En la investigación se encontró datos de correlación de Pearson = 0.756, con una significancia de $p=0.000$. Finalmente, se logró conocer que el clima organizacional si impacta en el desempeño laboral de los colaboradores, ya que si el centro de labores cuenta con un buen clima laboral el desempeño de los trabajadores aumentará la productividad de sus funciones.

Así mismo, Tamayo y Romero (2019), en su investigación denominada “El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018”, su objetivo fue determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores. La metodología de la investigación fue descriptiva de tipo no experimental, para lo cual se utilizó un cuestionario de 22 preguntas con una muestra de 109 colaboradores, el instrumento se validó a través de la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados arrojaron que existe una relación entre ambas variables, ya que poseen una correlación positiva moderada de 0,668, generando que las relaciones laborales entre áreas sean favorables.

De la misma manera, (Cruzado & Alomia, 2020) en su investigación que lleva por título “Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince” tienen como objetivo el establecer el grado de percepción del desempeño laboral en sus trabajadores de Lince. La metodología aplicada fue de nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal. La muestra la conformaron 60 empleados de la municipalidad, a quienes se le aplicó como instrumento de recolección de datos el IWPQ. Los resultados indican que el 16,7% de encuestados tienen un nivel de desempeño bajo, el 60% tienen un nivel de desempeño medio y el 23,3% de trabajadores tienen un nivel de desempeño alto. Además, los colaboradores con edades entre 37 y 42 años tienen los niveles más altos de desempeño laboral, ocupando el 26,7% del desempeño laboral total. Este estudio comprueba que los trabajadores de Lince perciben que deben ser incentivados por las organizaciones para adquirir más compromiso y dedicación con las actividades que ejecutan. En conclusión, los

trabajadores al momento de llevar a cabo sus respectivas labores requieren una planificación de actividades que les permita conocer previamente sus labores diarias, y su rendimiento. Ya que, de esta manera demostrarán dedicación y mejorarán su rendimiento dentro de la municipalidad.

Finalmente, Politi (2020) realizó la tesis titulada “Influencia del engagement en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en Chiclayo” tiene como objetivo determinar si existe influencia del engagement en el desempeño laboral de sus colaboradores, por ello, el estudio utilizó una metodología de tipo no experimental, correlacional, descriptivo y transversal. El instrumento que se aplicó fue la Escala de Engagement Utrecht Work Engagement Scale o UWES-S tipo Likert en su versión española. Los resultados indican que el 33,3% de encuestados tienen un nivel de desempeño bajo, el 5,1% tienen un nivel de desempeño medio y el 51,6 de trabajadores tienen un nivel de desempeño alto. Además, el 12,9% de hombres encuestados tienen un nivel de desempeño alto y el 37,5% de mujeres encuestadas tienen un nivel de desempeño alto. Tras el análisis estadístico la investigación concluye que el desempeño laboral tiene una relación positiva con el engagement, ya que al aumentar el nivel del engagement se podrá ver un nivel positivo del desempeño laboral.

1.1.2. Bases Teóricas

Este apartado presenta los aportes teóricos y estudios previos relacionados con la variable desempeño laboral con el propósito de estudiar los niveles entre los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, en el 2021.

En primer lugar, se observa la definición conceptual de la variable propuesta por varios autores y cómo esta se ha reformulado a lo largo de los años. Como menciona el

teórico Edelberto (Chiavenato, 2012) el desempeño laboral es el comportamiento observable que expresa el trabajador para alcanzar las metas profesionales y organizacionales. Así mismo se exponen las dimensiones de la variable según (Arias, 2011).

En segundo lugar, se puede leer información obtenida de (Chiavenato, 2009) sobre el concepto de evaluación de desempeño y los tipos, como son: evaluación 90° del jefe y la autoevaluación; evaluación 180° del jefe, el supervisor y la autoevaluación; evaluación 270° del supervisor y los pares; y evaluación 360° que comprende al jefe, supervisor, pares, clientes y la autoevaluación. Además de detallar las ventajas y desventajas de la evaluación de desempeño.

En tercer lugar, se expone los factores que influyen en el desempeño, como son: las condiciones físicas del puesto de trabajo, el ascenso a puestos superiores o línea de carrera, ser reconocido como pieza importante dentro de la organización, la remuneración económica y la permanencia en el trabajo.

Por último, se señala un pequeño apartado para describir la evaluación por competencias, como herramienta actual dentro de la gestión de recursos humanos.

En conjunto, las teorías e investigaciones existentes sobre la variable sirven como base para examinar los niveles de desempeño laboral en el contexto actual de las empresas de telecomunicaciones de Lima. El marco teórico brinda un sustento que guiará el análisis de esta temática con el fin de expandir la comprensión contemporánea del fenómeno en este sector económico.

Definición de la variable: Desempeño Laboral

La definición conceptual de desempeño laboral, según (Chiavenato, 2012) “es la conducta de los colaboradores en busca del objetivo trazado; estos constituyen las estrategias individuales, así de esta manera conseguir el logro del objetivo” (p.23). Se entiende como el comportamiento del trabajador, el cual desarrolla y usa sus habilidades, para cumplir las metas y/o indicadores plasmados por la empresa.

Por otro lado, (Arias, 2011) propone la definición operacional de la misma, indica que el desempeño laboral es el resultado de diferentes factores trascendentales dentro de la organización, como las mejoras tecnológicas, la capacitación en nuevos conocimientos y procedimientos administrativos, y el incremento salarial. Toda organización debe realizar acciones en pro de transformar el potencial humano en desempeño por excelencia. El autor detalla que las dimensiones del desempeño laboral son: habilidad, conocimiento, personalidad y expectativas.

De la misma manera, (Bohórquez, 2004) nos dice que el desempeño laboral es “el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (p.54).

Asimismo, “el desempeño laboral es el procedimiento que sirve para comprobar la capacidad que ha tenido una institución como resultado en su objetivo laboral” (Robbins & Judge, 2013), p. 76)

Por otra parte, se ha podido observar un concepto desde una corriente psicosocial, entendiendo al desempeño laboral como una emoción placentera basada en las observaciones personales de las experiencias laborales del trabajador (Campos, 2018) ; (Locke, 1976) .

El desempeño tiene una relación directa con el rendimiento laboral, esa capacidad de una persona para elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo.

Conocer el desempeño de los colaboradores permite valorar la atención que se está dando al cumplimiento de la meta estratégica de la empresa.

Dimensiones de la variable: Desempeño Laboral

Según (Arias, 2011) el desempeño laboral se deriva de cuatro dimensiones, las cuales son:

- El conocimiento: el colaborador debe contar con los conocimientos teóricos y prácticos de las funciones que componen su puesto de trabajo. El conocimiento deriva de los objetivos, misión, visión, planes estratégicos y propuestas de la empresa y el área.
- Las habilidades: el colaborador debe contar con la destreza mental y motriz para realizar las funciones de su puesto de trabajo.
- La personalidad: el colaborador debe estar psicológicamente preparado para relacionarse con su entorno laboral y apto para el manejo de sus pensamientos y emociones en el ambiente laboral.
- Las expectativas: es la probabilidad de ser recompensado o sancionado a efectos del desempeño esperado del colaborador.

Evaluación de Desempeño Laboral

La evaluación del desempeño permite reducir la incertidumbre del colaborador (Gordillo, 2019), ya que se da una retroalimentación de su accionar dentro de la empresa, se muestra lo que las personas piensan de su trabajo y la contribución que hace a la organización y al cliente. Según (Chiavenato, 2009), la evaluación de desempeño se puede realizar bajo cuatro enfoques:

- Evaluación del desempeño laboral de 90°: Consiste en que el supervisor inmediato evalúa al subordinado, expresando sus propios juicios de manera adecuada, sistemática y estructurada. Se evalúa los puntos fuertes y débiles del colaborador, con el fin de conseguir un adecuado comportamiento que impulse el cumplimiento de las competencias o funciones del personal.
- Evaluación de desempeño laboral de 180°: Es aquella evaluación donde el supervisor inmediato y el propio trabajador valoran el cumplimiento de objetivos y competencias propias al puesto. Este tipo de autoevaluación permite al colaborador analizar las conductas que lo llevarán a su autodesarrollo dentro de su puesto de trabajo, determinando el potencial del colaborador con relación a los comportamientos planteados.
- Evaluación del desempeño laboral de 270°: Este tipo de evaluación se refiere a la medición del desempeño por parte de supervisor inmediato, los pares o compañeros de trabajo y la autoevaluación del colaborador. El beneficio de esta práctica es la obtención de respuestas anónimas que libera de juicios, miedos y represalias a los evaluadores. Esta evaluación tiene la intención de eliminar la subjetividad que puede producir las evaluaciones 90° o 180°.
- Evaluación de desempeño laboral de 360°: Este tipo de evaluación es realizada por el supervisor inmediato, los pares, los subordinados y los clientes y/o proveedores. El objetivo de la evaluación de 360° es medir el método de trabajo, el “cómo” los colaboradores demuestran su comportamiento y actitudes. Este tipo de evaluación es la más completa puesto que mide el rendimiento, evalúa las competencias, permite diseñar planes de formación y sirve como base para

formular planes de carrera o sucesión. La evaluación 360° evita sesgos y es más objetivo que los métodos anteriores.

Mondy y Noé (2005), mencionan que el propósito de la evaluación de desempeño tiene fines diversos respecto a la administración de recursos humanos, así es que, brindan datos específicos sobre el rendimiento de un colaborador, estos datos obtenidos deben proporcionar beneficios a la organización y a los colaboradores. Los principales propósitos son: promover ascensos, incrementos salariales o programas de compensación, traslados de puesto, despidos, planeación y desarrollo de carrera, determinar necesidades de capacitación y desarrollo; y validar los programas de selección y desarrollo.

Métodos y pasos de la evaluación de Desempeño Laboral

Mondy y Noé (2005) hablan sobre los métodos de evaluación afirmando que este sistema tiene como propósito una selección dependiendo del propósito que se busque en la organización. Es por eso que puede hacer mención de varios métodos para poder tener una buena evaluación del desempeño del colaborador. Se puede observar diversos puntos como: las escalas de calificación, los incidentes críticos, los ensayos, las normas de trabajo, la jerarquización, la distribución forzada, las escalas de calificación con ancla conductual, la administración por objetivos, la autoevaluación, la retroalimentación 360°, los informes con lista de verificación ponderada y la elección forzada.

Según lo propuesto por Koontz (2004), afirma que la aplicación de los diferentes pasos en la evaluación de desempeño es esencial porque asegura recoger información confiable y segura. Entre los pasos menciona: elegir los criterios de evaluación relacionados con el puesto, desarrollar ejemplos de comportamientos observables, seleccionar entre cuatro a ocho evaluadores, elaborar formatos de evaluación, el evaluador debe llenar los

formatos de evaluación, analizar los resultados obtenidos y la elaboración del informe de evaluación de desempeño.

Es importante señalar y considerar durante el proceso de evaluación los siguientes aspectos. Con respecto al evaluador, tiene como cargo ser directo y cuidadoso, ante el problema. Asimismo, pedir las expectativas e ideas que pueda tener para poder asumir el problema y formular preguntas concisas ante la evaluación con una escucha activa para aclarar las ideas.

Ventajas de la Evaluación de Desempeño Laboral

(Chiavenato, 2009) aporta información teórica sobre las ventajas de tener un buen desempeño laboral en los colaboradores de diferentes organizaciones, él comenta que la evaluación de desempeño es beneficioso para el colaborador y la empresa, ya que la empresa podrá tener mayor productividad, el jefe llega a su objetivo de meta y el trabajador tendrá más oportunidad laboral o una recompensa que le pueda brindar la organización. A continuación, se desarrollan cada una de ellas.

- Ventajas para la empresa: La evaluación del potencial de cada trabajador a corto, mediano y largo plazo ayudará definir las necesidades o cambios requeridos en las actividades de su área encargada. Donde se puede ofrecer oportunidades a los empleados en su crecimiento, como también su desarrollo personal para que puedan mejorar la productividad en su puesto. Lo más importante, ayuda a que la empresa pueda tener mejores resultados.
- Ventajas para el jefe: Medir el desempeño o comportamiento dentro del puesto de trabajo es beneficioso para el jefe puesto que podrá identificar las necesidades de su personal; mantener un seguimiento del desenvolvimiento de su personal;

proponer medidas o propuestas para mejorar el rendimiento de su equipo de trabajo; además, mejorar la comunicación con los trabajadores teniendo la oportunidad de planificar de manera organizada el trabajo de cada uno de ellos logrando aumentar la productividad y el clima laboral en el equipo de trabajo.

- **Ventajas para el colaborador:** La evaluación de desempeño es favorable para el trabajador porque conoce las expectativas que se esperan de su desempeño laboral, también reconoce sus fortalezas y puntos de mejora. Esta información podrá generar, según las necesidades encontradas, programas de entrenamiento, capacitación o desarrollo. Estas actividades van a generar que el colaborador trabaje en equipo y teniendo en cuenta los objetivos de la empresa para brindar un buen servicio a la organización por su esfuerzo y dedicación.

Desventajas de la Evaluación de Desempeño Laboral

Nuevamente, (Chiavenato, 2009) indica que la desventaja de la evaluación del desempeño es la imprecisión de la información que se recopila de cada trabajador donde será notado el desempeño insuficiente del colaborador teniendo errores en su puesto de trabajo. El Área de Recursos Humanos son encargados de recopilar toda la información necesaria para la toma de decisiones del personal es por lo que deben tomar en cuenta las decisiones inadecuadas de contratación, capacitación o asesoría del trabajador.

Factores que influyen en el Desempeño Laboral

Al respecto, (Chiavenato, 2012) indica que el desempeño laboral está determinado por factores actitudinales de las personas y factores operativos. Los factores actitudinales son “la disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, digresión, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización.

Además, los factores operativos: conocimiento en el trabajo, calidad, cantidad, exactitud trabajo en equipo, liderazgo” (p.116).

Por otra parte, (Arias, 2011) menciona que los factores que motivan a un buen desempeño laboral y convierten las jornadas pesadas en agradables momentos laborales son:

- Condiciones físicas del centro de trabajo: Está relacionado con la iluminación, ventilación, temperatura, etc.
- Ascendencia de puestos en el escalafón: Hace referencia a una secuencia de puestos de trabajo a lo largo de la vida de una persona dentro de la empresa. Conocido actualmente como “línea de carrera”.
- Ser reconocido como persona importante y necesaria: Todas las personas, en este caso los colaboradores, tienen la necesidad de ser valorados y apreciados en el grupo donde pertenecen.
- La remuneración económica: Todo individuo debe tener ciertos ingresos para cumplir con sus necesidades económicas; al menos satisfacer las necesidades primarias.
- De permanencia en el trabajo: Se refiere a la estabilidad laboral y económica dentro de la empresa.

Desempeño por Competencias

En el año 1920, se realizó un experimento denominado “Experimento Hawthorne” por el autor Elton Mayo, quien demostró que los trabajadores no eran un engranaje más de la máquina llamada empresa, sino una parte importante ella. Este entendía que el desempeño del trabajador mejora si se le hace partícipe del proceso y esto desemboca en un aumento

sustancial de la producción. De esta manera se inician las bases del desempeño por competencias.

Todas las empresas deben adaptarse a los cambios que se presenten, es así que deben prever y planear sus estrategias y estas estrategias deben tener en cuenta a su equipo de trabajo a fin de alcanzar los objetivos y metas de la organización.

Según Capuano (2004) es necesario una gestión de recursos humanos basado en las competencias de los trabajadores y una correcta evaluación de desempeño para lograr que los procesos tengas resultados positivos, es decir, se eleven los niveles de productividad. Además, la evaluación de desempeño por competencias constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado, poniendo énfasis en que cada persona no es competente para todas las tareas y no está igualmente interesada en todas las clases de tareas. Por tal motivo, la motivación que se le proporcione a cada persona influirá en el óptimo desarrollo de sus competencias. Una empresa debe ser clara en su sistema de evaluación del desempeño, este debe ser válido, confiable, efectivo y aceptado por todos sus miembros. El objetivo de este sistema es que la información que se utiliza para evaluar debe estar relacionada con el desempeño de los colaboradores de la propia empresa, medirlos y proporcionar retroalimentación a los colaboradores y al departamento de recursos humanos (Capuano, 2004).

1.1.3. Justificación

Es preciso indicar la justificación del trabajo de investigación, para ello, (Álvarez, 2020) señala que es necesario, y hasta obligatorio, precisar la importancia de la investigación científica, para ello se requiere detallarlas en tres categorías:

A nivel teórico, el presente estudio pretende identificar los niveles de desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021. Para ello es necesario utilizar como marco referencial de la teoría de desempeño laboral a Chiavenato (2009); (2012) (Arias, 2011) y a nivel práctico, se busca comprobar si los niveles de desempeño difieren del género, edad y nivel de instrucción de los participantes. Con estos resultados se pueden crear programas, capacitaciones o talleres psicológicos con el objetivo de aumentar los niveles de desempeño en los colaboradores y se podrá tomar decisiones con respecto a los ascensos, despidos e incrementos salariales. A nivel metodológico, se realizó la búsqueda y selección de un instrumento que cuente con niveles de confiabilidad y validez adecuados y que haya sido desarrollado con anterioridad; de la misma manera, la información obtenida en el presente estudio servirá como línea base de investigación para nuevas investigaciones en otros rubros, carreras y empresas.

1.2. Formulación del Problema

El problema de investigación consiste en describir de manera amplia la situación objeto de estudio, ubicándola en un contexto que permita comprender su origen, relaciones e incógnitas por responder (Arias, 2012).

1.2.1. Pregunta General:

¿Cuáles son los niveles de Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021?

1.2.2. Preguntas Específicas

- ¿Existen diferencias según el sexo en los niveles de Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021?

- ¿Existen diferencias según la edad en los niveles de Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021?
- ¿Existen diferencias según el nivel de instrucción en los niveles de Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Identificar los niveles de desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Comparar los niveles de Desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021 según sexo.
- Comparar los niveles de Desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021 según edad.
- Comparar los niveles de Desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021 según nivel de instrucción.

1.4. Hipótesis

Las hipótesis son las posibles explicaciones que darán respuesta al fenómeno estudiado (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), estas intentan responder la pregunta de investigación (Abreu, 2012). Las hipótesis son proposiciones de la relación entre dos o más variables (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014); (Kerlinger, 1973); (Neill, 2018); por ello, solo se justifica el uso de hipótesis en los estudios de alcance correlacional y alcance explicativo (Corona & Fonseca, 2023)

En este sentido, la presente investigación es de alcance descriptivo, por lo que analiza las características de una población o fenómeno sin entrar a conocer las relaciones entre ellas; es decir, no requieren de hipótesis correlacionales (Corona & Fonseca, 2023) ya que estas son preposiciones relacionales (Kerlinger, 1973).

Sin embargo, existen estudios que desarrollan la hipótesis descriptiva, como una forma de facilitar el análisis y redacción del procesamiento estadístico. Según (Hernandez, Fernández, & Baptista, 1997) indican que las hipótesis descriptivas, o también llamadas hipótesis de investigación, describen los valores o características de la variable a estudiar en un contexto. De la misma manera, Luna (2017) menciona que las hipótesis descriptivas son suposiciones acerca de los rasgos o aspectos de un problema o fenómeno de investigación, entiéndase como una persona, un hecho o una organización. Por ello, el presente estudio se ve en la obligación de tomar como referencia lo mencionado y establecer las siguientes hipótesis descriptivas alternativas porque el análisis estadístico lo implica y para una mejor comprensión de los resultados.

1.4.1. Hipótesis General

Los niveles de desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021 es en mayor proporción alto y menor proporción bajo.

1.4.2. Hipótesis Específicos

- H1: Existe diferencia significativa según el sexo en los niveles de Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021

- H2: Existe diferencia significativa según la edad en los niveles de Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021
- H3: Existe diferencia significativa según el nivel de instrucción en los niveles de Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de estudio

Según el propósito del estudio, (Arias, 2012) indica que una investigación aplicada es aquella que permite generar conocimiento para establecer estrategias específicas que brinden solución a problemas; en cambio una investigación básica o pura es aquella que aporta nuevos conocimientos mediante investigaciones descriptivas y correlacionales para una mejor comprensión de distintos fenómenos.

En este sentido, la presente investigación es de tipo básica porque pretende generar datos que confirmen, refuten o amplíen el marco teórico usado actualmente, basado en las teorías sobre desempeño laboral de Chiavenato (2009) y (Arias, 2011). Además, persigue el objetivo de identificar los niveles de desempeño laboral y si estos difieren de la edad, género y nivel de instrucción de los participantes con la finalidad de estudiar la variable y nuevo conocimiento del desarrollo y bienestar psicológico de los colaboradores de las empresas de telecomunicaciones de Lima Metropolitana en el 2021. Por último, los resultados ayudarán a entender la problemática de los niveles bajos de desempeño laboral en el rubro de las telecomunicaciones. Por ello, como menciona (Arias, 2012), esta investigación es pura o básica ya que pretende incrementar el conocimiento científico y ayuda a una mejor comprensión de las variables.

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) un trabajo de investigación puede tener un enfoque cualitativo, donde los resultados son de orden teórico o un enfoque cuantitativo que recolecta información para analizarla posteriormente a través de métodos estadísticos con el fin de contrastar la formulación del problema.

De esa manera, la presente investigación pretende identificar los niveles de desempeño laboral y si estos difieren según la edad, género y nivel de instrucción de los colaboradores de las empresas de telecomunicaciones de Lima, entonces se confirma el uso de un enfoque cuantitativo, el cual es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes, lo que implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas y matemáticas para obtener resultados (Neill, 2018).

El diseño tiene la finalidad de guiar al investigador a la resolución de su problema de investigación Hernandez et. al. (2014). Este trabajo se guía bajo un diseño no experimental, en el cual se evita manipular las variables de estudio y se miden de acuerdo con cómo se dan naturalmente en el mundo, en este caso en particular, en los colaboradores de las empresas de telecomunicaciones de Lima Metropolitana.

Asimismo, se usa un diseño de corte transversal; en otras palabras, se recolectará la data en un único instante determinado de tiempo, en un lapso específico irreplicable. Esto es beneficioso para la investigación puesto que se recolecta la información de manera eficiente ya que el tiempo de ejecución es corto porque no hay un seguimiento de los encuestados a través del tiempo; por consecuencia, genera poco costo económico.

El alcance de una investigación se refiere al nivel de profundidad con el que se busca conocer un objeto de estudio (Arias, 2012).

Para clarificar la clasificación de los alcances de una investigación, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) comentan que los estudios pueden ser de cuatro tipos: exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo. Este trabajo es de alcance descriptivo ya que se pretende describir los rasgos, cualidades o atributos de un objeto de estudio,

entonces la investigación descriptiva busca identificar las características de cualquier problema de estudio que se desarrolle en un grupo o población.

2.2. Población y muestra

i. 2.2.1. Población

De acuerdo con (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) la población o universo de estudio es el grupo de casos que concuerdan con una serie de características en común. Según los autores mencionados, cada investigador tiene la libertad y la responsabilidad de establecer los criterios de elección de la población de estudio, esta elección dependerá de los objetivos del estudio.

Por ello, en la investigación se considera una población finita, aquella en la que se conoce el número exacto de elementos que constituyen el estudio (Ramírez, 2010). Por su parte, (Barranco, 1982) menciona que la población finita, en su definición estadística, es aquella que no supera los cien mil participantes, es decir, es una población accesible; en este caso, la población es finita porque está compuesta por 14,500 empleados de la empresa de Telecomunicaciones, según la información proporcionada por un funcionario de la empresa.

2.2.2. Muestra

La muestra según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) son las unidades de análisis del estudio, pueden entenderse como individuos, objetos, sucesos o comunidades; la muestra conforma una parte de la población. Existen procedimientos para obtener la cantidad de personajes que pertenecen a la muestra como las fórmulas o la lógica, conocidas como técnicas de muestreo. En este sentido, la técnica de muestreo es necesaria para determinar a la parte representativa de la población de estudio para la investigación (Lopez, 2004).

Existen dos técnicas de muestreo, de tipo probabilístico y no probabilístico. Por un lado, existe la técnica de muestreo probabilístico, compuesto por 4 subtipos, los cuales son: aleatorio simple, sistemático, estratificado y por conglomerados. Este tipo de muestreo se usa para recopilar información necesaria para responder a la pregunta de investigación y utilizar estos resultados para sacar conclusiones de la población. En cambio, la desventaja del uso de este tipo de muestreo es que se requiere de mucho tiempo para su diseño y ejecución. Por otro lado, la técnica de muestreo no probabilístico, compuesto por 4 subtipos, los cuales son: por conveniencia, intencional, por cuotas y bola de nieve. Este tipo de técnica tiene la ventaja de que no requiere calcularse mediante la probabilidad u operaciones estadísticas (Lopez, 2004) como también menciona (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) la elección de un muestreo no probabilístico es en base a las características de la investigación, el o los investigadores toman la decisión de seleccionar la muestra en base a ciertos criterios de investigación.

En este sentido, la muestra es de tipo no aleatoria por conveniencia o no probabilística, que consiste en seleccionar a un subgrupo de la población sin depender de la probabilidad, sino de las características de la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). En este sentido, se cuenta con la autorización de aplicar el instrumento de estudio los todos colaboradores que conforman el área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, la muestra está compuesta por 100 personas.

Según (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) para delimitar la muestra de estudio es necesario emplear algunos criterios de inclusión y exclusión.

- Criterios de inclusión: Colaboradores del área de ventas, sus edades oscilan entre 18 y 50 años, con tipo de estudio: primario, secundario, medio superior y

superior, que tengan más de 3 meses trabajando en la empresa y que residen en el distrito de Lima Metropolitana.

- Criterios de exclusión: Trabajadores de otras áreas no especificadas anteriormente, menores de 17 años y mayores de 51 años, personal nuevo y que residan en provincias.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

(Abril, 2008) señala que las técnicas de investigación constituyen el mecanismo para recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos que se investiga. Según Tamayo (2008) se entiende como técnica a aquel mecanismo esencial que permite reducir y obtener los datos necesarios y precisos según el objeto de estudio. La técnica que usaremos es la encuesta.

Según (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018), la investigación cuantitativa se basa en diferentes instrumentos estandarizados y analizados bajo criterios de confiabilidad y validez, por lo cual, un instrumento de medición es el material de uso propio del investigador para obtener datos confiables de la variable de estudio. Existen diferentes instrumentos de evaluación, entre ellos: las escalas de actitudes, la guía de entrevista, el cuestionario y las pruebas objetivas.

2.3.1. Cuestionario de Desempeño Laboral

Para el recojo de la información en el presente estudio se utilizó el Cuestionario de Desempeño Laboral (Quino, 2018) que tiene por objetivo identificar los niveles de desempeño en la población peruana, el cual está compuesto por 30 ítems que evalúan las 4 dimensiones de la variable organizados de la siguiente manera: del ítem 1 al 9 miden la dimensión habilidad, del ítem 10 al 15 evalúa la dimensión conocimiento, del ítem 16 al 24

miden la dimensión personalidad y del ítem 25 al 30 evalúa la dimensión expectativa como se puede visualizar en la tabla 1.

Tabla 1

Dimensiones e ítems del Cuestionario de Desempeño Laboral de Quino (2018)

Dimensión	Ítems
Dimensión habilidad	1-2-3-4-5-6-7-8-9
Dimensión conocimiento	10-11-12-13-14-15
Dimensión personalidad	6-17-18-19-20-21-22-23-24
Dimensión expectativa	25-26-27-28-29-30

Nota. La tabla muestra las dimensiones e ítems del cuestionario de desempeño laboral. Adaptado de “Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área logística de la corte superior de Justicia de Lima. Lima.”, por Quino, 2018 https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16253/Quino_SV.pdf?sequence=1&isAllowed=y

El presente cuestionario se aplicó a 100 colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021 a través de un formato de respuestas de tipo Likert, las respuestas están organizadas en una escala de: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Este cuestionario fue seleccionado dado que logra puntuar los niveles de desempeño laboral, a la vez que se adecúa muy bien a las dimensiones que abarcan a los objetivos del presente estudio. A continuación, se presentan los pasos para su aplicación:

- Administrar las 30 afirmaciones y la frecuencia de su respuesta.
- Revisar si existe respuestas en blanco.
- Sumar cada puntuación de los reactivos por dimensión de la variable

Asimismo, se detalla el baremo del cuestionario de desempeño laboral considerando tres niveles y rangos: bajo (0-50), medio (51-100), alto (101-150). El cuestionario se puede observar en el Anexo 3.

Confiabilidad del Cuestionario de Desempeño Laboral

Como menciona (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) la confiabilidad es definida como el “grado en que el instrumento produce resultados consistentes y coherentes.” (p.277). Según los autores mencionados, existen diferentes métodos o fórmulas para determinar el coeficiente de fiabilidad del instrumento, los valores resultantes varían entre 0 y 1; siendo 0 confiabilidad nula y 1 confiabilidad total, mientras más se aleje del valor 0, mayor confiabilidad (Villarreal, 2010).

En el estudio original de Quino (2018) se procedió a evaluar la fiabilidad del instrumento de Desempeño Laboral, al aplicar una prueba piloto a 15 colaboradores del área logística de la Corte Superior de Lima, el resultado se analizó por medio del estadístico Alfa de Cronbach, el cual arrojó un coeficiente de 0.784, el cual significa que presenta una confiabilidad alta, como se observa en la tabla 2.

Tabla 2

Datos sociodemográficos de la muestra: sexo

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.784	30

Nota. La tabla muestra los datos del coeficiente de confiabilidad del instrumento. De “Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área logística de la corte superior de Justicia de Lima. Lima.”, por Quino, 2018 https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16253/Quino_SV.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Así mismo, el presente estudio realizó un segundo procesamiento estadístico de la fiabilidad del instrumento, resultando en un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.946, siendo óptimo dentro de los parámetros estadísticos de fiabilidad anteriormente mencionados (Villarroel, 2010). Se detallan los datos en la tabla 3.

Tabla 3

Confiabilidad del Cuestionario de Desempeño Laboral por Campos y Diaz (Quino, 2018)

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.946	30

Validez de contenido del Cuestionario de Desempeño Laboral

La validez de un instrumento es la ausencia de errores, se determina cuando el instrumento mide lo que pretende medir (Martins & Palella, 2012). Los autores mencionados recomiendan que en la mayoría de los trabajos de investigación se establezca la validez a través de la técnica de juicio de expertos; la cual se define como la evaluación por un grupo de profesionales especialistas en metodología, instrumentos de evaluación y área de estudio, los cuales evalúan las variables, dimensiones e ítems del instrumento bajo los criterios de redacción, pertinencia y adecuación de contenido, para alcanzar los objetivos planteados.

En este sentido, la evaluación de validez se hizo a través del juicio de expertos por parte de 4 profesionales de la Universidad Cesar Vallejo en el trabajo original de Quino (2018), aprobando con unanimidad en un 72%, como se puede visualizar en la tabla 4.

Tabla 4

Validez de contenido del Cuestionario de Desempeño Laboral por Quino (2018)

Criterios	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5	Total
Claridad	72%	73%	75%	70%	70%	360%
Objetividad	72%	73%	75%	70%	70%	360%
Pertinencia	70%	72%	75%	70%	70%	357%
Actualidad	70%	73%	75%	70%	70%	358%
Organización	74%	72%	75%	70%	70%	361%
Suficiencia	74%	73%	75%	70%	70%	362%
Intencionalidad	70%	72%	75%	70%	70%	357%
Consistencia	72%	74%	75%	70%	70%	361%
Coherencia	72%	74%	75%	70%	70%	361%
Metodología	74%	74%	75%	70%	70%	363%
TOTAL						3600%

Nota. La tabla muestra los criterios de evaluación para la validez según el criterio de jueces.

De “Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área logística de la corte superior de Justicia de Lima. Lima.”, por Quino, 2018

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16253/Quino_SV.pdf?sequence=1&isAllowed=y

De la misma manera, el presente estudio realizó una segunda validación del instrumento con la finalidad de que sea aprobado por otros expertos académicos y metodólogos del área. Según lo descrito en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada del Norte (UPN, 2023) y los documentos oficiales que la componen, el Certificado de Validez de Contenido del Instrumento que mide la variable Desempeño Laboral evalúa los criterios de pertinencia, relevancia y claridad de la escala. Así mismo, como indican Martins y Palella (2012) para determinar la validez de contenido a través del método de juicio de expertos el investigador debe seleccionar un número impar de profesionales, por ello, se seleccionaron 3 profesionales entre profesores y metodólogos de la Universidad en mención. Se concluye que, se aprueba con unanimidad, por segunda vez, el contenido de la prueba como se observa en la tabla 5.

Tabla 5

Validez de contenido del Cuestionario de Desempeño Laboral por Campos y Díaz

Jueces	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Total
Experto 1	100%	100%	100%	300%
Experto 2	100%	100%	100%	300%
Experto 3	100%	100%	87%	287%
TOTAL				887%

Validez de criterio del Cuestionario de Desempeño Laboral

Tabla 6

Validez basada en el criterio sobre escala

Ítem	Correlación ítem – test
Ítem 1	.407
Ítem 2	.648
Ítem 3	.575
Ítem 4	.413
Ítem 5	.629
Ítem 6	.673
Ítem 7	.672
Ítem 8	.671
Ítem 9	.657
Ítem 10	.656
Ítem 11	.651
Ítem 12	.726
Ítem 13	.634
Ítem 14	.604
Ítem 15	.495

Ítem 16	.624
Ítem 17	.566
Ítem 18	.739
Ítem 19	.725
Ítem 20	.791
Ítem 21	.716
Ítem 22	.600
Ítem 23	.463
Ítem 24	.650
Ítem 25	.567
Ítem 26	.587
Ítem 27	.540
Ítem 28	.565
Ítem 29	.610
Ítem 30	.544

Para garantizar la estructura interna del test se empleó los indicadores estadísticos de la correlación ítem - test: a partir de este criterio, todo ítem que obtenga una puntuación mayor a .20 se considera aceptable (Kline, 1995). El análisis de homogeneidad determina que, de los 30 ítems analizados, todos obtuvieron una correlación ítem - test mayor a .20.

Estadísticos descriptivos

El análisis conjunto de la media y la desviación estándar posibilita una comprensión más integral de los datos recolectados en el estudio. Por una parte, la media entrega información sobre el valor promedio de las observaciones, es decir, su tendencia central. Mientras que la desviación estándar indica el grado de dispersión de los datos con respecto a la media, lo que se conoce como variabilidad.

Tabla 7

Análisis descriptivo del Cuestionario de Desempeño Laboral (Quino, 2018)

Ítems	Media	Desviación Estándar	Asimetría	Curtosis
Ítem 1	4.43	.685	-0.799	-0.521
Ítem 2	4.47	.717	-1.654	4.369
Ítem 3	4.07	.820	-0.580	0.372
Ítem 4	3.55	1.123	-0.433	-0.320
Ítem 5	3.85	.968	-0.442	-0.170
Ítem 6	3.95	.989	-0.667	-0.002
Ítem 7	4.47	.771	-1.717	3.750
Ítem 8	4.79	.574	-3.904	19.892
Ítem 9	4.62	.749	-2.333	6.145
Ítem 10	4.69	.677	-2.716	9.082
Ítem 11	4.24	.842	-1.103	1.358
Ítem 12	4.58	.727	-2.053	5.300

Ítem 13	4.22	.938	-1.130	1.091
Ítem 14	4.41	.854	-1.799	3.923
Ítem 15	3.58	1.342	-0.673	-0.703
Ítem 16	4.68	.680	-2.650	8.733
Ítem 17	4.64	.759	-2.822	9.566
Ítem 18	4.68	.665	-2.691	9.424
Ítem 19	4.53	.758	-1.806	3.893
Ítem 20	4.59	.683	-2.176	6.926
Ítem 21	4.49	.785	-1.629	2.934
Ítem 22	3.83	1.006	-0.623	0.137
Ítem 23	3.96	1.063	-0.795	0.036
Ítem 24	4.14	.865	-0.851	0.613
Ítem 25	3.47	1.114	-0.214	-0.370
Ítem 26	4.39	.952	-1.503	1.777
Ítem 27	3.85	1.086	-0.709	0.166
Ítem 28	3.89	1.034	-0.839	0.513
Ítem 29	4.31	1.051	-1.613	2.114
Ítem 30	4.46	.989	-1.868	2.709

En la tabla 7 se realizó el análisis descriptivo de los ítems del Cuestionario de Desempeño Laboral donde se determinó la media, desviación estándar, asimetría y curtosis

de cada uno de ellos. Se detalla que los ítems 2, 7, 8, 9, 10, 12, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 26, 29 y 30 presentan una curtosis con valores fuera del rango ± 1.5 y los ítems 2, 7, 8, 9, 10, 12, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 29 y 30 presentan una asimetría con valores fuera del rango ± 1.5 , lo cual puede generar una distorsión en el análisis del instrumento. Por otra parte, la desviación estándar se encuentra entre los valores 0.574 y 1.342, la media varía entre 3.47 y 4.47 lo que indicaría que existe proporcionalidad en las respuestas.

2.4. Procedimiento de recolección de datos

El procedimiento para la aplicación del instrumento Cuestionario de Desempeño Laboral (Quino, 2018) persiguieron los siguientes pasos: en primer lugar, se buscó el instrumento a aplicar en repositorios y buscadores web de investigación.

En segundo lugar, se seleccionó el cuestionario más apropiado bajo los criterios de confiabilidad y validez.

Seguidamente, se validó el cuestionario para la aplicación en la población actual bajo el criterio de jueces, siendo aprobado por unanimidad.

En cuarto lugar, se pidió autorización a la empresa de telecomunicaciones para la aplicación virtual del instrumento de recolección de datos.

En quinto lugar, se transcribió el cuestionario físico a un formulario virtual con la ayuda de la plataforma Google Forms. Continuamos con la aplicación del cuestionario a la totalidad de la muestra.

En séptimo lugar, se analizaron los datos recogidos a través de programas estadísticos. Por último, se interpretaron los datos obtenidos y se redactaron las conclusiones.

2.5. Análisis estadísticos de los datos

Habiendo obtenido la información de los encuestados se procedió a ordenar los datos a través del programa software Microsoft Excel, luego, se exportó y convirtió la información obtenida para ser analizada de manera descriptiva e inferencial por el programa software estadístico SPSS (en sus siglas en inglés Statistical Package for Social Sciences).

En primer lugar, se empleó el análisis descriptivo de las variables sociodemográficas como edad, sexo y nivel de instrucción que proporcionará información a través de tablas de frecuencia y porcentajes.

Luego se procederá a analizar el instrumento. Para la confiabilidad se usa el estadístico Alfa de Cronbach y para la validez se decidió usar el proceso de validez de contenido y validez de criterio.

Adicionalmente se aplicará el análisis descriptivo de los ítems que comprende los valores de la media, desviación estándar, asimetría y curtosis.

Por último, para el análisis inferencial se hará uso de la prueba de normalidad a través del estadístico Kolmogorov Smirnov con la finalidad de definir el uso de estadística paramétrica o no paramétrica. Debido a que el grado de significancia obtenida es <0.05 se determina que los datos no siguen una distribución normal. Entonces, para la contrastación de hipótesis se hará uso del estadístico no paramétrico U de Mann Whitney, para encontrar, o no, diferencias estadísticamente significativas entre los datos.

2.6. Consideraciones éticas

Las consideraciones éticas del presente estudio están relacionadas a, en primer lugar, lo mencionado por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2006) en sus principios éticos indica que la integridad es poder comportarse con buena fe, honestidad intelectual y equidad.

Además, indica que el respeto se expresa cuando no se vulnera la dignidad, igualdad, diversidad y la intimidad de todas las personas. Es así como todas las fuentes consultadas han sido debidamente citadas bajo la normativa APA para evitar el plagio y reconocer la autoría a quien se merece.

Adicionalmente, como menciona el Colegio de Psicólogos del Perú (2018) en el Art. 24 del Código de Ética y Deontología que “el psicólogo debe tener presente que toda investigación en seres humanos debe necesariamente, contar con el consentimiento informado de los sujetos comprendidos” (p.8), se veló por el anonimato de los participantes.

Por último, en el Art. 10 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada del Norte (UPN, 2023) se cita que “para el otorgamiento del grado académico de Bachiller y Título Profesional, se requiere cumplir con lo establecido para tales efectos en el Reglamento de Grados y Títulos” (p.9).

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Datos Sociodemográficos de la muestra

Según (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) el análisis descriptivo está diseñado para determinar los detalles de temas específicos en un espacio específico. En este tipo de investigación, el investigador selecciona variables y recopila información de ellas para describir lo que se está estudiando. Este estudio utiliza tablas de frecuencia para resumir el material, así como estadísticas como la media y la desviación estándar.

Este estudio incluyó una muestra de 100 colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Lima, en el periodo 2021. Estas medidas descriptivas proporcionarán una visión general de las relaciones existentes entre la empresa y edad, sexo y grado de instrucción. Sin embargo, es importante recordar que este análisis descriptivo no implica una relación causal entre las variables, sino que simplemente describe la asociación observada en los datos.

Tabla 8

Datos sociodemográficos de la muestra: edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18	1	1%
19	2	2%
20	2	2%
21	6	6%
22	15	15%

23	14	14%
24	19	19%
25	12	12%
26	13	13%
27	3	3%
28	3	3%
29	3	3%
32	3	3%
33	2	2%
34	1	1%
39	1	1%
Total	100	100%

En la tabla 8 nos muestra la distribución de la edad de los participantes. Se puede observar que solo hubo 1 participante con respecto a las edades de 18, 34 y 39 años (3%), por otro lado, asistieron 2 participantes con respecto a las edades de 19, 20 y 33 años (6%), continuando con los participantes, asistieron 3 entrevistados con respecto a las edades de 27, 28, 29 y 32 (12%). De la misma manera, 12 participantes tienen la edad de 25 años (12%), 13 participantes tienen la edad de 26 años (13%), 14 participantes tienen la edad de 23 años (14%), así mismo, 15 participantes tienen la edad de 22 años (15%) y finalmente 19 participantes tienen la edad de 24 años (19.0%).

Tabla 9
Datos sociodemográficos de la muestra: sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	44	44%
Femenino	56	56%
Total	100	100%

En la tabla 9 se puede visualizar la distribución de la variable sexo de los participantes. Se puede observar que la muestra no estuvo distribuida de manera proporcional, puesto que 56 colaboradores (56%) fueron de género femenino y 44 colaboradores (44%) fueron de género masculino. Estas cifras ponen en evidencia la disparidad de género existente en el área de ventas de esta empresa de telecomunicaciones, donde la proporción de trabajadoras femeninas supera a la de masculinos.

Tabla 10
Datos sociodemográficos de la muestra: nivel de instrucción

Nivel de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Primario	1	1%
Secundario	15	15%

Medio superior	51	51%
Superior	33	33%
Total	100	100%

En la tabla 10 se puede observar que hay una distribución diferenciada en términos del nivel de instrucción de los encuestados. En primer lugar, cabe resaltar que el nivel medio superior o técnico es el más predominante entre los encuestados, representando un 51% del total. En segundo lugar, se encuentra el nivel de instrucción superior, el cual abarca un 33% de los encuestados. En tercer lugar, se observa que el nivel de instrucción secundario, el cual comprende un 15% de los entrevistados. Por último, se observa que el nivel de instrucción primario comprende un 1% de los encuestados. Estos resultados sugieren que hay una proporción menor de colaboradores con educación primaria y secundaria en comparación con aquellos que poseen niveles educativos superiores, como universitarios y técnicos.

3.2. Niveles de Desempeño Laboral

El análisis por rangos de la variable permitió observar y comprender la distribución de los datos en relación con ciertos estándares establecidos. Los baremos son conjuntos de valores predefinidos (alto, medio, bajo) que se utilizan como puntos de comparación para evaluar el rendimiento o las características de las variables.

Tabla 11

Frecuencia de los niveles de la variable desempeño laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
---------	------------	------------

Bajo	1	1%
Medio	3	3%
Alto	96	96%
TOTAL	100	100%

La tabla 11 indica los niveles del desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones. Se puede observar que 1 de los participantes se ubicó en un nivel bajo (1%), de la misma manera 3 de los participantes se encuentra en un nivel medio y finalmente (3%), 96 de los participantes se ubican en un nivel alto (96%) de desempeño laboral. La hipótesis descriptiva general planteada afirma que los niveles de desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021 es en mayor proporción alto y menor proporción bajo; con los resultados obtenidos en el análisis estadístico se aprueba la hipótesis general.

Tabla 12

Niveles de desempeño laboral según sexo del colaborador

		Niveles de Desempeño Laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Sexo	Masculin	Frecuenci	1	1	42	44
	o	a				
		Porcentaj	1.0%	1.0%	42.0%	44.0%
		e				

Femenin o	Frecuenci a	0	2	54	56
	Porcentaj e	0.0%	2.0%	54.0%	56.0%
Total	Frecuenc ia	1	3	96	100
	Porcenta je	1.0%	3.0%	96.0%	100.0%

En la tabla 12 se observa el nivel de desempeño según el sexo del participante, se entiende que uno de los encuestados del género masculino tiene un nivel de desempeño bajo (1%); de la misma manera, uno de los encuestados del género masculino tiene un nivel de desempeño medio (1%) y 42 colaboradores del género masculino tiene un nivel de desempeño alto (42%). También se conoce que, ninguna participante de género femenino tiene un nivel de desempeño bajo (0%), solo 2 participantes de género femenino tienen un nivel de desempeño medio (2%) y 54 participantes del género femenino tienen un nivel de desempeño alto (54%).

Tabla 13

Niveles de desempeño laboral según la edad

Niveles de Desempeño Laboral			Total
Bajo	Medio	Alto	

Edad	18	Frecue	0	0	1	1
		ncia				
		Porcen	0.0%	0.0%	1.0%	1.0%
		taje				
	19	Frecue	0	0	2	2
		ncia				
		Porcen	0.0%	0.0%	2.0%	2.0%
		taje				
	20	Frecue	0	0	2	2
		ncia				
		Porcen	0.0%	0.0%	2.0%	2.0%
		taje				
	21	Frecue	0	0	6	6
		ncia				
		Porcen	0.0%	0.0%	6.0%	6.0%
		taje				
	22	Frecue	0	0	15	15
		ncia				
		Porcen	0.0%	0.0%	15.0%	15.0%
		taje				
	23	Frecue	0	1	13	14
		ncia				

	Porcentaje	0.0%	1.0%	13.0%	14.0%
	Frecuencia				
24	Frecuencia	0	0	19	19
	Porcentaje	0.0%	0.0%	19.0%	19.0%
	Frecuencia				
25	Frecuencia	0	0	12	12
	Porcentaje	0.0%	0.0%	12.0%	12.0%
	Frecuencia				
26	Frecuencia	1	1	11	13
	Porcentaje	1.0%	1.0%	11.0%	13.0%
	Frecuencia				
27	Frecuencia	0	0	3	3
	Porcentaje	0.0%	0.0%	3.0%	3.0%
	Frecuencia				
28	Frecuencia	0	1	2	3
	Porcentaje	0.0%	1.0%	2.0%	3.0%

29	Frecue ncia	0	0	3	3
	Porcen taje	0.0%	0.0%	3.0%	3.0%
32	Frecue ncia	0	0	3	3
	Porcen taje	0.0%	0.0%	3.0%	3.0%
33	Frecue ncia	0	0	2	2
	Porcen taje	0.0%	0.0%	2.0%	2.0%
34	Frecue ncia	0	0	1	1
	Porcen taje	0.0%	0.0%	1.0%	1.0%
39	Frecue ncia	0	0	1	1
	Porcen taje	0.0%	0.0%	1.0%	1.0%
Total	Frecu encia	1	3	96	100

Porcentaje

1.0% 3.0% 96.0% 100.0%

En la tabla 13 se visualiza los niveles de desempeño según la edad del participante, se comprende que los colaboradores entre 18 y 22 años tienen un nivel alto de desempeño, equivalente al 26% del total. Así mismo, entre los colaboradores que se encuentran entre las edades de 23 y 28 años, un 1% puntúa un nivel bajo de desempeño laboral, otro 3% tienen un nivel medio de desempeño laboral y un 60% de los encuestados tienen un nivel de desempeño alto. Por último, los colaboradores entre los 29 y 39 años se caracterizan porque todos ellos tienen un nivel de desempeño alto, lo que equivale un 10% del resultado final. Se conoce que, entre los tres grupos etarios mencionados, el nivel de desempeño que predomina es el alto en un 96%.

Tabla 14

Niveles de desempeño laboral según nivel de instrucción

		Niveles de Desempeño Laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Nivel de Instrucción	Primarios	0	0	1	1
	Secundarios	0	0	15	15
	Medios superiores	1	2	48	51
	Superiores	0	1	32	33
Total		1	3	96	100

En la tabla 14 se visualizan los datos obtenidos del nivel de desempeño y el nivel de instrucción de los participantes. Se sabe que, un colaborador con nivel de instrucción primario tiene un nivel de desempeño alto (1%). Así mismo, 15 colaboradores con nivel de instrucción secundario tienen un nivel alto de desempeño laboral (15%). Además, entre los colaboradores de nivel de instrucción medio superior o técnico, uno de ellos tiene un nivel de desempeño bajo (1%), dos colaboradores tienen un nivel de desempeño medio (2%) y 48 colaboradores tienen un nivel de desempeño alto (48%). Por último, entre los colaboradores del nivel de instrucción superior o universitario, uno de ellos tiene un nivel de desempeño medio (1%) y 32 de los participantes tienen un nivel de desempeño alto (32%). Entonces, se puede confirmar que los trabajadores del nivel de instrucción técnico o medio superior son el grupo que mayor nivel de desempeño reflejan.

3.3. Evaluación de la normalidad

El análisis de la normalidad permite saber la distribución normal o no normal de los datos para tomar la decisión de usar estadística paramétrica o no paramétrica, según sea el caso. El estadístico por emplear es Kolmogorov-Smirnov y la regla indica: si $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (los datos siguen una distribución normal) y se confirma la hipótesis alterna (los datos siguen una distribución no normal).

Tabla 15

Prueba de normalidad para la variable sociodemográfica: sexo

SEXO	
N	100

Parámetros	Media	1,56
normales ^{a,b}	Desv. Desviación	,499
Máximas	Absoluto	,371
diferencias	Positivo	,309
extremas	Negativo	-,371
Estadístico de prueba		,371
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c

Tabla 16

Prueba de normalidad para la variable sociodemográfica: edad

EDAD		
	N	100
Parámetros	Media	24,55
normales ^{a,b}	Desv. Desviación	3,347
Máximas	Absoluto	,172
diferencias	Positivo	,172
extremas	Negativo	-,113
Estadístico de prueba		,172
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c

Tabla 17
Prueba de normalidad para la variable sociodemográfica: nivel de instrucción

NIVEL DE INSTRUCCIÓN		
	N	102
Parámetros	Media	3,15
normales ^{a,b}	Desv. Desviación	,709
Máximas	Absoluto	,259
diferencias	Positivo	,259
extremas	Negativo	-,251
	Estadístico de prueba	,259
	Sig. asintótica(bilateral)	,000 ^c

Las tablas 15, 16 y 17 demuestran que el valor de significancia “p” es menor a 0.05, por lo tanto, los datos se caracterizan por tener una distribución no normal. Es decir, se rechaza la hipótesis nula (los datos siguen una distribución normal) y se confirma la hipótesis alterna (los datos siguen una distribución no normal). En consecuencia, se usará la estadística no paramétrica para la contrastación de hipótesis.

3.4. Contraste de hipótesis

Para dar respuesta a los objetivos específicos, se utilizaron pruebas estadísticas no paramétricas puesto que los datos a analizar no tienen una distribución normal; es decir, los datos se distribuyen de manera independiente o aleatoria (Gómez et. al., (2003). Además, el

uso de pruebas no paramétricas es útil en investigaciones descriptivas, cuando la variable es ordinal o se puede ordenar en rangos y cuando las muestras son pequeñas (Ortega, Ochoa, & Molina, 2021). Los tipos de pruebas no paramétricas son: prueba de signos de una muestra, prueba de los rangos con signo de Wilcoxon, prueba U de Mann-Whitney y prueba de Kruskal-Wallis (Rivas, Moreno, & Talavera, 2013).

Para responder las hipótesis específicas se hará uso del estadístico U de Mann Whitney, que se utiliza para corroborar si existen diferencias significativas entre dos grupos independientes.

Tabla 18

Relación de los niveles de desempeño laboral con el sexo

Estadístico	Sexo
U de Mann-Whitney	1,400
W de Wilcoxon	7,500
Z	,000
Sig. Asintónica(bilateral)	1,000
Significación exacta	1,000
[2*(sig.unilateral)]	

En la tabla 18 se observa el procedimiento para determinar si los niveles de desempeño difieren según el sexo con ayuda del estadístico no paramétrico U de Mann-Whitney. La regla estadística propone que si el valor “p” es inferior a .05 existe diferencia significativa entre las variables. En conclusión, el valor “p” es 1,000, entonces, se rechaza la

hipótesis alternativa y se afirma que no existe diferencia estadísticamente significativa entre los niveles de desempeño según el sexo.

Tabla 19

Relación de los niveles de desempeño laboral con la edad

Estadístico	Edad
U de Mann-Whitney	,500
W de Wilcoxon	1,500
Z	-1,000
Sig. Asintónica(bilateral)	,317
Significación exacta	,500
[2*(sig.unilateral)]	

En la tabla 19 se observa el procedimiento para determinar si los niveles de desempeño difieren según la edad con ayuda del estadístico no paramétrico U de Mann-Whitney La regla estadística propone que si el valor “p” es inferior a .05 existe diferencia significativa entre las variables. En conclusión, el valor “p” es 0,317 entonces, se rechaza la hipótesis alternativa y se afirma que no existe diferencia estadísticamente significativa entre los niveles de desempeño según la edad.

Tabla 20
Relación de los niveles de desempeño laboral con el nivel de instrucción

Estadístico	Nivel de Instrucción
U de Mann-Whitney	1,000
W de Wilcoxon	2,000
Z	-,577
Sig. Asintónica(bilateral)	,564
Significación exacta	1,000
[2*(sig.unilateral)]	

En la tabla 20 se observa el procedimiento para determinar si los niveles de desempeño difieren según el nivel de instrucción con ayuda del estadístico no paramétrico U de Mann-Whitney La regla estadística propone que si el valor “p” es inferior a .05 existe diferencia significativa entre las variables. En conclusión, el valor “p” es 0,564 entonces, se rechaza la hipótesis alternativa y se afirma que no existe diferencia estadísticamente significativa entre los niveles de desempeño según el nivel de instrucción.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Respecto a la hipótesis general, se determinó que los niveles de desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021 es en mayor proporción alto y menor proporción bajo. Esto se confirma con el análisis estadístico realizado por rangos y niveles, afirmando que el 96% de los encuestados puntúan un nivel de desempeño alto, asimismo, el 3% de los encuestados evalúan su nivel de desempeño como medio y solo el 1% de los participantes asegura tener un nivel de desempeño bajo. Esto quiere decir que los colaboradores con niveles de desempeño alto se guían bajo un comportamiento en pro del cumplimiento de sus objetivos profesionales, ya que cumplen con todos los objetivos e indicadores de su puesto de trabajo con ayuda de sus estrategias individuales (Chiavenato, 2009). Al respecto, se han encontrado resultados consistentes y relacionados, por ejemplo, el estudio realizado por Arcentales y Veliz (2023) concluye que el 62% de encuestados puntuó un nivel de desempeño alto, mientras que el 38% obtuvo un resultado medio en el nivel de desempeño, además, se conoce que ningún entrevistado (0%) obtuvo un puntaje bajo en el nivel de desempeño lo que significa que ambos resultados son consistentes y demuestran las características de los colaboradores de las empresas de Telecomunicaciones, así mismo, los niveles de desempeño alto se demuestran cuando se evita la sobrecargar al personal y los trabajadores se mantienen motivados y capacitados. De la misma manera, los resultados obtenidos por (Boada, 2019) reflejan que todos los trabajadores operativos encuestados tienen niveles altos en desempeño laboral (100%), esto se debe a que el desempeño laboral se mueve en función de la satisfacción laboral percibida. Otros estudios como los de Politi (2020) indican que entre los

colaboradores que pertenecen a una empresa de Telecomunicaciones de Chiclayo, el 51,6% obtuvieron un nivel de desempeño alto, el 5,1% obtuvieron un nivel de desempeño medio y el 33,3% obtuvieron un nivel de desempeño bajo. Es importante destacar que las habilidades y conocimientos profesionales, los rasgos de personalidad y las expectativas laborales, como la satisfacción percibida en el puesto de trabajo, serán elementos fundamentales que influirán el desempeño laboral. Por lo tanto, se puede concluir que los niveles de desempeño laboral juegan un papel crítico en el comportamiento del colaborador. Un colaborador con niveles de desempeño alto es una pieza fundamental en el logro de las metas organizacionales, puesto que se siente comprometido.

En cuanto a la primera hipótesis específica se determinó si existe diferencia significativa según el sexo con los niveles de desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones de Lima Metropolitana, año 2021. Se conoce que el nivel de significancia “p” es de 1,000, lo que obliga a rechazar la hipótesis alternativa, en otras palabras, no existen diferencias según el sexo en los niveles de desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones. Esto quiere decir que el sexo del colaborador no será determinante para los resultados del desempeño, ya que hombres y mujeres tienen los mismos niveles de desempeño puesto que son capaces de demostrar compromiso y actitud para alcanzar sus objetivos profesionales y sentirse realizados en su puesto de trabajo. Además, se conoce que el 54% de mujeres encuestadas obtuvieron un nivel de desempeño alto y el 42% de los hombres puntuaron un nivel de desempeño alto. Al respecto, (Cruzado & Alomia, 2020) mostró en los resultados de su investigación que el 53,3% de las mujeres encuestadas tienen un nivel de desempeño alto y el 46,7% de los hombres encuestados también tienen un nivel de desempeño alto. Ambos resultados reflejan valores positivos sobre el nivel de desempeño, además confirman la suposición de que no

existe diferencias significativas entre el nivel de desempeño y el sexo del colaborador. Sin embargo, los resultados de Politi (2020) reflejan diferencias con respecto a la presente investigación, puesto que solo el 37,7% de mujeres puntuaron un nivel de desempeño alto y el 12,9% de hombres encuestados obtuvieron un nivel de desempeño alto. Por lo tanto, se puede concluir que una empresa que proporcione igualdad de oportunidades de crecimiento, reconocimiento y desarrollo personal fomentará el desempeño de los empleados en ambos géneros, si no, los resultados serán contrarios.

Con respecto a la segunda hipótesis específica se determinó si existe diferencia significativa según la edad con los niveles de desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones de Lima Metropolitana, año 2021. Se conoce que el nivel de significancia “p” es de 0.317, lo que obliga a rechazar la hipótesis alternativa, esto quiere decir que no existen diferencias significativas según la edad en los niveles de desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones. Según los resultados, todos los colaboradores (100%) que se encuentran entre los 29 y 39 años tienen un nivel de desempeño alto, conformando el 10% del resultado total. Estos resultados concuerdan con la investigación de Aguirre et. al. (2019), quienes utilizaron una metodología cuantitativa al aplicar la prueba T de Student no pareada para comparar muestras independientes, estos son el nivel de desempeño y la edad de los participantes; se concluye que no se reportó relación significativa entre la edad ni la antigüedad de los colaboradores de organizaciones laborales de México con los niveles de desempeño. De la misma manera, los resultados de Ríos (2019) confirman que los encuestados entre las edades de 20 y 39 años tienen un nivel de desempeño alto en un 79% en comparación con el 5% de trabajadores mayores de 50 años con nivel de desempeño alto. Por último, las conclusiones del estudio realizado por Viñán et. al. (2020)

confirman que los trabajadores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Riobamba-Ecuador que se encuentran entre las edades de 30 a 39 años ocupan el nivel más alto de desempeño en un 41,2% de la muestra total; mientras que los colaboradores entre las edades de 20 a 29 años representan el 8,2% de los encuestados con nivel de desempeño alto. Estos resultados permiten concluir que los colaboradores más jóvenes, entre 29 y 39 años tienen mejores niveles de desempeño, el desempeño aumenta cuando la organización brinda confianza, apertura y participación a sus empleados, además también se puede confirmar que al interior de la organización el estilo de liderazgo actual busca obtener buenos resultados en relación a la experiencia del colaborador en cada cargo.

Con respecto a la tercera hipótesis específica se determinó si existe diferencia significativa según el nivel de instrucción con los niveles de desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones de Lima Metropolitana, año 2021. Se conoce que el nivel de significancia “p” es de 0.564, lo que obliga a rechazar la hipótesis alternativa, esto quiere decir que no existen diferencias según el nivel de instrucción en los niveles de desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones. Según los resultados, los colaboradores que cuentan con un nivel de instrucción medio superior suman un 48% de los entrevistados con nivel de desempeño alto y los trabajadores con un nivel de instrucción superior componen el 32% de participantes con nivel de desempeño alto, ambos suman 60% del total. Al respecto, Aguirre et. al. (2019) al aplicar la prueba T de Student no pareada para comparar muestras independientes, estos son el nivel de desempeño y nivel de estudios, se concluye que no se observó diferencia significativa respecto al nivel de desempeño laboral entre profesionales y no profesionales. Además, los resultados obtenidos por Politi (2020) indican que los colaboradores con nivel e instrucción superior o formación profesional tienen un nivel de desempeño alto en un 66,7%,

acercándose a los resultados obtenidos en la presente investigación, es decir, los colaboradores con nivel de instrucción técnico y universitario son piezas claves para el mejoramiento y crecimiento de la empresa. Por lo tanto, se puede concluir que el desempeño laboral en la medida que constituye una característica diferenciadora entre los trabajadores que buscan hacer el mínimo necesario para cumplir con sus funciones y aquellos que ponen esfuerzo, energía y entusiasmo en el trabajo, considerándolo parte importante de sus vidas.

4.2. Limitaciones y recomendaciones

Toda la información redactada es tomada de los resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones de Lima Metropolitana, si bien las encuestas permiten recabar información valiosa sobre las percepciones y opiniones de los participantes, presentan como limitaciones las restricciones metodológicas que son importante reconocer. Tales como los sesgos propios de las encuestas de opinión, como la deseabilidad social o la aquiescencia, pueden influir en las respuestas de los encuestados y al no complementar los resultados de las encuestas con indicadores objetivos de desempeño laboral de la empresa de telecomunicaciones, no es posible contrastar las percepciones subjetivas con métricas concretas. Se recomienda realizar un estudio más profundo con la posibilidad de utilizar los indicadores de medición del personal de la empresa, para recoger resultados certeros y generalizables.

Otra de las limitaciones de este estudio ha sido la elección de la muestra, puesto que solo se trabajó en una sola área de la empresa y los resultados no se pueden generalizar a las diferentes áreas de la empresa de telecomunicaciones, por ello, se recomienda extender la investigación a las diferentes áreas de trabajo y conocer los niveles de desempeño laboral de la totalidad de los colaboradores, considerando a los diferentes niveles jerárquicos de la

empresa a través de la aplicación del Cuestionario de Desempeño Laboral (Quino, 2018) apto para la población en mención.

Otra de las limitaciones de esta investigación está relacionado con la desproporción de las edades de la muestra, la mayoría de los encuestados se encuentran entre 22 y 26 años (73%), siendo una muestra joven. La edad de los evaluados puede influir en el nivel de desempeño, puesto que, mientras más jóvenes, la percepción del desempeño varía si lo comparamos con edades entre 35 y 50 años, esto se debe a que los jóvenes tienen una motivación extrínseca para realizar sus labores y cumplir sus responsabilidades porque serán remunerados monetariamente; mientras que los adultos de 35 años a más les interesa el prestigio y posición social ya que su motivación es intrínseca. Por ello, se recomienda contar con la participación de un grupo más grande de muestra para determinar los niveles de desempeño laboral según edades mayores a las evaluadas en esta investigación.

Y otro obstáculo con el que tropieza la presente investigación es que no correlaciona el desempeño laboral con otra variable, por tanto, se recomienda que se pueda correlacionar la variable en mención en compañía de otras variables que influyen en el desempeño, como son: la satisfacción laboral, la gestión del talento humano, la personalidad, el clima laboral, el salario, el crecimiento en la empresa, la valoración del trabajo, el trabajo en equipo, entre otras problemáticas dependiendo de cada empresa.

4.3. Implicancias

Además, la implicación de la presente investigación está relacionada con el crecimiento profesional de los colaboradores de la empresa. Si se busca aumentar los niveles de desempeño de los colaboradores, por lo que es recomendable poder realizar capacitaciones continuamente a los trabajadores de su área para poder mejorar los resultados

de la organización hacia sus trabajadores. Otra implicación interesante de mencionar es que la información certera, precisa y relevante que aporta este estudio servirá para el incremento de investigaciones debido a la escasez de estudios acerca de este tema, no solo a nivel local sino también nacional.

Por último, es necesario reconocer que la presente investigación titulada “Desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Metropolitana, año 2021” es uno de los pocos estudios que han analizado los niveles de desempeño y comparado con variables como edad, género y nivel de instrucción; aportando información relevante, confiable y precisa sobre la problemática tratada. Esta información es apta para profesionales de la psicología, administración, economía, los colaboradores de una empresa y estudiantes en formación.

4.4. Conclusiones

Una vez analizados los resultados, se establecen las conclusiones basadas en el análisis estadístico de los resultados:

- Para la hipótesis general, se determinó que los niveles de desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021 es en mayor proporción alto y menor proporción bajo; resultados que se comprobaron a través del análisis estadístico de rangos y niveles, obteniendo un nivel de desempeño alto en un 96%, un nivel de desempeño medio en un 3% y un nivel de desempeño bajo en un 1%. Es decir, gran parte de los colaboradores del área de ventas de una empresa de Telecomunicaciones de Lima Metropolitana realizan sus actividades con calidad y responsabilidad, además, demuestran sus competencias y habilidades

personales para cumplir sus funciones con la finalidad de elevar y mantener su nivel de desempeño laboral.

- Para la hipótesis específica 1, se determinó que no existe diferencia estadísticamente significativa según el sexo en los niveles de desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, U de Mann-Whitney, obteniendo un valor “p” de 1,000. Es decir, los hombres y mujeres del área de ventas de una empresa de Telecomunicaciones demuestran un nivel de desempeño igualitario, ya que ambos casos puntúan niveles altos de desempeño ocupando un 96% del total.
- Para la hipótesis específica 2, se determinó que no existe diferencia estadísticamente significativa según la edad en los niveles de desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021; resultados que se comprobaron a través del estadístico no paramétrico U de Mann-Whitney, obteniendo un valor “p” de 0,317. Es decir, los colaboradores jóvenes y adultos, que sus edades oscilan entre 18 y 50 años, los cuales forman parte del área de ventas de una empresa de Telecomunicaciones, tienen niveles de desempeño igualitarios, ya que el 96% de los encuestados de diferentes edades puntúan un nivel de desempeño alto.
- Para la hipótesis específica 3, se determinó que no existe diferencia estadísticamente significativa según el nivel de instrucción en los niveles de desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021; resultados que se comprobaron a través del estadístico no paramétrico U de Mann-Whitney obteniendo un valor “p” de 0,564. Es decir, los colaboradores del área de ventas de una empresa de

Telecomunicaciones, que tienen un nivel de formación primario, secundario, medio superior y superior tienen niveles de desempeño igualitarios, el 96% de ellos tienen un nivel de desempeño alto.

- Al analizar los datos sociodemográficos de la muestra, como el sexo, se ha visualizado que el sexo femenino conforma un 56% de la muestra, mientras que el sexo masculino ocupa un 44% de la muestra. Así mismo, se sabe que las mujeres ocupan un 54% del total de participantes con nivel de desempeño alto.
- Al analizar los datos sociodemográficos de la muestra, como la edad, se ha visualizado que el rango de edad entre 22 y 26 años tiene mayor predominancia en la muestra. Además, entre los participantes de 23 y 28 años, suman el 60% de los niveles de desempeño alto.
- Al analizar los datos sociodemográficos de la muestra, como el nivel de instrucción, se ha visualizado que los colaboradores con un nivel de estudios medio superior o técnico componen la mayor parte de la muestra, ocupando un 51%. Así mismo, los colaboradores con estudios universitarios o superiores componen un 33% del total. Además, se dio a conocer que los colaboradores con un nivel de instrucción técnicos son los que más altos niveles de desempeño tienen (48%).

Referencias

- Abreu, J. (2012). Hipótesis, método y diseño de investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(2), 187-197. Obtenido de <http://www.spentamexico.org/v7-n2/7%282%29187-197.pdf>
- Abril, V. (2008). *Técnicas e Instrumentos de la Investigación*. Obtenido de Docplayer: <https://docplayer.es/30483389-Tecnicas-e-instrumentos-de-la-investigacion-victor-hugo-abril-ph-d.html>
- Aguirre, M., Amador, N., Anguiano, N., & Guízar, J. (2019). Desempeño laboral de acuerdo al estado de salud del trabajador y el uso del móvil en organizaciones laborales. *Nova Scientia*, 10(21). doi:<https://doi.org/10.21640/ns.v10i21.1406>
- Alcívar, G. (2018). *Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad en las organizaciones. Caso de estudio de empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de Repositorio UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10415/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-463.pdf>
- Alles, M. (2011). *Desempeño por Competencias. Evaluación de 360°* (2° ed.). Buenos Aires: Editorial Granica.
- Altez, E., & Arias, L. (2019). *Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018*. Obtenido de Repositorio Académico UPC: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625954/AltezS_E.pd%20f?sequence=3&isAllowed=y
- Álvarez, A. (2020). *Justificación de la investigación*. Obtenido de Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales.: <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10821>
- Arcentales, F., & Veliz, M. (2023). Gestión del Servicio y su Incidencia en el Desempeño de una Empresa de Telecomunicaciones de Manabí. *Revista Investigar*, 7(1). doi:<https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.1.2023.2487-2506>

- Arias, F. (2011). *Administración de recursos humanos: para el alto desempeño*. México D.F.: Editorial Trillas.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica* (6° ed.). Editorial Episteme. Obtenido de https://tauniversity.org/sites/default/files/libro_el_proyecto_de_investigacion_de_fi_dias_g_arias.pdf
- Barranco, C. (1982). *Estadística avanzada* (5° ed.). McGraw Hill.
- Beranuy, M., Chamarro, A., Graner, C., & Carbonell, X. (2009). Validación de dos escalas breves para evaluar la adicción a Internet y el abuso de móvil. *Psicothema*, 21(3), 480-485.
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores operativos en una PYME de servicios de seguridad peruana en 2018*. Obtenido de Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola : <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/25c6743b-4f5e-46fd-a506-426c155f337a/content>
- Bohórquez, B. (2004). *Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en Centros de Información y Archivo de Institutos Universitarios*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Católica Andrés Bello .
- Campos, O. (2018). *Relación del clima organizacional con el desempeño laboral en Entel, Cajamarca 2018*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Privada del Norte: <http://hdl.handle.net/11537/14496>
- Capuano, A. (2004). Evaluación de Desempeño: Desempeño por Competencias. *Invenio*, 7(13), 139-150. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/877/87713710.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Desempeño laboral: una vista empresarial* (2° ed.). España: Editorial Limusa.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (4° ed.). México D.F.: Cámara Nacional de la Industria Mexicana.

- Chiavenato, I. (2012). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (11° ed.). México D.F.: Editorial McGraw Hill Interamericana Editores.
- Corona, L., & Fonseca, M. (2023). Las hipótesis en el proyecto de investigación: ¿cuándo si, cuándo no? *Medisur*, 21(1), 269-273. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2023000100269&lng=es&tlng=es.
- Cruzado, L., & Alomia, D. (2020). Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 31-36. doi:doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1414>
- Duarte, J. (2004). Factores determinantes y críticos en empresas de servicios, para la obtencion de ventajas competitivas, sostenibles y transferibles a estrategias de globalización: un análisis de la insdustria del software". *Repositorio de la Universitat Autònoma de Barcelona*. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/3957/jldc1de1.pdf>
- García, G. (2021). *Pandemia incrementa servicios de Call Center*. Obtenido de NoticiasNeo: <https://www.revistaneo.com/articles/2021/06/01/pandemia-incrementa-servicios-de-call-centers>
- Gordillo, F. (2019). *Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral del personal del centro de atención al cliente de un operador de telecomunicaciones Arequipa 2019*. Obtenido de Repositorio Institucional Universidad Nacional de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12038>
- Guevara, P. (2016). Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. *Repositorio Universidad Técnica de Ambato (Tesis)*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw Hill. Obtenido de <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1997). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw Hill. Obtenido de <https://josetavarez.net/Compendio-Metodologia-de-la-Investigacion.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: Editorial McGraw Hill.
- Inga, M., & Lopez, G. (2020). *Clima Laboral y Satisfacción Laboral en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020*. Obtenido de Repositorio UPN: <https://hdl.handle.net/11537/30844>
- Instituto Nacional de Estadísticas e Informática. (Febrero de 2017). *Perú: Principales Resultados de la Encuesta Nacional de Empresas, 2015*. Obtenido de INEI: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaes/Est/Lib1430/pdfs/libro.pdf
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>
- Kerlinger, F. (1973). Investigación del Comportamiento. En F. Kerlinger, *Investigación del Comportamiento* (4° edición ed., págs. 35-55). California: Editorial McGraw Hill. Obtenido de <https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>
- Kline, P. (1995). *El manual de pruebas psicológicas*. Londres: Editorial Routledge.
- Koontz, H. (2004). *Administración una perspectiva global*. México D.F.: Editorial McGraw-Hill.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *The influence of organizational climate*. Boston: Harvard University Press.

- Llanca, P. (2019). *Estrategias de satisfacción laboral para la mejora en el desempeño de los operadores de la empresa Konecta - Movistar Argentina, Chiclayo 2018*. Obtenido de Repositorio UDL: <http://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/291>
- Locke, E. (1976). The nature and consequences of job satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1297-1349.
- Lopez, P. (2004). Población, muestra y muestreo. *Revista Punto Cero*, 9(8), 69-74. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-
- Luna, M. (2017). *Hipótesis*. Obtenido de Unidad de Investigación Científica de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras: <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/Hipotesis.de.Investigacion3.pdf>
- Martins, F., & Palella, S. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (3° ed. ed.). Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL).
- Medina, S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mondy, R., & Noé, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F.: Editorial Pearson Educación.
- Neill, D. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Editorial UTMACH.
- OIT. (2004). *Panorama Laboral 2004 América Latina y el Caribe*. Obtenido de Oficina Internacional del Trabajo: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/--ro-lima/documents/publication/wcms_187467.pdf
- OMS. (2006). *Línea directa para la protección de la integridad*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/about/ethics/integrity-hotline>

- OMS. (2020). *Enfermedad por el Coronavirus (COVID-19)*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.paho.org/es/enfermedad-por-coronavirus-covid-19>
- Ortega, E., Ochoa, C., & Molina, M. (2021). Pruebas no paramétricas. *evista Evidencias en Pediatría*, 17(3), 30-36. Obtenido de <https://evidenciasenpediatria.es/articulo/7892/pruebas-no-parametricas>
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28).
- Politi, M. (2020). *Influencia del engagement en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en Chiclayo*. Obtenido de Repositorio UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51718>
- Quino, V. (2018). *Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área logística de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2018*. Obtenido de Repositorio UCV: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16253/Quino_SV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramada, J., Serra, C., Amick, B., Abma, F., Castaño, J., Pidemunt, G., & Delclos, G. (2014). iabilidad y validez del cuestionario de funcionamiento del rol laboral. *Revista de Rehabilitación Ocupacional*, 24(4), 640-649.
- Ramírez, T. (2010). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas: Editorial Panapo.
- Ríos, L. (2019). *Estrategias de desempeño empresarial en el área de finanzas de una Empresa de Telecomunicaciones*. Obtenido de Repositorio del Instituto Politécnico Nacional: <https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/31410/Laura%20Araceli%20R%20C3%ADos%20P%C3%A9rez%20-%20Tesis%20-%20P.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

- Rivas, R., Moreno, J., & Talavera, J. (2013). Diferencias de medianas con la U de Mann-Whitney. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 51(4), 414-419. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2013/im134k.pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Editorial Pearson Educación.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. (2012). *Comportamiento del consumidor*. México D.F: Editorial Pearson Educación. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=Wqj9hlxqW-IC&oi=fnd&pg=PR18&dq=schiffman+y+kanuk&ots=C37ux4x7zB&sig=3tCfhqVGSHyUAFIHh1CnhGkCWhU#v=onepage&q=schiffman%20y%20kanuk&f=false>
- Tamayo, M. (2008). *El Proceso de la Investigación Científica*. México D.F.: Editorial Limusa.
- Tamayo, Ñ., & Romero, C. (2019). *El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle: <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3695>
- UPN. (2023). *Reglamento de Grados y Títulos*. Obtenido de Universidad Privada del Norte Web Side: <https://www.upn.edu.pe/sites/default/files/documentos/reglamento-grados-titulos.pdf>
- Villarroel, M. (2010). *Lineamientos estratégicos de liderazgo transformacional basado en las competencias gerenciales*. Obtenido de Calameo Revista Digital: <https://www.calameo.com/read/000766888a1fa6aff56af>
- Viñan, J., García, E., & Caicedo, F. (2020). Incidencia del sistema de compensación en el desempeño laboral de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones. *Revista Dominio de las Ciencias*, 6(2), 740-762.

Anexos

Figura 1

Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES			METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variabl e	Dimensio nes	Indicador es	Enfoque: Cuantitativo
¿Cuáles son los niveles de Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021?	Identificar los niveles de desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021.	Los niveles de desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021 es en mayor proporción alto y menor proporción bajo.	Desemp eño Laboral	Habilidad	Relación del trabajo, aporte de ideas, perfeccionismo, orientación de resultados y nuevas formas de trabajo	Nivel/Tipo: Básica
				Conocimiento	Manejo de equipos, procedimientos e innovaciones tecnológicas	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas				Población: 14500 colaboradores
¿Existen diferencias según el sexo en los niveles de Desempeño Laboral de los colaboradores de	Comparar los niveles de Desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de	H1: Existe diferencia significativa según el sexo en los niveles de Desempeño Laboral de los		Personalidad	Relaciones interpersonales, trabajo en equipo, apertura al cambio, liderazgo e	Muestra: Conformada por 100 colaboradores del área de ventas de una Empresa

<p>una empresa de Telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021?</p>	<p>Telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021 según sexo.</p>	<p>colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021</p>			<p>iniciativa</p>	<p>de Telecomunicaciones que tiene edades entre 18 y 50 años, con más de 3 meses trabajando en la empresa y residen en Lima Metropolitana.</p>
<p>¿Existen diferencias según la edad en los niveles de Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021?</p>	<p>Comparar los niveles de Desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021 según edad.</p>	<p>H2: Existe diferencia significativa según la edad en los niveles de Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021</p>		<p>Expectativas</p>	<p>Recompensa, reconocimiento del trabajo y sanciones</p>	<p>Instrumento: Cuestionario de Desempeño Laboral (Quino, 2018), compuesto por 30 ítems que evalúan la variable en 4 dimensiones</p>
<p>¿Existen diferencias según el nivel de instrucción en los niveles de Desempeño Laboral de los colaboradores de</p>	<p>Comparar los niveles de Desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021 según nivel de instrucción.</p>	<p>H3: Existe diferencia significativa según el nivel de instrucción en los niveles de Desempeño Laboral de los</p>				

una empresa de Telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021?	ciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021 según nivel de instrucción.	colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones del distrito de Lima Metropolitana, año 2021				
---	---	---	--	--	--	--

Figura 2
Matriz de operacionalización de la variable Desempeño Laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM S	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES
Desempeño Laboral	Según Chiavenato (2012) define el desempeño laboral como el comportamiento del trabajador, el cual desarrolla y usa sus habilidades para cumplir las metas y/o indicadores plasmados por la empresa.	La variable desempeño laboral se medirá a través de un cuestionario que se formuló en base a las dimensiones según Arias (2012): conocimiento habilidad, personalidad y expectativas. Los resultados obtenidos serán procesados estadísticamente	Habilidad	Relación del trabajo, aporte de ideas, perfeccionismo, orientación de resultados y nuevas formas de trabajo	Ítems 1 al 9	Escala tipo Likert: 1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre	Bajo (0-50) Medio (51-100) Alto (101-150)

		e y se medirá el valor de la confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach.	Conoci miento	Manejo de equipos, procedimientos e innovaciones tecnológicas	Ítems 10 al 15	5.Siempre	
			Personal idad	Relacion es interperso nales, trabajo en equipo, apertura al cambio, liderazgo e iniciativa	Ítems 16 al 24		

			Expectativas	Recompensa, reconocimiento del trabajo y sanciones	Ítems 25 al 30		
--	--	--	--------------	--	----------------	--	--

Figura 3

Instrumento para evaluar la variable Desempeño Laboral

<p>CDL</p> <p>Quino (2018)</p> <p>EDAD: _____ SEXO: _____</p> <p>GRADO DE INSTRUCCIÓN: _____</p>						
<p>INSTRUCCIONES</p> <p>Aquí tiene una serie de preguntas sobre el modo como usted piensa, siente y actúa en determinadas situaciones. No hay respuestas buenas ni malas porque cada uno tiene un punto de vista diferente.</p> <p>Asegúrese de no omitir alguna pregunta. Sea sincero y honesto al responder.</p> <p>Por favor, conteste cada pregunta poniendo un aspa (X) en el número que corresponde a las opciones, eligiendo solamente una de las siguientes opciones:</p> <p style="text-align: center;"><i>5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca</i></p>						
Nro	ITEMS	5	4	3	2	1
	Habilidad					
1	Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores.					
2	Desempeña sus actividades en tiempo y forma adecuada.					
3	Aporta soluciones a los problemas que se presentan en las labores diarias.					

4	Su jefe realiza reuniones con los trabajadores para recoger nuevas ideas y luego aplicarlas.					
5	Invierte tiempo y energía en capacitarse y mejorar la ejecución de sus labores.					
6	Se capacita en temas relacionados a su trabajo, para mejorar sus habilidades.					
7	Termina su trabajo oportunamente.					
8	Cumple con las tareas que se le encomienda.					
9	Esta dispuesto aprender nuevas formas de realizar su trabajo de acuerdo a las exigencias del mercado.					
	Conocimiento	5	4	3	2	1
10	Se considera una persona dispuesta a aprender el manejo de nuevos procedimientos.					
11	Sus compañeros de labor están dispuestos aprender el manejo de nuevos procedimientos.					
12	Cumple con los procedimientos establecidos por su área.					
13	Presenta iniciativas de mejora en los procedimientos de trabajo en la que se desempeña.					
14	Brinda apoyo a sus compañeros en la utilización de equipos de cómputo.					

15	Asiste a capacitaciones sobre el manejo de equipos de cómputo y/o software especializados.					
	Personalidad	5	4	3	2	1
16	Usted es cortés con sus compañeros y con las demás personas de su entorno laboral					
17	Evita los conflictos dentro de su área de trabajo.					
18	Muestra aptitud para integrarse a su equipo de trabajo.					
19	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo.					
20	Promueve un clima organizacional positivo entre todos sus compañeros.					
21	Ve las cosas con optimismo, dejando de lado los pensamientos negativos.					
22	En el momento de realizar un trabajo siempre influye en sus compañeros.					
23	Asigna tareas con instrucciones claras y precisas.					
24	Aporta con nuevas ideas para mejorar los procesos de su área.					
	Expectativas	5	4	3	2	1
25	Recibe recompensas o incentivos por sus logros en su área de trabajo.					

26	Considera que las recompensas e incentivos mejoran su desempeño en el trabajo.						
27	Su jefe inmediato reconoce y muestra satisfacción por los buenos trabajos que realiza						
28	Se siente útil y valorado por las labores que realiza en su puesto de trabajo.						
29	Cuando recibe alguna sanción pide hablar con el jefe de área, esperando que le explique los motivos de dicha sanción.						
30	Acepta las sanciones que se le imponen, siempre que ésta sea justa.						

ANTES DE DEVOLVER EL CUESTIONARIO, REVISE HABER DADO RESPUESTA

A TODOS LOS ITEMS.

GRACIAS POR PARTICIPAR

Figura 4

Consentimiento informado para la aplicación del instrumento

¿Acepta usted participar en esta investigación?

100 respuestas

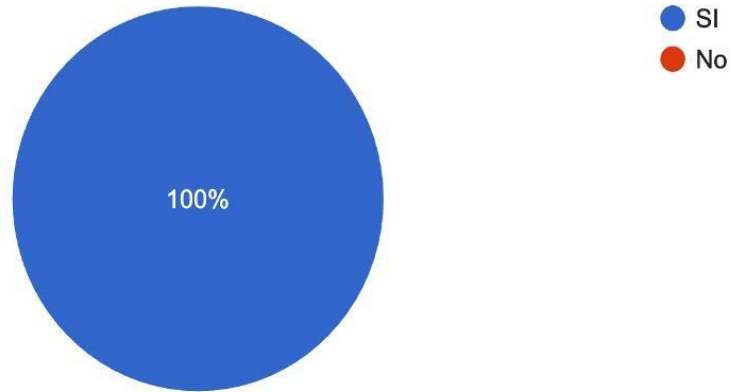


Figura 5

Validación del juez 1 para el instrumento de la variable Desempeño Laboral

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N.º	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: HABILIDAD								
1	Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores.	x		x		x		
2	Desempeña sus actividades en tiempo y forma adecuada.	x		x		x		
3	Aporta soluciones a los problemas que se presentan en las labores diarias.	x		x		x		
4	Su jefe realiza reuniones con los trabajadores para recoger nuevas ideas y luego aplicarlas.	x		x		x		
5	Invierte tiempo y energía en capacitarse y mejorar la ejecución de sus labores.	x		x		x		
6	Se capacita en temas relacionados a su trabajo, para mejorar sus habilidades	x		x		x		
7	Termina su trabajo oportunamente.	x		x		x		
8	Cumple con las tareas que se le encomienda.	x		x		x		
9	Esta dispuesto aprender nuevas formas de realizar su trabajo de acuerdo a las exigencias del mercado.	x		x		x		
DIMENSION 2: CONOCIMIENTO								
10	Se considera una persona dispuesta a aprender el manejo de nuevos equipos.	x		x		x		
11	Sus compañeros de labor están dispuestos aprender el manejo de nuevos equipos.	x		x		x		
12	Cumple con los procedimientos establecidos por su área.	x		x		x		
13	Presenta iniciativas de mejora en los procedimientos de trabajo en la que se desempeña.	x		x		x		
14	Brinda apoyo a sus compañeros en la utilización de equipos de cómputo.	x		x		x		
15	Asiste a capacitaciones sobre el manejo de equipos de cómputo y/o softwares especializados.	x				x		x
DIMENSION 3: PERSONALIDAD								
16	Usted es cortés con sus compañeros y con las demás personas de su entorno laboral.	x		x		x		
17	Evita los conflictos dentro de su área de trabajo.	x		x		x		
18	Muestra aptitud para integrarse a su equipo de trabajo.	x				x		x
19	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo.	x		x		x		
20	Promueve un clima organizacional positivo entre todos sus compañeros.	x		x		x		
21	Ve las cosas con optimismo, dejando de lado los pensamientos negativos.	x		x		x		
22	En el momento de realizar un trabajo siempre influye en sus compañeros.	x		x		x		
23	Asigna tareas con instrucciones claras y precisas.			x				x
24	Aporta con nuevas ideas para mejorar los procesos de su área.	x		x		x		
DIMENSION 4: EXPECTATIVAS								
25	Recibe recompensas o incentivos por sus logros en su área de trabajo.	x		x		x		
26	Considera que las recompensas e incentivos mejoran su desempeño en el trabajo.	x		x		x		
27	Su jefe inmediato reconoce y muestra satisfacción por los buenos trabajos que realiza.	x		x		x		
28	Se siente útil y valorado por las labores que realiza en su puesto de trabajo.	x				x		x

29	Cuando recibe alguna sanción pide hablar con el jefe de área, esperando que le explique los motivos de dicha sanción.	x		x		x	
30	Acepta las sanciones que se le imponen, siempre que ésta sea justa.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es adecuado y el número de ítems pertinente.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Lic. Luis Francisco Carrasco Novoa D.N.I.: 42571631

Especialidad del validador: Psicólogo Organizacional

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

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

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

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

06 de setiembre del 2021



LUIS CARRASCO NOVOA
Gerente de Personal

Firma del Experto Informante

Ac

Figura 6
Validación del juez 2 para el instrumento de la variable Desempeño Laboral

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL								
N.º	DIMENSIONES / ÍTEM S	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: HABILIDAD								
1	Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores.	x		x		x		
2	Desempeña sus actividades en tiempo y forma adecuada.	X		X		X		
3	Aporta soluciones a los problemas que se presentan en las labores diarias.	X		X		X		
4	Su jefe realiza reuniones con los trabajadores para recoger nuevas ideas y luego aplicarlas.	X		X		X		
5	Invierte tiempo y energía en capacitarse y mejorar la ejecución de sus labores.	X		X		X		
6	Se capacita en temas relacionados a su trabajo, para mejorar sus habilidades	X		X		X		
7	Termina su trabajo oportunamente.	X		X		X		
8	Cumple con las tareas que se le encomienda.	X		X		X		
9	Esta dispuesto aprender nuevas formas de realizar su trabajo de acuerdo a las exigencias del mercado.	x		x		x		
DIMENSION 2: CONOCIMIENTO								
10	Se considera una persona dispuesta a aprender el manejo de nuevos equipos.	X		X		X		
11	Sus compañeros de labor están dispuestos aprender el manejo de nuevos equipos.	X		X		X		
12	Cumple con los procedimientos establecidos por su área.	X		X		X		
13	Presenta iniciativas de mejora en los procedimientos de trabajo en la que se desempeña.	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Brinda apoyo a sus compañeros en la utilización de equipos de cómputo.	x		x		x		
15	Asiste a capacitaciones sobre el manejo de equipos de cómputo y/o softwares especializados.	X		X		X		
DIMENSION 3: PERSONALIDAD								
16	Usted es cortés con sus compañeros y con las demás personas de su entorno laboral.	X		X		X		
17	Evita los conflictos dentro de su área de trabajo.	X		X		X		
18	Muestra aptitud para integrarse a su equipo de trabajo.	X		X		X		
19	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo.	X		X		X		
20	Promueve un clima organizacional positivo entre todos sus compañeros.	X		X		X		
21	Ve las cosas con optimismo, dejando de lado los pensamientos negativos.	X		X		X		
22	En el momento de realizar un trabajo siempre influye en sus compañeros.	X		X		X		
23	Asigna tareas con instrucciones claras y precisas.	X		X		X		
24	Aporta con nuevas ideas para mejorar los procesos de su área.	x		x		x		
DIMENSION 4: EXPECTATIVAS								
25	Recibe recompensas o incentivos por sus logros en su área de trabajo.	X		X		X		

26	Considera que las recompensas e incentivos mejoran su desempeño en el trabajo.	X		X		X	
27	Su jefe inmediato reconoce y muestra satisfacción por los buenos trabajos que realiza.	X		X		X	
28	Se siente útil y valorado por las labores que realiza en su puesto de trabajo.	X		X		X	
29	Cuando recibe alguna sanción pide hablar con el jefe de área, esperando que le explique los motivos de dicha sanción.	X		X		X	
30	Acepta las sanciones que se le imponen, siempre que ésta sea justa.	X		x		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si el instrumento muestra potencial e idoneidad en la cantidad de ítems

considerados. Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] Apellidos y nombres del

juiz validador: Dra. Aldave Herrera Teresita del Pilar. D.N.I.: 40101723

Especialidad del validador: Psicóloga

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

08 de setiembre del 2021


Dra. Teresita del Pilar Aldave Herrera
C.P.P. 9447

Ac
Ve.

Figura 7

Validación del juez 3 para el instrumento de la variable Desempeño Laboral

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N.º	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: HABILIDAD								
1	Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores.	x		x		x		
2	Desempeña sus actividades en tiempo y forma adecuada.	x		x		x		
3	Aporta soluciones a los problemas que se presentan en las labores diarias.	x		x		x		
4	Su jefe realiza reuniones con los trabajadores para recoger nuevas ideas y luego aplicarlas.	x		x		x		
5	Invierte tiempo y energía en capacitarse y mejorar la ejecución de sus labores.	x		x		x		
6	Se capacita en temas relacionados a su trabajo, para mejorar sus habilidades	x		x		x		
7	Termina su trabajo oportunamente.	x		x		x		
8	Cumple con las tareas que se le encomienda.	x		x		x		
9	Esta dispuesto aprender nuevas formas de realizar su trabajo de acuerdo a las exigencias del mercado.	x		x		x		
DIMENSION 2: CONOCIMIENTO								
10	Se considera una persona dispuesta a aprender el manejo de nuevos equipos.	x		x		x		
11	Sus compañeros de labor están dispuestos aprender el manejo de nuevos equipos.	x		x		x		
12	Cumple con los procedimientos establecidos por su área.	x		x		x		
13	Presenta iniciativas de mejora en los procedimientos de trabajo en la que se desempeña.							
14	Brinda apoyo a sus compañeros en la utilización de equipos de cómputo.	x		x		x		
15	Asiste a capacitaciones sobre el manejo de equipos de cómputo y/o softwares especializados.	x		x		x		
DIMENSION 3: PERSONALIDAD								
16	Usted es cortés con sus compañeros y con las demás personas de su entorno laboral.	x		x		x		
17	Evita los conflictos dentro de su área de trabajo.	x		x		x		
18	Muestra aptitud para integrarse a su equipo de trabajo.	x		x		x		
19	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo.	x		x		x		
20	Promueve un clima organizacional positivo entre todos sus compañeros.	x		x		x		
21	Ve las cosas con optimismo, dejando de lado los pensamientos negativos.	x		x		x		
22	En el momento de realizar un trabajo siempre influye en sus compañeros.	x		x		x		
23	Asigna tareas con instrucciones claras y precisas.	x		x		x		
24	Aporta con nuevas ideas para mejorar los procesos de su área.	x		x		x		
DIMENSION 4: EXPECTATIVAS								
25	Recibe recompensas o incentivos por sus logros en su área de trabajo.	x		x		x		
26	Considera que las recompensas e incentivos mejoran su desempeño en el trabajo.	x		x		x		
27	Su jefe inmediato reconoce y muestra satisfacción por los buenos trabajos que realiza.	x		x		x		
28	Se siente útil y valorado por las labores que realiza en su puesto de trabajo.	x		x		x		

29	Cuando recibe alguna sanción pide hablar con el jefe de área, esperando que le explique los motivos de dicha sanción.	x		x		x	
30	Acepta las sanciones que se le imponen, siempre que ésta sea justa.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sin observaciones

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

Apellidos y nombres del juez validador: LIC. Herrera Chirre, Lucero Thalia D.N.I.: 70659776

Especialidad del validador: Psicóloga Titulada

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

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

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

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

06 de setiembre del 2021



Firma del Experto Informante

Dni: 70659776