



**FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS:
DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN
UNA EMPRESA DE CALL CENTER, LIMA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

**Bach. Ulloa Castillo, Jenny María
<https://orcid.org/0000-0002-1379-9662>**

Asesor:

**Dr. García Yovera Abraham José
<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>**

**Línea de Investigación:
Gestión empresarial y emprendimiento**

**Lima - Perú
2021**

DEDICATORIA

A Francisco, Nilda, Joanna y Audie José,
quienes cual antorchas iluminaron mi camino
para alcanzar esta meta.

Jenny María Ulloa Castillo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme enviado a este mundo y a través de esta profesión poder aportar mis experiencias y conocimientos a mis congéneres; asimismo, a la Universidad Señor de Sipán que con su programa de Escuela Superior a Distancia me brindó la facilidad para complementar mi trabajo con esta profesión que hoy culmino.

Jenny María Ulloa Castillo

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice de Tablas	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I INTRODUCCION	10
1.1 Realidad Problemática	10
1.1.1 Nivel Internacional	10
1.1.2 Nivel Nacional	14
1.1.3 Nivel Local	16
1.2 Trabajos Previos	17
1.2.1 Nivel Internacional	17
1.2.2 Nivel Nacional	19
1.2.3 Local	21
1.3 Teorías relacionadas al tema	23
1.3.1 Definición del desempeño laboral	23
1.3.2 Pasos de una evaluación de desempeño	24
1.3.3 Definición de la variable desempeño laboral	25
1.3.3.1 Dimensiones de desempeño laboral	25
1.3.3.1.1 Comunicación	25
1.3.3.1.2 Trabajo en equipo	25
1.3.3.1.3 Orientación al cliente	25
1.3.3.1.4 Pasión por los resultados y excelencia en el trabajo.	26
1.3.3.1.5 Soluciones creativas	26
1.3.4 Definición de productividad	26
1.3.5 Factores que determinan la productividad.	27
	iv

1.3.6 Definición de la variable productividad	28
1.3.6.1 Dimensiones de productividad	28
1.3.6.1.1 Calidad	28
1.3.6.1.2 Rentabilidad	29
1.3.6.1.3 Condiciones físicas.	29
1.3.6.1.4 Ergonomía	29
1.4 Formulación del Problema	29
1.4.1 Problema general	29
1.5 Justificación e importancia de la investigación.	29
1.5.1 Justificación Social	30
1.5.2 Justificación Metodológica	30
1.6 Hipótesis	30
1.6.1 Hipótesis General	30
1.7 Objetivos	30
1.7.1 Objetivo General	30
1.7.2 Objetivos Específicos	30
II MATERIAL Y METODOS	31
2.1 Tipo y diseño de la investigación	31
2.1.1 Tipo de investigación	31
2.1.2 Diseño de la investigación	31
2.2 Población y muestra.	32
2.2.1 Población	32
2.2.2 Muestra	32
2.3 Variables y Operacionalización.	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	36
2.4.1 Validez del instrumento	37
El instrumento fue validado por el juicio de tres expertos en investigación, conocedores del tema a tratar.	37
2.4.2 Confiabilidad del instrumento	37

2.5 Procedimientos de análisis de datos	39
2.6 Criterios éticos	40
2.7 Criterios de rigor científico	40
III RESULTADOS	41
3.1 Resultados de tablas	41
3.1.1 Prueba de hipótesis general	52
3.2 Discusión de resultados	54
IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
4.1 Conclusiones	58
4.2 Recomendaciones	59
REFERENCIAS	60
ANEXOS	72
Anexo 1: Formato del cuestionario	72
Anexo 2: Resolución de aprobación de tesis	74
Anexo 3: Formato T1	76
Anexo 4: Validación de cuestionario	77
Anexo 5: Matriz de consistencia	98

Índice de Tablas

Tabla 1	Desempeño laboral	34
Tabla 2	Productividad	35
Tabla 3	Resumen de procesamiento de datos	37
Tabla 4	Tabla de valores del coeficiente de alfa de cronbach	38
Tabla 5	Estadística de fiabilidad de la variable desempeño laboral	38
Tabla 6	Estadística de fiabilidad de la variable productividad	39
Tabla 7	Distribución de la población según características	41
Tabla 8	Resumen de la variable desempeño laboral	41
Tabla 9	Cuadro resumen de la dimensión comunicación	42
Tabla 10	Cuadro resumen de la dimensión trabajo en equipo	43
Tabla 11	Cuadro resumen de la dimensión orientación al cliente	44
Tabla 12	Cuadro resumen de la dimensión pasión por los resultados	45
Tabla 13	Cuadro resumen de la dimensión soluciones creativas	46
Tabla 14	Cuadro resumen de la variable productividad	47
Tabla 15	Cuadro resumen de la dimensión ergonomía	48
Tabla 16	Cuadro resumen de la dimensión condiciones físicas	49
Tabla 17	Cuadro resumen de la dimensión calidad	50
Tabla 18	Cuadro resumen de la dimensión rentabilidad	51
Tabla 19	Cuadro resumen de la variable agrupada desempeño laboral	52
Tabla 20	Cuadro resumen de la variable agrupada productividad	52
Tabla 21	Cuadro de coeficientes de correlación de spearman	53
Tabla 22	Correlaciones entre el desempeño laboral y productividad	53

RESUMEN

La presente investigación expone uno de los procesos que conllevan al logro de los objetivos de la organización y garantizan la adecuada gestión del recurso humano. La evaluación de desempeño, busca determinar la productividad del teleoperador de ventas en una empresa de call center, Lima.

El enfoque es cuantitativo, el tipo de estudio básico, diseño no - experimental nivel transversal – correlacional. La muestra estuvo constituida por 47 teleoperadores de ventas, a los cuales se aplicaron dos cuestionarios con aplicación de escala de Likert. Se usaron el software de estadística SPSS V25 Microsoft Office Profesional Plus Excel 2019 y para la prueba de correlación se usó la prueba de rho spearman a un nivel de confianza del 95%.

Los resultados demuestran que existe relación significativa entre el desempeño laboral y la productividad del teleoperador de ventas al obtener un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0.555$) y un p-valor igual a 0.05 interpretándose una relación positiva moderada, el buen desempeño laboral mejora el nivel de productividad del teleoperador de ventas.

Palabras clave: desempeño laboral, productividad, teleoperador de ventas.

ABSTRACT

This research exposes one of the processes that lead to the achievement of the organization's objectives and guarantee the adequate management of human resources. The performance evaluation seeks to determine the productivity of the sales telemarketer in a call center company, Lima.

The approach is quantitative, the type of study basic, non-experimental design, cross-sectional level - correlational. The sample consisted of 47 sales telemarketers, to whom two questionnaires were applied with the application of the Likert scale. The statistical software SPSS V25 Microsoft Office Professional Plus Excel 2019 was used and for the correlation test the rho spearman test was used at a confidence level of 95%.

The results show that there is a significant relationship between job performance and sales telemarketer productivity by obtaining a Spearman correlation coefficient ($\rho = 0.555$) and a p-value equal to 0.05, interpreting a moderate positive relationship, good job performance improves the productivity level of the sales telemarketer.

Keywords: job performance, productivity, sales telemarketer.

I INTRODUCCION

1.1 Realidad Problemática

Los call centers, son lugares por excelencia de la producción postindustrial, no solo porque crean valor a través de formas de trabajo intangibles y efímeras, sino también porque obligan a la intensificación y al aumento del trabajo que caracteriza al capitalismo contemporáneo. Los centros de llamadas son lugares realmente únicos "diferentes a la oficina tradicional", es ritmo y volumen del trabajo; y de cómo realiza la atención por parte de los agentes; dependerá la satisfacción de los usuarios. Los clientes son uno de los activos principales de una compañía y muchas de las acciones de un call center se orientan a satisfacer sus necesidades de ventas o servicios.

El principal objetivo es asesorar y absolver las dudas de los clientes, asistirlos en algún problema o inconveniente y brindarles soluciones óptimas.

Un call center gira entorno y disponibilidad del cliente, es decir, 24 horas al día, 7 días a la semana y 365 días al año, por ello se debe contar con teleoperadores capacitados, entrenados y constantemente motivados, a fin de mantener el desempeño laboral y productividad en los teleoperadores, mejorando así la calidad del servicio.

García y Carrasco (2018), el call center puede constituir un elemento importante o, incluso, el único medio de conexión entre la empresa y su clientela. Existen empresas que basan su estrategia comercial en realizar llamadas comerciales a los potenciales clientes con el objeto de ofrecer sus productos o servicios. (p.79).

1.1.1 Nivel Internacional

En Brasil, Cavazotte, Moreno y Chehab (2018), Habilitar la satisfacción del cliente en los equipos de los centros de llamadas: el papel de liderazgo transformacional en la cadena servicio – beneficio; en su artículo la importancia del efecto del clima laboral y la actitud de los empleados en la satisfacción del cliente ha atraído la atención de profesionales e investigadores y, por lo tanto, ha llevado al desarrollo del marco de la cadena de servicios y beneficios. Sin embargo, las empresas cuyos servicios involucran tareas que no son intrínsecamente motivadoras y cuyas recompensas por desempeño son

escasas enfrentan desafíos importantes para motivar a los equipos de atención al cliente y, así, promover la satisfacción del cliente y el desempeño organizacional. Argumentamos que, en tales contextos, el liderazgo transformacional es un factor importante para la gestión del servicio y que es esencial para fomentar el compromiso, la satisfacción y el desempeño entre los equipos de servicio. Para evaluar esta propuesta, desarrollamos y probamos estadísticamente un modelo causal con datos de 224 equipos (3938 empleados) de una gran empresa de call center en Brasil. El desempeño de los empleados y la satisfacción del cliente se evaluaron con métricas objetivas proporcionadas por la empresa. Los resultados de los análisis de ecuaciones estructurales apoyan todas las hipótesis del estudio. Se abordan las implicaciones para las empresas de servicios. La satisfacción laboral se ha asociado con el desempeño individual, de equipo y organizacional en varios estudios transversales y de panel. Estos estudios indican que los empleados satisfechos no solo tienen mayor productividad y desempeño, sino que también tienen menos probabilidades de exhibir comportamientos de retraimiento y otras actividades de desconexión en el trabajo.

En Colombia, según la Revista Semana Económica (2018), en su artículo, “Bonos de desempeño para los trabajadores; mejoran la productividad de las empresas”. Los incentivos a los trabajadores incrementan el nivel de esfuerzo y la motivación de los mismos, lo que hace que la eficiencia de los empleados se multiplique.

En Alemania, Rajab y Doblaz (2020), Efecto de la resistencia al cambio en la productividad percibida por los empleados: el caso de la industria de los centros de llamadas en el Reino de Bahrein; revista iKSP Journal of Innovative Writings, que, la resistencia al cambio es moderadamente existente en la industria de los call centers del Reino de Bahrein. Si bien ha sido ampliamente documentado en los países occidentales, este estudio proporciona evidencia de que la resistencia al cambio existe todavía en un moderado nivel solo en

organizaciones en países del Medio Oriente, particularmente en el altamente competitivo centro de llamadas industria, los motivos de la resistencia a los cambios son psicológicos y culturales en naturaleza. Por lo tanto, se puede argumentar que la resistencia de los empleados al cambio es más una cuestión psicológica y cultural. y va más allá de la mera modificación de estructuras y procesos organizativos. La resistencia al cambio afecta negativamente el nivel percibido de productividad de los empleados principalmente debido a su componente psicológico y cultural. Un mayor nivel de resistencia da como resultado una menor productividad.

En Washington, Kim, Park y Headrick (2018), *Micro-descansos diarios y desempeño laboral: compromiso laboral general como moderador de varios niveles* Journal of Applied Psychology, mencionan que las organizaciones deben educar a sus empleados y gerentes sobre los valores de los micro descansos entre episodios de tareas para optimizar el desempeño laboral, de modo que los micro descansos autoiniciados no estén mal vistos. Teniendo en cuenta que los empleados parte de su vida se la pasan trabajando; deben construir estratégicamente sus actividades de la jornada laboral para permitir breves momentos de recuperación, posiblemente utilizando una aplicación de seguimiento del tiempo. Además, las organizaciones pueden rediseñar en sus Call Centers para que sean más propicios para las actividades de micropausa. Por ejemplo, se pueden designar áreas para actividades específicas de relajación como la meditación o escuchar música. De hecho, un estudio de intervención encontró que los empleados del Call Center informaron una reducción de la tensión física y psicológica después de usar una sala de descanso silenciosa con tumbonas para practicar la relajación muscular progresiva. El entrenamiento de bienestar organizacional puede incluir instrucciones para estirarse en el escritorio de manera efectiva entre llamadas y fomentar las interacciones sociales durante los descansos.

En EE.UU. Pieper, Trevor, Weller y Duchon (2017), Implicaciones de la presencia de contrataciones de referencias para la rotación de referencias y el desempeño laboral, menciona que luego de una gran cantidad de investigaciones por comprender los retornos organizacionales de los programas de recomendación de empleados, particularmente con respecto a los resultados que involucran a los contratados a través del proceso de recomendación. Sin embargo, ningún trabajo ha abordado si la presencia de una referencia contratada (es decir, el candidato referido que está contratado y que trabaja en la empresa) está relacionada con los resultados de comportamiento del referido.

Basándonos en la perspectiva del enriquecimiento social, teorizamos cómo la presencia de contratación por referencias (RHP), que es el tiempo durante el cual se superponen los hechizos de empleo de la referencia y la contratación de referencia, afecta el comportamiento de la referencia.

Utilizando datos de 265 referencias en un centro de llamadas de EE.UU. encontramos que la presencia de contratación por referencias (RHP) se relacionó negativamente con la rotación voluntaria de referencias y se relacionó positivamente con el desempeño laboral de las referencias.

La contratación por referencias en un call center ayuda a que el teleoperador se acople rápidamente al puesto y a la organización, porque acelera el proceso de aprendizaje.

En Singapur, Reb, Narayanan, Chaturvedi y Ekkirala (2017), El papel mediador del agotamiento emocional en la relación de la atención plena con las intenciones de rotación y el desempeño laboral, mencionan que el estudio se realizó en un Call Center multinacional, una industria en la que las tasas de rotación son muy altas y las organizaciones recurren cada vez más a la conciencia para ayudar a sus empleados a afrontar estrés, aumentar la inteligencia emocional y desarrollar su potencial de liderazgo. Sin embargo, la actual comprensión de los mecanismos mediadores de estas relaciones es limitada. Mejorar el desempeño laboral y reducir las intenciones de rotación es importante para mejorar eficacia de la organización. El desempeño de sus

empleados obviamente importa mucho a las organizaciones. La importancia de las intenciones de rotación quizás sea menos obvia. Reteniendo empleados calificados presenta un gran desafío para muchas organizaciones, y la pérdida de personal calificado empleados debido a la salida voluntaria implica no solo la pérdida de capital humano, sino que también perturba actividades en curso e implica la necesidad de identificar, reclutar y capacitar reemplazos. Por lo tanto, tanto el desempeño de las tareas de los empleados como las intenciones de rotación sirven como importantes predictores del desempeño organizacional

1.1.2 Nivel Nacional

Bravo y Macalopú (2020), Estrategias de Endomarketing para Mejorar La Productividad del Personal de la Empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C. – Chiclayo. La empresa, brinda servicios de cobranza mediante diferentes canales de atención como cobranza telefónica y presencial, además cuenta con servicio de atención al cliente y la venta de productos y servicios; atendidos por el Contact Center. En referencia al índice de productividad, los representantes de la organización deben utilizar indicadores a fin de facilitar la medición bimestral de la productividad al personal; los mismos que deberán ser comunicados a todos sus colaboradores con el propósito de que conozcan como serán medidas sus labores diariamente y por consiguiente mejorar su desempeño y productividad.

Según el Diario Gestión (2018), CADE 2018 Jorge Toyama: Las Utilidades deberían pagarse según el desempeño y no solo por ir a laborar. Perú es uno de los pocos países del mundo con el pago de utilidad laboral obligatoria, criticó el abogado laboralista. El abogado laboralista Jorge Toyama sostuvo que está pendiente en el Perú se debería implementar una serie de medidas de flexibilización laboral que ayudarían a la formalización y a generar una mayor competitividad. Una de las propuestas que llamó la atención fue que el pago de utilidades a los trabajadores se entregue según su nivel de desempeño y solo por ir a laborar. “El Perú es uno de los pocos

países del mundo que tienen utilidad laboral obligatoria. Solo la tiene Venezuela y Ecuador. Una empresa paga utilidades de entre 5% a 10% a sus trabajadores solo por venir a trabajar. Proponemos que sea por desempeño”, señaló Toyama durante su participación en el CADE 2018.

Marcelo y Rebaza (2019), Retención y Desempeño de los Trabajadores de Contact Center en el Banco de Crédito del Perú en la Ciudad de Trujillo 2019, indica que el 54% representa el nivel medio del desempeño laboral; demostrando que los empleados no sienten compromiso con la organización a pesar que la empresa brinda oportunidades para su desarrollo para retener a su talento, por ende es necesario que el área de Recursos Humanos, gestione buenas estrategias para cambiar el clima laboral como por ejemplo capacitaciones, beneficios incremento de sueldo; de manera que los trabajadores con un buen desempeño laboral cumplirán sus metas de ventas hacia el logro de los objetivos propuestos.

Vera (2017), Rotación de Personal y su influencia en la Productividad de los Colaboradores de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo 2017. la empresa es parte del grupo Scotiabank; por lo cual brinda diferentes servicios al grupo; como el servicio de cobranza de clientes morosos que es atendido por personal de servicio al cliente del contact center; resalta que para disminuir los indicadores afectan la productividad, es necesario realizar feedback y coaching a los colaboradores; las reuniones motivarán al personal y les hará tener sentido de pertenencia; es primordial que la empresa demuestre que se preocupa por su personal y no solo por los resultados de las cobranzas ya que brinda oportunidades para todos.

Salazar (2018), Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del área rpm control Perú de la empresa Allus Global BPO Center – Chiclayo. Menciona, que el desempeño laboral de los trabajadores, es considerado como regular, a pesar que los teleoperadores son

eficaces en brindar solución al usuario final, cuentan con el conocimiento de sus procedimientos de trabajo, el correcto comportamiento ante los cambios de gestión, y la buena atención que brindan; sin embargo, reflejan escasa responsabilidad por parte de los mismos, en cuanto al cumplimiento de sus horarios laborales.

Salazar y Torres (2020), *Gestión por Procesos para Mejorar la Productividad del Personal en el Área de Consultas Generales del Centro de Contacto BCP sede Trujillo*, 2020. Indica que la productividad se optimizó restableciendo procedimiento adecuado para los casos críticos los cuales eran causales de demora para la atención del cliente; además se identificó que se debe ordenar la información; permitiendo agilizar la atención; debido a que en ocasiones el asesor recibía nuevas consultas y se demoraba mucho en resolverlas.

1.1.3 Nivel Local

Trejo (2017), La satisfacción con el trabajo tiene un efecto en el desempeño de los empleados en cuanto a productividad, ausentismo y rotación. satisfacción y productividad: en el plano individual, las pruebas indican que es la productividad la que lleva a la satisfacción. (p.159).

En una empresa de call center, se realizan ventas de suscripciones de diarios, con metas diarias, semanales y mensuales, que se deben cumplir y para ello, es necesario mantener constantemente a los teleoperadores motivados, capacitados y entrenados para así mantener un buen desempeño laboral; mediante el seguimiento permanente y continuo, se suma el resultado de las competencias, con los objetivos e indicadores esperados que se requiere de cada teleoperador de ventas.

Las habilidades de los teleoperadores son determinantes en el proceso de cierre de venta, sin embargo, existen teleoperadores muy buenos, buenos, regular, bajos y malos; por lo que la constante latente es mejorar sus habilidades, fortaleciendo sus competencias e involucrarlos con los objetivos

que requiere la empresa; y para lograrlo, la empresa utiliza herramientas de evaluación como; calidad de venta, validación de venta, capacitaciones diarias y semanales; productividad diaria, semanal, anual; así como la evaluación del desempeño que influye en la productividad de los teleoperadores de ventas.

1.2 Trabajos Previos

1.2.1 Nivel Internacional

Reinoso (2019), Diseño de un Software de Registro y Control de Productividad en el Área Back Ventas de la Empresa “American Call Center S.A. en la Ciudad de Guayaquil en el año 2018. - Guayaquil, Ecuador. La población está constituida por 12 asesores y 1 líder del back office de ventas; empleando como instrumento el cuestionario. Finalmente el inconveniente principal es que el equipo no cuenta con un sistema en donde registrar su productividad; por lo tanto es necesario automatizar la emisión de los reportes, contando para ello con un software aplicado a dicha función; por consiguiente se ha diseñado un prototipo de sistema que será utilizado por el personal, por lo cual el personal deberá estar bien capacitado; y con los conocimientos adquiridos, implementar nuevos módulos que faciliten su labor diaria y aumente su productividad.

Guzmán (2017), Programa de Capacitación Para Fortalecer La Productividad de los Representantes de Servicio al Cliente de la Cuenta de Servicio FITBIT en el Call Center Telus International en el año 2016 – Guatemala. Con respecto a la población, se eligieron a 50 asesores con edades de 19 a 25 años; el instrumento empleado fue el cuestionario. En conclusión, se requiere un programa de capacitación para los representantes de servicio al cliente; por lo cual agilizará los procesos, además ayudará a identificar los factores de motivación y velará para que las habilidades y capacidades del colaborador sean reforzadas evitando una baja en la productividad.

Delgado y Briones (2018), Análisis del Uso de las Herramientas Tecnológicas y su Incidencia en la Productividad de los Asesores BackOffice del Call Center “XYZ” en Guayaquil. La población está conformada por los 10 colaboradores que actualmente pertenecen al área de BackOffice del Call Center “XYZ” en Guayaquil, integrada por dos Supervisores: 1 Senior, 1 Junior, y los 10 asesores BackOffice dentro del área en total 12; empleando como instrumento el cuestionario. En conclusión, los teleoperadores, no poseen habilidades de agilidad al realizar sus tareas con las herramientas tecnológicas que se utilizan en el área, debido al desconocimiento del proceso de su área. Adicional a ello existen programas en el Call Center que no se utilizan y que pueden servir para poder mejorar la productividad y por ende rentabilidad.

Daquilema y Perez (2020), Diseño de la Estructura Organizacional de Contact Center para Mejorar la Eficiencia y Productividad Guayaquil, los elementos de la población de la empresa Telinteg S.A. son finitos, por tanto, solo se considerará al personal de operaciones el cual consta de 162 personas de los cuales para la muestra se tomará de forma aleatoria de 30 operadores; se utilizó el cuestionario. Para finalizar, la empresa al carecer de una correcta organización internamente hizo que exista un aumento en la rotación del personal, por ello el capital humano no realizaba de forma idónea las gestiones de cada cargo, disminuyendo así la productividad y por ende la rentabilidad.

Suàrez (2019), El Clima Laboral y su Influencia en la Productividad: Caso de Algunos Centros de Llamadas de Medellin. la población estuvo conformada por 36 participantes, empleando como instrumento el cuestionario conformado por 66 preguntas aplicado a los asesores. Para concluir, los empleados antiguos que laboran años en la empresa tienen experiencia y buena productividad, sin embargo su motivación es baja, lo que evidencia que las habilidades se adquieren con la experiencia del trabajo que se realiza cada día; a diferencia del personal nuevo y de edades inferiores a los 26 años, por tanto la motivación es vital en el desempeño y más aún los incentivos y beneficios que ofrece el trabajo en la organización.

Fray (2017), Relación entre las Formas de Reconocimientos y Desempeño Laboral de los Empleados de la Empresa SIC CONTACT CENTER S.A. en la Ciudad de Quito. La población consistió de 300 funcionarios; sin embargo solo se logro encuestar a 214, empleando como instrumento el cuestionario. En conclusión, los funcionarios de la organización deben gestionar las evaluaciones de desempeño individual o en grupo. Asimismo brindar estímulos por cumplir objetivos, promociones internas y lo que más necesitan el incentivo monetario individual siempre y cuando se sobre cumpla un objetivo específico, lo cual indica que deberían estar relacionados a la forma de reconocimiento y el desempeño Laboral.

1.2.2 Nivel Nacional

Llanca (2019), Estrategias de Satisfacción Laboral para la Mejora en el Desempeño de los Operadores de la Empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018; menciona en su tesis que la población de estudio está conformada por teleoperadores, que se dedican a contactar con potenciales clientes de Argentina; la población estuvo conformada por 220 operadores; se utilizó el cuestionario. En definitiva, el desempeño laboral es negativo por los inconvenientes que tiene el personal con algunos clientes y diferencias con los compañeros de trabajo, por lo cual el ambiente laboral no es bueno. Asimismo, el mobiliario no es cómodo, solo cuentan con dos marcadores generando cola para registrar su asistencia y por consiguiente tardanza. Además, trabajan con presión y la comunicación con los potenciales clientes no es adecuada, causando estrés y cansancio para los teleoperadores; por lo tanto, es necesario que la empresa, realice cambios para que el teleoperador sienta un ambiente laboral agradable e identificado con la empresa.

Castro y Hoyos (2018), Outsourcing y su Influencia en la Productividad de la Empresa Crédito y Cobranzas SAC – Chiclayo. Según su tesis, la población está constituida por 30 personas, empleando como instrumento el cuestionario. En resumen, una de las causas que más resaltan en la

productividad es la motivación que brinda la empresa al personal del call center. Asimismo, las habilidades de los trabajadores que puedan tener en sus actividades diarias para optimizar la gestión de cobranza y la capacitación, que ayudará a mejorar sus competencias

Desposorio (2017), los Incentivos Laborales y su influencia en la Productividad de la Empresa Call Center Teleatento del Perú SAC, Plataforma BBVA Continental, de la Ciudad de Trujillo – 2016., menciona en su tesis, que la población está conformada por 58 teleoperadores, se aplicó una encuesta utilizando la escala de Likert. En conclusión, el incentivo laboral ayuda mejora la productividad, no solo a esta empresa si no a empresas de similar rubro. Es importante que la empresa conozca que los empleados se sienten motivados con los incentivos que reciben; esta labor debe ser evaluada constantemente por Recursos Humanos; con la finalidad de premiar a sus trabajadores de acuerdo al mérito. De igual forma, brindar las herramientas que se necesiten para motivar y retener al valioso recurso humano; porque depende de su productividad para lograr los objetivos.

Chiroque (2019), Desempeño Laboral de los Gestores de Cobranza de la Empresa Vlasa S.A.C., Chiclayo 2018. menciona en su tesis que la población está constituida por los 15 gestores de cobranza; se utilizó el cuestionario. En definitiva, el desempeño laboral de los gestores de cobranza, es alto, este indicador favorece a la empresa; que deberá seguir optimizando debido a que aún existe un considerable porcentaje bajo de desempeño.

Bon y Luna (2021), Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Centro de Atención Telefónica del Banco de Crédito del Perú Agencia Trujillo – 2019. menciona en su tesis que la población está conformada por 55 empleados; empleando como instrumento el cuestionario. En resumen, el indicador del desempeño laboral de los trabajadores es bueno según con el 71% de los encuestados. Por lo tanto, el desempeño laboral se fortalece mejorando el clima organizacional; en este

sentido, la empresa debe comunicar a los empleados cuáles son sus funciones específicas, y conozcan de manera clara los objetivos que requiere la organización.

Aguilar (2018), los Incentivos Laborales y su Influencia en la Productividad de la Empresa Call Center Konecta, - Chiclayo, según en su tesis, se tiene como población de estudio al total de tele operadores de la cuenta migraciones tele ventas. La población es finita, según el sistema interno de la empresa Konecta de la ciudad Chiclayo en el año 2018, cuenta con un total de 80 tele operadores, para la variable de productividad, se utilizó el modelo y el instrumento de medición de Sprada y De Paula (2018). En conclusión se obtiene que existe un nivel medio de productividad en los colaboradores, con un porcentaje de 47.50% nivel medio de los encuestados, nivel bajo de 31.25% y nivel alto de 21.25%, debido a que los colaboradores no logran llegar a sus metas a tiempo porque en su mayoría son jóvenes y a veces ellos trabajan en horarios flexibles cumpliendo su horario, mientras que los que llegan a su meta no se esfuerzan por incrementarla; cabe destacar que en el nivel medio se encuentran hombres y mujeres; la mayoría jóvenes de hasta 25 años. En ese sentido, consideran su trabajo como un reto; afirman que a medida que aumenten los beneficios adicionales y exista más flexibilidad laboral, descansos por ocasiones especiales, los colaboradores sentirán paulatinamente no tener problemas para poder concentrarse, haciendo su trabajo más fácil sintiéndose productivos en la jornada laboral.

1.2.3 Local

Bailetti (2020), Motivación laboral y desempeño laboral en los trabajadores de un call center del Cercado de Lima 2020. menciona en su tesis que realizó la investigación en un Call Center, la población está constituida por 234 asesores; se utilizó el cuestionario. Finalmente, la motivación influye en el desempeño de los empleados; Asimismo, cuando la empresa otorga mejores

incentivos a los empleados, el desempeño laboral será alto dentro del call center.

Ortiz y Palomino (2021), Estrés Laboral y Desempeño Laboral en colaboradores de Call Center en Contexto de Pandemia, Lima 2021. Menciona en su tesis que la muestra fue de 130 colaboradores. El muestreo fue no probabilístico intencional, empleando como instrumento el cuestionario. En conclusión; las empresas del rubro del call center deberían contratar profesionales de la salud mental; con el propósito de ayudar a los asesores a mantener su estado emocional óptimo para puedan desenvolverse sin inconveniente alguno con sus compañeros de trabajo y clientes.

Barrenachea y Solis (2019), La selección de personal como factor de productividad empresarial en la atención post venta del segmento corporativo en la empresa Servicios Call Center del Perú S.A., ubicada en Cercado de Lima, 2019. Según en su tesis, la población está constituida por 78 personas; como instrumento se utilizó la encuesta conformada por 12 preguntas. De esta manera se concluye que la entrevista tradicional que se utiliza actualmente, no es la adecuada para el puesto de teleoperador en atención al cliente corporativo, porque no cumple con el perfil necesario para encontrar el candidato con las competencias que se requiere; y debe ser reemplazada por una entrevista por competencias, que permita generar un impacto positivo en los indicadores de productividad.

Quispe, Ríos y Díaz (2019), Mentoring y productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C, Cercado de Lima. Según en su tesis, la población a estudiar está conformada por 30 trabajadores; empleando como instrumento el cuestionario de 30 preguntas. En resumen, es importante la motivación al personal porque con ello mejora la productividad. Así mismo, se requiere contar con un asesor líder de equipo que cuente con los méritos necesarios para que ayude a los asesores a optimizar el indicador de productividad en la empresa.

Lozano (2017), Estrés Laboral y su Relación con el Desempeño de los Colaboradores de Teleavance S.A.C. en el distrito de Miraflores - Lima, 2017. La población está constituida por 100 colaboradores, constituyéndose solamente a los que realizan ventas telefónicas para el servicio a movistar, así como en el turno tarde, empleando como instrumento el cuestionario. Para finalizar, se debe implementar beneficios recreativos para los colaboradores y sus familias además de lograr convenios con empresas de entretenimiento y relajación del mismo modo los supervisores, necesitan desarrollar la comunicación asertiva con su equipo para lograr los objetivos personales y organizacionales, además de realizar constantemente capacitaciones para mejorar sus habilidades, actitudes y conductas, de este modo mejorar el desempeño laboral.

Yanac (2018), Relación Entre el Desempeño Laboral y Productividad en la Empresa Everis BPO Sede Zafiros - La Victoria 2018. menciona en su tesis que la muestra se tomó a la totalidad de 50 colaboradores; empleando como instrumento el cuestionario. En resumen, la organización debe entrenar al personal en técnicas relacionadas a la acción y logro, las capacitaciones ayudarán a los empleados a mejorar sus competencias y por ende su desempeño laboral, los equipos deben ser renovados constantemente, actualizar las tecnologías para facilitar las tareas del personal; adicional a ello se debe realizar evaluaciones con la finalidad de analizar la productividad de los empleados, y si han tenido bajas encontrar las debilidades para fortalecerlas; premiar al personal con incentivos que ayudarán a motivar al personal a optimizar su rendimiento y aumentar la productividad.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Definición del desempeño laboral

Silva (2018), La evaluación del desempeño se conoce básicamente como la evaluación de los empleados. Es un método por el cual se documenta y evalúa el desempeño laboral de un empleado. La evaluación justa del desempeño es un criterio importante para determinar el nivel de compromiso. (p.51).

Jones (2017), La evaluación del desempeño y la retroalimentación contribuyen a la gestión eficaz de los recursos humanos de varias formas. La evaluación del desempeño brinda a los gerentes información importante sobre la cual basar las decisiones de recursos humanos. Las decisiones sobre los aumentos salariales, las bonificaciones, los ascensos y los movimientos laborales dependen de la evaluación precisa del desempeño. (p.329).

Rodríguez, García y Cerdá (2018), El punto de cohesión entre las competencias del saber ser para la interpretación del clima organizacional, es que las competencias del saber ser son expresadas por los seres humanos durante su desempeño a través del comportamiento organizacional, dicho desempeño estimulado por diversas variables, arroja un conjunto de respuestas formando así el clima organizacional. (p.11).

Shermon (2017), La retroalimentación sobre el desempeño sigue siendo una parte fundamental para establecer la satisfacción laboral del agente. La lógica es sólida si un agente no está comprometido e informado sobre su desempeño, ¿cuál es la motivación para el éxito? El punto es que los gerentes nunca sabrán realmente qué podría marcar la diferencia para un empleado individual hasta que se tomen el tiempo para preguntar. (p.198).

Alles (2015), La evaluación de desempeño es un beneficio para el empleado. Las organizaciones que logran exitosos modelos en la materia mejoran en todos los aspectos, desde el clima laboral hasta los índices que miden la rotación y calidad de vida del personal. Y, desde ya, también optimizan el logro de los objetivos organizaciones. (p.345).

1.3.2 Pasos de una evaluación de desempeño

Alles (2015), En grandes trazos los pasos son: El primer paso es la definición del modelo de competencias: para luego describir los puestos de la

organización. Una evaluación solo puede realizarse en relación con el puesto; es necesario que el evaluador y el evaluado comprendan su contenido. Evaluar el desempeño en función del puesto: para ello se sugiere fijar criterios objetivos de evaluación con una escala que sea previamente conocida por el empleado. Retroalimentación: comentar el desempeño y los progresos del colaborador. (p.315).

1.3.3 Definición de la variable desempeño laboral

Alles (2015), El análisis del desempeño, entre sus objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos. (p.310).

1.3.3.1 Dimensiones de desempeño laboral

1.3.3.1.1 Comunicación

Alles (2016), capacidad para escuchar y entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por los demás a fin de alcanzar los objetivos organizacionales. (p.172).

1.3.3.1.2 Trabajo en equipo

Alles (2016), capacidad para colaborar con los demás, formar parte de un grupo y trabajar con otras áreas de la organización con el propósito de alcanzar, en conjunto, la estrategia organizacional, subordinar los intereses personales a los objetivos grupales. (p.195).

1.3.3.1.3 Orientación al cliente

Alles (2016), orientación al cliente interno y externo, capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un

cliente y/o conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos, que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. (p.184).

1.3.3.1.4 Pasión por los resultados y excelencia en el trabajo.

Alles (2016), Comportamientos propios y/o de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos. (p.183).

1.3.3.1.5 Soluciones creativas

Voltes (2019), conviene no perder de vista que cuando en la empresa se pide creatividad, se refiere a que el empleado aporte soluciones creativas para los problemas, encargos o incertidumbres que se planteen, es decir, una cierta creatividad, limitada a lo que interesa. (p.216).

1.3.4 Definición de productividad

Wear (2020), La productividad laboral es la cantidad de bienes y servicios generados por los trabajadores en un período dado de tiempo. Está influenciado por tres cosas principales: inversión, uso de tecnología y niveles de habilidad de los trabajadores. (pag.3).

Wautelet (2017), La productividad significa lograr más con menos. El papel de los empleados en la organización se ha vuelto de vital importancia a través del creciente reconocimiento de que el capital humano es la fuente clave de conocimiento e innovación que conduce al crecimiento sostenible y que los aportes de los empleados contribuyen en gran medida a la productividad de la empresa. En este contexto, la gestión eficaz de las personas en el trabajo,

especialmente la motivación de los empleados, se han convertido en factores clave para el éxito de las empresas. (pag.1).

Kimuyo (2018), La productividad mejorada en el trabajo se registra cuando los empleados tienen una motivación dada a la propiedad en comparación con los malos resultados observados cuando se les proporciona poca o ninguna motivación. El elemento principal de la gestión en todos los niveles reside en la motivación de los empleados. (p.3).

Arulrajah (2017), Las inversiones en capital humano pueden incrementar la productividad de los empleados. Los resultados de una investigación de Cooke y Saini (2010), revelaron que Las prácticas de gestión de recursos humanos más utilizadas para respaldar las estrategias comerciales orientadas a la innovación y la productividad fueron la capacitación y desarrollo, esquemas de sugerencias, recompensas y reconocimientos a los empleados e iniciativas de calidad. (p.422).

Iravani (2020), La productividad evalúa la eficiencia con la que se utilizan los recursos de un proceso para convertir las entradas en salidas. Se define simplemente como la relación entre salidas y entradas. (p.67).

Juez, J. (2020). El aumento de la productividad es muy importante porque permite que la calidad de vida social mejore. Sea de forma natural o jurídica, la productividad es el factor que determina el crecimiento económico. (p.72).

1.3.5 Factores que determinan la productividad.

Físico, (2019). **¿Dé qué factores depende la productividad?** Existen varios factores que determinan la productividad:

Formación. Cualquier persona trabajadora realizará mejor sus tareas si tiene una formación adecuada, conocimientos de idiomas, si sabe utilizar

programas informáticos o si cuenta con un determinado máster, entre otros aspectos.

Experiencia. Todos aprendemos a desarrollar nuestras labores con el paso del tiempo. ¿Crees que tu profesor o profesora impartió igual de bien la primera clase que la que te está dando hoy? ¿Crees que una neurocirujana operó con igual destreza el primer día que los siguientes?.

Maquinaria, inversión. La inversión en bienes de capital es muy importante. Es fácil entender que si somos administrativos, por ejemplo, podremos desempeñar mejor nuestro trabajo, buscar información y procesarla o levantar actas de una reunión si contamos con buenos recursos, como tener ordenadores avanzados.

Motivación. Cualquier persona trabajadora motivada es más productiva que alguien que no lo esté. Existen múltiples factores que pueden motivar a las personas; el sueldo, la formación, la promoción, las expectativas de continuidad en la empresa, el reconocimiento del trabajo bien hecho, etc. (p.72).

1.3.6 Definición de la variable productividad

Alles (2016), Capacidad para alcanzar resultados, caracterizándose por la eficiencia y calidad de su desempeño. (p. 188).

1.3.6.1 Dimensiones de productividad

1.3.6.1.1 Calidad

Alles (2016), Calidad y Mejora continua, capacidad para optimizar los recursos disponibles – personas, materiales, etc. (p.167).

1.3.6.1.2 Rentabilidad

Alles (2016), Capacidad para constituirse en un referente por su compromiso con la rentabilidad y el crecimiento sostenido de la organización. (p.130).

1.3.6.1.3 Condiciones físicas.

Hernández (2020). Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo: la iluminación, el sonido, la relación con su capacidad para afrontar nuevos métodos o una nueva tecnología. (p.01).

1.3.6.1.4 Ergonomía

Hernández (2020). Se refiere a la importancia de realizar un estudio a través del cual se identifiquen las necesidades de máquinas, herramientas y equipos adecuados a las características humanas para lograr mayor comodidad y eficacia a la hora de realizar el trabajo. Es decir, que el trabajador no se vea obligado a realizar mayor esfuerzo del necesario para realizar la tarea encomendada, poniendo en riesgo su salud. (p.02).

1.4 Formulación del Problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y productividad en una empresa de Call Center, Lima - 2018?

1.5 Justificación e importancia de la investigación.

La investigación permitirá evaluar qué el buen desempeño laboral es un resultado positivo en la productividad y beneficios para los teleoperadores de ventas. El buen desempeño laboral si influye en la productividad de las ventas diarias, y son fuente de ingreso para los teleoperadores de ventas y la organización.

1.5.1 Justificación Social

De las encuestas se obtuvieron datos para conocer lo que necesitan los teleoperadores para realizar sus actividades diarias; y de esta manera se sientan motivados y cómodos; ya sea que los empleados satisfechos son más eficaces para lograr los objetivos propuestos por la organización.

1.5.2 Justificación Metodológica

Se realizarán encuestas que ayudarán a recolectar información de los teleoperadores, con los cuales se podrá conocer que los teleoperadores de ventas, productivos, competentes, capacitados, entrenados y motivados, mejoran su desempeño laboral y productividad, y con ello se logrará la satisfacción de los clientes y potenciales clientes, fundamental para el éxito de la organización.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

Existe una relación significativa entre el desempeño laboral y productividad en una empresa de Call Center, Lima – 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación entre el desempeño laboral y productividad en una empresa de Call Center, Lima – 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos

- 1.- Diagnosticar el nivel de desempeño laboral en una empresa de Call Center, Lima.
- 2.- Determinar el nivel de productividad en una empresa de Call Center, Lima.
- 3.- Indicar los factores del desempeño laboral que se relaciona

con la productividad en una empresa de Call Center, Lima

II MATERIAL Y METODOS

2.1 Tipo y diseño de la investigación

2.1.1 Tipo de investigación

La investigación es de un enfoque cuantitativo, debido a que emplea la recolección de datos para cuantificarlos e interpretar los resultados.

Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, y Casana, (2019). Se denomina enfoque cuantitativo cuando se utiliza la recolección de datos informativos con el propósito de contrastar una hipótesis. (p.12).

El tipo de estudio es básico, solo diagnostica el problema.

Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, (2019), Se dice que es básica por qué sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica; y fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia. (p.134).

2.1.2 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental, porque no se modificó la realidad. Se recogió la información en su contexto natural, en relación a las dos variables en estudio.

Hernández y Mendoza (2018), Indican que los estudios no experimentales se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. (p.214).

Es un diseño transversal, correlacional ya que busca analizar su incidencia o interrelación de variables medidas en una muestra, en un único momento del tiempo.

Hernández y Mendoza (2018), Transversal correlacional o causal. Estos diseños son útiles para establecer relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. (p.217).

2.2 Población y muestra.

2.2.1 Población

Hernández y Mendoza (2018), Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. (p.237).

La población a estudiar está constituida por 108 teleoperadores de ventas quienes cuentan con edades de 18 a 62 años, en una empresa de Call Center, Lima.

2.2.2 Muestra

Hernández y Mendoza (2018), En la ruta cuantitativa, una muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población (de manera probabilística, para que puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población. (p. 235).

De acuerdo a los resultados se obtuvo una muestra de 47 teleoperadores de ventas y se determinó por el muestreo probabilístico aleatorio simple para estimar la media proporcional para variables cuantitativas de poblaciones finitas.

$$N = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$N = \frac{108 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (108-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 84.84$$

Se ajusta a

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = \frac{84.84}{1 + \frac{84.84}{108}} = 47$$

Dónde:

Muestran(n)	
Nivel de confiabilidad	95%
Población(N)	108
Valor de distribución(Z)	1.96
Precisión o error de muestreo del $\pm 5\%$ (e)	± 0.05
Porcentaje de aceptación (p)	0.5
Porcentaje de no aceptación (q)	0.5

Criterios de inclusión

- Teleoperadores con asistencia regular condición full y part time.
- Teleoperadores con contrato mínimo de 3 meses a 8 años.

Criterios de exclusión

- Teleoperadores de la empresa de un call center, Lima, se excluyeron, colaboradores de vacaciones o con licencia con o sin goce de haber.

2.3 Variables y Operacionalización.

Operacionalización: Hernández y Mendoza (2018), La operacionalización se fundamenta en la definición conceptual y operacional de la variable. (p.282).

Variable: Desempeño Laboral

Dincer (2021), La evaluación del desempeño laboral se basa en la evaluación del desempeño de las personas relevantes como grupo, en base a los resultados del trabajo realizado dentro de la empresa. (p.392).

Tabla 1

Desempeño laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento de Recolección de datos
Desempeño Laboral	Comunicación	¿A los colaboradores les gusta escuchar e intercambiar ideas?	1	Técnica: Encuesta
		¿Los colaboradores utilizan correctamente los canales de comunicación?	2	
		¿Los colaboradores controlan sus emociones?	3	
		¿Los colaboradores comunican efectivamente sus ideas?	4	
	Trabajo en Equipo	¿Los colaboradores tienen el espíritu de colaboración?	5	
		¿Los colaboradores cuentan con actitudes y disposición para lograr cambios y mejoras?	6	
		¿Los colaboradores realizan el trabajo sin demora?	7	Instrumento: Cuestionario
		¿Los colaboradores respetan y valoran las ideas de los demás?	8	
	¿Los colaboradores escuchan activamente las necesidades de los clientes?	9		
	¿Cuenta con actitud de total disponibilidad con el cliente?	10		
	Orientación al Cliente	¿Participan los colaboradores en las actividades que realiza la empresa para mejorar la atención del cliente?	11	
		¿Los colaboradores toman acciones rápidas para atender al cliente?	12	
		¿Los colaboradores se rigen por parámetros que exige el área de ventas?	13	
		¿Los colaboradores buscan generar valor agregado a su labor de trabajo diario?	14	
	Pasión por los resultados y excelencia en el trabajo	¿Los colaboradores poseen un alto grado de responsabilidad y compromiso con la venta diaria?	15	
		¿En la empresa se realiza la autoevaluación con el fin de mejorar el desempeño en las ventas?	16	

	¿Los colaboradores muestran flexibilidad para transformar problemas en oportunidades?	17
	¿Los colaboradores poseen apertura para la adaptabilidad?	18
Soluciones Creativas	¿La empresa promueve espacios para encontrar soluciones? Con los conocimientos adquiridos	19
	¿Usted, identifica mejoras para generar más ventas?	20

Variable 2: Productividad

Pucheu (2021), La productividad está determinada por varios factores, incluyendo la tecnología aplicada, la organización del trabajo, las capacidades de los trabajadores y la capacidad empresarial para innovar y generar productos de mayor valor.(p.419).

Tabla 2

Productividad

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento de Recolección de datos
Productividad	Ergonomía	¿Las sillas y módulos en donde se labora son adecuados para trabajar con comodidad?	1	Técnica: Encuesta
		¿El módulo de trabajo cuenta con suficiente espacio para trabajar con comodidad?	2	
		¿Las computadoras, Monitor, CPU, Teclado, Auriculares se encuentran operativos para realizar nuestro trabajo?	3	
	Condiciones Físicas	¿El aire acondicionado es adecuado para desempeñar nuestro trabajo con comodidad?	4	Instrumento: Cuestionario
		¿La iluminación del ambiente de nuestra área es adecuada para realizar mi trabajo?	5	
	Calidad	¿Los colaboradores reciben capacitaciones constantes para vender y atender al cliente?	6	
		¿Los colaboradores reciben materiales de trabajo, guiones, manejo de objeciones, etc. para realizar su trabajo?	7	
	Rentabilidad	¿Los colaboradores reciben premios por exceder la meta de ventas?	8	
		¿La empresa otorga beneficios	9	

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Hernández y Mendoza (2018), La recolección de los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que te conduzcan a reunir datos con un propósito específico. (p.265).

Técnica: La Encuesta

Carhuancho, Nolasco, Sicheri, Guerrero, y Casana, (2019), La encuesta se caracteriza por ser práctica y de una sola aplicación; procede a otorgar el instrumento a cada persona y espera a que culminen, no existirá en ningún momento la intervención. (p.68).

La técnica utilizada es la encuesta, que permitirá aplicar una serie de preguntas que serán respondidas por los teleoperadores de ventas y evaluar ambas variables; la misma que tuvo compuesta por 30 ítems.

Instrumento: El cuestionario.

Hernández y Mendoza (2018), escalamiento tipo Likert este método fue desarrollado por Rensis Likert en 1932; sin embargo, se trata de un enfoque vigente y bastante popularizado. Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. (p.312).

Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario uno para cada variable con tipo de escala de Likert, con las siguientes alternativas:

(5 puntos) Siempre

(4 puntos) Casi siempre

- (3 puntos) A veces
- (2 puntos) Casi nunca
- (1 punto) Nunca

2.4.1 Validez del instrumento

El instrumento fue validado por el juicio de tres expertos en investigación, conocedores del tema a tratar.

Hernández y Mendoza (2018), La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide con exactitud la variable que verdaderamente pretende medir. Es decir, si refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos. (p.268).

2.4.2 Confiabilidad del instrumento

Hernández y Mendoza (2018), Confiabilidad o fiabilidad: grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes en la muestra o casos. (p.268).

Para la confiabilidad del instrumento se empleó la prueba de consistencia interna alfa de Cronbach, resultados obtenidos por medio del software de estadística SPSS V25 y se procesó en el Microsoft Office Profesional Plus Excel 2019.

Los instrumentos fueron sometidos a una prueba piloto compuesta por 47 teleoperadores de ventas y se determinó la confiabilidad con el coeficiente de alfa de cronbach, resultados obtenidos a través del software SPSS V25 y procesados en el Microsoft Office Profesional Plus Excel 2019.

Tabla 3

Resumen de procesamiento de datos

		N	%
Casos	Válido	47	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	47	100.0

*Estadísticas de
fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.938	30

Yockey (2018), los valores del coeficiente alfa suelen oscilar entre 0 y 1, y los valores más altos indican una mayor coherencia interna entre un conjunto de elementos. (p.47).

Tabla 4

Tabla de valores del coeficiente de alfa de cronbach

Valor	Nivel
.90 y superior	Excelente
.80 - .89	Bueno
.70 - .79	Regular
.60 - .69	Marginal
.59 y menos	Deficiente

Con respecto a los resultados obtenidos, podemos mencionar que el alfa de cronbach tiene un valor de fiabilidad de 0.938 y concuerda con lo mencionado por Yockey (2018), dicho resultado se ubica >9 determinando un nivel excelente, quiere decir que el instrumento es confiable.

Tabla 5

Estadística de fiabilidad de la variable desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad Desempeño Laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.924	20

Tabla 6

Estadística de fiabilidad de la variable productividad

Estadísticas de fiabilidad	
Productividad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.869	10

Entonces, validando la teoría de Yockey (2018), el cuestionario relacionado con el desempeño laboral alcanzó el valor del alfa de cronbach de 0.924 y la productividad alcanzó el valor del alfa de cronbach de 0.869 lo que demuestra una fuerte relación entre las preguntas y por lo tanto el instrumento es confiable; resultados obtenidos utilizando el software de estadística SPSS V25 y procesados en el Microsoft Office Profesional Plus Excel 2019.

2.5 Procedimientos de análisis de datos

Hernández y Mendoza (2018), Siempre que se pretenda efectuar análisis estadístico se requiere codificar las respuestas de los participantes en las preguntas del cuestionario, y debemos recordar que esto significa asignarles símbolos o valores numéricos. (p.296).

Para procesar la información, se realizó lo siguiente:

1. Organizar el trabajo a realizar
2. Recolectar las encuestas de los teleoperadores
3. Clasificar las encuestas
4. Registrar la información en el software de estadística SPSS V25
5. Procesar la información en el Microsoft Office Profesional Plus Excel 2019
6. Analizar los resultados.

2.6 Criterios éticos

Hernández y Mendoza (2018), Los éticos en el sentido de que el investigador debe reflexionar sobre las posibles consecuencias que tendría que el participante hable de ciertos temas. (p. 492).

Confidencialidad; Se aseguró la protección de la identidad de las personas que participaron en la investigación.

Objetividad; El análisis de la situación encontrada se basó en criterios técnicos e imparciales.

Originalidad; Se citó las fuentes bibliográficas de la información mostrada, a fin de demostrar la inexistencia de plagio intelectual.

Veracidad; La información mostrada es verdadera, cuidando la confidencialidad de ésta.

En el presente estudio se protegió la identidad de los participantes y se tomó en cuenta las consideraciones éticas pertinentes, como la participación libre, respeto, consentimiento informado, confidencialidad y anonimato de la información.

2.7 Criterios de rigor científico

Hernández y Mendoza (2018), Una buena investigación es aquella que disipa dudas con el uso del método científico, es decir, clarifica las relaciones entre variables que afectan al fenómeno bajo estudio, con la finalidad de asegurar la validez y confiabilidad de sus resultados. (p.158).

Confiabilidad: Se procesaron los cálculos estadísticos para determinar el nivel de consistencia interna de los instrumentos de recolección de datos.

Validación: A través de Juicio de Expertos, se validaron los instrumentos de recolección de datos de acuerdo a las dos variables de la investigación.

III RESULTADOS

3.1 Resultados de tablas

A continuación, se presentan los resultados de la investigación aplicada a los 47 teleoperadores de ventas, en un call center, Lima.

Tabla 7

Distribución de la población según características

Indicador	Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Edad	18-28	19	40.4	40.4	40.4
	29-32	5	10.6	10.6	51.1
	32-50	18	38.3	38.3	89.4
	51-62	5	10.6	10.6	100.0
	Total	47	100.0	100.0	
Sexo	Masculino	8	17.0	17.0	17.0
	Femenino	39	83.0	83.0	100.0
	Total	47	100.0	100.0	
Condición	Full Time	26	55.3	55.3	55.3
	Part Time	21	44.7	44.7	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

En la siguiente tabla 7 se detalla que 40.4% constituido por edades de 18 a 28 años, el 83.0% son del sexo femenino y 55.3% full time, debido a que predomina el personal femenino en ambos turnos,

Tabla 8

Resumen de la variable desempeño laboral

Descripción	Comunicación		Trabajo en Equipo		Orientación al Cliente		Pasión por los resultados		Soluciones Creativas	
	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Casi Nunca	0	0	1	2.1	1	2.1	0	0	1	2.1
A Veces	8	17.0	5	10.6	2	4.3	4	8.5	8	17.0
Casi Siempre	31	66.0	30	63.8	12	25.5	18	38.3	22	46.8
Siempre	8	17.0	11	23.4	32	68.1	25	53.2	16	34.0
Total	47	100.0	47	100.0	47	100.0	47	100.0	47	100.0

En la tabla 8 se muestra que 66.0% casi siempre los teleoperadores de venta cuentan con buena comunicación ya que el supervisor facilita las tareas a los teleoperadores; 63.8% casi siempre el trabajo en equipo es óptimo porque los teleoperadores y el supervisor se apoyan para realizar sus actividades diarias; en orientación al cliente se obtiene 68.1% siempre ya que orientando adecuadamente al cliente sobre los productos se convierte en una venta recurrente; el 53.2% siempre los teleoperadores sienten pasión por los resultados pues se otorgan premios por el sobre cumplimiento de venta y 46.8% casi siempre en soluciones creativas debido a que los teleoperadores conocen el producto, aplicativos, procesos y ante cualquier eventual inconveniente, se soluciona para obtener resultados positivos en cierres de venta.

Tabla 9

Cuadro resumen de la dimensión comunicación

Indicador	Valoración	Frecuencia	frecuencia (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
¿A los colaboradores les gusta escuchar e intercambiar ideas?	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi				
	Nunca	2	4.3	4.3	4.3
	A Veces	25	53.2	53.2	57.4
	Casi				
	Siempre	13	27.7	27.7	85.1
	Siempre	7	14.9	14.9	100.0
¿Los colaboradores utilizan correctamente los canales de comunicación?	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi				
	Nunca	4	8.5	8.5	8.5
	A Veces	11	23.4	23.4	31.9
	Casi				
	Siempre	22	46.8	46.8	78.7
	Siempre	10	21.3	21.3	100.0
¿Los colaboradores controlan sus emociones?	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi				
	Nunca	2	4.3	4.3	4.3
	A Veces	12	25.5	25.5	29.8
	Casi				
	Siempre	24	51.1	51.1	80.9
	Siempre	9	19.1	19.1	100.0
¿Los colaboradores comunican efectivamente sus ideas?	Nunca	1	2.1	2.1	2.1
	Casi				
	Nunca	1	2.1	2.1	4.3

A Veces	20	42.6	42.6	46.8
Casi				
Siempre	16	34.0	34.0	80.9
Siempre	9	19.1	19.1	100.0
Total	47	100.0	100.0	

En la tabla 9, se evidencia que 53.2% a veces les gusta escuchar e intercambiar ideas y 0.0% nunca de esta manera mejoran el aprendizaje en equipo; 46.8% casi siempre utilizan los canales de comunicación y 0.0% nunca, pues les permite facilitar su trabajo; 51.1% casi siempre controlan sus emociones y 0.0% nunca, las ventas son por contacto telefónico y deben estar enfocados y atentos en lo que requiera el cliente; 42.6% a veces comunican efectivamente sus ideas y el 2.1% nunca, ya que les facilita en sus actividades diarias.

Tabla 10

Cuadro resumen de la dimensión trabajo en equipo

Indicador	Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
¿Los colaboradores tienen el espíritu de colaboración?	Nunca	1	2.1	2.1	2.1
	Casi				
	Nunca	1	2.1	2.1	4.3
	A Veces	17	36.2	36.2	40.4
	Casi				
	Siempre	19	40.4	40.4	80.9
	Siempre	9	19.1	19.1	100.0
Total	47	100.0	100.0		
¿Los colaboradores cuentan con actitudes y disposición para lograr cambios y mejoras?	Nunca	1	2.1	2.1	2.1
	Casi				
	Nunca	1	2.1	2.1	4.3
	A Veces	9	19.1	19.1	23.4
	Casi				
	Siempre	30	63.8	63.8	87.2
	Siempre	6	12.8	12.8	100.0
Total	47	100.0	100.0		
¿Los colaboradores realizan el trabajo sin demora?	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi				
	Nunca	2	4.3	4.3	4.3
	A Veces	14	29.8	29.8	34.0
	Casi				
	Siempre	24	51.1	51.1	85.1
	Siempre	7	14.9	14.9	100.0
Total	47	100.0	100.0		
¿Los colaboradores respetan	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi				

y valoran las ideas de los demás?	Nunca	1	2.1	2.1	2.1
	A Veces	15	31.9	31.9	34.0
	Casi Siempre	26	55.3	55.3	89.4
	Siempre	5	10.6	10.6	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

En esta tabla 10 se muestra que 40.4% casi siempre tienen el espíritu de colaboración y 2.1% nunca, debido a que los teleoperadores con experiencia brindan soporte a los nuevos ingresos y se apoyan mutuamente; 63.8% casi siempre tienen disposición de lograr cambios y 2.1% nunca, el feedback es importante en toda organización para el logro de los objetivos; 51.1% casi siempre los teleoperadores realizan el trabajo sin demora y 0.0% nunca, para seguir vendiendo y registrar la información en los sistemas; cumpliendo así su cuota de venta del día; 55.3% casi siempre valora y respeta las ideas de los demás y 0.0% nunca, toda propuesta es bienvenida en el equipo.

Tabla 11

Cuadro resumen de la dimensión orientación al cliente

Indicador	Valoración	Frecuencia	frecuencia (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
¿Los colaboradores escuchan activamente las necesidades de los clientes?	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi Nunca	2	4.3	4.3	4.3
	A Veces	5	10.6	10.6	14.9
	Casi Siempre	22	46.8	46.8	61.7
	Siempre	18	38.3	38.3	100.0
	Total	47	100.0	100.0	
	¿Cuenta con actitud de total disponibilidad con el cliente?	Nunca	1	2.1	2.1
Casi Nunca		1	2.1	2.1	4.3
A Veces		3	6.4	6.4	10.6
Casi Siempre		15	31.9	31.9	42.6
Siempre		27	57.4	57.4	100.0
Total		47	100.0	100.0	
¿Participan los colaboradores en las actividades que realiza la empresa para mejorar la atención del cliente?		Nunca	1	2.1	2.1
	Casi Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	A Veces	7	14.9	14.9	17.0
	Casi Siempre	20	42.6	42.6	59.6
	Siempre	19	40.4	40.4	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

¿Los colaboradores toman acciones rápidas para atender al cliente?	Nunca	1	2.1	2.1	2.1
	Casi				
	Nunca	1	2.1	2.1	4.3
	A Veces	5	10.6	10.6	14.9
	Casi				
	Siempre	21	44.7	44.7	59.6
	Siempre	19	40.4	40.4	100.0
Total	47	100.0	100.0		

En la tabla 11 se evidencia que 46.8% casi siempre escucha atentamente las necesidades del cliente y 0.0% nunca, debido a que los teleoperadores asesoran al cliente con el producto adecuado a sus necesidades; 57.4% siempre cuentan con actitud de disponibilidad al cliente y 2.1% nunca, la empatía es referente para venta de nuevos productos y clientes; 42.6% casi siempre participan en las actividades que realiza la empresa y 2.1% nunca, la empresa brinda capacitaciones para mejorar su performance y desarrollo personal del colaborador; 44.7% casi siempre los colaboradores toman acciones rápidas para atender al cliente y 2.1% nunca, debido a que cada contacto es una posible venta de la cual se benefician los colaboradores y la organización.

Tabla 12

Cuadro resumen de la dimensión pasión por los resultados

Indicador	Valoración	Frecuencia	frecuencia (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
¿Los colaboradores se rigen por parámetros que exige el área de ventas?	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi				
	Nunca	1	2.1	2.1	2.1
	A Veces	4	8.5	8.5	10.6
	Casi				
	Siempre	23	48.9	48.9	59.6
	Siempre	19	40.4	40.4	100.0
Total	47	100.0	100.0		
¿Los colaboradores buscan generar valor agregado a su labor de trabajo diario?	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi				
	Nunca	1	2.1	2.1	2.1
	A Veces	7	14.9	14.9	17.0
	Casi				
	Siempre	24	51.1	51.1	68.1
	Siempre	15	31.9	31.9	100.0
Total	47	100.0	100.0		
¿Los colaboradores poseen un alto grado de responsabilidad y	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi				
	Nunca	0	0.0	0.0	0.0

compromiso con la venta diaria?	A Veces	3	6.4	6.4	6.4
	Casi Siempre	21	44.7	44.7	51.1
	Siempre	23	48.9	48.9	100.0
	Total	47	100.0	100.0	
¿En la empresa se realiza la autoevaluación con el fin de mejorar el desempeño en las ventas?	Nunca	2	4.3	4.3	4.3
	Casi Nunca	2	4.3	4.3	8.5
	A Veces	12	25.5	25.5	34.0
	Casi Siempre	20	42.6	42.6	76.6
	Siempre	11	23.4	23.4	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

En esta tabla 12 se muestra que 48.9% casi siempre los teleoperadores se rigen por los parámetros y 0.0% nunca, debido a que utilizan las pautas establecidas de comunicación con el cliente de acuerdo a las capacitaciones brindadas por el área de calidad; 51.1% casi siempre buscan generar valor a su trabajo y 0.0% nunca, los teleoperadores reciben incentivos por el logro de venta diaria, mensual y anual; 48.9% siempre son responsables y 0.0% nunca, al cumplir su objetivo de venta generan más ingresos para su hogar; 42.6% casi siempre la empresa realiza autoevaluaciones y 4.3% nunca; la empresa desea conocer cómo se siente el colaborador en la organización, con la finalidad de conocer sus necesidades y fortalecer sus conocimientos.

Tabla 13

Cuadro resumen de la dimensión soluciones creativas

Indicador	Valoración	Frecuencia	frecuencia (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
¿Los colaboradores muestran flexibilidad para transformar problemas en oportunidades?	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi Nunca	4	8.5	8.5	8.5
	A Veces	10	21.3	21.3	29.8
	Casi Siempre	20	42.6	42.6	72.3
	Siempre	13	27.7	27.7	100.0
	Total	47	100.0	100.0	
¿Los colaboradores poseen apertura para la adaptabilidad?	Nunca	1	2.1	2.1	2.1
	Casi Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	A Veces	13	27.7	27.7	29.8
	Casi Siempre	17	36.2	36.2	66.0
	Siempre	16	34.0	34.0	100.0
	Total	47	100.0	100.0	
¿La empresa promueve espacios	Nunca	1	2.1	2.1	2.1

para encontrar soluciones?	Casi				
	Nunca	5	10.6	10.6	12.8
	A Veces	17	36.2	36.2	48.9
	Casi				
	Siempre	14	29.8	29.8	78.7
	Siempre	10	21.3	21.3	100.0
	Total	47	100.0	100.0	
Con los conocimientos adquiridos ¿Usted, identifica mejoras para generar más ventas?	Nunca	2	4.3	4.3	4.3
	Casi				
	Nunca	2	4.3	4.3	8.5
	A Veces	12	25.5	25.5	34.0
	Casi				
	Siempre	17	36.2	36.2	70.2
	Siempre	14	29.8	29.8	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

En la tabla 13 se evidencia que 42.6% casi siempre transforman los problemas en oportunidades y 0.0% nunca, ya que ante cualquier eventual inconveniente lo resuelven en coordinación con su supervisor; 36.2% casi siempre cuentan con apertura de adaptabilidad ante cualquier cambio que requiera la empresa y 2.1% nunca, están dispuestos ante cualquier cambio que requiera la organización, como cambio de sistemas, aplicativos de esta manera los ayuda a mejorar sus actividades diarias; 36.2% a veces la empresa promueve espacios y 2.1% nunca, para crear soluciones a través de reuniones mensuales con el equipo y supervisores; el 36.2% casi siempre identifica mejoras para generar ventas y 4.3% nunca, en cada contacto de llamada de venta se solicitan referidos para agendarlos y ofrecer el catálogo de productos y por ende cerrar ventas.

Tabla 14

Cuadro resumen de la variable productividad

Descripción	Condiciones							
	Ergonomía		Físicas		Calidad		Rentabilidad	
	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
Nunca	2	4.3	0	0	1	2.1	0	0
Casi								
Nunca	4	8.5	1	2.1	0	0	3	6.4
A Veces	12	25.5	4	8.5	5	10.6	11	23.4
Casi								
Siempre	19	40.4	20	42.6	14	29.8	15	31.9
Siempre	10	21.3	22	46.8	27	57.4	18	38.3
Total	47	100.0	47	100.0	47	100.0	47	100.0

En tabla 14 se muestra que el 40.4% casi siempre la comodidad es óptima para trabajar; 46.8% siempre las condiciones físicas son agradables en el ambiente de trabajo; 57.4% siempre en calidad pues los teleoperadores reciben capacitaciones semanalmente por las promociones, concursos y beneficios, que se brindan a los clientes, así como el refuerzo y técnicas de ventas; 38.3% siempre en rentabilidad, debido a que los teleoperadores reciben bonos y vales adicionales por el logro de objetivo en ventas.

Tabla 15

Cuadro resumen de la dimensión ergonomía

Descripción	Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
¿Las sillas y módulos en donde se labora son adecuados para trabajar con comodidad?	Nunca	4	8.5	8.5	8.5
	Casi	7	14.9	14.9	23.4
	Nunca				
	A Veces	6	12.8	12.8	36.2
	Casi				
	Siempre	24	51.1	51.1	87.2
	Siempre	6	12.8	12.8	100.0
Total	47	100.0	100.0		
¿El módulo de trabajo cuenta con suficiente espacio para trabajar con comodidad?	Nunca	4	8.5	8.5	8.5
	Casi				
	Nunca	4	8.5	8.5	17.0
	A Veces	5	10.6	10.6	27.7
	Casi				
	Siempre	18	38.3	38.3	66.0
	Siempre	16	34.0	34.0	100.0
Total	47	100.0	100.0		
¿Las computadoras, monitor, CPU, teclado, auriculares se encuentran operativos para realizar nuestro trabajo?	Nunca	10	21.3	21.3	21.3
	Casi				
	Nunca	8	17.0	17.0	38.3
	A Veces	17	36.2	36.2	74.5
	Casi				
	Siempre	6	12.8	12.8	87.2
	Siempre	6	12.8	12.8	100.0
Total	47	100.0	100.0		

En la tabla 15 se evidencia que 51.1% casi siempre el mobiliario es bueno y 8.5% nunca pues facilita el trabajo de los teleoperadores y cuando se requiere se solicitan los cambios respectivos con el área de servicio y mantenimiento; 38.3% casi siempre cuenta con espacio adecuado y 8.5% nunca, ya que se cuenta con módulos establecidos para trabajar adecuadamente dentro de un call center; el 36.2% a veces los equipos de cómputo están en óptimas y 21.3% nunca, los

equipos se utilizan constantemente en doble turno y cuando se requieren se soluciona con el cambio de equipo y accesorios que se requieran; en coordinación con las áreas especializadas en mantenimiento de equipos.

Tabla 16

Cuadro resumen de la dimensión condiciones físicas

Descripción	Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
¿El aire acondicionado es adecuado para desempeñar nuestro trabajo con comodidad?	Nunca	1	2.1	2.1	2.1
	Casi				
	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	A Veces	4	8.5	8.5	10.6
	Casi				
	Siempre	20	42.6	42.6	53.2
	Siempre	22	46.8	46.8	100.0
	Total	47	100.0	100.0	
¿La iluminación del ambiente de nuestra área es adecuada para realizar mi trabajo?	Nunca	1	2.1	2.1	2.1
	Casi				
	Nunca	4	8.5	8.5	10.6
	A Veces	9	19.1	19.1	29.8
	Casi				
	Siempre	18	38.3	38.3	68.1
	Siempre	15	31.9	31.9	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

En la tabla 16 se muestra que 46.8% siempre el aire acondicionado se encuentra en óptimas condiciones y 2.1% nunca, los equipos siempre se encuentran en temperatura óptima para un grato ambiente de trabajo; 38.3% casi siempre la iluminación del ambiente es buena y 2.1% nunca, para facilitar una adecuada visión en las actividades diarias del teleoperador de ventas, porque existe un servicio de mantenimiento las 24 horas del día.

Tabla 17*Cuadro resumen de la dimensión calidad*

Descripción	Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
¿Los colaboradores reciben capacitaciones constantes para vender y atender al cliente?	Nunca	1	2.1	2.1	2.1
	Casi				
	Nunca	1	2.1	2.1	4.3
	A Veces	8	17.0	17.0	21.3
	Casi				
	Siempre	13	27.7	27.7	48.9
	Siempre	24	51.1	51.1	100.0
Total		47	100.0	100.0	
¿Los colaboradores reciben materiales de trabajo, guiones, manejo de objeciones, etc. para realizar su trabajo?	Nunca	1	2.1	2.1	2.1
	Casi				
	Nunca	2	4.3	4.3	6.4
	A Veces	7	14.9	14.9	21.3
	Casi				
	Siempre	12	25.5	25.5	46.8
	Siempre	25	53.2	53.2	100.0
Total		47	100.0	100.0	

En la tabla 17 detalla que 51.1% siempre reciben capacitaciones y 2.1% nunca, se reciben capacitaciones constantes por parte de los jefes de producto y del área de calidad; 53.2% siempre reciben diariamente refuerzo y 2.1% nunca; por parte del área de calidad siempre se realizan capacitaciones para optimizar su performance de ventas de los teleoperadores.

Tabla 18*Cuadro resumen de la dimensión rentabilidad*

Descripción	Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
¿Los colaboradores reciben premios por exceder la meta de ventas?	Nunca	2	4.3	4.3	4.3
	Casi				
	Nunca	7	14.9	14.9	19.1
	A Veces	12	25.5	25.5	44.7
	Casi				
	Siempre	12	25.5	25.5	70.2
	Siempre	14	29.8	29.8	100.0
Total		47	100.0	100.0	
¿La empresa otorga beneficios corporativos para sus colaboradores?	Nunca	3	6.4	6.4	6.4
	Casi				
	Nunca	4	8.5	8.5	14.9
	A Veces	12	25.5	25.5	40.4
	Casi				
	Siempre	13	27.7	27.7	68.1
	Siempre	15	31.9	31.9	100.0
Total		47	100.0	100.0	
¿En la empresa se promueven las convocatorias internas, brindando la oportunidad de crecer profesional y económicamente?	Nunca	2	4.3	4.3	4.3
	Casi				
	Nunca	2	4.3	4.3	8.5
	A Veces	9	19.1	19.1	27.7
	Casi				
	Siempre	21	44.7	44.7	72.3
	Siempre	13	27.7	27.7	100.0
Total		47	100.0	100.0	

En la tabla 18 se muestra que 29.8% siempre reciben premios por exceder las ventas y 4.3% nunca, premios otorgados por ser constantes en el cumplimiento de objetivos de ventas; 31.9% siempre la empresa otorga beneficios corporativos a sus colaboradores y 6.4% nunca, beneficios para que los colaboradores disfruten en familia y/o fortalecer su crecimiento profesional, y 44.7% casi siempre se promueven convocatorias internas y 4.3% nunca, ya que la empresa brinda la oportunidad de crecer profesional dentro de la organización a sus colaboradores, de acuerdo al perfil del puesto.

Tabla 19*Cuadro resumen de la variable agrupada desempeño laboral*

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	4	8.5	8.5	8.5
Bueno	19	40.4	40.4	48.9
Muy Bueno	24	51.1	51.1	100.0
Total	47	100.0	100.0	

En la tabla 19 se muestra que los teleoperadores de ventas el 51.1% presentan muy bueno desempeño laboral, 40.4% bueno y 8.5% regular, debido a la disposición que tiene el personal para realizar sus actividades diarias.

Tabla 20*Cuadro resumen de la variable agrupada productividad*

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	4.3	4.3	4.3
Regular	4	8.5	8.5	12.8
Bueno	24	51.1	51.1	63.8
Muy Bueno	17	36.2	36.2	100.0
Total	47	100.0	100.0	

En la tabla 20 se muestra que los teleoperadores de ventas cuentan con el 36.2% muy bueno de productividad, 51.1% bueno, 8.5% regular y 4.3% bajo, en base a su esmero constante del dominio del producto y beneficios.

3.1.1 Prueba de hipótesis general

Existe relación directa significativa entre el Desempeño Laboral y la Productividad del personal de ventas en una empresa de call center, Lima.

Violato (2019), Spearman (ρ ; ρ) es una medida no paramétrica de correlación de rango. Evalúa qué tan bien la relación entre dos variables ordinales que aumentan o disminuyen juntas. Una correlación de Spearman perfecta de +1 o -1 ocurre cuando cada una de las variables es un rango perfecto de la otra. (p.87).

Tabla 21*Cuadro de coeficientes de correlación de spearman*

Rango		Relación Lineal
±0.96	±1.0	Perfecta
±0.85	±0.95	Fuerte
±0.70	±0.84	Significativa
±0.50	±0.69	Moderada
±0.20	±0.49	Débil
±0.10	±0.19	Muy Débil
±0.09	±0.0	Nula

Tabla 22*Correlaciones entre el desempeño laboral y productividad*

			Correlaciones	
			Desempeño Laboral (Agrupada)	Productividad (Agrupada)
Rho de Spearman	Desempeño Laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 47	,555** 47
	Productividad (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,555** 47	1.000 47

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

En la tabla 22, dado que el ρ valor es menor que 0.05 rechazamos la hipótesis nula, por consiguiente, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que el desempeño laboral está relacionado con la productividad del personal de ventas.

Con respecto al resultado obtenido del coeficiente de correlación Spearman las dos variables tienen una correlación igual que 0.555” por lo tanto es una relación positiva moderada entre la variable desempeño laboral y la variable productividad, quedando demostrada, que si existe relación entre el desempeño laboral y productividad.

3.2 Discusión de resultados

De acuerdo a los datos obtenidos el 51.1% de teleoperadores de ventas presentan nivel muy bueno de desempeño laboral; 40.4% bueno y 8.5% regular; Asimismo, en productividad 36.2% muy bueno; 51.1% bueno; 8.5% regular y 4.3% bajo; por consiguiente se determina que si existe relación directa significativa entre el desempeño laboral y la productividad del personal de ventas; concuerdo con lo mencionado por Bon y Luna (2021), quien afirma que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú del centro de atención telefónica Agencia Trujillo - 2019, es bueno según un 71% de los encuestados; por lo tanto, el desempeño laboral se fortalece mejorando el clima organizacional; por esta razón, es importante que la empresa comunique a los empleados cuales sus funciones específicas, y conozcan de manera clara los objetivos que requiere la organización. Así mismo, guarda semejanza con lo citado por Alles (2015), la evaluación del desempeño, entre sus objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización; en el mismo aspecto coincide Arulrajah (2017), quien indica que las inversiones en capital humano pueden incrementar la productividad de los empleados. De esta manera se demuestra que las habilidades de los teleoperadores de ventas son determinantes en el proceso de venta, el mismo que deberá ir acompañado del conocimiento del producto, entusiasmo, empatía y energía que logrará captar la atención del cliente y cierre de venta exitoso de acuerdo los paquetes de ventas vigentes. Para ello, se utilizan diferentes herramientas de evaluación, como, calidad de venta, validación de venta, capacitaciones diarias y semanales; productividad diaria, semanal, anual; en consecuencia, la evaluación del desempeño influye en la productividad de los teleoperadores de ventas.

Según los datos obtenidos en la tabla 14 de la dimensión rentabilidad, los resultados demuestran que el 38.3% siempre reciben premios y beneficios por exceder las ventas; 31.9% casi siempre; 23.4% a veces; 6.4% casi nunca y 0.0% nunca; debido a que la empresa siempre busca el bienestar del colaborador para el lograr los objetivos de ventas; concuerdo con lo mencionado por Desposorio (2017), el incentivo laboral ayuda mejora la productividad, no solo a esta empresa si no a empresas de similar rubro. Es importante que los trabajadores de sientan motivados con los incentivos que reciben por parte de la empresa; esta labor debe ser evaluada constantemente por Recursos Humanos; con la finalidad de premiar a sus trabajadores de acuerdo al mérito. De igual forma, brindar las herramientas que se necesiten para motivar y retener al valioso recurso humano; porque depende de su productividad para lograr los objetivos. Lo que se guarda semejanza con lo indicado por Físico (2019), cualquier persona trabajadora motivada es más productiva que alguien que no lo esté. Existen múltiples factores que pueden motivar a las personas; el sueldo, la formación, la promoción, las expectativas de continuidad en la empresa, el reconocimiento del trabajo bien hecho, etc., coincide con lo expresado por Alles (2015), las organizaciones que logran exitosos modelos en la materia mejoran en todos los aspectos, desde el clima laboral hasta los índices que miden la rotación y calidad de vida del personal. Y, desde ya, también optimizan el logro de los objetivos organizaciones. De los resultados obtenidos podemos mencionar que es necesario garantizar un incentivo tangible que movilice al equipo y promueva el crecimiento, como las comisiones alcanzables, reconocimiento a su labor, capacitaciones constantes para mejorar sus conocimientos y habilidades, promociones internas, para asumir una posición de mayor responsabilidad y mejor sueldo, innovación en nuevos proyectos y tecnologías con la finalidad de estimular a los empleados que buscan realización personal; porque muchos teleoperadores, desean sentir que están en evolución constante para seguir creciendo profesionalmente dentro de la organización

En cuanto a los resultados de la tabla 12 ¿en la empresa se realiza la autoevaluación con el fin de mejorar el desempeño en las ventas? el 42.6% casi siempre; 25.5% a veces; 23.4% siempre; 4.3% casi nunca y 4.3% nunca, debido a que la empresa desea conocer cómo se siente el colaborador en la organización, con la finalidad de atender sus necesidades y fortalecer sus conocimientos; concuerdo con lo mencionado por Fray (2017), los funcionarios de la organización deben gestionar las evaluaciones de desempeño individual o en grupo; Asimismo brindar estímulos por cumplir objetivos, promociones internas y lo que más necesitan el incentivo monetario individual siempre y cuando se sobre cumpla un objetivo específico, los mismos que deberían estar relacionados a la forma de reconocimiento y el desempeño Laboral. Lo que guarda semejanza con lo mencionado por Silva (2018), La evaluación del desempeño se conoce básicamente como la evaluación de los empleados. Es un método por el cual se documenta y evalúa el desempeño laboral de un empleado, en el mismo aspecto coincide con lo expresado por Alles (2016) que la rentabilidad es la capacidad para alcanzar resultados, caracterizándose por la eficiencia y calidad de su desempeño. De esta manera, la evaluación de desempeño nos permite medir el grado de compromiso y motivación de los teleoperadores; Además, ayuda a medir el rendimiento, la competencia y la satisfacción de los colaboradores; sumando a la retroalimentación del evaluador con el evaluado de manera continua, ayuda a la empresa a saber qué es lo que necesitan para mejorar los procesos actuales y descartar completamente los aspectos negativos.

Conforme a los resultados, en la tabla 14 de la dimensión calidad el 57.4% siempre reciben capacitaciones; 29.8% casi siempre; 10.6% a veces; 0.0% casi nunca y el 2.1% nunca, el área de calidad siempre realiza capacitaciones y evaluaciones para optimizar su performance de ventas de los teleoperadores; coincido con Yanac (2018), la organización debe entrenar al personal en técnicas relacionadas a la acción y logro, las capacitaciones ayudarán a los empleados a mejorar sus competencias y por ende su desempeño laboral, los equipos deben ser

renovados constantemente, actualizar las tecnologías para facilitar las tareas del personal; adicional a ello se debe realizar evaluaciones con la finalidad de analizar la productividad de los empleados, y si han tenido bajas encontrar las debilidades para fortalecerlas; premiar al personal con incentivos que ayudarán a motivar al personal a optimizar su rendimiento y aumentar la productividad. Así mismo guarda semejanza con lo indicado Alles (2016), capacidad para escuchar y entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por los demás a fin de alcanzar los objetivos organizacionales. en el mismo aspecto coincide con lo expresado por Alles (2016), Calidad y Mejora continua, capacidad para optimizar los recursos disponibles – personas, materiales, etc. Los resultados obtenidos podemos mencionar que la inversión en capacitaciones, sistemas tecnológicos, fortalecen las competencias del teleoperador y hace que se sientan seguros de realizar sus tareas diarias y de esta manera se involucren más con el proceso de ventas.

IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

1.- De acuerdo al objetivo general de la investigación se determinó que, si existe relación entre el desempeño laboral y la productividad, debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0.555$) y un p-valor igual a 0.05 porcentaje que nos da una relación positiva moderada; por lo tanto, el buen desempeño laboral mejora el nivel de productividad del teleoperador de ventas y crecimiento de una empresa.

2.- Se diagnosticó el nivel de desempeño laboral dando como resultado que el 51.1% de los teleoperadores de ventas presentan un nivel muy bueno de desempeño laboral, debido a la disposición que tiene el personal para trabajar en equipo.

3.- Se determinó el nivel de productividad dando como resultado que el 51.1% de los teleoperadores de ventas presentan un nivel bueno de productividad, en base a su esmero constante del dominio del producto y beneficios.

4.- Con respecto a los factores del desempeño laboral se tiene que la comunicación, el trabajo en equipo, orientación al cliente, pasión por resultados y excelencia en el trabajo y por último soluciones creativas, obtiene como resultado de las encuestas un promedio de 51.1%; lo que significa que el teleoperador de ventas dio como respuesta "siempre" por consiguiente un buen desempeño laboral favorece la productividad y el éxito de toda empresa.

4.2 Recomendaciones

Al Jefe de Operaciones, realizar y mantener un adecuado ambiente laboral con incentivos a los teleoperadores de ventas, esta acción permitirá que influya en el desempeño laboral y productividad de los teleoperadores de ventas que se requiere para alcanzar los objetivos y el éxito de la organización.

Al Jefe de Capacitación, realizar evaluaciones post capacitaciones, las cuales deben ser constantes con la finalidad de identificar las oportunidades de mejora en cada uno de los teleoperadores de ventas, maximizando de esta manera su productividad, porque con las casuísticas presentadas y resueltas, se minimizan los errores que pudieran suceder en los cierres de ventas.

A los Supervisores de Ventas, generar y mantener un agradable ambiente de trabajo, con una comunicación fluida que fomente la participación en el trabajo en equipo, esta acción permitirá que influyan positivamente en la actitud y conducta de los teleoperadores de ventas; generando así la automotivación y competencia sana en el equipo.

A los teleoperadores de ventas, gestionar adecuadamente las llamadas de posibles y futuros clientes, clientes potenciales aptos y clientes que cuenten con servicios activos; con el objetivo de ofrecer y cerrar ventas; obtener valoraciones positivas y satisfacción de los clientes.

REFERENCIAS

- Aguilar, M. K. (2018).** Los incentivos laborales y su influencia en la productividad de la empresa Call Center Konecta, Chiclayo 2018. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3481/1/TL_AguilarMu%c3%b1ozKiara.pdf
- Alles, M. (2015).** Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias. vol. 1 (3a. ed.). Ciudad Autónoma de Buenos Aires-Argentina: Granica, 2015. 456p; 23 x 17cm. Impreso en Argentina.
- Alles, M. (2016).** Diccionario de competencias: La Trilogía - VOL 1 (Nueva Edición): Las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias Ediciones Granica, 2016. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=uvEeDAAAQBAJ&authuser=0&source=gbs_slider_cls_metadata_7_mylibrary
- Arulrajah, A. A. (2017).** Productivity and Quality Management through Human Resource Management: A Systematic Review. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Antonarulrajah-Anthonypillai/publication/317105874_Productivity_and_Quality_Management_through_Human_Resource_Management_A_Systematic_Review/links/5927d3ae0f7e9b99799ef2c0/Productivity-and-Quality-Management-through-Human-Resource-Management-A-Systematic-Review.pdf
- Bailetti Z. L. (2020).** Motivación laboral y desempeño laboral en los trabajadores de un call center del Cercado de Lima 2020. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Desktop/TESIS%20PARA%20LA%20TAREA/TRABAJO%20PREVIOS/Lima/Desempeño%20Laboral/Bailetti_ZLV-SD.pdf

- Barrenachea, Z. B. Solis, G. C. (2019).** La selección de personal como factor de productividad empresarial en la atención post venta del segmento corporativo en la empresa Servicios Call Center del Perú S.A., ubicada en Cercado de Lima, 2019. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Desktop/TESIS%20PARA%20LA%20TAREA/TRABAJO%20PREVIOS/3Local/Productividad/Beatriz%20Barrenachea_Carla%20Solis_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf
- Bon, V. H. F. Luna, J. M. Y. (2021).** Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Centro de Atención Telefónica del Banco de Crédito del Perú Agencia Trujillo – 2019. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Desktop/TESIS%20PARA%20LA%20TAREA/TRABAJO%20PREVIOS/2Nacional/Desempeño%20Laboral/REP_HANS.BON_MILAGROS.LUNA_CLIMA.ORGANIZACIONAL.Y.SU.INFLUENCIA.pdf
- Bravo, L. L. A. Macalopú, R.J. R. (2020).** Estrategias de endomarketing para mejorar la productividad del personal de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C, Chiclayo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52799/Bravo_LLL-Macalop%c3%ba_RJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carhuancho, M.I.M. Nolazco, L. F.A. Sicheri, M. L. Guerrero, B. M.A. y Casana, J.K.M. (2019).** Metodología para la investigación holística. Obtenido de [Metodología para la investigación holística-2.pdf](#)
- Castro, A. J. Hoyos, G. A. (2018).** Outsourcing y su Influencia en la Productividad de la Empresa Crédito y Cobranzas SAC – Chiclayo. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4902/Castro%20Alva%20%26%20Hoyos%20Garcia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cavazotte, F. Moreno, V. Chehab L. L. C. (2018), Enabling customer satisfaction in call center teams: the role of transformational leadership in the service-profit chain. Obtenido de

https://www.researchgate.net/profile/Luis-Lasmar/publication/325731782_Enabling_customer_satisfaction_in_call_center_teams_the_role_of_transformational_leadership_in_the_service-profit_chain/links/5bbf244b299bf101017927e7/Enabling-customer-satisfaction-in-call-center-teams-the-role-of-transformational-leadership-in-the-service-profit-chain.pdf

Chiroque, M. G. M. (2019). Desempeño Laboral de los Gestores de Cobranza de la Empresa Vlasa S.A.C., Chiclayo 2018. Obtenido de

<file:///C:/Users/Usuario/Desktop/TESIS%20PARA%20LA%20TAREA/TRABAJO%20PREVIOS/2Nacional/Desempeño%20Laboral/Chiroque%20Montalván%20Gabriela%20Margarita.pdf>

Daquilema, T. L. E. Perez, S.J.H. (2020). Diseño de la Estructura Organizacional de Contact Center para Mejorar la Eficiencia y Productividad Guayaquil. Obtenido de

[file:///C:/Users/Usuario/Desktop/TESIS%20PARA%20LA%20TAREA/TRABAJO%20PREVIOS/1Internacional/Guayaquil%20Daquilema/TESIS%20FINAL%20\(31\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Desktop/TESIS%20PARA%20LA%20TAREA/TRABAJO%20PREVIOS/1Internacional/Guayaquil%20Daquilema/TESIS%20FINAL%20(31).pdf)

Delgado J. T.M. Briones N. W.G. (2018). Análisis del Uso de las Herramientas Tecnológicas y su Incidencia en la Productividad de los Asesores Backoffice del Call Center “XYZ” en Guayaquil. Obtenido de

<file:///C:/Users/Usuario/Desktop/TESIS%20PARA%20LA%20TAREA/TRABAJO%20PREVIOS/1Internacional/Guayaquil%20Delgado/TESIS%20HERRAMIENTAS%20TECNOLOGICAS%20BACKOFFICE%20FINAL%20final%20SEP.pdf>

Desposorio, J. M. (2017). Los Incentivos Laborales y su influencia en la Productividad de la Empresa Call Center Teletanto del Perú SAC, Plataforma BBVA Continental, de la Ciudad de Trujillo – 2016. Obtenido de https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9100/desposoriojara_maria.pdf?sequence=1

Diario Gestión CADE 2018 (2018). Jorge Toyama: Utilidades deberían pagarse según el desempeño y no solo por ir a laborar según el desempeño y no solo por ir a laborar. Diario Gestión – Lima – Perú. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/jorge-toyama-utilidades-deberian-pagarse-desempeno-laborar-251567>

Dincer, H. (2021). Management Strategies to Survive in a Competitive Environment: How to Improve Company Performance. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=HsArEAAQBAJ&pg=PA392&dq=what+is+the+evaluation+of+job+performance&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj_0eX9vJTzAhX-gJUCHYYdBawQuwV6BAqJEAg#v=onepage&q=what%20is%20the%20evaluation%20of%20job%20performance&f=false

Fray, L. J. M. (2017). Relación entre las Formas de Reconocimientos y Desempeño Laboral de los Empleados de la Empresa SIC CONTACT CENTER S.A. en la Ciudad de Quito. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Desktop/TESIS%20PARA%20LA%20TAREA/TRABAJO%20PREVIOS/1Internacional/Quito%20Fray%20Lopez/CD-7989.pdf>

Físico, M. M. (2019). Economía 1º Bachillerato. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=x7yUDwAAQBAJ&pg=PA72&dq=factores+de+productividad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiDp-OEkuLyAhV0JrkGHQo1DaYQuwV6BAqIEAc#v=onepage&q=factores%20de%20productividad&f=false>

García, P. E. Carrasco, F. S. (2018). Gestión de Productos y Promociones en el Punto de Venta. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=LrIZDwAAQBAJ&pg=PA79&dq=importante+%2B+call+center&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjCu4eevcjyAhVbqZUCHR66BFAQ6wEwBnoECAQQAQ#v=onepage&q=importante%20%2B%20call%20center&f=false>

Guzmán, R. A. Y. (2017). Programa de Capacitación Para Fortalecer La Productividad de los Representantes de Servicio al Cliente de la Cuenta de Servicio FITBIT en el Call Center Telus International en el año 2016. Obtenido de [file:///C:/Users/Usuario/Desktop/TESIS%20PARA%20LA%20TAREA/TRABAJO%20PREVIOS/1Internacional/Guatemala/T13%20\(3156\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Desktop/TESIS%20PARA%20LA%20TAREA/TRABAJO%20PREVIOS/1Internacional/Guatemala/T13%20(3156).pdf)

Hernández, P. F. (2020). Dirección de recursos humanos en bibliotecas y otras instituciones. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=IYPhDwAAQBAJ&pg=PT439&dq=ergonomia&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi67KCVsenyAhXflbkGHYfGDGY4ChC7BTAJegQIChAH#v=onepage&q=ergonomia&f=false>

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza Torres, CH. P. (2018). Metodología de la Investigación: las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Desktop/26-roberto-hernandez-sampieri-christian-p.-mendoza-metodologia-de-la-investigacion-las-rutas-cuantitativa-cuali-spanish-edition-2018-mcgraw-hill-interamericana-de-espana-s.l.-libge.pdf>

Iravani, S. (2020). Engineering and operations management: concepts, analysis and principles for improvement. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=c5vUDwAAQBAJ&q=what+is+productivity&dq=what+is+productivity&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwifjZzKypbzAhXYIrkGHaQYD4Y4FBDrAXoECAoQAQ>

Jones (2017). Gestión Contemporánea - MEE, 2e. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=FMsvEAAAQBAJ&pg=PA329&dq=what+is+job+performance&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiO2PKp5JXzAhUIFbkGHW-sBGU4FBC7BXoECAUQCQ#v=onepage&q=what%20is%20job%20performance&f=false>

Juez, J. (2020). Productividad Extrema, Como ser más eficiente, para producir más y mejor. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=2YznDwAAQBAJ&pg=PT3&dq=que+es+la+productividad&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwjl09HJ_OHyAhU-IJUCHVNVBUUQuwV6BAgGEAc#v=onepage&q=que%20es%20la%20productividad&f=false

Kim, S., Park, Y., Headrick, L. (2018). Daily Micro-Breaks and Job Performance: General Work Engagement as a Cross-Level Moderator. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Youngah-Park/publication/324099757_Daily_Micro-Breaks_and_Job_Performance_General_Work_Engagement_as_a_Cross-Level_Moderator/links/5ac38dcfa6fdcc6184726546/Daily-Micro-Breaks-and-Job-Performance-General-Work-Engagement-as-a-Cross-Level-Moderator.pdf

Kimuyo, P. (2018). Healthcare Management. Employee Motivation and Motivation Models. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=7_pQDwAAQBAJ&pg=PA3&dq=staff+productivity&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj75rfB_ZPzAhW8ILkGHZtIB6c4MhC7BXoECAQQCQ#v=onepage&q=staff%20productivity&f=false

Llanca, S. 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 <https://repositorio.udl.edu/xmlui/bitstream/handle/UDL/291/TESIS%20LLANCA%20S%20P%20FINAL.pdf?sequence=1>

Lozano, V. D. P. (2017). Estrés Laboral y su Relación con el Desempeño de los Colaboradores de Teleavance S.A.C. en el distrito de Miraflores - Lima, 2017. Obtenido de file:///c:/users/usuario/desktop/tesis%20para%20la%20tarea/trabajos%20previos/3local/productividad/lozano_vdp.pdf

Marcelo, A. Y. Rebaza, A. A. (2019). Retención y Desempeño de los Trabajadores de Contact Center en el Banco de Crédito del Perú en la Ciudad de Trujillo 2019. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45670/Marcelo_A_YM-Rebaza_%c3%81AC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ñaupas, P. H. Valdivia, D. M.R. Palacios, V. J. J. Romero, D. H.E. (2019). Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&pg=PA134&dq=METODOLOGIA+DE+INVESTIGACION+BASICA&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj75rfB_ZPzAhW8ILkGHZtIB6c4MhC7BXoECAQQCQ#v=onepage&q=staff%20productivity&f=false

[byAhWMLLkGHdV0C9MQ6AEwA3oECACQAg#v=onepage&q=METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION%20BASICA&f=false](https://www.researchgate.net/publication/353111111/figure/fig/1/figure-pdf?input=embed&view=full-size#v=onepage&q=METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION%20BASICA&f=false)

Ortiz, V. A. Palomino, Del P. P. (2021). Estrés Laboral y Desempeño Laboral en colaboradores de Call Center en Contexto de Pandemia, Lima 2021. Obtenido de

file:///C:/Users/Usuario/Desktop/TESIS%20PARA%20LA%20TAREA/TRABAJO%20PREVIOS/3Local/Desempeño%20Laboral/Ortiz_VAJ-Palomino_PNP-SD.pdf

Pieper, J. R. Trevor, CH. O. Weller, I. Duchon, D. (2017). Referral Hire Presence Implications for Referrer Turnover and Job Performance. Obtenido de

<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0149206317739959>

Pucheu, J. A. (2021). Gestión de la Productividad y el Desempeño, Cómo gestionar personas en distintos tipos de procesos y puestos. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=O5o4EAAAQBAJ&pg=PT8&dq=2%09Gesti%C3%B3n+de+la+productividad+y+el+desempe%C3%B1o:+C%C3%B3mo+gestionar+personas+en+...&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwIU8vSuvuPyAhX3H7kGHT2JADYQ6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q=2%09Gesti%C3%B3n%20de%20la%20productividad%20y%20el%20desempe%C3%B1o%3A%20C%C3%B3mo%20gestionar%20personas%20en%20...&f=false>

Quispe, B. L. Rios, D.Y. (2019). Mentoring y productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C, Cercado de Lima. Obtenido de

file:///C:/Users/Usuario/Desktop/TESIS%20PARA%20LA%20TAREA/TRABAJO%20PREVIOS/3Local/Productividad/Quispe_BLK-Rios_DYI-SD.pdf

Rajab, F.J. Doblas, M. P. (2020). Effect of Resistance to Change on Employee Perceived Productivity: The Case of the Call Centre Industry in the Kingdom of Bahrain. Obtenido de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/46- Manuscript-226-1-10-20200919%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/46- Manuscript-226-1-10-20200919%20(2).pdf)

Reb J. Narayanan, J. Chaturvedi, S. Ekkirala, S. (2017). The Mediating Role of Emotional Exhaustion in The Relationship of Mindfulness With Turnover Intentions and Job Performance. Obtenido de https://ink.library.smu.edu.sg/lkcsb_research/4989/

Revista Semana Económica (2018). Artículo “Bonos de desempeño para los trabajadores mejoran la productividad de las empresas”. Revista Semana Económica – Colombia. Obtenido de <https://www.semana.com/economia/articulo/congreso-colombia-2022-de-confecamaras/582812>

Reinoso, V. J. N. (2019). Diseño de un Software de Registro y Control de Productividad en el Área Back Ventas de la Empresa “American Call Center S.A. en la Ciudad de Guayaquil en el año 2018. – Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Desktop/TESIS%20PARA%20LA%20TAREA/TRABAJO%20PREVIOS/1Internacional/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20REINOSO%20VERA.pdf>

Rodríguez, G. A. García, T. M. Cerdá, B. J. M^a. (2018). La Empresa Comunica: Protocolo y Lenguaje Organizacional. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ZmGbDwAAQBAJ&pg=PT446&dq=Comportamiento+Organizacional+%2B+DESEMPE%C3%91%91%91&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiWnIO4ssbyAhWJqZUCHdb1CIIQ6AEwAnoECAQQAg#v=onepage&q=Comportamiento%20Organizacional%20%2B%20DESEMP E%C3%91%91%91&f=false>

Salazar, E. K. S. Torres, Q. P. S. (2020). Gestión por Procesos para Mejorar la Productividad del Personal en el Área de Consultas Generales del Centro de Contacto BCP sede Trujillo, 2020. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Desktop/TESIS%20PARA%20LA%20TAREA/TRABAJO%20PREVIOS/2Nacional/Productividad/Salazar_EKS-Torres_QPS-SD.pdf

Salazar, F. H. (2018). Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del área rpm control Perú de la empresa Allus Global BPO Center – Chiclayo. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/2029/BC-TES-TMP-886.pdf?sequence=1>

Shermon, G. (2017). Digital Talent - Business Models and Competencies. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=s7s2DwAAQBAJ&pg=PA198&dq=job+performance+in+call+center&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwii9LfMppPzAhUNK7kGHaCXCbo4FBDrAXoECAgQAQ#v=onepage&q=job%20performance%20in%20call%20center&f=false>

Silva, R. J. A. (2018). La Gestión y el Desarrollo Organizacional Marco para Mejorar el Desempeño del Capital Humano. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=m-pyDwAAQBAJ&pg=PA47&dq=Factores+que+afectan+el+desempe%C3%B1o+de+un+empleado&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj52cmgy9_yAhWWHbkGHftoCToQuwV6BAgIEAc#v=onepage&q=Factores%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20de%20un%20empleado&f=false

Suárez, M. V.F. (2019). El Clima Laboral y su Influencia en la Productividad: Caso de Algunos Centros de Llamadas de Medellín. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Desktop/TESIS%20PARA%20LA%20TAREA/TRABAJO%20PREVIOS/1Internacional/Medellin%20Quintero/SuarezVanessa_2019_ClimaLaboralInfluencia.pdf

Trejo, M. D. (2017). Introducción a la ingeniería de software, planeación y gestión de proyectos informáticos. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=u8pFDwAAQBAJ&pg=PA159&dq=relacion+entre+productividad+y+desempe%C3%B1o+del+empleado&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwid4YulzMjyAhWbLLkGHfLZDfc4ChC7BTAAeqQIChAH#v=onepage&q=relacion%20entre%20productividad%20y%20desempe%C3%B1o%20del%20empleado&f=false>

Vera, G. L. (2017). Rotación de Personal y su influencia en la Productividad de los Colaboradores de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo 2017. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16454/vera_gl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Violato, C. (2019). Assessing Competence in Medicine and Other Health Professions. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=0zX3DwAAQBAJ&pg=PA87&dq=rho+d e+Spearman&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwju6qCjqPPyAhXEHBkGHbfyD_s4ChDrAXoECAcQAQ#v=onepage&q=rho%20de%20Spearman&f=false

Voltes, J. (2019). Equilibrio en el trabajo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=jveUDwAAQBAJ&pg=PA216&dq=SOLUCIONES+CREATIVAS+EN+EL+TRABAJO&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwi19>

[KGD5OTyAhUgJrkGHQPQAYQuwV6BAgLEAc#v=onepage&q=SOLUCIONES%20CREATIVAS%20EN%20EL%20TRABAJO&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=KGD5OTyAhUgJrkGHQPQAYQuwV6BAgLEAc#v=onepage&q=SOLUCIONES%20CREATIVAS%20EN%20EL%20TRABAJO&f=false)

Wautelet, T. (2017). Work Motivation. Can the Productivity Measurement and Enhancement System (ProMes) motivate employees?. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=K-40DwAAQBAJ&pg=PA1&dq=staff+productivity&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjxoJis8JPzAhX6rZUCHb-gDgEQwV6BAgDEAk#v=onepage&q=staff%20productivity&f=false>

Wear, A. (2020). Solved: How other countries cracked the world's biggest problems (and we can ... Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=v_f1DwAAQBAJ&pg=PT297&dq=how+to+make+employees+productive&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjU8aaVypPzAhXaIrkGHWjoDSkQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=how%20to%20make%20employees%20productive&f=false

Yanac, R. L. F. (2018). Relación Entre el Desempeño Laboral y Productividad en la Empresa Everis BPO Sede Zafiros - La Victoria 2018. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24888/Yanac_R_LF.pdf?sequence=1

Yockey, R. D. (2018). SPSS Demystified: A Simple Guide and Reference. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=LlwPEAAAQBAJ&pg=PA47&dq=Scale+of+measures+to+assess+Cronbach%27s+alpha+coefficient&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj9mYCik_jyAhUOHbkGHfHyBpw4FBC7BXoECAgQCQ#v=onepage&q=Scale%20of%20measures%20to%20assess%20Cronbach%27s%20alpha%20coefficient&f=false

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario



Cuestionario para evaluar el desempeño laboral y productividad

Instrucciones: Leer detenidamente cada una de las preguntas. Se le recomienda responder con la mayor veracidad posible, el presente instrumento respeta la confidencialidad del encuestado siendo este de carácter anónimo. Por favor, exprese su conformidad en cada una de las afirmaciones siguientes:

(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A Veces 4) Casi Siempre (5) Siempre

Sexo: Femenino: Masculino:

Cuestionario para la variable productividad

Marcar con un aspa (X) la alternativa que usted considere conveniente

Ítem	Productividad	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
1	¿Las sillas y módulos en donde se labora son adecuados para trabajar con comodidad?					
2	¿El módulo de trabajo cuenta con suficiente espacio para trabajar con comodidad?					
3	¿Las computadoras, Monitor, CPU, Teclado, Auriculares se encuentran operativos para realizar nuestro trabajo?					
4	¿El aire acondicionado es adecuado para desempeñar nuestro trabajo con comodidad?					
5	¿La iluminación del ambiente de nuestra área es adecuada para realizar mi trabajo?					
6	¿Los colaboradores reciben capacitaciones constantes para vender y atender al cliente?					
7	¿Los colaboradores reciben materiales de trabajo, guiones, manejo de objeciones, etc. para realizar su trabajo?					
8	¿Los colaboradores reciben premios por exceder la meta de ventas?					
9	¿La empresa otorga beneficios corporativos para sus colaboradores?					
10	¿En la empresa se promueven las convocatorias internas, brindando la oportunidad de crecer profesional y económicamente?					

Cuestionario para la variable desempeño laboral

Marcar con un aspa (X) la alternativa que usted considere conveniente

Ítem	Desempeño Laboral	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
1	¿A los colaboradores les gusta escuchar e intercambiar ideas?					
2	¿Los colaboradores utilizan correctamente los canales de comunicación?					
3	¿Los colaboradores controlan sus emociones?					
4	¿Los colaboradores comunican efectivamente sus ideas?					
5	¿Los colaboradores tienen el espíritu de colaboración?					
6	¿Los colaboradores cuentan con actitudes y disposición para lograr cambios y mejoras?					
7	¿Los colaboradores realizan el trabajo sin demora?					
8	¿Los colaboradores respetan y valoran las ideas de los demás?					
9	¿Los colaboradores escuchan activamente las necesidades de los clientes?					
10	¿Cuenta con actitud de total disponibilidad con el cliente?					
11	¿Participan los colaboradores en las actividades que realizan la empresa para mejorar la atención al cliente?					
12	¿Los colaboradores toman acciones rápidas para atender al cliente?					
13	¿Los colaboradores se rigen por parámetros que exige el área de ventas?					
14	¿Los colaboradores buscan generar valor agregado a su labor de trabajo diario?					
15	¿Los colaboradores poseen un alto grado de responsabilidad y compromiso con la venta diaria?					
16	¿En la empresa se realiza la autoevaluación con el fin de mejorar el desempeño en las ventas?					
17	¿Los colaboradores muestran flexibilidad para transformar problemas en oportunidades?					
18	¿Los colaboradores poseen, apertura para la adaptabilidad?					
19	¿La empresa promueve espacios para encontrar soluciones?					
20	Con los conocimientos adquiridos, ¿Usted, identifica mejoras para generar más ventas?					

Anexo 2: Resolución de aprobación de tesis



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0861-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 07 de octubre de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0245-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 05 de octubre de 2021, presentado por la Directora de la EAP de Administración y proveído de la Decana de FACEM, de fecha 07/10/2021, donde solicita la aprobación de Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso de actualización, Grupo 07 - 2021, de la EAP de Administración, a cargo de la Dra. Flor Delicia Heredia Llatas, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Proyectos de Tesis, de los estudiante del Curso de actualización, Grupo 07 - 2021, a cargo de la Dra. Flor Delicia Heredia Llatas, de la Escuela Profesional de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. Fiorella Giannina Molinelli Aristondo
Decana (e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

N°	AUTOR(S)	TÍTULO	LINEA DE INVESTIGACIÓN
1	AGUIRRE AYALA NESTOR JAHIR LOPEZ MEDINA MALBI MARGARITA	MARKETING DE SERVICIOS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN PLATAFORMA COMERCIAL DE TARJETA DE CRÉDITO DE UNA ENTIDAD FINANCIERA, CHICLAYO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	ASENJO ALVARADO AYRTON ANDRE	PLAN DE MARKETING SENSORIAL PARA LA FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES DEL RESTAURANT JUGUERIA EL PRINCIPE, CHICLAYO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	KCOMT SAMAME MARISOL SIOUNMEY	PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA ONG- COPEME LAMBAYEQUE-CHICLAYO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	ULLOA CASTILLO JENNY MARIA	DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA DE CALL CENTER, LIMA	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo 3: Formato T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 29 de Octubre de 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
__Jenny María Ulloa Castillo _____ con DNI _08159481_____

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: _____

Desempeño Laboral y Productividad en una empresa de Call Center, Lima _____

presentado y aprobado en el año ____2021____ como requisito para optar el título de Licenciada en Administración _____ de la Facultad de _____ Administración _____, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
ULLOA CASTILLO JENNY MARIA	08159481	

Anexo 4: Validación de cuestionario



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CARTILLA DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Heredia Llatas Flor Delicia
2. TITULO	Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
3.. EXPERIENCIA (AÑOS)	16 años de experiencia
4. INSTITUCION DONDE LABORA	Universidad Privada César Vallejo
5. CARGO	Docente asignado a la coordinación del programa académico de maestría en gestión pública en la escuela de posgrado de la UCV – Chiclayo.
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>	
DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA DE CALL CENTER, LIMA	
A. NOMBRE DEL TESISISTA	Jenny María Ulloa Castillo
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Obtener información sobre el desempeño laboral y productividad en una empresa de call center, Lima - 2018
D. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El cuestionario consta 10 preguntas abiertas correspondientes a la variable productividad.

7. INSTRUCCIONES

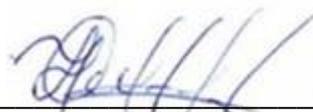
LEER DETENIDAMENTE CADA UNA DE LAS PREGUNTAS Y MARCAR CON UNA X LA ALTERNATIVA QUE USTED CONSIDERE CONVENIENTE NUNCA, CASI NUNCA, A VECES, CASI SIEMPRE, SIEMPRE.

8. PREGUNTAS

1. ¿Las Sillas y módulos en donde se labora son adecuados para trabajar con comodidad?	A () D () SUGERENCIAS _____
2. ¿El módulo de trabajo cuenta con suficiente espacio para trabajar con comodidad?	A () D () SUGERENCIAS _____
3. ¿El aire acondicionado es adecuado para desempeñar nuestro trabajo con comodidad?	A () D () SUGERENCIAS _____
4. ¿La iluminación del ambiente de nuestra área es adecuada para realizar mi trabajo?	A () D () SUGERENCIAS _____
5. ¿Las computadoras, Monitor, CPU, Teclado, Auriculares se encuentran operativos para realizar nuestro trabajo?	A () D () SUGERENCIAS _____
6. ¿Los colaboradores reciben capacitaciones constantes para vender y atender al cliente?	A () D () SUGERENCIAS _____
7. ¿Los colaboradores reciben materiales de trabajo, guiones, manejo de objeciones, etc. Para realizar su trabajo?	A () D () SUGERENCIAS _____

8. ¿Los colaboradores reciben premios por exceder la meta de ventas?	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
9. ¿La empresa otorga beneficios corporativos para sus colaboradores?	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
10. ¿En la empresa se promueven las convocatorias internas, brindando la oportunidad de crecer profesional y económicamente?	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
PROMEDIO OBTENIDO	N° TA _____ N° TD _____
COMENTARIOS GENERALES	
OBSERVACIONES	

Fecha: 30/09/2021



JUEZ – EXPERTO
Dra. Flor Delicia Heredia Llatas
DNI 41365424



**FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

CARTILLA DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Heredia Llatas Flor Delicia
2. TITULO	Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
3. EXPERIENCIA (AÑOS)	16 años de experiencia
4. INSTITUCION DONDE LABORA	Universidad Privada César Vallejo
5. CARGO	Docente asignado a la coordinación del programa académico de maestría en gestión pública en la escuela de posgrado de la UCV – Chiclayo.
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u> DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA DE CALL CENTER, LIMA	
A. NOMBRE DEL TESISISTA	Jenny María Ulloa Castillo
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Obtener información sobre el desempeño laboral y productividad en una empresa de call center, Lima - 2018
D. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El cuestionario consta 20 preguntas abiertas correspondientes a la variable desempeño laboral.

7. INSTRUCCIONES

LEER DETENIDAMENTE CADA UNA DE LAS PREGUNTAS Y MARCAR CON UNA X LA ALTERNATIVA QUE USTED CONSIDERE CONVENIENTE NUNCA, CASI NUNCA, A VECES, CASI SIEMPRE, SIEMPRE.

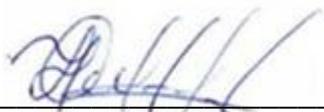
8. PREGUNTAS

1. ¿A los colaboradores les gusta escuchar e intercambiar ideas?	A () D () SUGERENCIAS _____
2. ¿Los colaboradores utilizan correctamente los canales de comunicación?	A () D () SUGERENCIAS _____
3. ¿Los colaboradores controlan sus emociones?	A () D () SUGERENCIAS _____
4. ¿Los colaboradores comunican efectivamente sus ideas?	A () D () SUGERENCIAS _____
5. ¿Los colaboradores tienen el espíritu de colaboración?	A () D () SUGERENCIAS _____
6. ¿Los colaboradores cuentan con actitudes y disposición para lograr cambios y mejoras?	A () D () SUGERENCIAS _____
7. ¿Los colaboradores realizan el trabajo sin demora?	A () D () SUGERENCIAS _____

<p>8. ¿Los colaboradores respetan y valoran las ideas de los demás?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Los colaboradores escuchan activamente las necesidades de los clientes?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Cuenta con actitud de total disponibilidad con el cliente?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Participan los colaboradores en las actividades que realizan la empresa para mejorar la atención al cliente?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Los colaboradores toman acciones rápidas para atender al cliente?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Los colaboradores se rigen por parámetros que exige el área de ventas?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Los colaboradores buscan generar valor agregado a su labor de trabajo diario?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Los colaboradores poseen un alto grado de responsabilidad y compromiso con la venta diaria?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿En la empresa se realiza la autoevaluación con el fin de mejorar el desempeño en las ventas?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>

<p>17. ¿Los colaboradores muestran flexibilidad para transformar problemas en oportunidades?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Los colaboradores poseen, apertura para la adaptabilidad?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿La empresa promueve espacios para encontrar soluciones?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>20. Con los conocimientos adquiridos, ¿Usted, identifica mejoras para generar más ventas?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO</p>	<p>N° TA _____ N° TD _____</p>
<p>COMENTARIOS GENERALES</p>	
<p>OBSERVACIONES</p>	

Fecha: 30/09/2021



JUEZ – EXPERTO
Dra. Flor Delicia Heredia Llatas
DNI 41365424

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

CARTILLA DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Cavero Lengua Hubert Tomas
2. TITULO	Magister en Contabilidad, Especialidad; Mención: Política y Administración Tributaria
3.. EXPERIENCIA (AÑOS)	26 años de experiencia
4. INSTITUCION DONDE LABORA	Universidad Nacional, San Luis Gonzaga - Ica
5. CARGO	Docente
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>	
DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA DE CALL CENTER, LIMA	
A. NOMBRE DEL TESISISTA	Jenny María Ulloa Castillo
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Obtener información sobre el desempeño laboral y productividad en una empresa de call center, Lima - 2018
D. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El cuestionario consta 10 preguntas abiertas correspondientes a la variable productividad.

7. INSTRUCCIONES

LEER DETENIDAMENTE CADA UNA DE LAS PREGUNTAS Y MARCAR CON UNA X LA ALTERNATIVA QUE USTED CONSIDERE CONVENIENTE NUNCA, CASI NUNCA, A VECES, CASI SIEMPRE, SIEMPRE.

8. PREGUNTAS

1. ¿Las Sillas y módulos en donde se labora son adecuados para trabajar con comodidad?	A () D () SUGERENCIAS _____
2. ¿El módulo de trabajo cuenta con suficiente espacio para trabajar con comodidad?	A () D () SUGERENCIAS _____
3. ¿El aire acondicionado es adecuado para desempeñar nuestro trabajo con comodidad?	A () D () SUGERENCIAS _____
4. ¿La iluminación del ambiente de nuestra área es adecuada para realizar mi trabajo?	A () D () SUGERENCIAS _____
5. ¿Las computadoras, Monitor, CPU, Teclado, Auriculares se encuentran operativos para realizar nuestro trabajo?	A () D () SUGERENCIAS _____
6. ¿Los colaboradores reciben capacitaciones constantes para vender y atender al cliente?	A () D () SUGERENCIAS _____
7. ¿Los colaboradores reciben materiales de trabajo, guiones, manejo de objeciones, etc. Para realizar su trabajo?	A () D () SUGERENCIAS _____

<p>8. ¿Los colaboradores reciben premios por exceder la meta de ventas?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿La empresa otorga beneficios corporativos para sus colaboradores?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿En la empresa se promueven las convocatorias internas, brindando la oportunidad de crecer profesional y económicamente?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO</p>	<p>N° TA _____ N° TD _____</p>
<p>COMENTARIOS GENERALES</p>	
<p>OBSERVACIONES</p>	

Fecha: 16/12/2018



JUEZ - EXPERTO
Mg. Hubert Tomás Cavero Lengua
DNI 21472517



**FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

CARTILLA DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Cavero Lengua Hubert Tomas
2. TITULO	Magister en Contabilidad, Especialidad; Mención: Política y Administración Tributaria
3. EXPERIENCIA (AÑOS)	26 años de experiencia
4. INSTITUCION DONDE LABORA	Universidad Nacional, San Luis Gonzaga - Ica
5. CARGO	Docente
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u> DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA DE CALL CENTER, LIMA	
A. NOMBRE DEL TESISISTA	Jenny María Ulloa Castillo
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Obtener información sobre el desempeño laboral y productividad en una empresa de call center, Lima - 2018
D. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El cuestionario consta 20 preguntas abiertas correspondientes a la variable desempeño laboral.

7. INSTRUCCIONES

LEER DETENIDAMENTE CADA UNA DE LAS PREGUNTAS Y MARCAR CON UNA X LA ALTERNATIVA QUE USTED CONSIDERE CONVENIENTE NUNCA, CASI NUNCA, A VECES, CASI SIEMPRE, SIEMPRE.

8. PREGUNTAS

1. ¿A los colaboradores les gusta escuchar e intercambiar ideas?	A () D () SUGERENCIAS _____
2. ¿Los colaboradores utilizan correctamente los canales de comunicación?	A () D () SUGERENCIAS _____
3. ¿Los colaboradores controlan sus emociones?	A () D () SUGERENCIAS _____
4. ¿Los colaboradores comunican efectivamente sus ideas?	A () D () SUGERENCIAS _____
5. ¿Los colaboradores tienen el espíritu de colaboración?	A () D () SUGERENCIAS _____
6. ¿Los colaboradores cuentan con actitudes y disposición para lograr cambios y mejoras?	A () D () SUGERENCIAS _____
7. ¿Los colaboradores realizan el trabajo sin demora?	A () D () SUGERENCIAS _____

<p>8. ¿Los colaboradores respetan y valoran las ideas de los demás?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Los colaboradores escuchan activamente las necesidades de los clientes?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Cuenta con actitud de total disponibilidad con el cliente?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Participan los colaboradores en las actividades que realizan la empresa para mejorar la atención al cliente?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Los colaboradores toman acciones rápidas para atender al cliente?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Los colaboradores se rigen por parámetros que exige el área de ventas?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Los colaboradores buscan generar valor agregado a su labor de trabajo diario?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Los colaboradores poseen un alto grado de responsabilidad y compromiso con la venta diaria?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿En la empresa se realiza la autoevaluación con el fin de mejorar el desempeño en las ventas?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>

17. ¿Los colaboradores muestran flexibilidad para transformar problemas en oportunidades?	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
18. ¿Los colaboradores poseen, apertura para la adaptabilidad?	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
19. ¿La empresa promueve espacios para encontrar soluciones?	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
20. Con los conocimientos adquiridos, ¿Usted, identifica mejoras para generar más ventas?	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
PROMEDIO OBTENIDO	N° TA _____ N° TD _____
COMENTARIOS GENERALES	
OBSERVACIONES	

Fecha: 16/12/2018



JUEZ - EXPERTO
Mg. Hubert Tomás Cavero Lengua
DNI 21472517

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

CARTILLA DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Almeyda Lévano Andrés Gabriel
2. TITULO	Magister en Educación Especialidad Mención Administración y Planificación de la Educación Superior
3.. EXPERIENCIA (AÑOS)	35 años de experiencia
4. INSTITUCION DONDE LABORA	Universidad Nacional, San Luis Gonzaga - Ica
5. CARGO	Director de la Oficina de Acreditación y Calidad Académica de la Facultad de Ciencias
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>	
DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA DE CALL CENTER, LIMA	
A. NOMBRE DEL TESISISTA	Jenny María Ulloa Castillo
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Obtener información sobre el desempeño laboral y productividad en una empresa de call center, Lima - 2018
D. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El cuestionario consta 10 preguntas abiertas correspondientes a la variable productividad.

7. INSTRUCCIONES LEER DETENIDAMENTE CADA UNA DE LAS PREGUNTAS Y MARCAR CON UNA X LA ALTERNATIVA QUE USTED CONSIDERE CONVENIENTE NUNCA, CASI NUNCA, A VECES, CASI SIEMPRE, SIEMPRE.	
8. PREGUNTAS	
1. ¿Las Sillas y módulos en donde se labora son adecuados para trabajar con comodidad?	A () D () SUGERENCIAS _____
2. ¿El módulo de trabajo cuenta con suficiente espacio para trabajar con comodidad?	A () D () SUGERENCIAS _____
3. ¿El aire acondicionado es adecuado para desempeñar nuestro trabajo con comodidad?	A () D () SUGERENCIAS _____
4. ¿La iluminación del ambiente de nuestra área es adecuada para realizar mi trabajo?	A () D () SUGERENCIAS _____
5. ¿Las computadoras, Monitor, CPU, Teclado, Auriculares se encuentran operativos para realizar nuestro trabajo?	A () D () SUGERENCIAS _____
6. ¿Usted recibe capacitaciones constantes para vender y atender al cliente?	A () D () SUGERENCIAS _____
7. ¿Usted recibe materiales de trabajo, guiones, manejo de objeciones, etc para realizar su trabajo?	A () D () SUGERENCIAS _____
8. ¿Usted recibe premios por exceder la	

meta de ventas?	A () D () SUGERENCIAS _____
9.¿Sabía Usted que la empresa otorga beneficios corporativos para sus colaboradores?	A () D () SUGERENCIAS _____
10.¿Conoce Usted, que en la empresa se promueven las convocatorias internas, brindando la oportunidad de crecer profesional y económicamente?	A () D () SUGERENCIAS _____
PROMEDIO OBTENIDO	N° TA _____ N° TD _____
COMENTARIOS GENERALES	
OBSERVACIONES	

Fecha: 16/12/2018


JUEZ - EXPERTO
Mg. Andrés Gabriel Almeyda Lévano
DNI 21801962

**FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

CARTILLA DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Almeyda Lévano Andrés Gabriel
2. TITULO	Magister en Educación Especialidad Mención Administración y Planificación de la Educación Superior
3. EXPERIENCIA (AÑOS)	35 años de experiencia
4. INSTITUCION DONDE LABORA	Universidad Nacional, San Luis Gonzaga - Ica
5. CARGO	Director de la Oficina de Acreditación y Calidad Académica de la Facultad de Ciencias
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u> DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA DE CALL CENTER, LIMA	
A. NOMBRE DEL TESISISTA	Jenny María Ulloa Castillo
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Obtener información sobre el desempeño laboral y productividad en una empresa de call center, Lima - 2018
D. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El cuestionario consta 20 preguntas abiertas correspondientes a la variable desempeño laboral.

7. INSTRUCCIONES LEER DETENIDAMENTE CADA UNA DE LAS PREGUNTAS Y MARCAR CON UNA X LA ALTERNATIVA QUE USTED CONSIDERE CONVENIENTE NUNCA, CASI NUNCA, A VECES, CASI SIEMPRE, SIEMPRE.	
8. PREGUNTAS	
1. ¿Escucha y se interesa por los demás le gusta intercambiar ideas?	A () D () SUGERENCIAS _____
2. ¿Hace uso adecuado y eficiente de los diferentes canales de comunicación según sea requerido?	A () D () SUGERENCIAS _____
3. ¿Logra el manejo de sus emociones lo que le permite utilizar un correcto lenguaje y tono de voz?	A () D () SUGERENCIAS _____
4. ¿Comunica efectivamente sus ideas que expone, son claras, precisas y entendidas por todos?	A () D () SUGERENCIAS _____
5. ¿Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, un buen clima laboral con espíritu de colaboración?.	A () D () SUGERENCIAS _____
6. ¿Participa con buena disposición en el grupo, Si lo considera necesario, propone cambios y mejoras en el equipo?	A () D () SUGERENCIAS _____
7. ¿Realiza su parte encargada por el equipo, tratando de no generar demoras para el alcance de los resultados de ventas?	A () D () SUGERENCIAS _____

<p>8. ¿Respeto y valora las ideas y experiencias de los demás, con actitud abierta de aprender de los demás?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Escucha activamente las necesidades de los clientes?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Cuenta Usted con actitud de total disponibilidad con el cliente?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Usted participa en las actividades que realizan la empresa para mejorar la atención del cliente?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Toma usted acciones rápidas para atender al cliente?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Usted se rige a los procesos de ventas alineados a la estrategia propuesta por la organización?.</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Usted busca generar valor agregado a su labor de trabajo diario?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Usted posee un alto grado de responsabilidad y compromiso con la venta diaria?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Realiza autoevaluación continua con la finalidad de mejorar su desempeño para la realización de sus labores?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>

<p>17. ¿Usted muestra flexibilidad para transformar problemas en oportunidades?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Usted posee apertura para adaptarse y crear ideas nuevas, buscando generar mejoras en sus labores?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Promueve espacios de discusión que permitan encontrar nuevas perspectivas acerca de un problema o tema planteado?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>20. Con los conocimientos adquiridos ¿Usted, identifica mejoras para generar más ventas?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO</p>	<p>N° TA _____ N° TD _____</p>
<p>COMENTARIOS GENERALES</p>	
<p>OBSERVACIONES</p>	

Fecha: 16/12/2018


JUEZ - EXPERTO
Mg. Andrés Gabriel Almeyda Lévano
DNI 21801962

Anexo 5: Matriz de Consistencia

Tesis : Desempeño laboral y productividad en una empresa de call center, Lima

FORMULACION DEL PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO (ESQUEMA)	DIMENSIONES	MÉTODOS
Problema General		Objetivo General				
¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y productividad en una empresa de Call Center, Lima - 2018?		Determinar la relación entre el desempeño laboral y productividad en una empresa de Call Center, Lima - 2018	Desempeño Laboral	1. Desempeño Laboral 1.1. Definición del Desempeño Laboral 1.2 Pasos de una Evaluación Desempeño 1.3 Definición de la Variable Desempeño Laboral	Comunicación Trabajo en Equipo Orientación al Cliente Pasión por los Resultados Soluciones Creativas	Enfoque Cuantitativo Tipo de Estudio: Básico Diseño No - Experimental Nivel transversal Correlacional Población: 108 teleoperadores Muestra: 47 teleoperadores Técnica: Encuesta
Problemas Específicos	Hipótesis General	Objetivos Específicos				
1.- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en una empresa de Call Center, Lima? 2.- ¿Cuál es el nivel de productividad en una empresa de Call Center, Lima? 3.- ¿Cuáles son los factores del desempeño laboral que se relacionan con la productividad en una empresa de Call Center, Lima?	Existe una relación significativa entre desempeño laboral y productividad en una empresa de Call Center, Lima - 2018	1.- Diagnosticar el nivel de desempeño laboral en una empresa de Call Center, Lima 2.- Determinar el nivel de productividad en una empresa de Call Center, Lima 3.- Indicar los factores del desempeño laboral en la productividad en una empresa de Call Center, Lima	Productividad	1. Productividad 1.1 Definición de la Productividad 1.2 Factores que determinan la productividad 1.3 Definición de la Variable Productividad	Ergonomía Condiciones físicas Calidad Rentabilidad	Instrumentos: Cuestionarios Métodos De Análisis De Investigación: Software de Estadística SPSS V25 Microsoft Office Profesional Plus Excel 2019