



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA PROFESIONALIZACIÓN DE LOS COLABORADORES  
Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN  
LA EMPRESA PENTA S.R.L. 2019 – 2020**

**PRESENTADO POR  
MARIA ALEXANDRA DEL CARMEN OTERO CAMPOS**

**ASESOR  
LUIS GUILLERMO ARBULU RIVERA**

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

**PIMENTEL – PERÚ  
2023**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA PROFESIONALIZACIÓN DE LOS COLABORADORES Y SU  
RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA  
PENTA S.R.L. 2019 – 2020**

**PARA OPTAR**

**EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADA POR**

**MARIA ALEXANDRA DEL CARMEN OTERO CAMPOS**

**ASESOR**

**LUIS GUILLERMO ARBULU RIVERA**

**PIMENTEL - PERU**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A mis padres Víctor Manuel Otero Flores y Laura Anamaría Campos Zegarra por su amor y dedicación en apoyarme y alentarme a ser mejor persona siempre.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	xix
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO .....	22
1.1. Antecedentes de la investigación.....	22
1.1.1. <i>Variable independiente, Profesionalización</i> .....	22
1.1.2. <i>Variable dependiente, Desempeño</i> .....	24
1.2. Bases teóricas.....	28
1.2.1. <i>Variable independiente, Profesionalización</i> .....	28
1.2.2. <i>Variable dependiente, Desempeño</i> .....	35
1.3. Definición de términos básicos.....	43
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	45
2.1. Formulación de hipótesis principal y específica.....	45
2.1.1. <i>Hipótesis general</i> .....	45
2.1.2. <i>Hipótesis específicas</i> .....	45
2.2. Variables y definición operacional .....	46
2.2.1. <i>Variable independiente, Profesionalización</i> .....	46
2.2.2. <i>Variable dependiente, Desempeño</i> .....	47
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
3.1. Diseño metodológico .....	50
3.1.1. <i>Enfoque</i> .....	50
3.1.2. <i>Tipo</i> .....	51
3.1.3. <i>Alcance</i> .....	51
3.1.4. <i>Diseño</i> .....	51
3.1.5. <i>Unidad de análisis:</i> .....	51
3.2. Diseño muestral.....	51
3.2.1. <i>Población</i> .....	51
3.2.2. <i>Muestra</i> .....	52
3.3. Técnicas de recolección de datos .....	52
3.3.1. <i>Técnicas de recolección de datos</i> .....	52
3.3.2. <i>Instrumentos de recolección de datos</i> .....	53

3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información .....	53
3.5. Aplicaciones .....	53
3.6. Aspectos éticos .....	54
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b> .....	<b>55</b>
4.1. Resultados de la investigación .....	55
4.1.1. Descripción de la muestra .....	55
4.1.2. Confiabilidad y validez.....	55
4.1.3. Análisis exploratorio .....	56
4.1.4. Análisis descriptivo de las variables .....	56
4.1.5. Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis .....	58
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</b> .....	<b>63</b>
5.1. Discusión.....	63
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>67</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>68</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>69</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>76</b>
<i>Anexo 1: Cronograma</i> .....	76
<i>Anexo 2: Matriz de consistencia</i> .....	77
<i>Anexo 3: Matriz de operacionalización, V.I. Profesionalización</i> .....	79
<i>Anexo 4: Matriz de operacionalización, V.D. Desempeño</i> .....	81
<i>Anexo 5: Instrumento y técnicas de recolección de datos</i> .....	83
<i>Anexo 6: Solicitud de validación de juicio de experto</i> .....	88
<i>Anexo 7: Validación de instrumentos por 3 validadores expertos</i> .....	89
<i>Anexo 8: Constancia de consentimiento informado</i> .....	107
<i>Anexo 9: Carta de aprobación para realizar el trabajo de campo</i> .....	108
<i>Anexo 10: Aplicación de cuestionario</i> .....	109
<i>Anexo 11: Base de datos de ambas variables en SPSS</i> .....	110
<i>Anexo 12: Frecuencia de la variable independiente</i> .....	111
<i>Anexo 13: Resultado de frecuencia de la variable independiente</i> .....	111
<i>Anexo 14: Histograma de la variable independiente</i> .....	112
<i>Anexo 15: Frecuencia de la variable dependiente</i> .....	112
<i>Anexo 16: Resultado de frecuencia de la variable dependiente</i> .....	113
<i>Anexo 17: Histograma de la variable dependiente</i> .....	113

<b>Anexo 18: Prueba piloto, Alfa de Cron Bach de ambas variables .....</b>	<b>114</b>
<b>Anexo 19: Prueba piloto, Alfa de Cron Bach de variable independiente .....</b>	<b>114</b>
<b>Anexo 20: Prueba piloto, Alfa de Cron Bach de variable dependiente.....</b>	<b>115</b>
<b>Anexo 21: Prueba piloto, Análisis factorial exploratorio de la variable independiente .....</b>	<b>115</b>
<b>Anexo 22: Prueba piloto, Análisis factorial exploratorio de la variable dependiente.....</b>	<b>116</b>
<b>Anexo 23: Prueba de normalidad de variables.....</b>	<b>117</b>
<b>Anexo 24: Dispersión de la profesionalización y la puntualidad .....</b>	<b>118</b>
<b>Anexo 25: Dispersión de la profesionalización y el conocimiento de trabajo.....</b>	<b>118</b>
<b>Anexo 26: Dispersión de la profesionalización y el esfuerzo .....</b>	<b>119</b>
<b>Anexo 27: Gráfico de dispersión de las variables.....</b>	<b>119</b>
<b>Anexo 28: Frecuencia y gráfico de barras del cruce anterior de la variable profesionalización y la variable desempeño para calcular Chi-Cuadrado .....</b>	<b>120</b>
<b>Anexo 29: Frecuencia y gráfico de barras del cruce anterior de la variable Profesionalización y la dimensión puntualidad de tareas para calcular Chi-Cuadrado .....</b>	<b>121</b>
<b>Anexo 30: Frecuencia y gráfico de barras del cruce anterior de la variable Profesionalización y la dimensión conocimiento de trabajo para calcular Chi-Cuadrado .....</b>	<b>122</b>
<b>Anexo 31: Frecuencia y gráfico de barras del cruce anterior de la variable Profesionalización y la dimensión esfuerzo para calcular Chi-Cuadrado .....</b>	<b>123</b>
<b>Anexo 32: Análisis de fiabilidad de a VI.....</b>	<b>124</b>
<b>Anexo 33: Fiabilidad de variable dependiente .....</b>	<b>125</b>
<b>Anexo 34: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 01 de la variable independiente, Profesionalización .....</b>	<b>126</b>
<b>Anexo 35: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 02 de la variable independiente, Profesionalización .....</b>	<b>127</b>
<b>Anexo 36: Tabla de frecuencia y gráfico pregunta 03 de la variable independiente, Profesionalización .....</b>	<b>128</b>
<b>Anexo 37: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 04 de la variable independiente, Profesionalización .....</b>	<b>129</b>
<b>Anexo 38: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 05 de la variable independiente, Profesionalización .....</b>	<b>130</b>
<b>Anexo 39: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 06 de la variable independiente, Profesionalización .....</b>	<b>131</b>
<b>Anexo 40: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 07 de la variable independiente, Profesionalización .....</b>	<b>132</b>

<b>Anexo 41: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 08 de la variable independiente, Profesionalización</b> .....	133
<b>Anexo 42: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 09 de la variable independiente, Profesionalización</b> .....	134
<b>Anexo 43: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 10 de la variable independiente, Profesionalización</b> .....	135
<b>Anexo 44: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 11 de la variable independiente, Profesionalización</b> .....	136
<b>Anexo 45: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 12 de la variable independiente, Profesionalización</b> .....	137
<b>Anexo 46: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 13 de la variable independiente, Profesionalización</b> .....	138
<b>Anexo 47: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 14 de la variable independiente, Profesionalización</b> .....	139
<b>Anexo 48: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 15 de la variable independiente, Profesionalización</b> .....	140
<b>Anexo 49: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 16 de la variable independiente, Profesionalización</b> .....	141
<b>Anexo 50: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 17 de la variable independiente, Profesionalización</b> .....	142
<b>Anexo 51: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 18 de la variable independiente, Profesionalización</b> .....	143
<b>Anexo 52: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 19 de la variable independiente, Profesionalización</b> .....	144
<b>Anexo 53: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 20 de la variable independiente, Profesionalización</b> .....	145
<b>Anexo 54: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 21 de la variable independiente, Profesionalización</b> .....	146
<b>Anexo 55: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 22 de la variable independiente, Profesionalización</b> .....	147
<b>Anexo 56: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 23 de la variable independiente, Profesionalización</b> .....	148
<b>Anexo 57: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 24 de la variable independiente, Profesionalización</b> .....	149
<b>Anexo 58: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 25 de la variable independiente, Profesionalización</b> .....	150
<b>Anexo 59: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 26 de la variable independiente, Profesionalización</b> .....	151

<b>Anexo 60: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 27 de la variable independiente, Profesionalización .....</b>	<b>152</b>
<b>Anexo 61: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 01 de la variable dependiente, Desempeño .....</b>	<b>153</b>
<b>Anexo 62: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 02 de la variable dependiente, Desempeño .....</b>	<b>154</b>
<b>Anexo 63: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 03 de la variable dependiente, Desempeño .....</b>	<b>155</b>
<b>Anexo 64: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 04 de la variable dependiente, Desempeño .....</b>	<b>156</b>
<b>Anexo 65: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 05 de la variable dependiente, Desempeño .....</b>	<b>157</b>
<b>Anexo 66: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 06 de la variable dependiente, Desempeño .....</b>	<b>158</b>
<b>Anexo 67: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 07 de la variable dependiente, Desempeño .....</b>	<b>159</b>
<b>Anexo 68: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 08 de la variable dependiente, Desempeño .....</b>	<b>160</b>
<b>Anexo 69: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 09 de la variable dependiente, Desempeño .....</b>	<b>161</b>
<b>Anexo 70: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 10 de la variable dependiente, Desempeño .....</b>	<b>162</b>
<b>Anexo 71: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 11 de la variable dependiente, Desempeño .....</b>	<b>163</b>
<b>Anexo 72: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 12 de la variable dependiente, Desempeño .....</b>	<b>164</b>
<b>Anexo 73: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 13 de la variable dependiente, Desempeño .....</b>	<b>165</b>
<b>Anexo 74: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 14 de la variable dependiente, Desempeño .....</b>	<b>166</b>
<b>Anexo 75: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 15 de la variable dependiente, Desempeño .....</b>	<b>167</b>
<b>Anexo 76: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 16 de la variable dependiente, Desempeño .....</b>	<b>168</b>
<b>Anexo 77: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 17 de la variable dependiente, Desempeño .....</b>	<b>169</b>
<b>Anexo 78: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 18 de la variable dependiente, Desempeño .....</b>	<b>170</b>

<b>Anexo 79: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 19 de la variable dependiente, Desempeño .....</b>	<b>171</b>
<b>Anexo 80: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 20 de la variable dependiente, Desempeño .....</b>	<b>172</b>
<b>Anexo 81: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 21 de la variable dependiente, Desempeño .....</b>	<b>173</b>
<b>Anexo 82: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 22 de la variable dependiente, Desempeño .....</b>	<b>174</b>
<b>Anexo 83: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 23 de la variable dependiente, Desempeño .....</b>	<b>175</b>
<b>Anexo 84: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 24 de la variable dependiente, Desempeño .....</b>	<b>176</b>
<b>Anexo 85: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 25 de la variable dependiente, Desempeño .....</b>	<b>177</b>
<b>Anexo 86: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 26 de la variable dependiente, Desempeño .....</b>	<b>178</b>
<b>Anexo 87: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 27 de la variable dependiente, Desempeño .....</b>	<b>179</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dimensiones de la Profesionalización.....	30
Tabla 2. Propósitos de la administración del desempeño .....	36
Tabla 3. Programas de recompensas comunes para mejorar el desempeño.....	42
Tabla 4. Profesionalización y definición operacional .....	46
Tabla 5. Desempeño y definición operacional.....	48
Tabla 6. Descripción de la muestra.....	55
Tabla 7. Escala de confiabilidad de alfa de Cronbach.....	55
Tabla 8. Confiabilidad de encuesta en escala Likert, variable profesionalización .....	56
Tabla 9. Confiabilidad de encuesta en escala Likert variable desempeño .....	56
Tabla 10. Puntajes obtenidos por los colaboradores de la empresa según cada variable .....	57
Tabla 11. Nivel de profesionalización en los colaboradores de la empresa PENTA S.R.L. ....	57
Tabla 12. Nivel de desempeño en los colaboradores de la empresa PENTA S.R.L.....	58
Tabla 13. Relación entre la Profesionalización y puntualidad.....	58
Tabla 14. Relación entre la profesionalización y el conocimiento de trabajo .....	59
Tabla 15. Relación entre la profesionalización y el esfuerzo.....	60
Tabla 16. Relación entre la profesionalización y el desempeño .....	62
Tabla 17. Prueba de normalidad.....	117
Tabla 18. Frecuencia del cruce anterior de la variable profesionalización y la variable desempeño para calcular Chi-Cuadrado.....	120
Tabla 19. Frecuencia del cruce anterior de la variable Profesionalización y la dimensión puntualidad de tareas para calcular Chi-Cuadrado .....	121
Tabla 20. Frecuencia del cruce anterior de la variable Profesionalización y la dimensión conocimiento de trabajo para calcular Chi-Cuadrado.....	122
Tabla 21. Frecuencia del cruce anterior de la variable Profesionalización y la dimensión esfuerzo para calcular Chi-Cuadrado .....	123
Tabla 22. Fiabilidad de variable independiente .....	124
Tabla 23. Estadísticas de total, variable independiente .....	124
Tabla 24. Fiabilidad de variable dependiente.....	125
Tabla 25. Estadísticas de total de elemento, variable dependiente .....	125

Tabla 26. ¿Mis conocimientos son los más adecuados para el trabajo? .....	126
Tabla 27. ¿Sé el debido desarrollo de las actividades de mi puesto?.....	127
Tabla 28. ¿Aplico debidamente mis conocimientos en mi puesto? .....	128
Tabla 29. ¿Desarrollo con éxito las tareas asignadas?.....	129
Tabla 30. ¿Tengo la capacidad de trabajo en equipo? .....	130
Tabla 31. ¿Tomo la iniciativa para resolver problemas?.....	131
Tabla 32. ¿Me he capacitado en los últimos 3 años respecto a mi área?.....	132
Tabla 33. ¿Tengo la capacidad de desarrollar con éxitos las tareas?.....	133
Tabla 34. ¿Alguna ocasión he resuelto un problema en el trabajo? .....	134
Tabla 35. ¿Tengo la capacidad de influir en otras personas? .....	135
Tabla 36. ¿Mantengo una buena relación con el resto de colaboradores? .....	136
Tabla 37. ¿Influyo en la toma de decisiones de la empresa? .....	137
Tabla 38. ¿Mis decisiones han sido las correctas siempre? .....	138
Tabla 39. Después de tomar una decisión, ¿la mantengo? .....	139
Tabla 40. ¿Hago preguntas invitando a la participación?.....	140
Tabla 41. ¿Soy respetuoso en comportamiento y lenguaje? .....	141
Tabla 42. ¿Le doy el crédito a aquellos que hacen el trabajo? .....	142
Tabla 43. Cuando los planes no se cumplen, ¿me enojo?.....	143
Tabla 44. ¿Percibo de manera positiva la imagen de la empresa?.....	144
Tabla 45. ¿Estoy de acuerdo con la imagen que da la empresa?.....	145
Tabla 46. ¿Puedo contribuir a mejorar la imagen que damos?.....	146
Tabla 47. ¿Mi actitud es la correcta en el trabajo?.....	147
Tabla 48. ¿Te sientes motivado por la misión y propósito de tu organización? .....	148
Tabla 49. ¿Trabajo en equipo? .....	149
Tabla 50. ¿Delego responsabilidades para lograr las metas eficientemente?.....	150
Tabla 51. ¿Cumpló los objetivos trazados?.....	151
Tabla 52. ¿Promuevo el cumplimiento de los objetivos organizacionales?.....	152
Tabla 53. ¿Comunico a tiempo mi inasistencia?.....	153
Tabla 54. ¿Mis ideas son tomadas en cuentas para la realización del trabajo? .....	154
Tabla 55. ¿Mantengo una buena comunicación con todos los colaboradores?.....	155
Tabla 56. ¿Estoy comprometido con el horario de trabajo?.....	156
Tabla 57. ¿Alguna vez te has propuesto mejorar tu puntualidad? .....	157

Tabla 58. ¿Soy responsable con el desarrollo de mis obligaciones? .....	158
Tabla 59. ¿Cumplo con los objetivos ya establecidos? .....	159
Tabla 60. ¿Me concentro para obtener los resultados esperados?.....	160
Tabla 61. ¿Desarrollo mis obligaciones en el tiempo ya establecido? .....	161
Tabla 62. ¿Está comprometido en realizar un trabajo de calidad? .....	162
Tabla 63. ¿Tiene los materiales y equipo necesario para hacer el trabajo de manera correcta? .....	163
Tabla 64. ¿Mis conocimientos son los adecuados para hacer un buen trabajo? .....	164
Tabla 65. ¿Se siente cómodo aprendiendo nuevos temas para su trabajo?.....	165
Tabla 66. ¿Trabajó eficientemente bajo presión? .....	166
Tabla 67. ¿Es rápido para aceptar nuevas ideas en el trabajo?.....	167
Tabla 68. ¿Recibes asesoría o ayuda de otras áreas cuando se lo solicitas? .....	168
Tabla 69. ¿Mantengo una comunicación clara, fluida y precisa con mis compañeros, para llevar a cabo las actividades? .....	169
Tabla 70. ¿Necesito que expliquen más de dos veces lo que tengo que hacer? .....	170
Tabla 71. ¿Marcas prioridades en tu lista de tareas? .....	171
Tabla 72. ¿Terminas las tareas a último minuto, necesitando tiempo extra? .....	172
Tabla 73. ¿Creas una lista de actividades por hacer? .....	173
Tabla 74. ¿Anticipó problemas potenciales y desarrolló una solución productiva? ...	174
Tabla 75. ¿No pudo terminar un proyecto a tiempo? .....	175
Tabla 76. ¿Me organizo, para llevar a cabo la tarea en el menor tiempo posible? .....	176
Tabla 77. ¿Tengo iniciativa para el desarrollo de actividades? .....	177
Tabla 78. ¿Me esfuerzo para hacer las tareas correctamente? .....	178
Tabla 79. ¿Mi desempeño es recompensado por la empresa? .....	179

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Etapas del enfoque cuantitativo .....	50
Figura 2: Etapas del enfoque cuantitativo .....	52
Figura 3: Proceso para efectuar análisis estadístico .....	53
Figura 4: Prueba de normalidad, V. I. Profesionalización.....	117
Figura 5: Prueba de normalidad, V. D. Desempeño. ....	117
Figura 6: Gráfico de dispersión de la Profesionalización y la puntualidad.....	118
Figura 7: Gráfico de dispersión de la profesionalización y el conocimiento de trabajo .....	118
Figura 8: Gráfico de dispersión de la profesionalización y el esfuerzo .....	119
Figura 9: Gráfico de dispersión de la profesionalización y el desempeño .....	119
Figura 10: Gráfico de barras del cruce anterior de la variable profesionalización y la variable desempeño para calcular Chi-Cuadrado .....	120
Figura 11: Gráfico de barras del cruce anterior de la variable Profesionalización y la dimensión puntualidad de tareas para calcular Chi-Cuadrado.....	121
Figura 12: Gráfico de barras del cruce anterior de la variable Profesionalización y la dimensión conocimiento de trabajo para calcular Chi-Cuadrado .....	122
Figura 13: Gráfico de barras del cruce anterior de la variable Profesionalización y la dimensión esfuerzo para calcular Chi-Cuadrado .....	123
Figura 14: ¿Mis conocimientos son los más adecuados para el trabajo? .....	126
Figura 15: ¿Sé el debido desarrollo de las actividades de mi puesto? .....	127
Figura 16: ¿Aplico debidamente mis conocimientos en mi puesto? .....	128
Figura 17: ¿Desarrollo con éxito las tareas asignadas?.....	129
Figura 18: ¿Tengo la capacidad de trabajo en equipo?.....	130
Figura 19: ¿Tomo la iniciativa para resolver problemas? .....	131
Figura 20: ¿Me he capacitado en los últimos 3 años respecto a mi área? .....	132
Figura 21: ¿Tengo la capacidad de desarrollar con éxitos las tareas? .....	133
Figura 22: ¿Alguna ocasión he resuelto un problema en el trabajo?.....	134
Figura 23: ¿Tengo la capacidad de influir en otras personas?.....	135
Figura 24: ¿Mantengo una buena relación con el resto de colaboradores?....	136
Figura 25: ¿Influyo en la toma de decisiones de la empresa? .....	137

<b>Figura 26: ¿Mis decisiones han sido las correctas siempre? .....</b>	<b>138</b>
<b>Figura 27: Después de tomar una decisión, ¿la mantengo? .....</b>	<b>139</b>
<b>Figura 28: ¿Hago preguntas invitando a la participación?.....</b>	<b>140</b>
<b>Figura 29: ¿Soy respetuoso en comportamiento y lenguaje? .....</b>	<b>141</b>
<b>Figura 30: ¿Le doy el crédito a aquellos que hacen el trabajo? .....</b>	<b>142</b>
<b>Figura 31: Cuando los planes no se cumplen, ¿me enojo? .....</b>	<b>143</b>
<b>Figura 32: ¿Percibo de manera positiva la imagen de la empresa? .....</b>	<b>144</b>
<b>Figura 33: ¿Estoy de acuerdo con la imagen que da la empresa? .....</b>	<b>145</b>
<b>Figura 34: ¿Puedo contribuir a mejorar la imagen que damos?.....</b>	<b>146</b>
<b>Figura 35: ¿Mi actitud es la correcta en el trabajo? .....</b>	<b>147</b>
<b>Figura 36: ¿Te sientes motivado por la misión y propósito de tu organización? .....</b>	<b>148</b>
<b>Figura 37: ¿Trabajo en equipo? .....</b>	<b>149</b>
<b>Figura 38: ¿Delego responsabilidades para lograr las metas eficientemente?.....</b>	<b>150</b>
<b>Figura 39: ¿Cumplo los objetivos trazados? .....</b>	<b>151</b>
<b>Figura 40: ¿Promuevo el cumplimiento de los objetivos organizacionales? ..</b>	<b>152</b>
<b>Figura 41: ¿Comunico a tiempo mi inasistencia? .....</b>	<b>153</b>
<b>Figura 42: ¿Mis ideas son tomadas en cuentas para la realización del trabajo? .....</b>	<b>154</b>
<b>Figura 43: ¿Mantengo una buena comunicación con todos los colaboradores? .....</b>	<b>155</b>
<b>Figura 44: ¿Estoy comprometido con el horario de trabajo?.....</b>	<b>156</b>
<b>Figura 45: ¿Alguna vez te has propuesto mejorar tu puntualidad? .....</b>	<b>157</b>
<b>Figura 46: ¿Soy responsable con el desarrollo de mis obligaciones? .....</b>	<b>158</b>
<b>Figura 47: ¿Cumplo con los objetivos ya establecidos?.....</b>	<b>159</b>
<b>Figura 48: ¿Me concentro para obtener los resultados esperados?.....</b>	<b>160</b>
<b>Figura 49: ¿Desarrollo mis obligaciones en el tiempo ya establecido?.....</b>	<b>161</b>
<b>Figura 50: ¿Está comprometido en realizar un trabajo de calidad? .....</b>	<b>162</b>
<b>Figura 51: ¿Tiene los materiales y equipo necesario para hacer el trabajo de manera correcta? .....</b>	<b>163</b>

<b>Figura 52: ¿Mis conocimientos son los adecuados para hacer un buen trabajo?</b>	<b>164</b>
<b>Figura 53: ¿Se siente cómodo aprendiendo nuevos temas para su trabajo? .</b>	<b>165</b>
<b>Figura 54: ¿Trabajó eficientemente bajo presión?.....</b>	<b>166</b>
<b>Figura 55: ¿Es rápido para aceptar nuevas ideas en el trabajo?.....</b>	<b>167</b>
<b>Figura 56: ¿Recibes asesoría o ayuda de otras áreas cuando se lo solicitas?168</b>	<b>168</b>
<b>Figura 57: ¿Mantengo una comunicación clara, fluida y precisa con mis compañeros, para llevar a cabo las actividades? .....</b>	<b>169</b>
<b>Figura 58: ¿Necesito que expliquen más de dos veces lo que tengo que hacer?</b>	<b>170</b>
<b>Figura 59: ¿Marcas prioridades en tu lista de tareas?.....</b>	<b>171</b>
<b>Figura 60: ¿Terminas las tareas a último minuto, necesitando tiempo extra? 172</b>	<b>172</b>
<b>Figura 61: ¿Creas una lista de actividades por hacer? .....</b>	<b>173</b>
<b>Figura 62: ¿Anticipó problemas potenciales y desarrolló una solución productiva?.....</b>	<b>174</b>
<b>Figura 63: ¿No pudo terminar un proyecto a tiempo?.....</b>	<b>175</b>
<b>Figura 64: ¿Me organizo, para llevar a cabo la tarea en el menor tiempo posible?</b>	<b>176</b>
<b>Figura 65: ¿Tengo iniciativa para el desarrollo de actividades? .....</b>	<b>177</b>
<b>Figura 66: ¿Me esfuerzo para hacer las tareas correctamente? .....</b>	<b>178</b>
<b>Figura 67: ¿Mi desempeño es recompensado por la empresa? .....</b>	<b>179</b>

## RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia de la profesionalización de los colaboradores en el desempeño laboral en la empresa PENTA S.R.L. 2019 – 2020. Como objetivos específicos, se plantearon los siguientes: identificar la influencia de la profesionalización en la puntualidad, conocimiento de trabajo y esfuerzo de los colaboradores en la empresa. Para este fin, se diseñó un estudio de tipo básica con un enfoque mixto, de alcance correlacional y con un diseño no experimental. El grupo de investigación estuvo conformado por 20 trabajadores administrativos y conductores de la empresa PENTA S.R.L. de Chiclayo. Los resultados encontrados dan a conocer que el 30% de los colaboradores mostraron un muy buen nivel de profesionalización, mientras que el 30% de ellos demostraron un desempeño laboral de alto nivel. En última instancia, tras analizar los resultados, se pudo concluir que existe una relación significativa y positiva desde el punto de vista estadístico ( $p=0,00 < \alpha=0,05$ ) entre la profesionalización y el sólido rendimiento laboral ( $Rho=0,782$ ). Esto indica que un mayor nivel de profesionalización se traduce en un mejor rendimiento laboral en la empresa PENTA S.R.L. Por lo tanto, se recomienda a la empresa que considere una serie de sugerencias para fomentar un mayor nivel de profesionalización y, de esta manera, mejorar el rendimiento laboral de sus empleados.

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was to determine the influence of the professionalization of collaborators on job performance in the company PENTA S.R.L. 2019 – 2020. The specific objectives were: to identify the influence of professionalization on the punctuality, work knowledge and effort of employees in the company. For this purpose, a basic study was designed with a mixed approach, correlational scope and a non-experimental design. The research group was made up of 20 administrative workers and drivers from the company PENTA S.R.L. from Chiclayo. The results found show that 30% of the collaborators showed a very good level of professionalization, while 30% of them demonstrated high-level work performance. Ultimately, after analyzing the results, it was concluded that there is a statistically significant and positive relationship ( $p=0.00 < \alpha=0.05$ ) between professionalization and solid work performance ( $Rho=0.782$ ). This indicates that a higher level of professionalization translates into better work performance in the company PENTA S.R.L. Therefore, the company is recommended to consider a series of suggestions to encourage a higher level of professionalization and, in this way, improve the work performance of its employees.

NOMBRE DEL TRABAJO

**05. TESIS 14.11.23.docx**

RECuento DE PALABRAS

**22653 Words**

RECuento DE CARACTERES

**125941 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**173 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**5.2MB**

FECHA DE ENTREGA

**Nov 16, 2023 8:16 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Nov 16, 2023 8:18 AM GMT-5**

● **14% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material citado



**Mg. FERNANDO SUAREZ SANTA CRUZ**  
COORDINADOR  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad de  
Ciencias Administrativas  
y Recursos Humanos

OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS

**CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO TURNITIN**

FECHA	NOMBRE DEL DOCENTE ASESOR	CORREO DEL DOCENTE ASESOR
14/11/2023	LUIS GUILLERMO ARBULÚ RIVERA	larbulur@usmp.pe

NOMBRE DE LA TESIS
LA PROFESIONALIZACIÓN DE LOS COLABORADORES Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PENTA S.R.L. 2019 – 2020

NOMBRE DEL ASESORADO(A)	TELÉFONO Y CORREO	ESCUELA PROFESIONAL
MARÍA ALEXANDRA DEL CARMEN OTERO CAMPOS	970885539 maria_otero1@usmp.pe	ADMINISTRACIÓN

**RESULTADO:**

14% (EXCLUYENDO CITAS Y BIBLIOGRAFÍA)

**CONCLUSIÓN:**

LA TESIS SE ENCUENTRA APTA PARA CONTINUAR CON EL SIGUIENTE TRÁMITE.

**ASESOR:** LUIS GUILLERMO ARBULÚ RIVERA

**DNI:** 16415672

**ASESORADO(A):** MARÍA ALEXANDRA DEL CARMEN OTERO CAMPOS

**DNI:** 70667568

**REVISADOR POR:**

**Mg. FERNANDO SUAREZ SANTA CRUZ**  
COORDINADOR  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN  
PROG. ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
USMP FI

## INTRODUCCIÓN

Cuando se realiza el análisis empresarial de las pymes latinas, Rueda (2011) indicó que su principal falencia identificada fue la mala gestión administrativa que ejecutan sus gerentes, sumándose el poco nivel de conocimiento que poseen dichos administrativos. Por el cual, si el objetivo era mantener una gestión eficiente, entonces comprometería captar profesionales con habilidades de liderazgo que garanticen generar rentabilidad y un crecimiento sostenible en el tiempo para dichas pymes. Cumpliendo con las principales exigencias del mercado global.

Las empresas peruanas, en un 80% han iniciado bajo el seno familiar, según Monar (2016). Dichas entidades se han convertido en las principales que contribuyen e impactan en el PBI del país, siendo relevante que funcionen bajo un marco legal y profesional, debido a que después de un periodo terminan por quebrar o cesar en el mercado, esto se debe a la falta de planificación de sus recursos humanos, ya que insisten en mantener colaboradores poco profesionales y se encuentren vinculados como familia. Los resultados de Global Family Business Survey (2017) señalan que las entidades peruanas habían avanzado profesionalmente en los últimos periodos. Sin embargo, aún existe una brecha del 18% entre la necesidad del profesionalismo y la gestión empresarial. La principal razón de dicha brecha se debe a la inmovilización del tamaño de las empresas, ya que siempre mantienen en familia.

Por consiguiente, el problema principal de la investigación fue: ¿Existe una relación entre profesionalización y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa PENTA S.R.L. 2019 – 2020? Esto se debe a que contar con colaboradores profesionales se convierte en la característica esencial para el desarrollo exitoso de las empresas y del diseño estructural organizacional. Por otro lado, la forma del desempeño de los profesionales a cargo influirá en el éxito de cada entidad, ya que pondrán en práctica sus habilidades y capacidades gerenciales de los altos mandos, tomando las mejores decisiones para el crecimiento sostenible de la empresa.

Después de analizar la problemática, se planteó como objetivo general determinar la relación existente entre la profesionalización de los colaboradores y el

desempeño laboral en la empresa PENTA S.R.L. 2019 – 2020. Como objetivos específicos, se propusieron los siguientes: identificar la relación entre la profesionalización y la puntualidad de los colaboradores, identificar la relación entre la profesionalización y el conocimiento de trabajo de los colaboradores y, por último, identificar la relación entre la profesionalización y el esfuerzo de los colaboradores en la empresa PENTA S.R.L. 2019 – 2020.

La investigación fue importante porque brindará una ventana de conocimiento a los directores, administradores y colaboradores de las entidades, ya que son ellos los que trabajan profesionalmente dentro de sus compañías, con la finalidad de hacer crecer en el tiempo la empresa dentro de su mercado competitivo. Por otro lado, se generará beneficios generales para otras entidades del rubro, debido a que se introducirá la práctica del profesionalismo, haciéndolas más eficientes. Los clientes se encontrarán satisfechos porque mejorarán sus servicios y, finalmente, el Estado podrá generar mayor recaudación de dichas empresas, incentivando el crecimiento económico del país.

Como justificación, se encontraron datos empíricos que demuestran que en el Perú el 30 % de las empresas formadas en la segunda generación han sido familiares, mientras que para la tercera solo llegó al 15 % y continúa con un 4%. Según un artículo del diario La República (2019), las empresas familiares no han logrado continuar generación tras generación, es por falta de planificación y nivel de profesionalismo dentro de la administración empresarial. Esto se debe a que los colaboradores y directores son familias entre sí, quienes en su mayoría carecen de formación profesional.

Otros de los puntos evaluados fueron las limitaciones. Entre ellas se encontraron las siguientes: la limitación económica, la cual no se consideró como una restricción en este estudio; en cuanto a la limitación documental, se observó que no existían muchos antecedentes de estudio con menos de 5 años de antigüedad sobre el problema planteado. Respecto a la limitación social, los sujetos previstos para la investigación están disponibles, por lo que no existe limitaciones en este sentido.

Además, se determinó establecer ciertas delimitaciones, entre ellas la delimitación teórica. En este contexto, la variable independiente, Profesionalización, se fundamenta en los trabajos de los autores Vega, Flores y Moreno (2012), quienes en su libro “El factor de la competitividad es la profesionalización” argumentan que el análisis a las entidades familiares evidencia que contar con directores profesionales permitirá generar cambios y desarrollo sostenible.

Para la variable dependiente, Desempeño, se puede afirmar que según Hellriegel y Slocum (2009) en su libro “Comportamiento Organizacional”, indican que el desempeño se refiere a los comportamientos que expresan los trabajadores en las empresas al buscar cumplir con sus objetivos. Además, afirman que el desempeño es el factor imprescindible para el éxito de una entidad.

La investigación se desarrolló bajo el enfoque mixto, de tipo correlacional para medir la asociación entre las variables en estudio. Se optó por un diseño no experimental, ya que no se alterarán los fenómenos en ningún tiempo o espacio.

El documento se organiza en cinco capítulos. El primero hace referencia a las teorías, donde se expresan los trabajos previos, teorías de las variables y conceptos de los términos clave. En el segundo capítulo, se encuentran las hipótesis y variables. El tercer capítulo detalla la metodología. En el cuarto capítulo, se presentan los resultados, mientras que el quinto capítulo se centra en la discusión de los resultados. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes de la investigación**

#### **1.1.1. *Variable independiente, Profesionalización***

##### **1.1.1.1. *Antecedentes internacionales***

Collazuol (2021) realizó un estudio titulado “Sistema de Gestión Integral en Pymes Industriales de estructura familiar de la Región Rosario”. Consignó como objetivo principal, proponer un plan de profesionalización sustentable en posteriores años. El estudio fue de tipo mixto con enfoque descriptivo propositivo con un diseño no experimental. La población y muestra lo conformaron los procesos de gestión que aplicaban en las diferentes áreas. La información lo obtuvo por medio de entrevistas, encuestas, guías y fichas de observación. Dentro de los principales resultados hallaron que las empresas contaban con una administración familiar, donde todos los trabajadores tenían un vínculo, careciendo de liderazgo, independencia, comunicación asertiva e innovación durante todos los procesos. En conclusión, la principal dificultad que tiene las empresas familiares del Rosario fue la transición generacional. Además de la falta de digitalización de sus procesos e información.

Budimir (2020), en su tesis titulada “La falta de profesionalización y su impacto en las compañías de familia”, se planteó como objetivo fue conocer el impacto de la no profesionalización en las empresas de familia. La metodología fue de enfoque cuantitativo de alcance descriptivo no experimental. La muestra lo conformaron cinco empresas. Los instrumentos aplicados fueron las entrevistas por llamadas y físicas, así como los cuestionarios por medio de las video llamadas. Dentro de los principales resultados se hallaron que los dueños o encargados de la administración al no contar con la profesionalización de sí mismo y su personal tenían dificultades como: criterios para contratar personal, toma de decisiones, delegación de funciones, capacitación, plan para el retiro del fundador y la adaptación a las nuevas innovaciones del mundo empresarial. Concluyó en que la falta de conocimientos y prácticas profesionales fueron el factor para la inestabilidad o cierre definitivo de las empresas, en este caso de tres de las que se analizó.

Rojas (2019), en la tesis titulada "Generaciones nuevas y la profesionalización en las compañías de familia", señala que la sucesión de mandos dentro de una empresa familiar debe realizarse con planificación, capacitar a los candidatos al mando. Por ello, la profesionalización en la administración implica buscar profesionales capacitados para gerenciar, pero más retórico se vuelve elegir a miembros de la familia, por ende, deberán profesionalizarse. Si bien es cierto que las entidades son diferentes, es necesario realizar análisis, la experiencia ha mostrados que las prácticas en dichas empresas garantizan en lo mínimo el funcionamiento correcto y sostenibilidad en el tiempo. Se tendrá que identificar y trabajar en la relación empresa-familia, diseñar reglas de sucesión, formas de administración y profesionalizar la gestión. La investigación fue descriptiva – exploratoria. Los resultados mostraron que los hijos de los familiares buscan la permanencia en la empresa, aunque algunos se capacitan y otros carecen de experiencia y conocimientos.

#### **1.1.1.2. Antecedentes nacionales**

Ramon y Sanchez (2019), en su tesis "El desempeño y la relación con el profesionalismo de las entidades familiares: caso sector textil", presentan como objeto de estudio el conocer la relación de las dimensiones de las variables en estudio. La investigación fue de tipo descriptiva con enfoque cualitativo los resultados mostraron si existía una asociación entre los fenómenos del estudio, donde la característica que más se consideró fue la financiera y desempeño, ya que se carecía de información de la no financiera. Pero durante la investigación se identificó que las dimensiones de la profesionalización influían en aspectos no financieros, bajo el término socioemocional.

Alavedra (2021), en su tesis "La profesionalización en la gestión de las empresas familiares en Lima y su incidencia en la rentabilidad", tuvo como objetivo determinar la incidencia de la profesionalización en la rentabilidad. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo, con un alcance correlación no experimental. La muestra lo conformaron 385 empresas, las técnicas empleadas fueron la entrevista y encuestas. Dentro de los principales resultados se hallaron que el 80% de la muestra son empresas familiares, encabezado por sus propios dueños o creadores, que dentro

de sus principales puestos mantienen a sus familiares con estudios culminados e incompletos. Se llegó a la conclusión de que la profesionalización de los trabajadores incide positivamente en la rentabilidad de las empresas, debido a que generan procesos formales, toma de decisiones asertivas, adaptabilidad rápida a la tecnología y otros cambios en el mundo empresarial.

Ballena y Flores (2022), en su tesis “La futura profesionalización de una empresa familiar, una propuesta de análisis en el desempeño financiero y desempeño no financiero de Servicios Industriales Pesqueros S.A.”, tuvieron como objetivo analizar la capacidad financiera y administrativo, de la empresa para la implementación de la profesionalización. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo, no experimental. La muestra lo conformaron 17 trabajadores de la empresa. Los instrumentos empleados fueron la entrevista, encuestas y análisis documental. Dentro de los principales resultados mostraron que los trabajadores que son familiares no aplican el proceso de contratación sólo para los independientes a la empresa, en relación a las capacitaciones estas fueron dadas por necesidad y no porque lo tuvieran planificado; los salarios son asignados de igual forma a todos los trabajadores familiares sin importar el puesto y/o área donde trabajan y los no familiares fueron asignados según el puesto; la evaluación del desempeño no aplica para los trabajadores familiares, sólo para los no familiares aplicándoles auditorías internas para ver su nivel de eficiencia; la planificación que realiza la empresa es a corto plazo, todos los años al inicio los departamentos presentan proyectos de mejora. En conclusión, la empresa no cuenta con una gestión administrativa profesional, debido a que los familiares en su mayoría tienen beneficios en relación a los trabajadores no familiar, sin importar si suma o no a su desempeño, por el cual se realizó una propuesta de profesionalización que será implementada en los siguientes periodos.

### ***1.1.2. Variable dependiente, Desempeño***

#### ***1.1.1.3. Antecedentes internacionales***

Villadiego y Alzate (2019), llevaron a cabo un análisis sobre el “Clima organizacional y desempeño laboral de la entidad Petroleum Logistics SAS”. En su

estudio, señalaron que el ambiente de una entidad es un elemento muy importante, ya que este influirá positivamente en la forma de trabajo de los colaboradores, así como mejorar las relaciones interpersonales. Dentro la influencia de las variables, se ha observado diferentes factores que participan, como lo social, familiar, económico y motivacional. Siendo relevante para las entidades analizar dichos aspectos que intervienen en el ambiente laboral. La metodología empleada durante el estudio fue de tipo descriptivo con un enfoque mixto. Dentro de los principales resultados se identificó que de forma general la entidad cuenta riesgo valorado por el 50 %, el 25 % eficiente y el 12.5 % muy eficiente.

Coronel y Torres (2022), en su tesis titulada “El desempeño laboral como ventaja competitiva en la empresa Inmobguab S.A”, presentaron como objetivo determinar los aspectos que influyen en el desempeño laboral de la empresa. Mediante una metodología de tipo cuantitativa con un alcance descriptivo no experimental. La muestra lo conformaron los 10 trabajadores de la compañía, aplicando como instrumento de recolección de datos la entrevista y cuestionarios. Dentro de los principales resultados se halló que la empresa no contaba con un manual formal de funciones y actividades, las políticas y normas no eran innovados, no existía un cuadro de incentivos para el personal, el nivel de desempeño lo llegaba al eficiente en todos los colaboradores. En conclusión, el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa no era eficientemente alto, por el cual desarrollaron un plan de mejora, implementando nueva tecnología, procesos, normas y políticas.

Cando (2021), en su tesis “La satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa ADMG del cantón Machala”, tuvo como objetivo conocer la relación de la satisfacción y desempeño laboral de los administrativos. Mediante una metodología mixta, correlacional y no experimental. La muestra estuvo conformada por 50 trabajadores de la empresa. La técnica empleada fue las encuestas. Dentro de los principales resultados se encontró que los salarios no se encuentran acorde al mercado, no existe innovación de procesos, no existe un programa de capacitación, incentivos atractivos, horas extras muchas veces no remuneradas, entre otros factores. En conclusión, el nivel de satisfacción y desempeño laboral de los

trabajadores disminuyó por los aspectos antes mencionados, afectando la productividad y ventas de la empresa en el último periodo.

Lopez (2021), en su tesis “Relación del clima organizacional y el desempeño laboral en la Universidad Salesiana”, consignó como objetivo determinar la relación del clima y desempeño laboral del área administrativa, por medio de una metodología correlacional no experimental. La muestra lo conformaron 51 trabajadores de la universidad. Los instrumentos aplicados fueron entrevistas y cuestionarios. Los principales resultados determinaron que sí existe una relación positiva entre las variables de estudio con un valor de Rho Spearman de 0.581, lo que significó que si el clima organizacional sufre cambios o modificaciones, el desempeño también lo hará de forma positiva o negativa. En conclusión, al existir una relación positiva propusieron implementar una metodología basada en la estructura teórica del clima organizacional.

#### **1.1.1.4. Antecedentes nacionales**

Bobadilla (2019), en su tesis “Clima empresarial y eficiencia laboral en los Colegios de Huancayo, afirma que el docente y su ambiente de trabajo no son suficientes para su actividad y visión profesional, formando así la educación de calidad. Su trabajo debe ser fortalecido con una cultura de cambio para mejorar a los estudiantes de educación superior en este campo. El estudio es un método descriptivo y un diseño descriptivo correlacional, lo que da como resultado que el desempeño de los docentes es un tema que recibe muy poca atención y más cuando se relaciona con las habilidades del personal.

Olivia (2019) encontró en su tesis “Víctor Larco Herrera motivación y desempeño laboral de los empleados” que la motivación de los empleados y el desempeño laboral se relacionan positiva y significativamente. En base a los resultados obtenidos, se observa que los empleados presentan un buen nivel de motivación, con una alta motivación interna y un nivel medio de motivación extrínseca, pero un bajo nivel de motivación trascendental. Sin embargo, a pesar de esta motivación aparente, muestran una ineficacia en su desempeño laboral. La

investigación fue de tipo correlacional con un diseño no experimental de enfoque cuantitativo.

Castillo (2021), en su tesis “Propuesta de un plan para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital Santo Domingo de Piura”, tuvo como objetivo diseñar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral. Mediante una metodología descriptiva propositiva con un enfoque mixta no experimental. La muestra lo conformaron los 60 trabajadores y la técnica empleada fue la encuesta. Dentro de los principales resultados se encontró que la municipalidad no había actualizado su cuadro de capacitaciones desde un periodo atrás por el cual el nivel de desempeño de los colaboradores había disminuido notoriamente. En conclusión, las capacitaciones son la mejor herramienta para mejorar el desempeño en los trabajadores, por el cual desarrollaron un plan de mejora para los siguientes tres años.

Afocx y Afocx (2022), en su tesis “La calidad del servicio y el desempeño laboral de los trabajadores en la clínica Monte Horeb”, consignaron como principal objetivo conocer la relación del desempeño laboral y la calidad del servicio, mediante una metodología descriptiva no experimental. La muestra lo conformaron 51 trabajadores de la clínica, la técnica empleada fue la encuesta. Dentro de los principales resultados se encontró que no existía una relación positiva entre las variables de estudio lo que significaba que las acciones que la clínica estaba empleando no eran las correctas por el cual no estaba generando los resultados esperados. En conclusión, la calidad del servicio no se relacionaba con la mejora del desempeño laboral de los trabajadores, lo que significa que tendrían que reestructurar su plan de mejora.

Custodio (2020), en su tesis “El riesgo laboral y desempeño laboral del personal de enfermería en Emergencia del hospital Arzobispo Loayza”, presentó como objetivo principal determinar la relación del riesgo y desempeño laboral del servicio de enfermería. Mediante una metodología cuantitativa con un alcance correlacional de diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 120 trabajadores del servicio, el instrumento utilizado fue el cuestionario. Dentro de los principales resultados se encontró que existía un nivel alto de riesgos, no tenían capacitaciones

continuas, existían malos procedimientos en la manipulación de químicos y residuos, así mismo el nivel del desempeño estaba en un nivel medio a bajo. En conclusión, logró determinar la relación por medio del coeficiente de Pearson, que arrojó un resultado del 0.001 lo que significó una relación significativamente positiva entre el riesgo y el desempeño laboral.

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1. Variable independiente, Profesionalización**

**Según Trevinyo (2010):**

Profesionalización en una empresa familiar

En general, cuando se habla de profesionalismo en una empresa familiar, significa contratación de familiares para participar en actividades administrativas, también significa capacitación y preparación de los familiares. la vocación y el entusiasmo ya no son suficientes. Por lo tanto, debe considerarse que la profesionalización de la familia significa la formación para el papel que le corresponde como propietario de la empresa, para lo cual es necesario redactar contratos a nivel familia, normas y reglas empresariales. Asimismo, la profesionalidad de la empresa hace que los responsables de la gestión estén cualificados y tengan una excelente formación.

Proceso de Profesionalización

La profesionalización es un proceso que se inicia con la incorporación a la estructura de la empresa de especialistas con larga experiencia y formación suficiente para que aporten valor añadido a la empresa familiar.

Por lo tanto, las competencias profesionales tienen dos niveles: el primer nivel incluye la educación y formación de los miembros de la familia y la capacidad para actuar en posiciones de liderazgo; como segundo es buscar profesionales para el puesto de gerente, ya que en su mayoría los integrantes familiares no cuentan con algún nivel de conocimiento o profesión.

Para iniciar la profesionalización como parte del consejo de administración o asesor, se deberá cumplir las siguientes etapas:

- Paso 1: Integración de especialistas en la empresa familiar

Cuando los especialistas extranjeros ingresan a una empresa familiar por primera vez, generalmente son aceptados en puestos gerenciales después de un tiempo, y después de demostrar sus habilidades es posible incorporarse gerentes desde fuera.

- Paso 2: Organizar una junta asesora para apoyar la transición y crear un Core Council.

Un consejo formado por dos o tres capitales y dirección de empresa puede ayudar en la definición estratégica y el relevo generacional, promover procesos de comunicación, innovación y consejo riguroso en la toma de decisiones para la buena gestión de las empresas familiares.

- Paso 3: Incluir miembros externos en la junta.

Los intereses de todos los accionistas (mayoritarios, minoritarios) deben estar representados y protegidos, se recomienda que siempre haya un director externo, profesional e independiente por cada dos accionistas, recordando que no se pueden invertir tantos directivos como accionistas.

- Paso 4: Un consejo de administración activo

Cuando la entidad logra superar los 30 colaboradores será momento de iniciar un consejo administrativo, en el cual pueden participar de 4 a 15 personas, siendo lo recomendable impar. Debido a que si buscan ser parte de la bolsa de valores será bueno hacerlo con un consejo administrativo.

- Comité de auditoría: Se encargará de verificar y resguardar la veracidad de la información que muestran los estados financieros, el control y riesgos administrativos.
- Comité de compensaciones: Se encargará de formular las políticas de pagos, pensiones, bonos, acciones, etc.
- Comité de nombramientos: Se encargará de analizar y evaluar las normas de sucesión dentro de los participantes familiares y no familiares.

## Aspectos de profesionalizar

- Planeación y control del desarrollo
- Coordinación y mejora de las habilidades
- Diseño de la planificación estratégica
- Comunicación formal

## Según Vega et al. (2012):

### Profesionalización

Lo definen como un cambio de gestión familiar a gestión no familiar, es decir una persona que no sea parte de la familia debe ser elegida como cabeza de la empresa.

### Tabla 1

#### *Dimensiones de la Profesionalización*

<b>Dimensiones</b>
Capacitación
Liderazgo
Cultura organizacional

*Nota.* Elaboración propia con datos de Vega et al. (2012).

La Tabla 1 explica claramente la profesionalidad y sus dimensiones, las cuales inciden directamente en la profesionalidad. Estas dimensiones se describen a continuación:

**Educación:** A través de la educación, los trabajadores no familiares, incluidos los gerentes no familiares, reciben oportunidades de crecimiento profesional a través de la sustentabilidad y el desarrollo organizacional. La educación también es muy importante para el profesionalismo porque brinda la capacidad de tomar decisiones adecuadas que permiten a las organizaciones optimizar sus escasos recursos.

**Liderazgo:** Este elemento es importante en términos de profesionalismo porque se refleja en profesionales que ingresan a la organización con alta proactividad para lograr un nivel alto del desempeño.

Cultura organizacional: Es una visión de los comportamientos y expresiones personales, que es importante para no afectar negativamente los tres elementos principales de las entidades familiares, como la familia, propiedad y negocio, logrando un cambio gradual sin alterar los principales empresariales,

#### Características de la profesionalidad

- Integración de directivos externos
- Creación de estructuras de gestión eficaces
- Designación de consejeros externos y no familiares
- Inclusión de un mecanismo de control financiero
- Mecanismo formal de control financiero
- Mecanismos de gestión
- Mecanismos de gestión de recursos.

Las características del profesionalismo se basan tanto en el crecimiento organizacional como en elementos relacionados con la familia, que los hacen considerar para crear un proceso más eficaz y eficiente.

#### **Según Fernández (2013):**

##### Profesionalización

La definición de profesionalización comúnmente aceptada es en la que el director familiar será reemplazado por un nuevo profesional que tendrá un sueldo según su nivel de educación y experiencia. Esta teoría surge en el contexto del desarrollo económico y el surgimiento de grandes empresas, que requerían gerentes con nuevas habilidades y oportunidades para centralizar el trabajo de gestión empresarial. Asimismo, la profesionalidad se distingue por la eficiencia económica positiva y el hecho de que profesionalidad significa buena gestión en una empresa.

##### Importancia

El autor también argumenta que el profesionalizar una entidad familiar genera beneficios a corto plazo, claro está que se realizará de forma paulatina con las mejores habilidades y preparación.

## Ideas sobre la profesionalización

- Contrariamente a la opinión popular, el aprendizaje de los seguidores se debió al traslado de la experiencia e información de padres a hijos más que a la educación formal, que según el autor tiene poca importancia.
- Las empresas catalanas crecieron porque contaban con servicios de asesoramiento y consultas sobre los principales aspectos relacionados con el crecimiento, conocimiento del que carecían internamente y que proviene de cosas como procesos sucesorios, conflictos familiares, aspectos financieros, productivos, comerciales, propiedad, derecho, innovación e internacionalización.

## Factores de la profesionalización

- A medida que la empresa crece, alcanza mayor complejidad, hace que los métodos intuitivos de gestión sean ineficaces, por lo que deben dar paso a una gestión profesional.
- Requisitos establecidos por el creciente entorno competitivo
- Capacidad para afrontar el cambio constante de las organizaciones profesionales.
- Conflictos derivados del aumento del número de miembros de la familia involucrados en negocios
- Si se quiere que todos los participantes o familiares sean parte de la sucesión, la entidad comienza una etapa compleja.
- Y la incapacidad de los seguidores para liderar y dirigir. Además de los factores anteriores, la limitación de mantener el control en manos del grupo familiar, así como la condición de mantener a los familiares en cargos de líder y control podrían interrumpir la eficiencia de la entidad.
- A medida que la empresa crece, se puede esperar que encontrar los talentos y habilidades necesarios en el círculo familiar sea difícil. Entonces vemos que estos cuatro factores están íntimamente relacionados.
- Así, el problema de la profesionalidad está en gran medida relacionado con el predominio de los criterios familiares y el estilo de gestión del líder fundador.

- Elegir administradores necesariamente entre familiares es en muchos casos una mala elección.

La carencia de profesionalismo también puede obstaculizar la implementación de procedimientos descentralizados y el continuo desarrollo del personal, aspectos cruciales para afrontar los retos del competitivo entorno actual. No obstante, en los últimos años se destacó que, muchas empresas familiares han realizado inversiones significativas para fortalecer sus sistemas de gestión y promover la profesionalización en su estructura organizativa. Esto se ha logrado al involucrar a especialistas externos o miembros familiares que han demostrado su competencia profesional.

### **Según Mucci (2008):**

#### Profesionalización

Esta no conlleva necesariamente la bancarrota o la desaparición de la empresa familiar; más bien, implica la asignación de roles clave a individuos que posean las habilidades necesarias para desempeñar esos roles, ya sean familiares o no. Esto remarcaría que la profesionalidad tiene en cuenta no sólo a los familiares y no familiares, sino también la realidad de la empresa, su desarrollo, los cambios en el entorno familiar que, entre otras cosas, determinaría cómo cumplir la profesionalidad.

#### Características profesionalizar

- El cambio inicia en la sociedad y en el ámbito familiar y en la vida educativa y profesional.
- Las diversas metas que surgen durante el proceso de profesionalización se logran gradualmente.
- La persona que forma parte del proceso debe mostrarse activa y conscientemente, motivado y dejando espacio para la reflexión.
- La profesionalización se encuentra en el sentimiento de la sociedad, promoviendo el compromiso del crecimiento y educación.

#### Desafíos de la profesionalización

- 1) Estimular la buena comunicación para trabajar en equipo

- Aprender y desarrollar herramientas especiales de comunicación y resolución de conflictos: "El Modelo Iceberg para Empresas Familiares"

- Conocer estos estilos de liderazgo adicionales

- Salir de la comodidad

- Acercamiento temas tabú, no esperes a que exploten

- Empatizar para entender lo que piensa y siente la otra persona, (inteligencia emocional)

- Ser protagonista, no víctima

- Investigar

2) Elaborar un organigrama de la empresa y familia

De la empresa:

- Asamblea general (junta de accionistas)

- Directorio (Board of Directors)

- Gerente general

De la familia:

- Consejo de familia

- Reunión familiar

3) Definir roles claramente definidos

- Definir deberes, tareas y responsabilidades

- Preparar evaluaciones de desempeño

- Crear una política salarial

4) Mover intereses personales en consonancia con la empresa

- Cuáles son las expectativas, intereses, etc. de cada miembro de la familia. y profesión o intereses personales objetivos últimos para el futuro?

- ¿Los intereses personales están alineados con los intereses corporativos?

- ¿Está dispuesto a sacrificar intereses personales y/o profesionales para mantener EF en manos del grupo familiar?

5) Dispone de información fiable para tomar mejores decisiones

- Evaluar el sistema de gestión: ¿se puede utilizar mejor? ¿Qué deberían hacer?

- ¿Qué dificultades tienen los usuarios para comprender la información? ¿Qué restricciones del sistema llevarían a evaluar la segunda opción?

6) Crea un marco formal para las reuniones de trabajo

- Decide la frecuencia y duración de las reuniones
- Prepara la agenda con anticipación
- Presentar datos y analizarlos
- Designar un moderador
- Redactar actas
- Crear una metodología para seguir las decisiones de reuniones anteriores
- Apunta los temas a mejorar

### **1.2.2. Variable dependiente, Desempeño**

**Según Griffin et al. (2017):**

Desempeño

Es el grado o resultado alcanzado en el trabajo de una persona, que el empleado pudo desarrollar durante su jornada laboral y se logró la meta.

- Adaptabilidad, eficiencia en diferentes entornos, responsabilidades y objetivos.
- Comunicación, la capacidad de mencionar las ideas por medio de canales formales, donde se adapta a nuevos lenguajes y términos para cubrir las necesidades. Usando correctamente la gramática, estructura y organización.
- Iniciativa, ganas de incidir positivamente en los actos de cumplimiento de metas.
- Para las acciones que realiza para cumplir objetivos que van más allá de lo que requiere.
- Conocimiento, nivel técnico y/o profesional alcanzado en campos afines al trabajo.
- Calidad del trabajo, en su caso, aportar documentación suficiente.
- Supera las expectativas para lograr un producto o resultado.
- Comprende más profundamente la importancia, claridad y utilidad de las tareas asignadas.

- Administra su carga de trabajo de manera eficaz, alcanzando los objetivos propuestos y demostrando iniciativa para completarlas por sí mismo.
- Diseña y organiza las tareas para cumplir con los plazos, y emplea de manera eficiente a sus subordinados y los recursos disponibles.
- Anticipar necesidades o problemas futuros

### Evaluación del desempeño

Es un proceso en el que una persona evalúa el comportamiento laboral de los empleados midiéndolo y comparándolo con estándares previamente establecidos, documentando los resultados y comunicándolos al empleado. La gestión del desempeño consiste en los procesos y actividades necesarios para evaluar el desempeño.

### Tabla 2

#### *Propósitos de la administración del desempeño*

Propósito básico de la administración del desempeño: proporcionar sobre el desempeño laboral	
Juicio del desempeño pasado	Desarrollo del desempeño futuro
Ofrece una base para otorgar compensaciones	Promueve la mejora en el trabajo.
Proporciona una base para promociones, transferencias y despidos, entre otros.	Identifica oportunidades de capacitación y desarrollo.
Identifica a los empleados de alto potencial.	Desarrolla formas de superar los obstáculos y barreras al desempeño.
Valida los procedimientos de selección.	Establece acuerdos entre supervisor y empleados sobre las expectativas.
Evalúa los programas de capacitación previos.	

*Nota.* Elaboración propia con fuente de Griffin et al. (2017).

### Elementos de la administración del desempeño

Las evaluaciones del desempeño son comunes en todos los tipos de organizaciones, pero se llevan a cabo de formas diferentes. Se deben considerar varios aspectos para determinar cómo realizar una evaluación. Los tres elementos más

importantes son quienes hacen la evaluación, con qué frecuencia se lleva acabo y cómo se mide el desempeño.

- El evaluador

En la mayoría de los sistemas de evaluación, el supervisor suele ser el principal evaluador, ya que se supone que está en la mejor posición para conocer el desempeño diario del empleado. Tradicionalmente, el supervisor proporciona retroalimentación a los empleados y toma decisiones en función del desempeño, como recompensas y sanciones. Sin embargo, a veces surgen problemas cuando el supervisor tiene información incompleta o distorsionada sobre el desempeño del trabajador. Una solución a estos problemas es un sistema de evaluación múltiple que incorpora calificaciones de varias personas que conocen el desempeño del empleado. Por ejemplo, una alternativa podría ser que el propio empleado se evalúe a sí mismo, aunque en la práctica esto rara vez sucede.

- Frecuencia de las evaluaciones

Otro aspecto importante a considerar es la frecuencia con la que se realizan las evaluaciones. En muchas organizaciones, las evaluaciones son un evento anual, independientemente del nivel de desempeño del empleado, el tipo de tareas realizadas o la necesidad de los empleados de recibir retroalimentación sobre su desempeño. Las evaluaciones anuales son convenientes para propósitos administrativos, como el registro y el mantenimiento de una rutina que haga sentir a todos cómodos. Algunas empresas optan por realizar evaluaciones semestrales.

- Medición del desempeño

Los métodos más familiares para evaluar el desempeño individual, se da por medio de gráficos, ensayos, diarios y las escaladas adaptadas al comportamiento y decisiones seleccionadas. Son sistemas simples de usar, mientras que los métodos comparativos son aplicados para conocer los resultados laborales de dos o más colaboradores en distintos aspectos de su trabajo. Dentro de dichos métodos los más aplicados son la selección forzada, comparación emparejada y la clasificación. Por otro lado, el método comparativo es más difícil en relación a los individuales, requiriendo

un mayor análisis por medio de sistemas computarizadas, para lograr tener información válida.

### **Según Lazzati (2015):**

#### Desempeño

El autor define al desempeño como un comportamiento observado en los empleados que está relacionado con las metas de la organización y puede medirse con base en el nivel de habilidad de cada persona y su contribución a la empresa.

#### Gestión del Desempeño

Se define como el proceso mediante el cual una empresa asegura que un empleado se desempeñe de acuerdo con las metas y prácticas de la organización, mediante el cual se define y revisa el trabajo, se desarrolla el talento y se distribuyen recompensas en organizaciones.

#### Características del desempeño

- Motivación
- Habilidades y características personales
- Habilidad para ser efectivo

#### Comportamiento en el desempeño laboral

- Realización de tareas administrativas.
- Ciudadanía

Se refiere a las actividades que complementan el lugar de trabajo dentro de una entidad, como ayudar a los demás, incluso cuando el lugar de trabajo no lo pide positivamente.

- Falta de Productividad

Esto incluye actividades que dañan activamente la organización, tales como robo, daño a la propiedad de la empresa, comportamiento agresivo con los

compañeros de trabajo y ausentismo frecuente. Las empresas de hoy requieren empleados que no solo cumplan con los deberes y responsabilidades asignados, sino que también requieran que los empleados se alineen con la misión y visión institucional y reflejen comportamientos que contribuyan al logro efectivo de las metas, trabajo en equipo, cooperación y solidaridad entre miembros de la unidad, apego a principios morales y éticos que promuevan buenas relaciones entre compañeros.

**Según Chiavenato (2002):**

- Evaluación del desempeño laboral: La evaluación sistemática de los resultados del trabajo de cada individuo, es la función que realiza, así como sus objetivos y resultados que debe alcanzar, lo que ayuda a alcanzar o evaluar el valor, la excelencia, y características personales y especialmente su aporte a la institución. Importancia la evaluación del desempeño es una forma efectiva de mejorar y cambiar panoramas con problemas de desempeño dentro de las organizaciones.
- Factores que afectan el desempeño de un empleado: Chiavenato (2002) considera que las habilidades necesarias para resolver problemas. La visión de justicia, actitudes y opiniones de un empleado sobre su trabajo, la actitud ayuda a la gerencia a comprender las reacciones de un empleado a su trabajo.
- El nivel de importancia que consideran los colaboradores es relevante, porque sus funciones pueden ser atractivo, pero no suficientemente para todo el personal.
- Un aspecto relevante a considerar es la autoestima, ya que esta refleja las necesidades personales de los individuos, incluyendo su deseo de avanzar en una organización o equipo de trabajo y de ser reconocidos.
- Capacitación del trabajador, Chiavenato (2002) indica que capacitar al personal, es una herramienta sostenible en el tiempo, porque permite mejorar la productividad, bajo los diferentes mecanismos de capacitación, se ha determinado resultados positivos. Así como la implementación de un área especial para la administración del personal, con el fin de tener mayor control y conocimiento de la productividad de todos los colaboradores de una entidad.

- La Remuneración, es un medio incentivo que utilizan los directivos y gerentes para mejorar la productividad de sus colaboradores. Es un método indicado desde Adam Smith luego por Taylor, y continúan hasta la actualidad, sin embargo, en la administración moderna, aplican diferentes formas de remuneración.
- Temperatura, hace referencia al ambiente donde laboran los trabajadores, esta deberá ser regulada para exista un equilibrio entre el centro de trabajo y colaborador.
- Ruido, los ambientes laborales deberán ser adaptados a la comodidad de los trabajadores, donde los niveles de ruidos no sean excesivamente altos, porque podrían afectar el desempeño y satisfacción de los trabajadores.
- Iluminación, es un aspecto importante, el nivel de luz deberá depender del tipo de actividades que realizan y la edad de los trabajadores, entre otros aspectos.
- Tamaño, es uno de los aspectos más relevantes, porque permitirá darle el espacio suficiente a cada trabajador, en los estados unidos los cargos con mayor jerarquía son los que logran mayor espacio.
- Distribución, es un factor que deberán tomar en cuenta los administradores, dado que existe por naturaleza la necesidad de interactuar con otras personas o compañeros de trabajo.
- Primacía, se encarga de poner límite las posibles distracciones, sobre todo para los puestos con status alto. Sin embargo, en su mayoría los trabajadores buscan estar en contacto con sus colegas.

**Según Hellriegel y Slocum (2009):**

Desempeño

Define las actividades de los empleados de la actividad que están relacionados con el logro de las metas organizacionales. Dice que el buen desempeño es la fortaleza más importante de la organización.

Evaluación del desempeño

Se trata de un procedimiento en constante evolución que implica tanto al individuo evaluado como a su supervisor, y representa una técnica esencial en la administración contemporánea. Constituye una valiosa herramienta para identificar áreas de mejora y gestión, integrar a las personas en la organización, evaluar la idoneidad de los responsables, detectar posibles discordancias o carencias en la formación, y, en consecuencia, desarrollar méritos y programas para abordar y resolver dichos problemas.

#### Dimensiones del desempeño

- Efectividad
- Buen trabajo.
- Preparación para el trabajo.
- Puntualidad.
- Esfuerzo.
- Liderazgo.
- Eficiencia administrativa.
- Eficiencia interpersonal.

#### Características del desempeño

- Adaptabilidad, una persona debe ser eficaz en diversos entornos
- Comunicación, una forma eficaz de expresar los propios pensamientos.
- Iniciativa, una forma de influir activamente en los eventos para lograr metas y/u objetivos.
- Trabajo en equipo, la capacidad de trabajar en un grupo de trabajo.

#### Medios para lograr el resultado deseado

1. Establecer metas.
2. Planificación de la acción.
3. Inspección periódica.
4. Evaluación anual.

#### Metas y su impacto en el desempeño

Una consecuencia de otorgarles objetivos a los colaboradores es incrementar su desempeño. Primero, las metas difíciles pero alcanzables hacen que las personas

se concentren en lograrlas. Cuando los empleados se dan cuenta de que pueden lograr sus objetivos por accidente o con poco esfuerzo, tienden a descartarlos como sin importancia y dejan de trabajar para ellos.

### Programas de recompensas para mejorar el desempeño

Se ha realizado una amplia investigación sobre cómo el recompensar a los colaboradores mejora el desempeño grupal e individual.

Según la organización Ascent Consulting, el poder motivador de las recompensas para lograr un alto desempeño en empresas y equipos depende de seis factores:

- Disponibilidad. Para recibir las recompensas de rendimiento deseadas, primero deben estar disponibles. Una tarifa deseada que es demasiado pequeña no es una tarifa.
- Oportunidad. Las recompensas, como la retroalimentación del desempeño, deben otorgarse de manera oportuna.
- Condicionalidad de ejecución. Los premios deberán relacionarse con determinadas actuaciones. Cuando se logra el objetivo, se otorga una recompensa.
- Igualdad. La motivación de los empleados para lograr un alto rendimiento aumenta cuando creen que las normas de compensación de la entidad deben ser congruentes e iguales.
- Visibilidad. Al generar un programa de recompensas, administración deberá informar a toda la empresa sobre dichas ideas.

### Tabla 3

#### *Programas de recompensas comunes para mejorar el desempeño*

Programas	Fortalezas	Limitaciones
Programas de gainsharing	Recompensar a los empleados que llegan a niveles de producción específicos y que controlan los costos.	La fórmula puede ser muy compleja, los empleados deben confiar en la gerencia.
Programas para la	Reconoce y premia el rendimiento dentro de la empresa.	Es poco probable que las personas y los grupos tengan una influencia

participación de utilidades		significativa en el rendimiento global de la organización.
Compensación basada en las habilidades	Cuando los empleados adquieren nuevas destrezas, se les otorga un salario más elevado como recompensa.	Los gastos de personal tienden a aumentar a medida que los empleados adquieren habilidades adicionales, y los empleados a veces pueden alcanzar un nivel máximo de salario en la organización.
Beneficios flexibles	Personalización para que se adapten a las necesidades del individuo.	Los gastos relacionados con la gestión son elevados, y el software resulta complicado de utilizar en entornos de trabajo en equipo.

---

*Nota.* Elaboración propia con datos de Hellriegel y Slocum (2009).

### 1.3. Definición de términos básicos

- 1.3.1. **Profesionalización:** Es un proceso que se encarga de contribuir el desarrollo y la actualización profesional de un individuo. desde una sólida comprensión del rol expresada en la lógica de la profesión y un contexto histórico determinado (Morales y Socorro, 2019).
- 1.3.2. **Desempeño:** Es el comportamiento que presenta un individuo que son de suma importancia para llegar a los objetivos planteados por una empresa (Pineda y Salazar., 2022).
- 1.3.3. **Calidad del trabajo:** Hace referencia a la calidad del espacio donde desarrolla sus actividades un individuo y lo que esto genera en el resultado final de las tareas encomendadas por el jefe inmediato (Perez, 2022).
- 1.3.4. **Capacitación:** La capacitación son acciones que realizan los individuos para mejorar en un corto o mediano plazo en algún puesto de trabajo. Existen diferentes procesos de capacitación brindados por la misma empresa o tomadas de forma individual (Valdivia, 2018).
- 1.3.5. **Gestión:** Son las coordinaciones que se realizan entre las actividades empresarial, con la finalidad que se desarrollen de forma eficiente, efectiva y eficaz (Carrión y Alama, 2022).

- 1.3.6. **Cultura organizacional:** Se refiere a la observación de las actitudes y comportamientos individuales, especialmente la actitud fundamental, con el propósito de evitar que tengan un impacto negativo en los tres elementos clave de una empresa familiar: la familia, la propiedad y el negocio, y así se evite un resultado no deseado. La transición gradual no afectará los valores de la empresa (Yopan y Palmero, 2020).
- 1.3.7. **Conocimiento del trabajo:** Es un conjunto de destrezas que tiene cada colaborador para un área específica o función determinada. Cada vez la competencia laboral es mayor y se exige más en las entrevistas, por eso hay muchas cualidades que ya se dan por hecho que los trabajadores tengan (Nieto, 2021).
- 1.3.8. **Esfuerzo:** Puede entenderse como la intensidad con la que desarrollamos nuestras habilidades físicas, intelectuales, sociales o alguna otra cualidad personal en la realización de una o tareas diferentes (Manjarrez y Boza, 2020).

## CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

### 2.1. Formulación de hipótesis principal y específica

#### 2.1.1. *Hipótesis general*

H<sub>g</sub>: La profesionalización de los colaboradores se relaciona con el desempeño laboral en la empresa PENTA S.R.L. 2019 – 2020.

#### 2.1.2. *Hipótesis específicas*

H<sub>1</sub>: La profesionalización se relaciona con la puntualidad de los colaboradores en la empresa PENTA S.R.L. 2019 – 2020.

H<sub>2</sub>: La profesionalización se relaciona con el conocimiento de trabajo de los colaboradores en la empresa PENTA S.R.L. 2019 – 2020.

H<sub>3</sub>: La profesionalización se relaciona con el esfuerzo de los colaboradores en la empresa PENTA S.R.L. 2019 – 2020.

## 2.2. Variables y definición operacional

### 2.2.1. Variable independiente, Profesionalización

Definición conceptual: Se basa en la colocación en tareas relevantes de personas que cuentan con las habilidades necesarias para realizarlas, independientemente de si son familiares o no, es decir, se impulsa por la integración de profesionales capacitados a una determinada organización.

**Tabla 4**

*Profesionalización y definición operacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento
D1. Capacitación	I1. Conocimientos: Es un cuerpo de conocimientos almacenados por experiencia o aprendizaje (a posteriori) o por introspección (a priori).	1. ¿Mis conocimientos son los más adecuados para el trabajo? 2. ¿Sé el debido desarrollo de las actividades de mi puesto? 3. ¿Aplico debidamente mis conocimientos en mi puesto?
	I2. Desarrollo de habilidades: Es la actitud que desempeña un individuo frente a una función o trabajo a cargo.	1. ¿Desarrollo con éxito las tareas asignadas? 2. ¿Tengo la capacidad de trabajo de equipo? 3. ¿Tomo la iniciativa para resolver problemas?
	I3. Competencias: Es el conjunto de conocimientos que posee una persona para realizar actividades eficientes.	1. ¿Me he capacitado en los últimos 3 años respecto a mi área? 2. ¿Tengo la capacidad de desarrollar con éxitos las tareas? 3. ¿Alguna ocasión ha resuelto un problema en el trabajo?
D2. Liderazgo	I1. Capacidad de influencia: Es la capacidad de controlar y cambiar la percepción de otra persona.	1. ¿Tengo la capacidad de influir en otras personas? 2. ¿Mantengo una buena relación con el resto de colaboradores? 3. ¿Influyo en la toma de decisiones de la empresa?

	I2. Toma de decisiones: Es el trabajo de evaluar y determinar por medio de la razón y voluntad, ideas que han sido posibilidades de una población.	1. ¿Mis decisiones han sido las correctas siempre? 2. Después de tomar una decisión, ¿la mantengo? 3. ¿Hago preguntas invitando a la participación?
	I3. Comportamiento profesional: Se trata de las formas en que un individuo se pone frente a estímulos externos.	1. ¿Soy respetuoso en comportamiento y lenguaje? 2. ¿Le doy reconocimiento a aquellos que hacen el trabajo? 3. Cuando los planes no salen de acuerdo a lo pensado, ¿me enfado?
D3. Cultura organizacional	I1. Imagen corporativa: Es la percepción que se tiene de una empresa en particular.	1. ¿Percibo de manera positiva la imagen de la empresa? 2. ¿Estoy de acuerdo con la imagen que da la empresa? 3. ¿Puedo contribuir a mejorar la imagen que damos?
	I2. Actitudes: Es una manifestación de un estado de ánimo o una tendencia a actuar de cierta manera.	1. ¿Mi actitud es la correcta en el trabajo? 2. ¿Estás inspirado por la misión y propósito de tu organización? 3. ¿Trabajo en equipo?
	I3. Orientación a resultados: Es un esfuerzo por definir resultados a un alto nivel de calidad y rendimiento, además significa que las tareas se completan de acuerdo con los objetivos definidos.	1. ¿Delego responsabilidades para lograr las metas eficientemente? 2. ¿Cumplo los objetivos trazados? 3. ¿Promuevo el cumplimiento de los objetivos organizacionales?

*Nota.* Elaboración propia.

### **2.2.2. Variable dependiente, Desempeño**

Definición conceptual: Es el grado alcanzado en el trabajo de una persona, es decir, Se lograron resultados que el colaborador pudo desarrollar durante su jornada laboral y metas. Por lo que se puede decir que estas son las acciones y actitudes de empleados para lograr los objetivos de la empresa.

**Tabla 5**

*Desempeño y definición operacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento
D1. Puntualidad	I1. Comunicación: Este es el proceso por el cual se envía y recibe información.	1. ¿Comunico con tiempo mi inasistencia? 2. ¿Mis ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo? 3. ¿Mantengo una buena comunicación con todos los colaboradores?
	I2. Responsabilidad: Es cumplir deberes o diligencia para aceptar o decidir o modos de responder.	1. ¿Estoy comprometida con el horario de trabajo? 2. ¿Alguna vez te has propuesto mejorar tu puntualidad? 3. ¿Soy responsable con el desarrollo de mis obligaciones?
	I3. Rendimiento esperado: Esta es la relación entre producidos y dispositivos usados.	1. ¿Cumplo con los objetivos ya establecidos? 2. ¿Me concentro para obtener los resultados esperados? 3. ¿Desarrollo mis obligaciones en el tiempo ya establecido?
D2. Conocimiento de trabajo	I1. Calidad del trabajo: Realiza sus tareas con determinación, es decir se hace un trabajo impecable.	1. ¿Está comprometido en hacer un trabajo de calidad? 2. ¿Se tiene los materiales y equipo útil para hacer el trabajo de manera correcta? 3. ¿Mis conocimientos son los adecuados para hacer un buen trabajo?
	I2. Capacidad de adaptación: Es la capacidad de comprender y evaluar rápidamente las diferencias, cambios y puntos de vista opuestos de la situación y adaptarse a esos cambios.	1. ¿Se siente cómodo aprendiendo nuevos temas para su trabajo? 2. ¿Trabajo eficientemente bajo presión? 3. ¿Es rápido para aceptar nuevas ideas en el trabajo?
	I3. Comprensión de tareas: Se refiere a comprender, razonar o contener la tarea. Así que la comprensión es la habilidad o	1. ¿Recibes asesoría o ayuda de otras áreas cuando se lo solicitas? 2. ¿Mantengo una comunicación clara, fluida y precisa con mis compañeros para llevar a cabo las actividades?

	el truco para obtener un entendimiento de las cosas.	3. ¿Necesito que expliquen más de dos veces lo que tengo que hacer?
D3. Esfuerzo	I1. Priorización: Prioriza actividades para completarlas a tiempo, estableciendo prioridades.	1. ¿Señala prioridades en tu lista de tareas? 2. ¿Terminas las tareas con el tiempo exacto, necesitando tiempo extra? 3. ¿Creas una lista de actividades por hacer?
	I2. Trabajo eficiente: Se necesita alrededor de tiempo para completar una tarea específica y tiempo para completar esa tarea de manera efectiva.	1. ¿Anticipo problemas potenciales y desarrollo una solución productiva? 2. ¿No puedo terminar un proyecto a tiempo? 3. ¿Me organizo para llevar a cabo la tarea en el menor tiempo posible?
	I3. Desempeño: Estas son las acciones y actitudes mostradas por empleados para alcanzar las metas de la empresa.	1. ¿Tengo iniciativa para el desarrollo de actividades? 2. ¿Me esfuerzo para hacer las tareas correctamente? 3. ¿Mi desempeño es recompensado por la empresa?

*Nota.* Elaboración propia.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1. Diseño metodológico

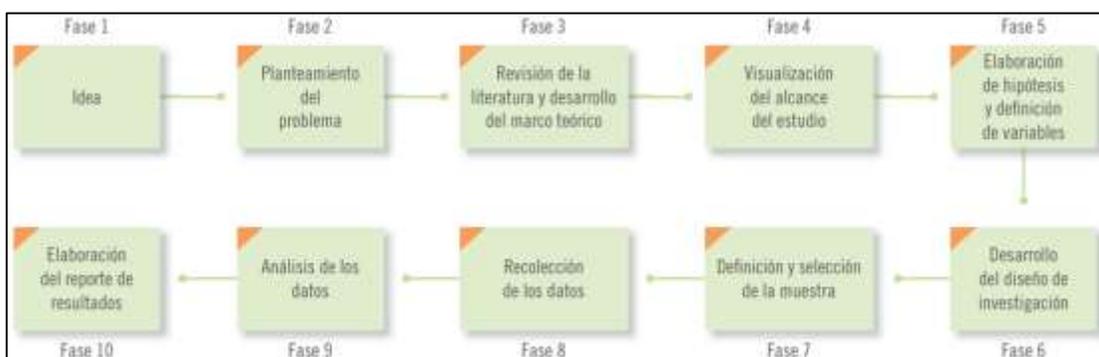
#### 3.1.1. Enfoque

El enfoque de la investigación se caracterizó por su naturaleza mixta, ya que combinó tanto métodos cuantitativos como cualitativos en su ejecución.

Según Hernández y Mendoza (2018), la investigación cualitativa puede resolver los problemas de investigación durante el proceso de obtener datos. Actividades que a menudo tienen como objetivo dar respuesta a los problemas de investigación más relevantes y luego aclararlas. El estudio cuantitativo ofrece la oportunidad de generalizar más ampliamente los resultados, dando la oportunidad de controlar los fenómenos, calcular la perspectiva y su magnitud. La oportunidad que se presenta también permite el análisis y enfoque de aspectos particulares de dichos fenómenos, al mismo tiempo que simplifica la tarea de comparar investigaciones semejantes. Cada etapa precede a la siguiente y no es posible omitir ni eludir ninguna fase, ya que el orden es riguroso.

#### Figura 1

##### *Etapas del enfoque cuantitativo*



*Nota.* Obtenido de Hernández y Mendoza (2018)

### **3.1.2. Tipo**

Hernández y Mendoza (2018) destacan que la finalidad del estudio fue básica o investigación pura donde se obtiene y recopila la información para crear una base de conocimiento para agregar al conocimiento previo existente.

### **3.1.3. Alcance**

Hernández y Mendoza (2018) acotan que los estudios descriptivos tienen como objetivo obtener información, en conjunto o independiente, sobre determinados fenómenos. El que investiga deberá tomar en cuenta el método de medida de las variables, cómo y de donde se obtendrá datos para el análisis. Así mismo el estudio correlacional, busca conocer la asociación que existe entre los fenómenos de estudio.

### **3.1.4. Diseño**

Según Hernández y Mendoza (2018), el estudio no experimental es aquel donde las variables no logran ser alterados en ninguna parte de su naturaleza, sólo se genera la observación y luego analiza.

### **3.1.5. Unidad de análisis:**

La empresa PENTA S.R.L., con 24 años de experiencia en el rubro de transporte de hidrocarburos a nivel nacional está ubicada en la ciudad de Chiclayo.

## **3.2. Diseño muestral**

### **3.2.1. Población**

Los trabajadores de la empresa PENTA S.R.L. en Chiclayo, que están registrados en la planilla de la misma.

La población es única y estuvo conformada por 20 colaboradores entre ellos administrativos y conductores, ya que es una empresa especializada en el rubro de transporte de líquidos peligrosos (alcohol, etanol anhidro, melaza, petróleo, biodiesel B2/B5, gasolina, nafta, asfaltos) con 23 años de experiencia.

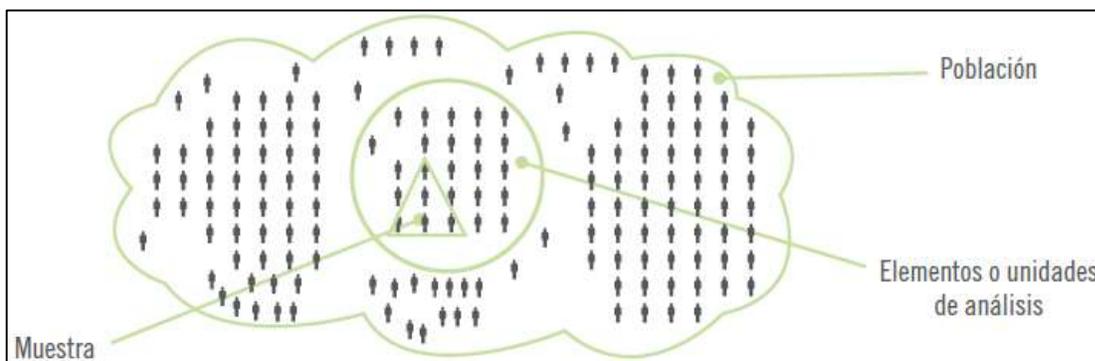
Actualmente, está conformada por Carmen del Pilar Otero Flores como Gerente General y respaldada por el grupo familiar, cuentan con una amplia cartera de clientes como lo son: Construcción y Administración S.A., Alicorp. S.A., Caña Brava S.A., Casa Grande S.A.A., Repsol Comercial S.A., Agroaurora S.A.C., Agrolmos S.A., PetroPeru, etc.

### 3.2.2. **Muestra**

Una muestra es esencialmente un subconjunto de una población. En el cual deberá tener o estar alineado con las características de las propiedades de la población elegida. Esto se representó en la figura 2.

**Figura 2**

*Etapas del enfoque cuantitativo*



*Nota.* Obtenido de Hernández y Mendoza (2018)

Siendo la población tan pequeña y teniendo acceso a ella se va a considerar a toda la población. Entonces la población va a ser igual a la muestra.

### 3.3. **Técnicas de recolección de datos**

#### 3.3.1. **Técnicas de recolección de datos**

Hernández y Mendoza (2018) destacan que la observación se refiere al registro que se realiza con la información obtenida de una muestra determinada, por medio de un conjunto de categoría.

Para Hernández y Mendoza (2018), la entrevista es aquella reunión donde se logra intercambiar información sobre un tema en específico.

### 3.3.2. Instrumentos de recolección de datos

Hernández y Mendoza (2018) destacan que el cuestionario se conceptualiza como una agrupación de preguntas que se estructuraron para medir una o dos variables. Son consecutivos con el planteamiento del problema, la hipótesis y cumplimiento de los objetivos planteados.

### 3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Se codificaron los datos, transfirieron a la matriz, guardar el archivo y "limpiarlo" de errores, se continúa analizándolo. La observación de datos se realiza con un programa de computadora utilizando una matriz de datos. La figura 3 ilustra de manera esquemática el procedimiento de análisis.

**Figura 3**

*Proceso para efectuar análisis estadístico*



*Nota.* Obtenido de Hernández y Mendoza (2018)

Según IBM (2019), SPSS Statistics Product and Service Solution se traduce como un análisis profundo, formado por un conjunto de algoritmos de hechos automáticos, estudio del texto, códigos, con la big data y sistemas -continuos.

### 3.5. Aplicaciones

La encuesta es el conjunto de preguntas que sirven para recolectar información acerca de un tema en específico.

### **3.6. Aspectos éticos**

Esta investigación tiene aspectos éticos y jurídicos debido a la protección de autor y además que la universidad tiene un reglamento, el cual se seguirá.

En la Universidad de San Martín de Porres (2008), tanto docentes como estudiantes se conducen con integridad intelectual, mostrando respeto hacia los autores, diseños y conceptos de investigaciones, monografías, recursos audiovisuales u otras fuentes de información que utilicen en sus trabajos. La institución considera que el plagio, en cualquiera de sus formas, no es tolerable en ningún contexto académico. (p. 2)

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Resultados de la investigación

#### 4.1.1. Descripción de la muestra

La muestra del presente estudio se conformó por los empleados de la corporación PENTA S.R.L. de Chiclayo, en la cual se consideró a 20 colaboradores de las áreas organizacionales de dirección y transporte, debido a que es una entidad que se especializa en el transporte de mercancías para empresas como Construcción y Administración S.A., Alicorp. S.A., Caña Brava S.A., Casa Grande S.A.A., Repsol Comercial S.A., PetroPeru, Agroaurora S.A.C., Agrolmos S.A., etc.

**Tabla 6**

*Descripción de la muestra*

<b>Cargos</b>	<b>Población</b>	<b>Muestra</b>
Administrativos	6	6
Conductores	14	14
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>20</b>

*Nota.* Elaboración propia

#### 4.1.2. Confiabilidad y validez

Para la validez y confiabilidad de datos se usó el SPSS V25, en el cual se procesarán todos los datos obtenidos por medio de la aplicación de los instrumentos, por medio del ALFA DE CRONBACH, en la cual se afirma la confiabilidad de los instrumentos debido a que se obtuvo un alfa de Cron Bach para la variable 1 de 0,768 y 0,921 para la variable 2 respectivamente.

**Tabla 7**

*Escala de confiabilidad de alfa de Cron Bach*

<b>Rangos</b>	<b>Magnitud</b>
0,81 a 1	Muy Alta
0,61 a 1,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 as 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

*Nota.* Obtenido de Hernández y Mendoza (2018)

**Tabla 8***Confiabilidad de encuesta en escala Likert, variable profesionalización*

		N	%	Alfa de Cron Bach	N de elementos
	Válido	20	100.0	,768	27
Casos	Excluido	0	0.0		
	Total	20	100.0		

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.**Tabla 9***Confiabilidad de encuesta en escala Likert variable desempeño*

		N	%	Alfa de Cron Bach	N de elementos
	Válido	20	100.0	,921	27
Casos	Excluido	0	0.0		
	Total	20	100.0		

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.**4.1.3. Análisis exploratorio**

En la investigación se hizo un análisis en un nivel exploratorio en la que se emplearon dos cuestionarios conteniendo 27 ítems respectivamente para ser aplicado en la empresa PENTA S.R.L. En los instrumentos para tener información fue por medio de las preguntas para las variables de profesionalización y desempeño las cuales permiten medir las variables de estudio. Se validó la consistencia de los datos recogidos para el contraste de las hipótesis planteadas por medio de la prueba de normalidad. **(Ver anexo 23)**

**4.1.4. Análisis descriptivo de las variables**

El estudio llevó a cabo un análisis descriptivo de las variables en cuestión, tal como se evidencia en la tabla 10, los puntajes que obtuvieron los colaboradores de la empresa PENTA S.R.L. arrojaron una media de 124,3 puntos y una desviación estándar de 5,948 puntos para la variable Profesionalización, en cuanto a la variable

desempeño laboral se obtuvo una media de 118,1 puntos y una desviación estándar de 8,136 puntos.

**Tabla 10**

*Puntajes obtenidos por los colaboradores de la empresa según cada variable*

Variables	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Profesionalización	20	113	132	124,30	5,948
Desempeño	20	102	125	118,10	8,136

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

Se puede observar en la tabla 10 que el 30% de colaboradores de la empresa PENTA S.R.L. presentan nivel muy bueno de profesionalización, un 20% presenta un nivel excelente, mismo porcentaje de colaboradores presentan nivel bueno y regular, finalmente un 10% evidencian un nivel deficiente de profesionalización.

**Tabla 11**

*Nivel de profesionalización en los colaboradores de la empresa PENTA S.R.L.*

Profesionalización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	2	10,0	10,0	10,0
Regular	4	20,0	20,0	30,0
Buena	4	20,0	20,0	50,0
Muy buena	6	30,0	30,0	80,0
Excelente	4	20,0	20,0	100,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

Se observa que el 30% de colaboradores de la empresa PENTA S.R.L. presentan un nivel alto de desempeño, un 20% presentan un nivel muy alto, mismo porcentaje de colaboradores presentan nivel bajo y muy bajo, finalmente un 10% evidencian un nivel medio de desempeño.

**Tabla 12***Nivel de desempeño en los colaboradores de la empresa PENTA S.R.L.*

Desempeño	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel muy bajo	4	20,0	20,0	20,0
Nivel bajo	4	20,0	20,0	40,0
Nivel medio	2	10,0	10,0	50,0
Nivel alto	6	30,0	30,0	80,0
Nivel muy alto	4	20,0	20,0	100,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.**4.1.5. Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis****4.1.5.1. Hipótesis específica 1: Existe relación entre la profesionalización y la puntualidad de los colaboradores de la empresa PENTA S.R.L., 2019-2020.**

Mediante la tabla 13 se aceptó esta hipótesis ya que existe evidencia estadística significativa ( $p=\alpha=0,05$ ) según Raymond (2000) que demuestra relación positiva moderada ( $Rho=0,445$ ) entre la profesionalización y la dimensión puntualidad, tal como se muestra gráficamente en la figura 6. **(Ver anexo 24)**

**Tabla 13***Relación entre la Profesionalización y puntualidad*

		Profesionalización	Puntualidad
Rho de Spearman	Profesionalización	1,000	,445*
		Sig. (bilateral)	,049
		N	20
Puntualidad		,445*	1,000
		Sig. (bilateral)	,050
		N	20

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.**Prueba de hipótesis específica 1 para el coeficiente de correlación de Spearman:**

**H<sub>i</sub>:** Existencia de la relación entre la profesionalización y la puntualidad de los colaboradores de la empresa PENTA S.R.L., 2019-2020.

**H<sub>o</sub>:** La no existe relación entre la profesionalización y la puntualidad la empresa PENTA S.R.L., 2019-2020.

**Nivel de significancia:**  $\alpha=0.05=5\%$

$$t_{cal} = \frac{r_s}{\sqrt{\frac{1-r_s^2}{n-2}}} = \frac{0.45}{\sqrt{\frac{1-0.45^2}{20-2}}} = 2.14$$

$T_{cal} = 2.14$

$T_{tab (0.975,18)} = 2.10$

$T_{tab (0.975,18)} < T_{cal}$ ; se rechaza la hipótesis **H<sub>o</sub>** y se afirma la hipótesis **H<sub>i</sub>**.

$T_{cal} = 2.14 > T_{tab (0.975,18)} = 2.10$ , entonces se rechaza la hipótesis nula porque el  $T_{cal}$  es mayor que la  $T_{tab}$ .

**4.1.5.2. Hipótesis específica 2: Existe relación entre la profesionalización y el conocimiento de trabajo en los colaboradores de la empresa PENTA S.R.L., 2019-2020.**

Mediante la tabla 14 se aceptó esta hipótesis ya que existe evidencia estadística significativa ( $p=\alpha=0,05$ ) según Raymond (2000) que demuestra relación positiva moderada ( $Rho=0,445$ ) entre la profesionalización y la dimensión puntualidad, tal como se muestra gráficamente en la figura 7. **(Ver anexo 25)**

**Tabla 14**

*Relación entre la profesionalización y el conocimiento de trabajo*

		Profesionalización	Puntualidad
Rho de Spearman	Profesionalización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,445*
		N	20
	Conocimiento de trabajo	Coeficiente de correlación	,445*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	20

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Prueba de hipótesis específica 2 para el coeficiente de correlación de Spearman:**

**H<sub>i</sub>:** Existencia de relación entre la profesionalización y el conocimiento de trabajo en PENTA S.R.L., 2019-2020.

**H<sub>o</sub>:** La no relación entre la profesionalización y el conocimiento de trabajo en PENTA S.R.L., 2019-2020.

**Nivel de significancia:**  $\alpha=0.05=5\%$

$$t_{cal} = \frac{r_s}{\sqrt{\frac{1-r_s^2}{n-2}}} = \frac{0.45}{\sqrt{\frac{1-0.45^2}{20-2}}} = 2.14$$

$T_{cal} = 2.14$

$T_{tab (0.975,18)} = 2.10$

$T_{tab (0.975,18)} < T_{cal}$ ; se rechaza la hipótesis **H<sub>o</sub>** y se acepta la hipótesis **H<sub>i</sub>**.

$T_{cal} = 2.14 > T_{tab (0.975,18)} = 2.10$ , entonces se rechaza la hipótesis nula porque el  $T_{cal}$  es mayor que la  $T_{tab}$ .

**4.1.5.3. Hipótesis específica 3: Existe relación entre la profesionalización y el esfuerzo en los colaboradores de la empresa PENTA S.R.L., 2019-2020.**

Mediante la tabla 15 se aceptó esta hipótesis ya que existe evidencia estadística significativa ( $p=0,06 > \alpha=0,05$ ) según Raymond (2000) que demuestra relación positiva moderada ( $Rho=0,427$ ) entre la profesionalización y la dimensión esfuerzo, tal como se muestra gráficamente en la figura 8. **(Ver anexo 26)**

**Tabla 15**

*Relación entre la profesionalización y el esfuerzo*

		Profesionalización	Esfuerzo
Rho de Spearman	Profesionalización	1,000	,427
	Sig. (bilateral)	.	,060

	N	20	20
		,427	1,000
Esfuerzo	Sig. (bilateral)	,060	.
	N	20	20

Nota. Elaborado en SPSS v25.

### Prueba de hipótesis específica 3

**H<sub>i</sub>:** Existencia de relación entre la profesionalización y el esfuerzo en los colaboradores de la empresa PENTA S.R.L., 2019-2020.

**H<sub>o</sub>:** La no relación entre la profesionalización y el esfuerzo en los trabajadores de PENTA S.R.L., 2019-2020.

**Nivel de significancia:**  $\alpha=0.05=5\%$

$$t_{cal} = \frac{r_s}{\sqrt{\frac{1-r_s^2}{n-2}}} = \frac{0.43}{\sqrt{\frac{1-0.43^2}{20-2}}} = 2.02$$

T<sub>cal</sub> = 2.02

T<sub>tab (0.975,18)</sub> = 2.10

T<sub>tab (0.975,18)</sub> > T<sub>cal</sub>; se acepta la hipótesis **H<sub>o</sub>** y se rechaza la hipótesis **H<sub>i</sub>**.

T<sub>cal</sub> = 2.02 < T<sub>tab (0.975,18)</sub> = 2.10, entonces aceptamos la hipótesis nula y se rechaza la T<sub>cal</sub> ya que es menor que la T<sub>tab</sub>.

#### 4.1.5.4. **Hipótesis general: Existe relación entre la profesionalización y el desempeño de la empresa PENTA S.R.L., 2019-2020.**

Mediante la tabla 16 se aceptó esta hipótesis ya que existe evidencia estadística significativa ( $p=0,00 < \alpha=0,05$ ) según Raymond (2000) que hay relación altamente positiva entre la profesionalización y el desempeño, tal como se muestra gráficamente en la figura 9. **(Ver anexo 27)**

**Tabla 16***Relación entre la profesionalización y el desempeño*

		Profesionalización	Desempeño
Rho de Spearman	Profesionalización	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,782**
		N	20
	Desempeño	Coefficiente de correlación	,782**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	20

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.**Prueba de hipótesis general**

**H<sub>i</sub>:** relación de la profesionalización y el desempeño en PENTA S.R.L., 2019-2020.

**H<sub>o</sub>:** La no relación entre la profesionalización y el desempeño de PENTA S.R.L., 2019-2020.

**Nivel de significancia:**  $\alpha=0.05=5\%$

$$t_{cal} = \frac{r_s}{\sqrt{\frac{1-r_s^2}{n-2}}} = \frac{0.78}{\sqrt{\frac{1-0.78^2}{20-2}}} = 5.29$$

$$T_{cal} = 5.29$$

$$T_{tab (0.975,18)} = 2.10$$

$T_{tab (0.975,18)} < T_{cal}$ ; se rechaza la hipótesis **H<sub>o</sub>** y se acepta la hipótesis **H<sub>i</sub>**.

$T_{cal} = 5.29 > T_{tab (0.975,18)} = 2.10$ , entonces se rechaza la hipótesis nula porque el  $T_{cal}$  es mayor que la  $T_{tab}$ .

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

### 5.1. Discusión

En este capítulo, se presenta las discusiones que se llevaron a cabo sobre los resultados del estudio para determinar el nivel de relación entre la profesionalización de los colaboradores y su relación con el desempeño laboral en la empresa PENTA S.R.L., 2019 – 2020. La muestra de investigación fue de 20 trabajadores de la empresa PENTA S.R.L. Se explicarán tanto las hipótesis específicas como la hipótesis general.

#### ***5.1.1. H.E 1: relación entre la profesionalización y la puntualidad de los colaboradores de la empresa PENTA S.R.L., 2019-2020.***

Mediante la tabla 13, se aceptó esta hipótesis, ya que existe evidencia estadística significativa ( $p=\alpha=0,05$ ), según Raymond (2000). Además, se encontró una relación positiva moderada ( $Rho=0,445$ ) entre la profesionalización y la dimensión puntualidad, tal como se muestra gráficamente en la figura 6 (Ver anexo 24). Esto significa que a un “mayor nivel de capacitación que tienen los colaboradores de la organización, mayor será la puntualidad que tendrán los colaboradores en sus actividades diarias”.

Por medio del análisis de los resultados, se dio a conocer que un 25 % de los colaboradores encuestados señalan que son puntuales al momento de cumplir con las tareas asignadas para alcanzar las metas organizacionales, mientras que un 20 % señala que se siempre son puntuales y un 27 % se encuentra indiferentes.

La hipótesis también se confirmó considerando lo descrito en los fundamentos teóricos. Según Vega et al. (2012), la educación brinda una oportunidad de desarrollo, incluidos los supervisores no familiares, por pertenencia a la familia, la persistencia y el desarrollo en la entidad. La formación también es muy importante en términos de profesionalidad, ya que permite tomar decisiones adecuadas que permitan a las organizaciones optimizar sus escasos recursos.

### **5.1.2. H.E 2: relación de la profesionalización y el conocimiento de trabajo en los colaboradores de la empresa PENTA S.R.L., 2019-2020.**

La hipótesis fue respaldada a través de la tabla 14, ya que se encontró evidencia estadística significativa ( $p=\alpha=0,05$ ) que confirma una relación moderada positiva ( $Rho=0,445$ ) entre la profesionalización y la dimensión de puntualidad. Este hallazgo se representa visualmente en la figura 7. **(Ver anexo 25)**. Lo que significa que a un “incremento en el liderazgo de los colaboradores se mejora el conocimiento de trabajo y las funciones que se deben realizar dentro de la organización”.

Por medio del análisis de los resultados, se dio a conocer que un 23 % de los colaboradores encuestados cuentan con los conocimientos necesarios para cumplir con las metas organizacionales, mientras que un 18 % señala que se siempre cuentan con las competencias y conocimientos y un 27 % se encuentra indiferentes.

De acuerdo con la base teórica de Vega et al. (2012), la gestión de organizaciones es importante desde el punto de vista del profesionalismo, pues se expresa en la alta proactividad de los especialistas que ingresan a la organización, logrando una gestión eficaz que conduce a la organización a un alto nivel desempeño de la organización. Por otro lado, Hellriegel y Slocum (2009) señalan que el conocimiento en el trabajo es un conjunto de destrezas que tiene cada colaborador para un área específica o función determinada. Cada vez la competencia laboral es mayor y se exige más en las entrevistas, por eso hay muchas cualidades que ya se dan por hecho que los trabajadores tengan.

### **5.1.2. H.E 3: relación de la profesionalización y el esfuerzo en los colaboradores de la empresa PENTA S.R.L., 2019-2020.**

Mediante la tabla 15 no se aceptó esta hipótesis, ya que no existe evidencia estadística significativa ( $p=0,06 > \alpha=0,05$ ) que demuestra relación entre la profesionalización y la dimensión esfuerzo ( $Rho=0,427$ ), tal como se muestra gráficamente en la figura 8. **(Ver anexo 26)**. Lo que significa que a “un mejoramiento de la cultura organizacional, mejor será el esfuerzo que realicen los colaboradores para lograr con las metas establecidas a nivel organizacional”.

Por medio del análisis de los resultados, se dio a conocer que un 29 % de los colaboradores encuestados dan a conocer que se esfuerzan casi siempre para lograr los objetivos de la empresa, mientras que un 23 % señala que se siempre se esfuerzan para el logro de objetivos, no obstante, un 17 % se encuentra indiferentes.

Según la base teórica de Vega et al. (2012), la cultura organizacional consiste en ver, establecer actitudes personales y formas de actuar de tal manera que no afecte negativamente a los tres elementos principales de una corporación familiar, es la familia, propiedad. y la empresa. Por otro lado, Hellriegel y Slocum (2009) señalan que el esfuerzo puede entenderse como la intensidad con la que desarrollamos nuestras habilidades físicas, intelectuales, habilidades sociales u otras características personales al realizar una o más tareas.

### ***5.1.3. H.G: relación de la profesionalización y el desempeño laboral de PENTA S.R.L., 2019-2020.***

La hipótesis fue respaldada según los datos presentados en la tabla 16, ya que se encontró evidencia estadística significativa ( $p=0,00 < \alpha=0,05$ ) que indica una relación altamente positiva entre la profesionalización y un sólido desempeño laboral ( $Rho=0,782$ ). Este hallazgo se representa gráficamente en la figura 9. **(Ver anexo 27)**. En resumen, esto implica que un mayor nivel de profesionalización está asociado con un mejor rendimiento laboral en la empresa PENTA S.R.L.

Por medio de los resultados, se puede determinar que el 30 % de colaboradores de la empresa PENTA S.R.L. presentan nivel muy bueno de profesionalización, un 20 % presenta un nivel excelente, otro 20 % de colaboradores presenta un nivel bueno y regular. Finalmente, un 10 % evidencian un nivel deficiente de profesionalización. Asimismo, por medio de la en la tabla 13 se puede observar que el 30 % de colaboradores de la empresa PENTA S.R.L. presentan un nivel alto de desempeño laboral, un 20 % presentan un nivel muy alto, el mismo porcentaje de colaboradores presentan nivel bajo y muy bajo. Finalmente, un 10 % evidencian un nivel medio de desempeño laboral.

Según la base teórica de Treviño (2010), el proceso de profesionalización se origina con la contratación de trabajadores que tenga una especialidad y experiencia en el rubro de la empresa, dándole un valor añadido a la entidad familiar. Por lo tanto, las competencias profesionales tienen dos niveles: el primer nivel incluye la educación y formación de los miembros de la familia y la capacidad para actuar en posiciones de liderazgo; y el segundo nivel contrata profesionales para cargos administrativos. Por su parte, Griffin et al. (2017) señalan que la eficiencia laboral es el grado o resultado alcanzado en el trabajo de una persona que el empleado fue capaz de desarrollar y alcanzar metas durante su jornada laboral.

## CONCLUSIONES

- La profesionalización se relaciona con la puntualidad de los empleados en PENTA, debido a que se demuestra una relación positiva moderada ( $Rho=0,445$ ). Por medio del análisis de los resultados, se dio a conocer que un 25 % de los colaboradores encuestados señalan que son puntuales al momento de cumplir con las tareas asignadas para cumplir con las metas organizacionales.
- Se concluye que la variable independiente se relaciona con el conocimiento de trabajo ( $Rho=0,445$ ), lo que significa que a un incremento en el liderazgo de los colaboradores se mejora el conocimiento de trabajo y las funciones que se deben realizar dentro de la organización.
- La profesionalización se correlaciona con el esfuerzo de los empleados de Penta, ya que existe evidencia estadística significativa, lo que significa que, a un mejoramiento de la cultura organizacional, mejor será el esfuerzo que realicen los colaboradores para lograr con las metas establecidas a nivel organizacional.
- Se determinó que la profesionalización se relaciona altamente con el desempeño laboral ( $Rho=0,782$ ), respaldada por evidencia estadística significativa ( $p=0,00 < \alpha=0,05$ ). Esto implica que, a un nivel elevado de profesionalización, el rendimiento laboral en la empresa PENTA S.R.L. tiende a ser mejor; asimismo, 30 % de colaboradores de la empresa PENTA S.R.L. presentan nivel muy bueno de profesionalización; mientras el 30 % de colaboradores de la empresa PENTA S.R.L. presentan un alto nivel de rendimiento laboral.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda al gerente de la empresa PENTA S.R.L. que establezca parámetros para una adecuada selección de personal, los cuales cumplan con los perfiles adecuados para el puesto, poniendo énfasis en los profesionales que se contrate.

Se sugiere a los dueños de la empresa PENTA S.R.L. que dejen de lado los lazos familiares no profesionales y que adopten una visión amplia sobre los beneficios que ofrece la contratación de profesionales capacitados, los cuales contribuirán a mejorar el desempeño en la organización.

- Se sugiere que la empresa implemente capacitaciones periódicas que maximicen el desempeño de los colaboradores en general y también para los profesionales que desempeñen funciones clave de éxito. Estas capacitaciones deben contemplarse dentro de las estrategias a implementarse.
- Las empresas o instituciones públicas o privadas deben tomar en cuenta cuestionarios propuestos para conocer la influencia de la profesionalización sobre el desempeño en el trabajo y, en base a ello, tomar acciones de mejora para la optimización de procesos en general.

## REFERENCIAS

- Afocx, L., & Afocx, G. (2022). *“Desempeño laboral y calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022”*. Pucallpa. [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5802/B10\\_2022\\_UNU\\_AD MINISTRACION\\_2022\\_T\\_LUIS-AFOCX\\_GIN-AFOCX\\_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5802/B10_2022_UNU_AD MINISTRACION_2022_T_LUIS-AFOCX_GIN-AFOCX_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alavedra, A. (2021). *La profesionalización en la gestión de las empresas familiares en Lima y su incidencia en la rentabilidad. Lima. 2020*. Lima. [https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/1159/Alavedra\\_Ada\\_tesis\\_maestria\\_2021.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/1159/Alavedra_Ada_tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1)
- Alva, R. (2018). *Sistema de gestión y desempeño de empresas constructoras*. Lima, Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal .
- Arámbula, H. R. (2018). *La profesionalización y el desarrollo de la alta dirección en el Sector Público. Un estudio de caso: La experiencia del Sistema de Alta Dirección Pública en Chile*. Barcelona: Universidad Ramon Llull.
- Arbulú, L. (14 de 11 de 2019). Validación de expertos. (M. A. Otero Campos, Entrevistador)
- Ballena , B., & Flores, M. (2022). *La futura profesionalización de una empresa familiar, una propuesta de análisis en el desempeño financiero y desempeño no financiero de Servicios Industriales Pesqueros S.A.* Lima. [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/24079/BALLENA\\_PISFIL\\_FLORES\\_SILVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/24079/BALLENA_PISFIL_FLORES_SILVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bobadilla, C. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo*. Huancayo, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Budimir, S. (2020). *Impacto de la falta de profesionalización en las empresas Familiares de Río Negro, 2020*. Rio Negro.

<https://repositorio.21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/23055/TFG%20-%20Samanta%20Budimir.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cando, C. (2021). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad del capital humano en el área administrativa del Grupo Empresarial ADMG del cantón Machala*. Guayaquil.

<http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1562/Satisfacci%C3%B3n%20laboral%20y%20su%20influencia%20en%20la%20productividad%20del%20capital%20humano%20en%20el%20%C3%A1rea%20administrativa%20del%20Grupo%20Empresarial%20ADMG%20del%20cant%>

Carrión, B., & Alama, M. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción Organizational management: a theoretical analysis for action. *Redalyc*. <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v9n1/2409-8752-ucsa-9-01-81.pdf>

Castilla, M. (2018). *Profesionalización de la empresa familiar*. Buenos Aires: Pontificia Universidad Católica Argentina.

Castillo, I. (2021). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Santo Domingo - Piura- 2019*. Pimentel.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9290/Castillo%20Castillo%20Isaura.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Celis, V. (14 de 11 de 2019). Validación de Experto. (M. A. Otero Campos, Entrevistador)

Chiavenato, I. (2002). *Gestión de talento humano*. Bogotá, Colombia: Mac Graw – Hill.

Collazuol, M. (2021). *Sistema de Gestión Integral en Pymes Industriales de estructura familiar de la Región Rosario*. Argentina.

<https://rehip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/24345/Maestr%C3%ADa%20en%20Ingenier%C3%ADa%20de%20Gesti%C3%B3n%20Empresario.%20Collazuol%2C%20Mar%C3%ADa%20Belen.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

- Coronel, E., & Torres, A. (2022). *El desempeño laboral como ventaja competitiva en la empresa Inmobguab S.A. Machala.* [http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/20006/1/Trabajo\\_Titulacion\\_876.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/20006/1/Trabajo_Titulacion_876.pdf)
- Custodio, P. (2020). *Riesgo laboral y desempeño laboral en el personal de enfermería, del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – Perú, 2021.* Lima. Obtenido de [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6382/T061\\_42342623\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6382/T061_42342623_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fernández, P. (2013). *La profesionalización de las empresas familiares.* Madrid: Lid Editorial Empresarial.
- Flores, W. (2018). *Desempeño directivo y desempeño docente de la Institución Educativa N° 1154 “Nuestra Señora del Carmen”.* Lima, Peru: Universidad Cesar Vallejos.
- García, S. (2018). *La profesionalización como factor crítico para la continuidad de las empresas familiares en Lima.* Lima: Universidad ESAN.
- Global Family Business Survey . (23 de octubre de 2017). *Semana Economica.* Obtenido de Empresas familiares peruanas: Retos de profesionalización, sucesión, innovación y cultura: <http://semanaeconomica.com/article/management/gerencia/146544-empresas-familiares-peruanas-retos-de-profesionalizacion-sucesion-innovacion-y-cultura/>
- Griffin, R., Phillips, J., & Gully, S. (2017). *Comportamiento organizacional.* (12a. ed.). Monterrey: Cengage Learning.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional* (12 a. ed.). México: Cengage Learning.
- Hernandez , R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Hurtado, W. (2018). *Influencia de la profesionalización en la mejora de la competitividad de la pyme en el Perú: empresas familiares del sector manufactura*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- IBM. (01 de noviembre de 2019). IBM . SPSS software: <https://www.ibm.com/pe-es/analytics/spss-statistics-software>
- La República. (22 de 08 de 2019). *La República*. Obtenido de CIDE-PUCP: En el Perú solo el 4% de las empresas familiares llega a la cuarta generación: <https://larepublica.pe/economia/2019/08/22/cide-pucp-en-el-peru-solo-el-4-de-las-empresas-familiares-llega-a-la-cuarta-generacion/>
- Lagos, V. (2018). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas COPELEC*. Chillán, Chile: Universidad del Bío - Bío.
- Lazzati, S. (2015). *Management del cambio y del desempeño*. Buenos Aires : Ediciones Macchi.
- Lopez, A. (2021). *clima y desempeño laboral: propuesta metodológica para la universidad Salesiana*. Guayaquil. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>
- Manjarrez, N., & Boza, J. (2020). En el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Monar, L. (3 de agosto de 2016). La profesionalización de las empresas familiares. *Universidad de Lima*. <http://www.ulima.edu.pe/pregrado/administracion/noticias/la-profesionalizacion-de-las-empresas-familiares>

- Morales , Y., & Socorro, A. (2019). The professionalization of teachers in the research management process, at the metropolitan University of Ecuador. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n4/rus01417.pdf>
- Mucci, O. (2008). *Empresas familiares: Funcionamiento e identidad* (1ª ed. ed.). Mar del Plata: EUDEM.
- Nieto, D. (2021). Evolución del concepto de competencias laborales y su aporte al proceso de selección. <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8723/1/510809-2021-2-GTH.pdf>
- Olivia, E. (2019). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera*. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Otero, C. (14 de 11 de 2019). Constancia de consentimiento informado de acceso público . (M. Otero, Entrevistador)
- Otero, M. (30 de mayo de 2020). Cuestionario sobre la profesionalización y desempeño laboral: <https://docs.google.com/forms/d/1fN54hcJZAHSPcQxYKTbtAdAx47hsRo8zUQ8wQdMKH2U/edit>
- Perez, G. (2022). La calidad de vida en el trabajo y el importante papel de los recursos humanos. *CET*.
- Pineda, J., & Salazar, L. (2022). Desempeño laboral: revisión literaria. <https://revistasacademicas.uco.mx/index.php/commerciumpius/article/view/638/893>
- Ramon, K. &. (2019). *La profesionalización y su relación con el desempeño en las empresas familiares: caso de estudio de un grupo de empresas del sector textil*. Lima: Pontificia Universidad Católica Del Perú.
- Rojas, F. V. (2019). *La profesionalización de las nuevas generaciones en la empresa familiar*. Málaga: Universidad de Málaga.

- Rueda, J. (2011). *La profesionalización, elemento clave del éxito de la empresa familiar*. Bogotá: Universidad de la Salle.  
[http://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/index.php?option=com\\_content&view=article&id=257:professionalization-key-element-to-the-success-of-a-family-enterprise&catid=98:articulos&Itemid=57](http://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=257:professionalization-key-element-to-the-success-of-a-family-enterprise&catid=98:articulos&Itemid=57)
- Suarez, F. (14 de 11 de 2019). Validación de Experto. (M. A. Otero Campos, Entrevistador)
- Sum, M. (2018). *Motivación y desempeño laboral*. Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Treviño, R. (2010). *Empresas familiares. Visión latinoamericana : estructura, gestión, crecimiento y continuidad*. México : Pearson Educación.
- Universidad San Martín de Porres. (2008). *Código de ética de la Universidad San Martín de Porres*. Lima.
- Valdivia, M. (2018). La capacitación en la gestión del talento humano.  
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/886/TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20Valdivia.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Vasquez, K. (14 de 11 de 2019). Carta de aprobación para realizar el trabajo de campo. (M. Otero, Entrevistador)
- Vega, A., Flores, M., & Chávez, E. (2012). *La profesionalización como factor de competitividad: un análisis de las empresas familiares del sector industrial*. Tijuana, México: ISSN.
- Villadiego, A., & Alzate, K. (2019). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en PETROLEUM & LOGISTICS S.A.S. en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2016*. Cartagena: Universidad de Cartagena.

Yopan, J., & Palmero, N. (2020). Organizational Culture: From communicative theories to the complex organizational approach and Latin American anthropological perspectives. <https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/html/>

Zans, A. (2018). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa*. Managua, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

## ANEXOS

### **Anexo 1: Cronograma**

ACTIVIDADES	2021					2022													
	AGO	SET				MAY	JUN				JUL				AGO				
	4	1	2	3	4	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>INICIO</b>																			
Redacción del título																			
Esquema del proyecto de investigación																			
Elementos del proyecto																			
Objetivos de la investigación																			
Justificación e importancia																			
<b>DESARROLLO</b>																			
Revisión bibliográfica																			
Elaboración de marco teórico																			
<b>Designación de asesor</b>																			
Elaboración de instrumentos																			
Prueba de instrumentos																			
Recolección de datos																			
Procesamiento de datos																			
Análisis de datos																			
Presentación de avance de trabajo																			
<b>CIERRE</b>																			
Redacción del borrador - Trabajo final																			
Revisión y corrección del borrador del trabajo final																			
Transcripción y entrega de trabajo final																			
Defensa del trabajo final																			

*Nota.* Elaboración propia.

**Nota:** el proceso se interrumpió por el periodo de vacaciones de verano.

**Anexo 2: Matriz de consistencia**

TÍTULO DE LA TESIS:		La profesionalización de los colaboradores y su relación con el desempeño laboral en la empresa PENTA S.R.L. 2019 - 2020			
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN		MYPE			
AUTOR:		María Alexandra Del Carmen Otero Campos			
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Existe una relación entre profesionalización y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa PENTA S.R.L. 2019 – 2020?,	Determinar la relación existente entre la profesionalización de los colaboradores y el desempeño laboral en la empresa PENTA S.R.L. 2019 – 2020	La profesionalización de los colaboradores se relaciona con el desempeño laboral en la empresa PENTA S.R.L. 2019 – 2020.	<b>V1.</b> Profesionalización Vega et al. (2012)  <b>V2.</b> Desempeño Hellriegel y Slocum (2009)	D1. Capacitación D2. Liderazgo D3. Cultura organizacional  D1. Puntualidad D2. Conocimiento de trabajo D3. Esfuerzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enfoque: Mixto</li> <li>Tipo: Básica o pura</li> <li>Alcance: Descriptivo - Correlacional</li> <li>Diseño: No experimental</li> <li>Unidad de análisis: Empresa PENTA S.R.L.</li> </ul>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Indicadores		Medios de Certificación (Fuente / Técnica)
P1. ¿Cómo se relaciona la profesionalización y la puntualidad de los colaboradores en la empresa PENTA S.R.L. 2019 – 2020?	Identificar la relación entre la profesionalización y la puntualidad de los colaboradores en la empresa PENTA S.R.L. 2019 – 2020.	La profesionalización se relaciona con la puntualidad de los colaboradores en la empresa PENTA S.R.L. 2019 – 2020.	D1. Capacitación	Conocimientos Desarrollo de habilidades Competencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guía de observación</li> <li>Entrevista</li> <li>Cuestionario</li> </ul>
			D1. Puntualidad	Comunicación Responsabilidad Rendimiento esperado	

P2. ¿Cómo se relaciona la profesionalización y el conocimiento de trabajo de los colaboradores en la empresa PENTA S.R.L. 2019 – 2020?	Identificar la relación entre la profesionalización y el conocimiento de trabajo de los colaboradores en la empresa PENTA S.R.L. 2019 – 2020.	La profesionalización se relaciona con el conocimiento de trabajo de los colaboradores en la empresa PENTA S.R.L. 2019 – 2020.	D2. Liderazgo	Capacidad de influencia Toma de decisiones Comportamiento profesional	
			D2. Conocimiento de trabajo	Calidad del trabajo Adaptable a los cambios Comprensión de tareas	
P3. ¿Cómo se relaciona la profesionalización y el esfuerzo de los colaboradores en la empresa PENTA S.R.L. 2019 – 2020?	Identificar la relación entre la profesionalización y el esfuerzo de los colaboradores en la empresa PENTA S.R.L. 2019 – 2020.	La profesionalización se relaciona con el esfuerzo de los colaboradores en la empresa PENTA S.R.L. 2019 – 2020.	D3. Cultura organizacional	Imagen corporativa Actitudes y creencias Orientación a resultados	
			D3. Esfuerzo	Priorización Trabajo eficiente Desempeño	

*Nota.* Elaboración propia

**Anexo 3: Matriz de operacionalización, V.I. Profesionalización**

<b>Variable:</b> Profesionalización							
<b>Definición conceptual:</b> Se interpreta como la integración de profesionales capacitados no familiares a la empresa familiar para dirigirla.							
<b>Instrumento:</b>							
Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento	Escala de Likert				
			Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Muy en desacuerdo
			5	4	3	2	1
D1. Capacitación	I1: Conocimientos. - Es un conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje (a posteriori), o a través de la introspección (a priori).	VIP1. ¿Mis conocimientos son los más adecuados para el trabajo?					
		VIP2. ¿Sé el debido desarrollo de las actividades de mi puesto?					
		VIP3. ¿Aplico debidamente mis conocimientos en mi puesto?					
	I2: Desarrollo de habilidades. - Es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio.	VIP4. ¿Desarrollo con éxito las tareas asignadas?					
		VIP5. ¿Tengo la capacidad de trabajo en equipo?					
		VIP6. ¿Tomo la iniciativa para resolver problemas?					
	I3: Competencias. - Son aquellas habilidades, capacidades y conocimientos que una persona tiene para cumplir eficientemente determinada tarea.	VIP7. ¿Me he capacitado en los últimos 3 años respecto a mi área?					
		VIP8. ¿Tengo la capacidad de desarrollar con éxitos las tareas?					
		VIP9. ¿Alguna ocasión he resuelto un problema en el trabajo?					

D2. Liderazgo	I1: Capacidad de influencia. - La influencia es la capacidad de controlar y modificar las percepciones de los demás.	VIP10. ¿Tengo la capacidad de influir en otras personas?					
		VIP11. ¿Mantengo una buena relación con el resto de colaboradores?					
		VIP12. ¿Influyo en la toma de decisiones de la empresa?					
	I2: Toma de decisiones. - El proceso de evaluar y elegir, por medio del razonamiento y la voluntad, una determinada opción en medio de un universo de posibilidades.	VIP13. ¿Mis decisiones han sido las correctas siempre?					
		VIP14. Después de tomar una decisión, ¿la mantengo?					
		VIP15. ¿Hago preguntas invitando a la participación?					
	I3: Comportamiento profesional. - Es la manera de comportarse. Se trata de la forma de proceder de las personas u organismos frente a los estímulos y en relación con el entorno.	VIP16. ¿Soy respetuoso en comportamiento y lenguaje?					
		VIP17. ¿Le doy el crédito a aquellos que hacen el trabajo?					
		VIP18. Cuando los planes no se cumplen, ¿me enojo?					
D3. Cultura organizacional	I1: Imagen corporativa. - Es la imagen que el público tiene de esa entidad.	VIP19. ¿Percibo de manera positiva la imagen de la empresa?					
		VIP20. ¿Estoy de acuerdo con la imagen que da la empresa?					
		VIP21. ¿Puedo contribuir a mejorar la imagen que damos?					
	I2: Actitudes. - Es la manifestación de un estado de ánimo o bien como una tendencia a actuar de un modo determinado.	VIP22. ¿Mi actitud es la correcta en el trabajo?					
		VIP23. ¿Te sientes motivado por la misión y propósito de tu organización?					
		VIP24. ¿Trabajo en equipo?					
	I3: Orientación a resultados. - Es la tendencia a concretar los resultados con unos altos niveles de calidad y rendimiento, también se refiere a que el desempeño de las tareas vaya en consonancia con un determinado objetivo.	VIP25. ¿Delego responsabilidades para lograr las metas eficientemente?					
VIP26. ¿Cumpló los objetivos trazados?							
VIP27. ¿Promuevo el cumplimiento de los objetivos organizacionales?							

**Anexo 4: Matriz de operacionalización, V.D. Desempeño**

Variable: Desempeño							
Definición conceptual: Son las acciones y actitudes que muestran los colaboradores para el logro de los objetivos de la empresa.							
Instrumento:							
Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento	Escala de Likert				
			Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Muy en desacuerdo
			5	4	3	2	1
D1. Puntualidad	I1: Comunicación. - Es el proceso por el que se transmite y recibe una información.	VDP1. ¿Comunico a tiempo mi inasistencia?					
		VDP2. ¿Mis ideas son tomadas en cuentas para la realización del trabajo?					
		VDP3. ¿Mantengo una buena comunicación con todos los colaboradores?					
	I2: Responsabilidad. - Es el cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer o decidir algo, o bien una forma de responder.	VDP4. ¿Estoy comprometido con el horario de trabajo?					
		VDP5. ¿Alguna vez te has propuesto mejorar tu puntualidad?					
		VDP6. ¿Soy responsable con el desarrollo de mis obligaciones?					
	I3: Rendimiento esperado. - Es la relación existente entre lo producido y los medios empleados.	VDP7. ¿Cumplo con los objetivos ya establecidos?					
		VDP8. ¿Me concentro para obtener los resultados esperados?					
		VDP9. ¿Desarrollo mis obligaciones en el tiempo ya establecido?					
D2. Calidad	I1: Calidad del trabajo. - Cumple con su deber de una forma asertiva realizando una labor impecable.	VDP10. ¿Está comprometido en realizar un trabajo de calidad?					
		VDP11. ¿Tiene los materiales y equipo necesario para hacer el trabajo de manera correcta?					

		VDP12. ¿Mis conocimientos son los adecuados para hacer un buen trabajo?					
	I2: Capacidad de adaptación. - Es la capacidad para entender y apreciar rápido las diferencias, los cambios y perspectivas opuestas de una situación y adaptarse cuanto antes a estos cambios.	VDP13. ¿Se siente cómodo aprendiendo nuevos temas para su trabajo?					
		VDP14. ¿Trabajó eficientemente bajo presión?					
		VDP15. ¿Es rápido para aceptar nuevas ideas en el trabajo?					
	I3: Comprensión de tareas. - Se refiere a entender, justificar o contener las tareas. La comprensión, por lo tanto, es la aptitud o astucia para alcanzar un entendimiento de las cosas.	VDP16. ¿Recibes asesoría o ayuda de otras áreas cuando se lo solicitas?					
		VDP17. ¿Mantengo una comunicación clara, fluida y precisa con mis compañeros, para llevar a cabo las actividades?					
		VDP18. ¿Necesito que expliquen más de dos veces lo que tengo que hacer?					
D3. Esfuerzo	I1: Priorización. - Es la clasificación de las actividades en orden de importancia para llevarlos a cabo de manera oportuna, el establecimiento de prioridades.	VDP19. ¿Marcas prioridades en tu lista de tareas?					
		VDP20. ¿Terminas las tareas a último minuto, necesitando tiempo extra?					
		VDP21. ¿Creas una lista de actividades por hacer?					
	I2: Trabajo eficiente. - Es el tiempo estimado para la realización de un determinado trabajo y el tiempo empleado para llevar a cabo eficazmente esta tarea.	VDP22. ¿Anticipó problemas potenciales y desarrolló una solución productiva?					
		VDP23. ¿No pudo terminar un proyecto a tiempo?					
		VDP24. ¿Me organizo, para llevar a cabo la tarea en el menor tiempo posible?					
	I3: Desempeño. - Son las acciones y actitudes que muestran los colaboradores para el logro de los objetivos de la empresa.	VDP25. ¿Tengo iniciativa para el desarrollo de actividades?					
		VDP26. ¿Me esfuerzo para hacer las tareas correctamente?					
		VDP27. ¿Mi desempeño es recompensado por la empresa?					

**Anexo 5: Instrumento y técnicas de recolección de datos.**

a) Cuestionarios

Ítems del instrumento	Escala de Likert				
	Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Muy en desacuerdo
	5	4	3	2	1
1. ¿Mis conocimientos son los más adecuados para el trabajo?					
2. ¿Sé el debido desarrollo de las actividades de mi puesto?					
3. ¿Aplico debidamente mis conocimientos en mi puesto?					
4. ¿Desarrollo con éxito las tareas asignadas?					
5. ¿Tengo la capacidad de trabajo en equipo?					
6. ¿Tomo la iniciativa para resolver problemas?					
7. ¿Me he capacitado en los últimos 3 años respecto a mi área?					
8. ¿Tengo la capacidad de desarrollar con éxitos las tareas?					
9. ¿Alguna ocasión he resuelto un problema en el trabajo?					
10. ¿Tengo la capacidad de influir en otras personas?					
11. ¿Mantengo una buena relación con el resto de colaboradores?					
12. ¿Influyo en la toma de decisiones de la empresa?					
13. ¿Mis decisiones han sido las correctas siempre?					
14. Después de tomar una decisión, ¿la mantengo?					
15. ¿Hago preguntas invitando a la participación?					
16. ¿Soy respetuoso en comportamiento y lenguaje?					
17. ¿Le doy el crédito a aquellos que hacen el trabajo?					
18. Cuando los planes no se cumplen, ¿me enojo?					
19. ¿Percibo de manera positiva la imagen de la empresa?					
20. ¿Estoy de acuerdo con la imagen que da la empresa?					
21. ¿Puedo contribuir a mejorar la imagen que damos?					
22. ¿Mi actitud es la correcta en el trabajo?					

23. ¿Te sientes motivado por la misión y propósito de tu organización?					
24. ¿Trabajo en equipo?					
25. ¿Delego responsabilidades para lograr las metas eficientemente?					
26. ¿Cumpló los objetivos trazados?					
27. ¿Promuevo el cumplimiento de los objetivos organizacionales?					

Ítems del instrumento	Escala de Likert				
	Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Muy en desacuerdo
	5	4	3	2	1
1. ¿Comunico a tiempo mi inasistencia?					
2. ¿Mis ideas son tomadas en cuentas para la realización del trabajo?					
3. ¿Mantengo una buena comunicación con todos los colaboradores?					
4. ¿Estoy comprometido con el horario de trabajo?					
5. ¿Alguna vez te has propuesto mejorar tu puntualidad?					
6. ¿Soy responsable con el desarrollo de mis obligaciones?					
7. ¿Cumpló con los objetivos ya establecidos?					
8. ¿Me concentro para obtener los resultados esperados?					
9. ¿Desarrollo mis obligaciones en el tiempo ya establecido?					
10. ¿Está comprometido en realizar un trabajo de calidad?					
11. ¿Tiene los materiales y equipo necesario para hacer el trabajo de manera correcta?					
12. ¿Mis conocimientos son los adecuados para hacer un buen trabajo?					
13. ¿Se siente cómodo aprendiendo nuevos temas para su trabajo?					
14. ¿Trabajó eficientemente bajo presión?					
15. ¿Es rápido para aceptar nuevas ideas en el trabajo?					
16. ¿Recibes asesoría o ayuda de otras áreas cuando se lo solicitas?					

17. ¿Mantengo una comunicación clara, fluida y precisa con mis compañeros, para llevar a cabo las actividades?					
18. ¿Necesito que expliquen más de dos veces lo que tengo que hacer?					
19. ¿Marcas prioridades en tu lista de tareas?					
20. ¿Terminas las tareas a último minuto, necesitando tiempo extra?					
21. ¿Creas una lista de actividades por hacer?					
22. ¿Anticipó problemas potenciales y desarrolló una solución productiva?					
23. ¿No pudo terminar un proyecto a tiempo?					
24. ¿Me organizo, para llevar a cabo la tarea en el menor tiempo posible?					
25. ¿Tengo iniciativa para el desarrollo de actividades?					
26. ¿Me esfuerzo para hacer las tareas correctamente?					
27. ¿Mi desempeño es recompensado por la empresa?					

b) Guía de observación

Nombre de la empresa: PENTA S.R.L.

Nombre del observador: María Alexandra Del Carmen Otero Campos

Objetivo: Observar y evaluar el desempeño de los colaboradores dentro de la empresa.

Ítems del instrumento	Escala de Likert				
	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	5	4	3	2	1
<b>Acerca de los colaboradores</b>					
Llega a tiempo al trabajo.		X			
Cumple con el uniforme requerido.	X				
Desarrolla sus actividades en tiempo y calidad.		X			
Ejerce un buen comportamiento en el grupo de trabajo.	X				
Recibe capacitaciones y las aprovecha.	X				
Tiene los materiales y equipos necesarios para hacer el trabajo de manera correcta.	X				
Conocimiento técnico del personal.	X				
<b>Acerca de la empresa</b>					
Valoración global de la empresa.		X			
Calidad de servicio.	X				
<b>Aspectos del ambiente laboral</b>					
Ambiente laboral en orden.	X				
Impresión general.	X				
Se trabaja en un clima de respeto.	X				
Mobiliario adecuado y en condiciones.	X				

Nota. Elaboración propia.

c) Entrevista

Entrevistado: Víctor Manuel Otero Flores

Entrevistador: María Alexandra Del Carmen Otero Campos

1. ¿Cuándo y cómo nace PENTA S.R.L.?
2. ¿Qué cargo tiene y cuáles son sus funciones?
3. ¿Qué tiempo viene desempeñando ese cargo?
4. ¿Estudio alguna carrera referente al puesto que desempeña? ¿No, por qué?
5. ¿Cree que la cadena de mando está definida?
6. Que entiende por profesionalización.
7. ¿Todos los colaboradores de la empresa tienen estudios que respalden su puesto?
8. ¿Cuál considera usted el tipo de comunicación más común en la empresa?
9. ¿Crees que los colaboradores están realizando sus responsabilidades de manera correcta?
10. ¿Qué aspectos crees que deberían mejorar para que los colaboradores tengan un mejor desempeño?
11. ¿Qué aspectos toman en cuenta para contratar a nuevo personal?
12. ¿Cuentan con procesos de inducción para el nuevo personal? ¿Cómo son estos?

## Anexo 6: Solicitud de validación de juicio de experto



Solicitud de validación de juicio de experto  
Instrumento de recopilación de datos  
Semestre Académico: 2019 II

Señor(a): Dra. Kelly Cristina Vásquez Huatay

Yo, María Alexandra Del Carmen Otero Campos

Alumno (a) de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos, de la Escuela Académica de Administración de Empresas; matriculado(a) en la asignatura de Investigación Empresarial Aplicada I, sección 09N21.

Ante usted, con el debido respeto me presento y expongo, que estoy presentando un Plan de tesis titulado: La profesionalización de los colaboradores y su relación con el desempeño laboral en la empresa PENTA S.R.L. 2019 – 2020, y requiero validar mi instrumento de recopilación de datos mediante el juicio de expertos, por lo cual le solicito tenga a bien realizar la validación correspondiente, para proseguir con la recolección de datos para mi investigación.

Alumno autor del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
Otero Campos, María Alexandra Del Carmen	

Asesor(a) del proyecto de tesis:

Apellidos y Nombres	Firma
Vásquez Huatay, Kelly Cristina	

Por lo expuesto, le agradeceré se sirva atender la presente solicitud.

Documentación adjunta:

1. Matriz de consistencia
2. Matriz de operacionalización de variables
3. Formato de validación de juicio de expertos

Pimentel, 14 de noviembre del 2019.

## Anexo 7: Validación de instrumentos por 3 validadores expertos

a) Docente Luis Guillermo Arbulú Rivera

1



### FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**Instrucciones:**

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basad en la presente rúbrica.

#### RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>2. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>3. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>4. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: [www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)

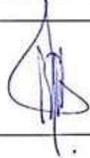
Pimentel, 14 de noviembre del 2019

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**TABLA N° 1**  
Variable 1 (Profesionalización)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	María Alexandra Del Carmen Otero Campos					
Variable 1:	Profesionalización (variable independiente)					
Población:	20 trabajadores					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
<b>D1. Capacitación</b>						
I1: Conocimientos	1. ¿Mis conocimientos son los más adecuados para el trabajo?	4	4	4	4	
	2. ¿Sé el debido desarrollo de las actividades de mi puesto?	4	4	4	4	
	3. ¿Aplico debidamente mis conocimientos en mi puesto?	4	4	4	4	
I2: Desarrollo de habilidades	1. ¿Desarrollo con éxito las tareas asignadas?	4	4	4	4	
	2. ¿Tengo la capacidad de trabajo en equipo?	4	4	4	4	
	3. ¿Tomo la iniciativa para resolver problemas?	4	4	4	4	
I3: Competencias	1. ¿Me he capacitado en los últimos 3 años respecto a mi área?	4	4	4	4	
	2. ¿Tengo la capacidad de desarrollar con éxitos las tareas?	4	4	4	4	
	3. ¿Alguna ocasión ha resuelto un problema en el trabajo?	4	4	4	4	
<b>D2. Liderazgo</b>						
I1: Capacidad de influencia	1. ¿Tengo la capacidad de influir en otras personas?	4	4	4	4	
	2. ¿Mantengo una buena relación con el resto de colaboradores?	4	4	4	4	
	3. ¿Influyo en la toma de decisiones de la empresa?	4	4	4	4	
I2: Toma de decisiones	1. ¿Mis decisiones han sido las correctas siempre?	4	4	4	4	
	2. Después de tomar una decisión, ¿la mantengo?	4	4	4	4	
	3. ¿Hago preguntas invitando a la participación?	4	4	4	4	
I3: Comportamiento profesional	1. ¿Soy respetuoso en comportamiento y lenguaje?	4	4	4	4	
	2. ¿Le doy el crédito a aquellos que hacen el trabajo?	4	4	4	4	

	3. Cuando los planes no se cumplen, ¿me enojo?	4	4	4	4	
D3. Cultura Organización						
I1: Imagen corporativa	1. ¿Percibo de manera positiva la imagen de la empresa?	4	4	4	4	
	2. ¿Estoy de acuerdo con la imagen que da la empresa?	4	4	4	4	
	3. ¿Puedo contribuir a mejorar la imagen que damos?	4	4	4	4	
I2: Actitudes	1. ¿Mi actitud es la correcta en el trabajo?	4	4	4	4	
	2. ¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	4	4	4	4	
	3. ¿Trabajo en equipo?	4	4	4	4	
I3: Orientación a resultados	1. ¿Delego responsabilidades para lograr las metas eficientemente?	4	4	4	4	
	2. ¿Cumplo los objetivos trazados?	4	4	4	4	
	3. ¿Promuevo el cumplimiento de los objetivos organizacionales?	4	4	4	4	

Firma de validador experto	
----------------------------	---

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 2  
VARIABLE 2 (Desempeño)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	María Alexandra Del Carmen Otero Campos					
Variable 2:	Desempeño (variable dependiente)					
Población:	20 trabajadores					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
<b>D1. Puntualidad</b>						
I1: Comunicación	1. ¿Comunico con tiempo mi inasistencia?	✓	✓	✓	✓	
	2. ¿Mis ideas son tomadas en cuentas para la realización del trabajo?	✓	✓	✓	✓	
	3. ¿Mantengo una buena comunicación con todos los colaboradores?	✓	✓	✓	✓	
I2: Responsabilidad	1. ¿Estoy comprometida con el horario de trabajo?	✓	✓	✓	✓	
	2. ¿Alguna vez te has propuesto mejorar tu puntualidad?	✓	✓	✓	✓	
	3. ¿Soy responsable con el desarrollo de mis obligaciones?	✓	✓	✓	✓	
I3: Rendimiento esperado	1. ¿Cumplo con los objetivos ya establecidos?	✓	✓	✓	✓	
	2. ¿Me concentro para obtener los resultados esperados?	✓	✓	✓	✓	
	3. ¿Desarrollo mis obligaciones en el tiempo ya establecido?	✓	✓	✓	✓	
<b>D2. Conocimiento de trabajo</b>						
I1: Calidad del trabajo	1. ¿Está comprometido en hacer un trabajo de calidad?	✓	✓	✓	✓	
	2. ¿Tiene los materiales y equipo necesario para hacer el trabajo de manera correcta?	✓	✓	✓	✓	
	3. ¿Mis conocimientos son los adecuados para hacer un buen trabajo?	✓	✓	✓	✓	
I2: Capacidad de adaptación	1. ¿Se siente cómodo aprendiendo nuevas temas para su trabajo?	✓	✓	✓	✓	
	2. ¿Trabajó eficientemente bajo presión?	✓	✓	✓	✓	
	3. ¿Es rápido para aceptar nuevas ideas en el trabajo?	✓	✓	✓	✓	
I3: Comprensión de tareas	1. ¿Recibes asesoría o ayuda de otras áreas cuando se lo solicitas?	✓	✓	✓	✓	
	2. ¿Mantengo una comunicación clara, fluida y precisa con mis compañeros, para llevar a cabo las actividades?	✓	✓	✓	✓	
	3. ¿Necesito que expliquen más de dos veces lo que tengo que hacer?	✓	✓	✓	✓	

D3. Esfuerzo					
I1: Priorización	1. ¿Marcas prioridades en tu lista de tareas?	4	4	4	4
	2. ¿Terminas las tareas a último minuto, necesitando tiempo extra?	4	4	4	4
	3. ¿Creas una lista de actividades por hacer?	4	4	4	4
I2: Trabajo eficiente	1. ¿Anticipó problemas potenciales y desarrolló una solución productiva?	4	4	4	4
	2. ¿No pudo terminar un proyecto a tiempo?	4	4	4	4
	3. ¿Me organizo, para llevar a cabo la tarea en el menor tiempo posible?	4	4	4	4
I3: Desempeño	1. ¿Tengo iniciativa para el desarrollo de actividades?	4	4	4	4
	2. ¿Me esfuerzo para hacer las tareas correctamente?	4	4	4	4
	3. ¿Mi desempeño es recompensado por la empresa?	4	4	4	4

Firma de validador experto

## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (X) Externo ( ) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	AGUIAR RIVERA, LUIS GUILLERMO
Sexo:	Hombre (X) Mujer ( )
Profesión:	ADMINISTRADOR
Grado académico	Licenciado <sup>1</sup> ( ) Maestro (X) Doctor ( )
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 ( ) De 11 a 15 ( ) De 16 a 20 ( ) De 21 a más (X)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( ) Por correo electrónico ( )



Firma Validador Experto

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

b) Docente Fernando Suárez Santa Cruz

1



**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

**Instrucciones:**

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basad en la presente rúbrica.

**RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>2. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>3. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>4. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: [www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)

Pimentel, 14 de noviembre del 2019

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**TABLA N° 1**  
Variable 1 (Profesionalización)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	María Alexandra Del Carmen Otero Campos					
Variable 1:	Profesionalización (variable independiente)					
Población:	20 trabajadores					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
<b>D1. Capacitación</b>						
I1: Conocimientos	1. ¿Mis conocimientos son los más adecuados para el trabajo?	✓	✓	✓	✓	
	2. ¿Sé el debido desarrollo de las actividades de mi puesto?	✓	✓	✓	✓	
	3. ¿Aplico debidamente mis conocimientos en mi puesto?	✓	✓	✓	✓	
I2: Desarrollo de habilidades	1. ¿Desarrollo con éxito las tareas asignadas?	✓	✓	✓	✓	
	2. ¿Tengo la capacidad de trabajo en equipo?	✓	✓	✓	✓	
	3. ¿Tomo la iniciativa para resolver problemas?	✓	✓	✓	✓	
I3: Competencias	1. ¿Me he capacitado en los últimos 3 años respecto a mi área?	✓	✓	✓	✓	
	2. ¿Tengo la capacidad de desarrollar con éxito las tareas?	✓	✓	✓	✓	
	3. ¿Alguna ocasión ha resuelto un problema en el trabajo?	✓	✓	✓	✓	
<b>D2. Liderazgo</b>						
I1: Capacidad de influencia	1. ¿Tengo la capacidad de influir en otras personas?	✓	✓	✓	✓	
	2. ¿Mantengo una buena relación con el resto de colaboradores?	✓	✓	✓	✓	
	3. ¿Influyo en la toma de decisiones de la empresa?	✓	✓	✓	✓	
I2: Toma de decisiones	1. ¿Mis decisiones han sido las correctas siempre?	✓	✓	✓	✓	
	2. Después de tomar una decisión, ¿la mantengo?	✓	✓	✓	✓	
	3. ¿Hago preguntas invitando a la participación?	✓	✓	✓	✓	
I3: Comportamiento profesional	1. ¿Soy respetuoso en comportamiento y lenguaje?	✓	✓	✓	✓	
	2. ¿Le doy el crédito a aquellos que hacen el trabajo?	✓	✓	✓	✓	

	3. Cuando los planes no se cumplen, ¿me enojo?	4	4	4	4
D3. Cultura Organización					
I1: Imagen corporativa	1. ¿Percibo de manera positiva la imagen de la empresa?	4	4	4	4
	2. ¿Estoy de acuerdo con la imagen que da la empresa?	4	4	4	4
	3. ¿Puedo contribuir a mejorar la imagen que damos?	4	4	4	4
I2: Actitudes	1. ¿Mi actitud es la correcta en el trabajo?	4	4	4	4
	2. ¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	4	4	4	4
	3. ¿Trabajo en equipo?	4	4	4	4
I3: Orientación a resultados	1. ¿Delego responsabilidades para lograr las metas eficientemente?	4	4	4	4
	2. ¿Cumpló los objetivos trazados?	4	4	4	4
	3. ¿Promuevo el cumplimiento de los objetivos organizacionales?	4	4	4	4

Firma de validador experto	
----------------------------	---

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 2  
VARIABLE 2 (Desempeño)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:		Cuestionario				
Autor del Instrumento		María Alexandra Del Carmen Otero Campos				
Variable 2:		Desempeño (variable dependiente)				
Población:		20 trabajadores				
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Ciudad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
<b>D1. Puntualidad</b>						
I1: Comunicación	1. ¿Comunico con tiempo mi inasistencia?	✓	✓	✓	✓	
	2. ¿Mis ideas son tomadas en cuentas para la realización del trabajo?	✓	✓	✓	✓	
	3. ¿Mantengo una buena comunicación con todos los colaboradores?	✓	✓	✓	✓	
I2: Responsabilidad	1. ¿Estoy comprometida con el horario de trabajo?	✓	✓	✓	✓	
	2. ¿Alguna vez te has propuesto mejorar tu puntualidad?	✓	✓	✓	✓	
	3. ¿Soy responsable con el desarrollo de mis obligaciones?	✓	✓	✓	✓	
I3: Rendimiento esperado	1. ¿Cumplo con los objetivos ya establecidos?	✓	✓	✓	✓	
	2. ¿Me concentro para obtener los resultados esperados?	✓	✓	✓	✓	
	3. ¿Desarrollo mis obligaciones en el tiempo ya establecido?	✓	✓	✓	✓	
<b>D2. Conocimiento de trabajo</b>						
I1: Calidad del trabajo	1. ¿Está comprometido en hacer un trabajo de calidad?	✓	✓	✓	✓	
	2. ¿Tiene los materiales y equipo necesario para hacer el trabajo de manera correcta?	✓	✓	✓	✓	
	3. ¿Mis conocimientos son los adecuados para hacer un buen trabajo?	✓	✓	✓	✓	
I2: Capacidad de adaptación	1. ¿Se siente cómodo aprendiendo nuevas temas para su trabajo?	✓	✓	✓	✓	
	2. ¿Trabajó eficientemente bajo presión?	✓	✓	✓	✓	
	3. ¿Es rápido para aceptar nuevas ideas en el trabajo?	✓	✓	✓	✓	
I3: Comprensión de tareas	1. ¿Recibes asesoría o ayuda de otras áreas cuando se lo solicitas?	✓	✓	✓	✓	
	2. ¿Mantengo una comunicación clara, fluida y precisa con mis compañeros, para llevar a cabo las actividades?	✓	✓	✓	✓	
	3. ¿Necesito que expliquen más de dos veces lo que tengo que hacer?	✓	✓	✓	✓	

D3. Esfuerzo					
I1: Priorización	1. ¿Marcas prioridades en tu lista de tareas?	4	4	4	4
	2. ¿Terminas las tareas a último minuto, necesitando tiempo extra?	4	4	4	4
	3. ¿Creas una lista de actividades por hacer?	4	4	4	4
I2: Trabajo eficiente	1. ¿Anticipó problemas potenciales y desarrolló una solución productiva?	4	4	4	4
	2. ¿No pudo terminar un proyecto a tiempo?	4	4	4	4
	3. ¿Me organizo, para llevar a cabo la tarea en el menor tiempo posible?	4	4	4	4
I3: Desempeño	1. ¿Tengo iniciativa para el desarrollo de actividades?	4	4	4	4
	2. ¿Me esfuerzo para hacer las tareas correctamente?	4	4	4	4
	3. ¿Mi desempeño es recompensado por la empresa?	4	4	4	4

Firma de validador experto	
----------------------------	--

## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno <input checked="" type="checkbox"/> Externo ( ) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	SURUCA Santa Cruz, Fernando
Sexo:	Hombre <input checked="" type="checkbox"/> Mujer ( )
Profesión:	Psic.
Grado académico	Licenciado <sup>1</sup> <input checked="" type="checkbox"/> Maestro ( ) Doctor ( )
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 ( ) De 11 a 15 ( ) De 16 a 20 ( ) De 21 a más <input checked="" type="checkbox"/>
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( ) Por correo electrónico ( )


  
Firma Validador Experto

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.



**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

**Instrucciones:**

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basada en la presente rúbrica.

**RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>2. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>3. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>4. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: [www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)

Pimentel, 14 de noviembre del 2019

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**TABLA N° 1**  
Variable 1 (Profesionalización)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	María Alexandra Del Carmen Otero Campos					
Variable 1:	Profesionalización (variable independiente)					
Población:	20 trabajadores					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
<b>D1. Capacitación</b>						
I1: Conocimientos	1. ¿Mis conocimientos son los más adecuados para el trabajo?	4	4	4	4	
	2. ¿Sé el debido desarrollo de las actividades de mi puesto?	4	4	4	4	
	3. ¿Aplico debidamente mis conocimientos en mi puesto?	4	4	4	4	
I2: Desarrollo de habilidades	1. ¿Desarrollo con éxito las tareas asignadas?	4	4	4	4	
	2. ¿Tengo la capacidad de trabajo en equipo?	4	4	4	4	
	3. ¿Tomo la iniciativa para resolver problemas?	4	4	4	4	
I3: Competencias	1. ¿Me he capacitado en los últimos 3 años respecto a mi área?	4	4	4	4	
	2. ¿Tengo la capacidad de desarrollar con éxitos las tareas?	4	4	4	4	
	3. ¿Alguna ocasión ha resuelto un problema en el trabajo?	4	4	4	4	
<b>D2. Liderazgo</b>						
I1: Capacidad de influencia	1. ¿Tengo la capacidad de influir en otras personas?	4	4	4	4	
	2. ¿Mantengo una buena relación con el resto de colaboradores?	4	4	4	4	
	3. ¿Influyo en la toma de decisiones de la empresa?	4	4	4	4	
I2: Toma de decisiones	1. ¿Mis decisiones han sido las correctas siempre?	4	4	4	4	
	2. Después de tomar una decisión, ¿la mantengo?	4	4	4	4	
	3. ¿Hago preguntas invitando a la participación?	4	4	4	4	
I3: Comportamiento profesional	1. ¿Soy respetuoso en comportamiento y lenguaje?	4	4	4	4	
	2. ¿Le doy el crédito a aquellos que hacen el trabajo?	4	4	4	4	

	3. Cuando los planes no se cumplen, ¿me enojo?	4	4	4	4	
D3. Cultura Organización						
I1: Imagen corporativa	1. ¿Percibo de manera positiva la imagen de la empresa?	4	4	4	4	
	2. ¿Estoy de acuerdo con la imagen que da la empresa?	4	4	4	4	
	3. ¿Puedo contribuir a mejorar la imagen que damos?	4	4	4	4	
I2: Actitudes	1. ¿Mi actitud es la correcta en el trabajo?	4	4	4	4	
	2. ¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	4	4	4	4	
	3. ¿Trabajo en equipo?	4	4	4	4	
I3: Orientación a resultados	1. ¿Delego responsabilidades para lograr las metas eficientemente?	4	4	4	4	
	2. ¿Cumpló los objetivos trazados?	4	4	4	4	
	3. ¿Promuevo el cumplimiento de los objetivos organizacionales?	4	4	4	4	

Firma de validador experto	
----------------------------	---

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 2  
VARIABLE 2 (Desempeño)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	María Alexandra Del Carmen Otero Campos					
Variable 2:	Desempeño (variable dependiente)					
Población:	20 trabajadores					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
<b>D1. Puntualidad</b>						
I1: Comunicación	1. ¿Comunico con tiempo mi inasistencia?	4	4	4	4	
	2. ¿Mis ideas son tomadas en cuentas para la realización del trabajo?	4	4	4	4	
	3. ¿Mantengo una buena comunicación con todos los colaboradores?	4	4	4	4	
I2: Responsabilidad	1. ¿Estoy comprometida con el horario de trabajo?	4	4	4	4	
	2. ¿Alguna vez te has propuesto mejorar tu puntualidad?	4	4	4	4	
	3. ¿Soy responsable con el desarrollo de mis obligaciones?	4	4	4	4	
I3: Rendimiento esperado	1. ¿Cumpló con los objetivos ya establecidos?	4	4	4	4	
	2. ¿Me concentro para obtener los resultados esperados?	4	4	4	4	
	3. ¿Desarrollo mis obligaciones en el tiempo ya establecido?	4	4	4	4	
<b>D2. Conocimiento de trabajo</b>						
I1: Calidad del trabajo	1. ¿Está comprometido en hacer un trabajo de calidad?	4	4	4	4	
	2. ¿Tiene los materiales y equipo necesario para hacer el trabajo de manera correcta?	4	4	4	4	
	3. ¿Mis conocimientos son los adecuados para hacer un buen trabajo?	4	4	4	4	
I2: Capacidad de adaptación	1. ¿Se siente cómodo aprendiendo nuevas temas para su trabajo?	4	4	4	4	
	2. ¿Trabajó eficientemente bajo presión?	4	4	4	4	
	3. ¿Es rápido para aceptar nuevas ideas en el trabajo?	4	4	4	4	
I3: Comprensión de tareas	1. ¿Recibes asesoría o ayuda de otras áreas cuando se lo solicitas?	4	4	4	4	
	2. ¿Mantengo una comunicación clara, fluida y precisa con mis compañeros, para llevar a cabo las actividades?	4	4	4	4	
	3. ¿Necesito que expliquen más de dos veces lo que tengo que hacer?	4	4	4	4	

D3. Esfuerzo					
I1: Priorización	1. ¿Marcas prioridades en tu lista de tareas?	4	4	4	4
	2. ¿Terminas las tareas a último minuto, necesitando tiempo extra?	4	4	4	4
	3. ¿Creas una lista de actividades por hacer?	4	4	4	4
I2: Trabajo eficiente	1. ¿Anticipó problemas potenciales y desarrolló una solución productiva?	4	4	4	4
	2. ¿No pudo terminar un proyecto a tiempo?	4	4	4	4
	3. ¿Me organizo, para llevar a cabo la tarea en el menor tiempo posible?	4	4	4	4
I3: Desempeño	1. ¿Tengo iniciativa para el desarrollo de actividades?	4	4	4	4
	2. ¿Me esfuerzo para hacer las tareas correctamente?	4	4	4	4
	3. ¿Mi desempeño es recompensado por la empresa?	4	4	4	4

Firma de validador experto	
----------------------------	---

## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno <input checked="" type="checkbox"/> Externo ( ) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Celis Sintopi Vilma Castro
Sexo:	Hombre ( ) Mujer <input checked="" type="checkbox"/>
Profesión:	Docente
Grado académico	Licenciado <sup>1</sup> ( ) Maestro <input checked="" type="checkbox"/> Doctor ( )
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 ( ) De 11 a 15 ( <input checked="" type="checkbox"/> ) De 16 a 20 ( ) De 21 a más ( )
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( ) Por correo electrónico ( )



Firma Validador Experto

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

## Anexo 8: Constancia de consentimiento informado



### CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ACCESO PÚBLICO

Por medio de la presente, informamos que la empresa PENTA S.R.L., autoriza al alumno (a) María Alexandra Del Carmen Otero Campos con código de matrícula No. 2015119395 de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, de la Universidad de San Martín de Porres, hacer uso de la información que a continuación se detalla, con el consentimiento de la institución, para el desarrollo de su proyecto de investigación, la cual lleva por título: La profesionalización de los colaboradores y su relación con el desempeño laboral en la empresa PENTA S.R.L. 2019 – 2020.

1. Manual de la organización
2. Régimen laboral de la empresa
3. Misión y visión
4. Datos de personal
5. Reseña de la empresa
6. Manual de procedimientos

Dicha información, se recopilará en el Trabajo de Campo para posteriormente ser registrada en su investigación con fines netamente académicos.

Se expide la presente CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO, a solicitud del interesado (a), para los fines que estime conveniente.

Pimentel, 14 de noviembre de 2019

ALUMNO  
María Alexandra Del Carmen Otero Campos  
DNI: 70667568

PENTA S.R.L.  
RUC: 2035375626  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SECRETARÍA GENERAL

PENTA S.R.L.  
RUC: 2035375626  
Carmen Del Pilar Otero Flores  
DNI: 16799146

## Anexo 9: Carta de aprobación para realizar el trabajo de campo



### CARTA DE APROBACIÓN PARA REALIZAR EL TRABAJO DE CAMPO

El profesor/asesor Kelly Cristina Vásquez Huatay, de la asignatura de Investigación Empresarial Aplicada I, ha procedido a la lectura / revisión del Proyecto de Investigación titulado:

La profesionalización de los colaboradores y su relación con el desempeño laboral en la empresa PENTA S.R.L. 2019 – 2020.

Presentado por: María Alexandra Del Carmen Otero Campos, con código 2015119395.

**Aprueba** que el proyecto de investigación antes referido se encuentra **APTO** para realizar el trabajo de campo, debido a que cumple los requisitos exigidos por la norma interna vigente la cual señala entre ellos que, el instrumento fue validado por criterio de jueces o expertos o el instrumento fue validado por criterios normativos o de certificación.

Pimental, 14 de noviembre de 2019

A handwritten signature in blue ink, which appears to be 'Kelly Cristina Vásquez Huatay', is written over a horizontal line.

Kelly Cristina Vásquez Huatay  
Docente de la Asignatura IEA I

**Anexo 10: Aplicación de cuestionario**



## Anexo 11: Base de datos de ambas variables en SPSS

11. GENERAL\_VARIABLE1.sav [Conjunto de datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Gráficos Estadísticas Utilidades Anotaciones Variables Ayuda

	Nombre	Tipo	anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VP1	Numérica	8	0	VP1	[1, Muy en... Ninguno			Derecha	Ordinal	Entrada
2	VP2	Numérica	8	0	VP2	[1, Muy en... Ninguno			Derecha	Ordinal	Entrada
3	VP3	Numérica	8	0	VP3	[1, Muy en... Ninguno			Derecha	Ordinal	Entrada
4	VP4	Numérica	8	0	VP4	[1, Muy en... Ninguno			Derecha	Ordinal	Entrada
5	VP5	Numérica	8	0	VP5	[1, Muy en... Ninguno			Derecha	Ordinal	Entrada
6	VP6	Numérica	8	0	VP6	[1, Muy en... Ninguno			Derecha	Ordinal	Entrada
7	VP7	Numérica	8	0	VP7	[1, Muy en... Ninguno			Derecha	Ordinal	Entrada
8	VP8	Numérica	8	0	VP8	[1, Muy en... Ninguno			Derecha	Ordinal	Entrada
9	VP9	Numérica	8	0	VP9	[1, Muy en... Ninguno			Derecha	Ordinal	Entrada
10	VP10	Numérica	8	0	VP10	[1, Muy en... Ninguno			Derecha	Ordinal	Entrada
11	VP11	Numérica	8	0	VP11	[1, Muy en... Ninguno			Derecha	Ordinal	Entrada
12	VP12	Numérica	8	0	VP12	[1, Muy en... Ninguno			Derecha	Ordinal	Entrada
13	VP13	Numérica	8	0	VP13	[1, Muy en... Ninguno			Derecha	Ordinal	Entrada
14	VP14	Numérica	8	0	VP14	[1, Muy en... Ninguno			Derecha	Ordinal	Entrada
15	VP15	Numérica	8	0	VP15	[1, Muy en... Ninguno			Derecha	Ordinal	Entrada
16	VP16	Numérica	8	0	VP16	[1, Muy en... Ninguno			Derecha	Ordinal	Entrada
17	VP17	Numérica	8	0	VP17	[1, Muy en... Ninguno			Derecha	Ordinal	Entrada
18	VP18	Numérica	8	0	VP18	[1, Muy en... Ninguno			Derecha	Ordinal	Entrada
19	VP19	Numérica	8	0	VP19	[1, Muy en... Ninguno			Derecha	Ordinal	Entrada
20	VP20	Numérica	8	0	VP20	[1, Muy en... Ninguno			Derecha	Ordinal	Entrada
21	VP21	Numérica	8	0	VP21	[1, Muy en... Ninguno			Derecha	Ordinal	Entrada
22	VP22	Numérica	8	0	VP22	[1, Muy en... Ninguno			Derecha	Ordinal	Entrada
23	VP23	Numérica	8	0	VP23	[1, Muy en... Ninguno			Derecha	Ordinal	Entrada
24	VP24	Numérica	8	0	VP24	[1, Muy en... Ninguno			Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escriba aquí para buscar

V. INDEPENDIENTE y X DEPENDIENTE1.sav [Conjunto de datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Gráficos Estadísticas Utilidades Anotaciones Variables Ayuda

Vista de 20 de 20 variables

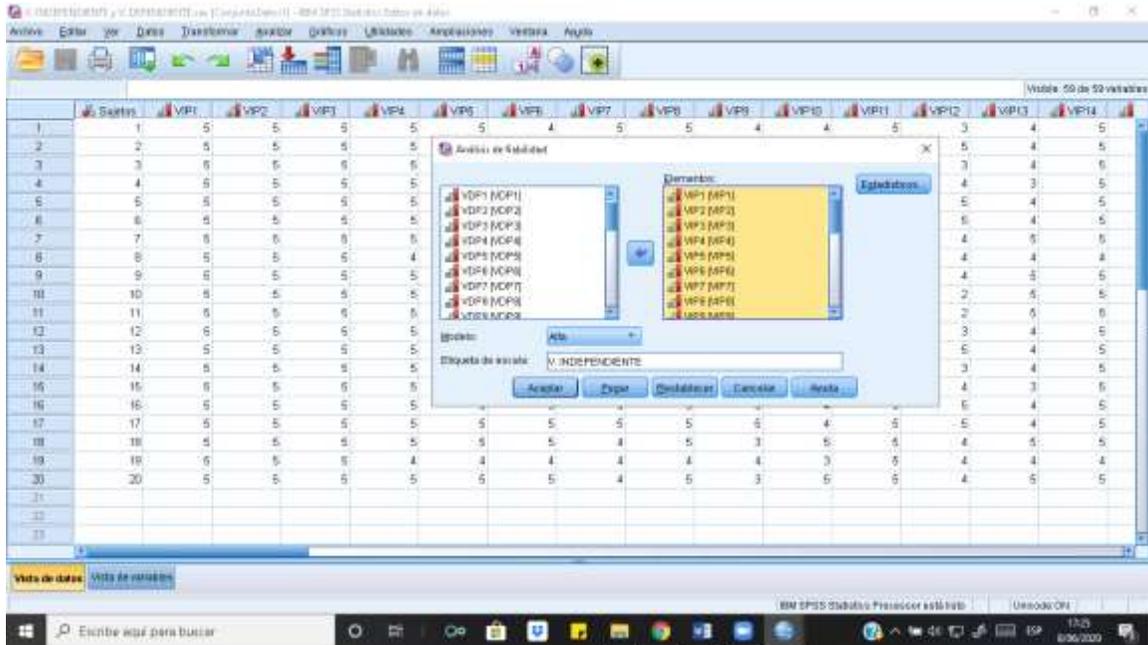
	Basket	VP1	VP2	VP3	VP4	VP5	VP6	VP7	VP8	VP9	VP10	VP11	VP12	VP13	VP14
1	1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5
2	2	5	5	5	5	4	4	4	3	5	2	4	5	5	4
3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5
4	4	5	5	5	5	4	4	2	5	4	3	5	4	3	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
7	7	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5
8	8	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4
9	9	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5
10	10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5
11	11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5
12	12	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5
13	13	5	5	5	5	4	4	3	5	2	4	5	5	4	5
14	14	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5
15	15	5	5	5	5	4	4	2	5	4	3	5	4	3	5
16	16	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
17	17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
18	18	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5
19	18	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4
20	20	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5

Vista de datos Vista de variables

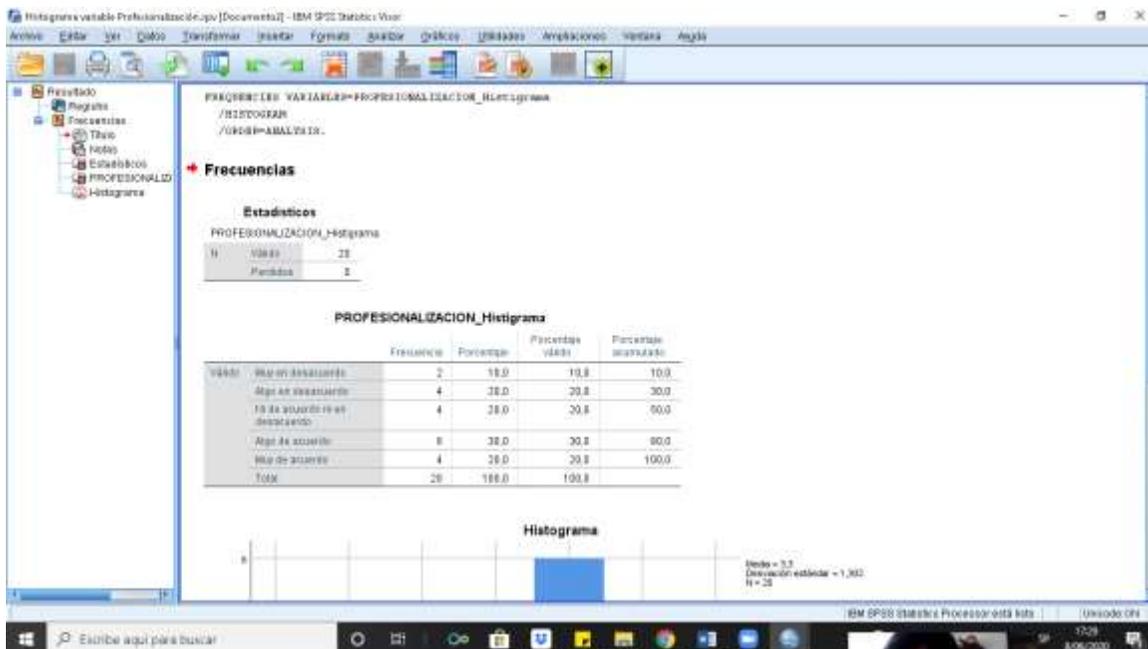
IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escriba aquí para buscar

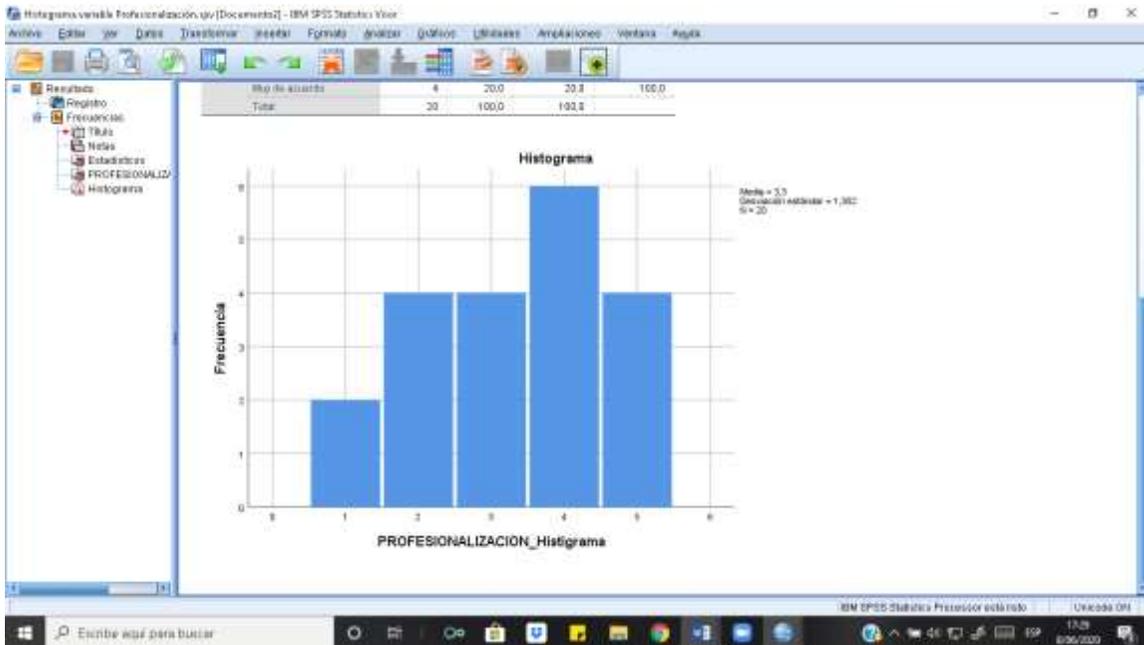
## Anexo 12: Frecuencia de la variable independiente



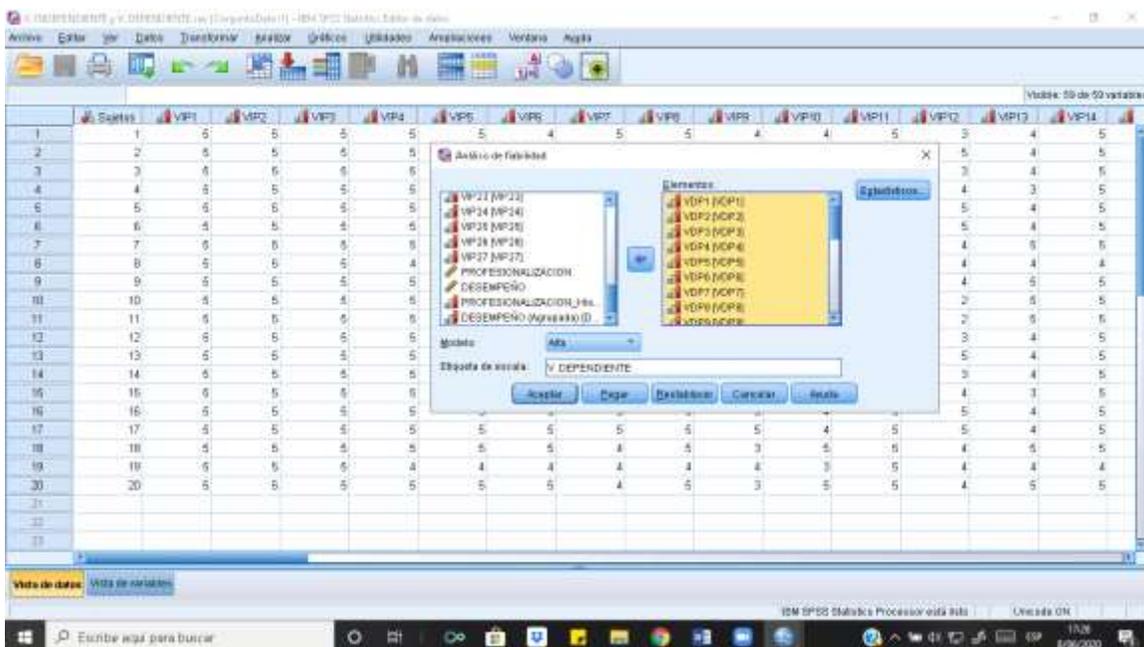
## Anexo 13: Resultado de frecuencia de la variable independiente



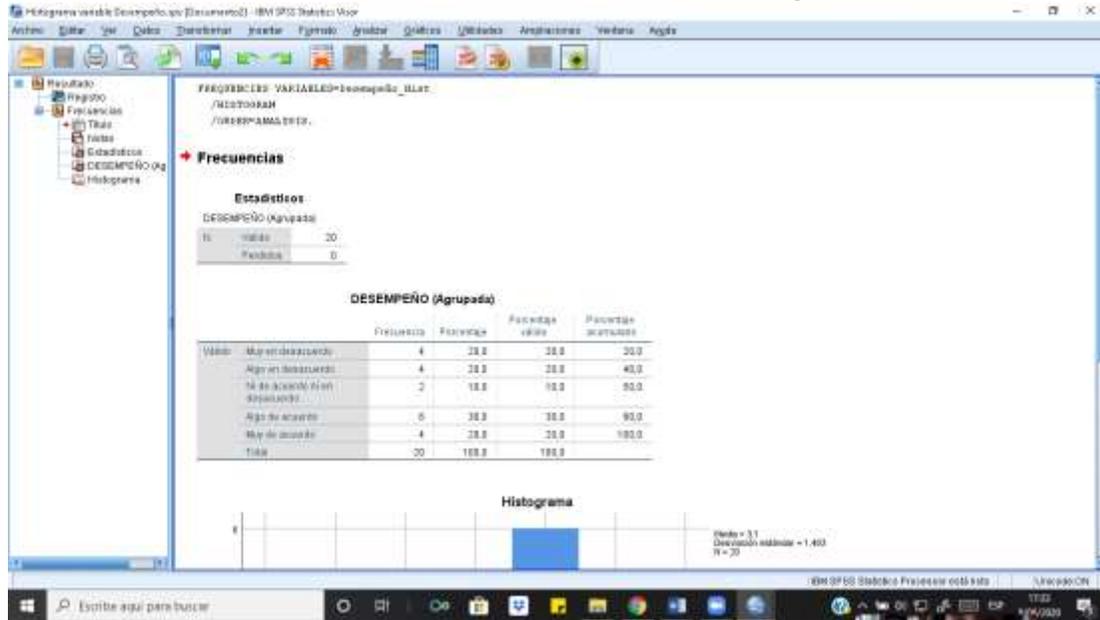
## Anexo 14: Histograma de la variable independiente



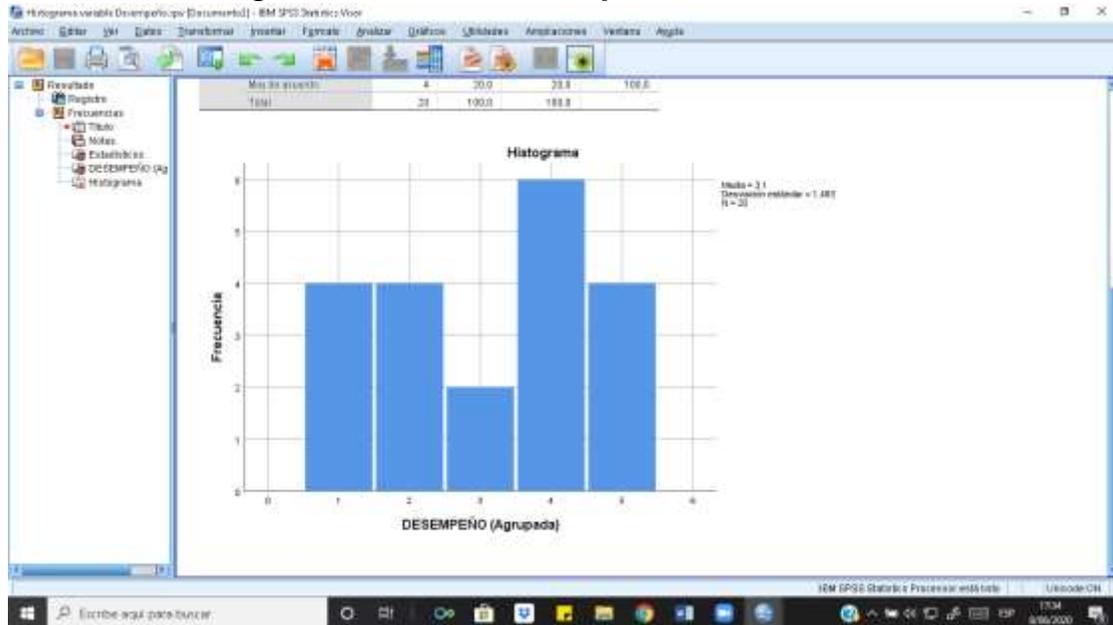
## Anexo 15: Frecuencia de la variable dependiente



## Anexo 16: Resultado de frecuencia de la variable dependiente



## Anexo 17: Histograma de la variable dependiente



## Anexo 18: Prueba piloto, Alfa de Cron Bach de ambas variables

**Fiabilidad**  
**Escala: PILOTO - AMBAS VARIABLES**

Resumen de procesamiento de casos

Cases	Válidos	%
	28	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>

<sup>a</sup> La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de ítems
.918	54

**GET**  
 FILE='E:\ALEXIA\documenta\10° CICLO\TESIS\ALEXANDRA SP18\PILOTO\PILOTO - VARIABLES INDEPENDIENTE.sav'  
 DATASET NAME ConjointData02 MIROCOMPONENT.

## Anexo 19: Prueba piloto, Alfa de Cron Bach de variable independiente

**Fiabilidad**  
**Escala: PILOTO - V. INDEPENDIENTE**

Resumen de procesamiento de casos

Cases	Válidos	%
	29	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,0</b>

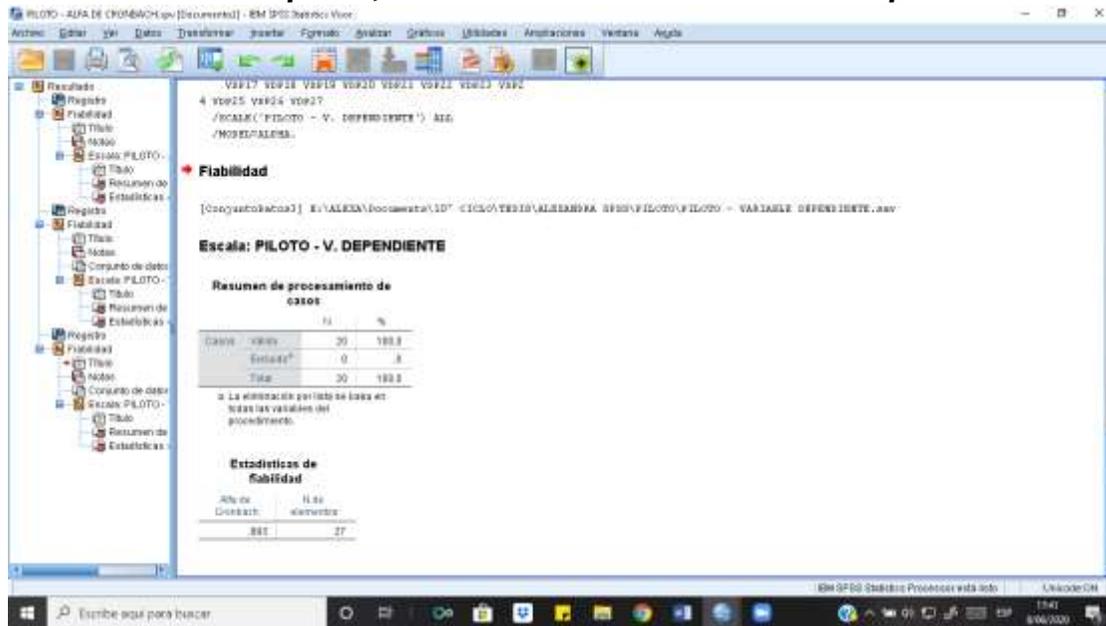
<sup>a</sup> La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

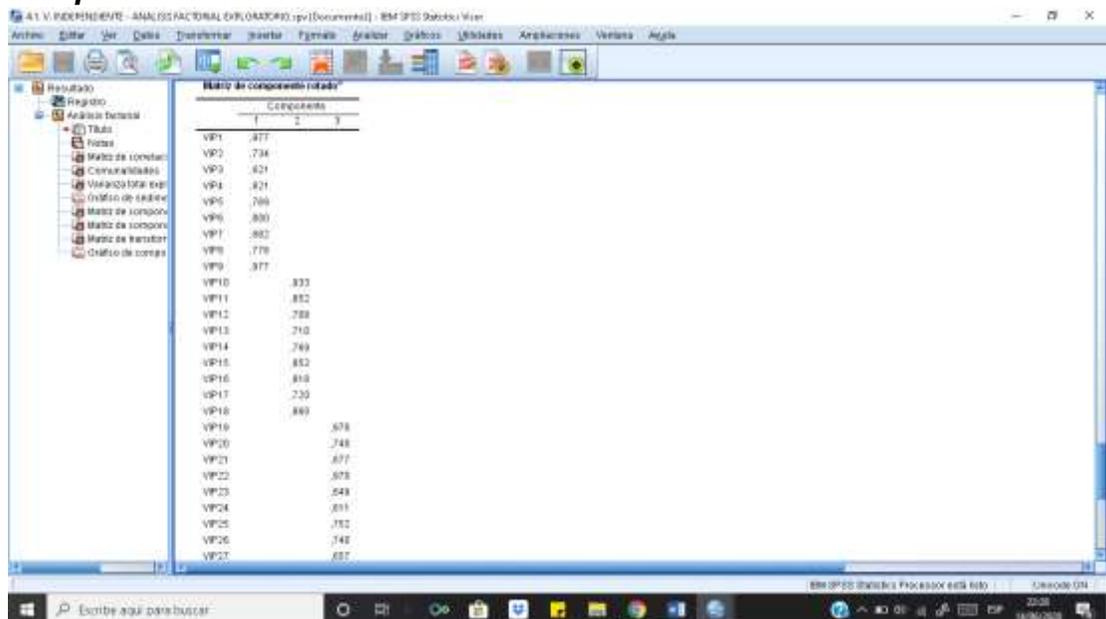
Alfa de Cronbach	N de ítems
.760	27

**GET**  
 FILE='E:\ALEXIA\documenta\10° CICLO\TESIS\ALEXANDRA SP18\PILOTO\PILOTO - VARIABLE INDEPENDIENTE.sav'  
 DATASET NAME ConjointData02 MIROCOMPONENT.  
 RELIABILITY  
 /VARIABLES=V1P1 V0P1 V1P2 V1P3 V0P4 V0P5 V0P6 V0P7 V0

## Anexo 20: Prueba piloto, Alfa de Cron Bach de variable dependiente



## Anexo 21: Prueba piloto, Análisis factorial exploratorio de la variable independiente



## Anexo 22: Prueba piloto, Análisis factorial exploratorio de la variable dependiente

4.2. V.DEPENDIENTE - ANÁLISIS FACTORIAL EXPLORATORIO.lsp [Documento1] - IBM SPSS Statistics Viewer

Archivo Editar Ver Datos Transformar Presentar Formatos Ayudar Gráficos Opciones Aplicaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Populaci
- Análisis factorial
  - Título
  - Notas
  - Matriz de correlaci
  - Construcción
  - Varianza total expl
  - Gráfico de esferas
  - Matriz de compo
  - Matriz de rotación
  - Matriz de factorial
  - Gráfico de carga

Matriz de componentes rotada\*

	Componente		
	1	2	3
VDP1	.913		
VDP2	.913		
VDP3	.869		
VDP4	.865		
VDP5	.913		
VDP6	.869		
VDP7	.742		
VDP8	.865		
VDP9	.719		
VDP10		.955	
VDP11		.955	
VDP12		.955	
VDP13		.910	
VDP14		.716	
VDP15		.955	
VDP16		.810	
VDP17		.897	
VDP18		.955	
VDP19			.790
VDP20			.890
VDP21			.829
VDP22			.821
VDP23			.785
VDP24			.736
VDP25			.799
VDP26			.829
VDP27			.811

IBM SPSS Statistics Process Editor | Usuario01 | Usado: 0%

258  
14/04/2024

## Anexo 23: Prueba de normalidad de variables

**Tabla 17**

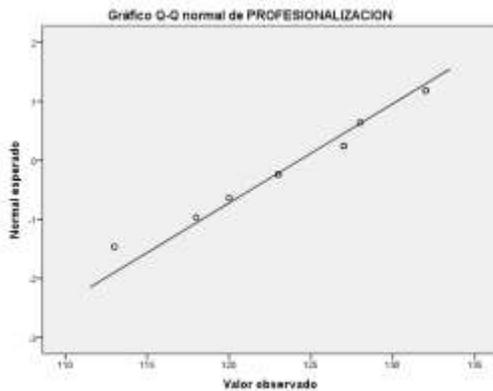
*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
PROFESIONALIZACION	,925	20	,124
DESEMPEÑO	,743	20	,000

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Figura 4**

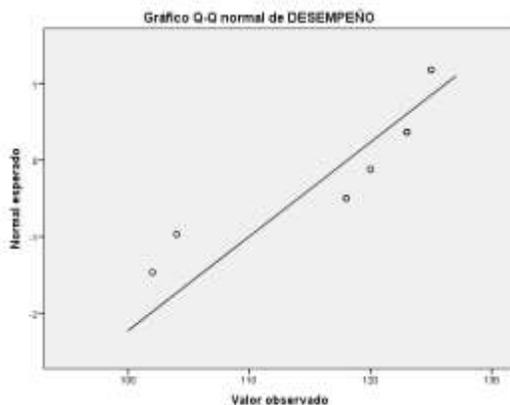
*Prueba de normalidad, V. I. Profesionalización.*



*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Figura 5**

*Prueba de normalidad, V. D. Desempeño.*

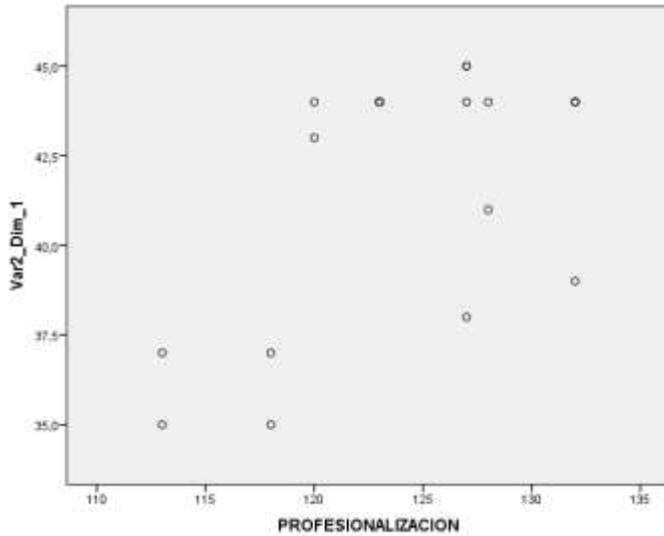


*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 24: Dispersión de la profesionalización y la puntualidad**

**Figura 6**

Gráfico de dispersión de la Profesionalización y la puntualidad

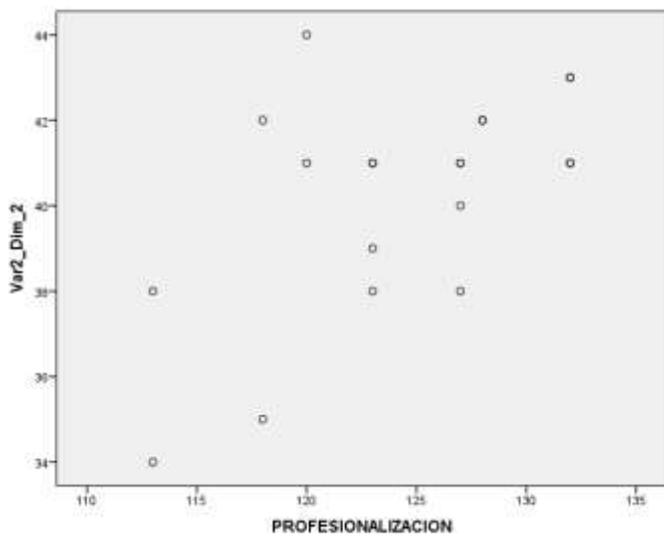


Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 25: Dispersión de la profesionalización y el conocimiento de trabajo**

**Figura 7**

Gráfico de dispersión de la profesionalización y el conocimiento de trabajo

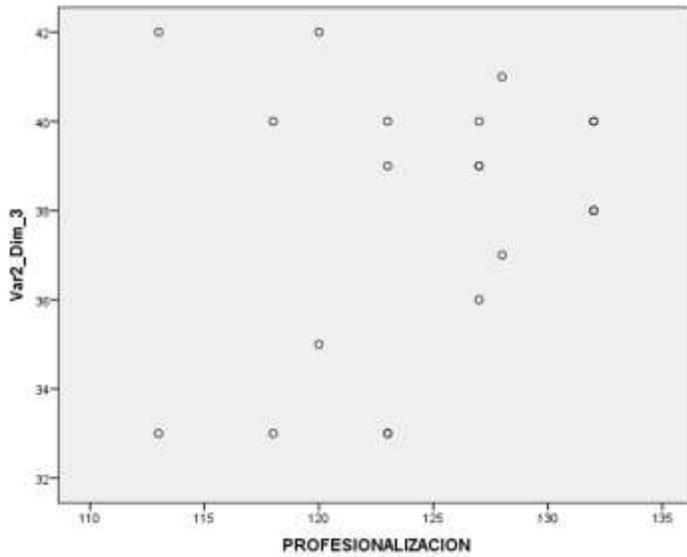


Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 26: Dispersión de la profesionalización y el esfuerzo**

**Figura 8**

*Gráfico de dispersión de la profesionalización y el esfuerzo*

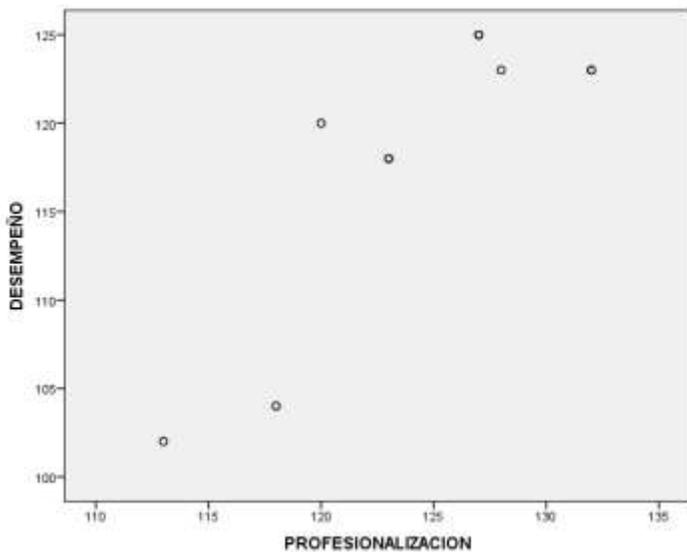


Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 27: Gráfico de dispersión de las variables**

**Figura 9**

*Gráfico de dispersión*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 28: Frecuencia y gráfico de barras del cruce anterior de la variable profesionalización y la variable desempeño para calcular Chi-Cuadrado**

**Tabla 18**

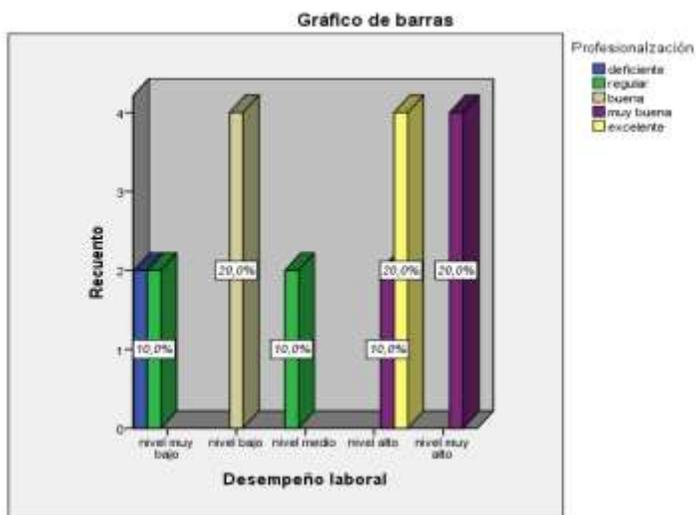
*Frecuencia del cruce anterior de la variable profesionalización y la variable desempeño para calcular Chi-Cuadrado*

		Profesionalización					Total
		Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente	
Desempeño	Nivel muy bajo	Recuento 2 % del total 10,0%	2 10,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	4 20,0%
	Nivel bajo	Recuento 0 % del total 0,0%	0 0,0%	4 20,0%	0 0,0%	0 0,0%	4 20,0%
	Nivel medio	Recuento 0 % del total 0,0%	2 10,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 10,0%
	Nivel alto	Recuento 0 % del total 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 10,0%	4 20,0%	6 30,0%
	Nivel muy alto	Recuento 0 % del total 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	4 20,0%	0 0,0%	4 20,0%
<b>Total</b>		<b>Recuento 2</b> <b>% del total 10,0%</b>	<b>4</b> <b>20,0%</b>	<b>4</b> <b>20,0%</b>	<b>6</b> <b>30,0%</b>	<b>4</b> <b>20,0%</b>	<b>20</b> <b>100,0%</b>

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 10**

*Gráfico de barras del cruce anterior de la variable profesionalización y la variable desempeño para calcular Chi-Cuadrado*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 29: Frecuencia y gráfico de barras del cruce anterior de la variable Profesionalización y la dimensión puntualidad de tareas para calcular Chi-Cuadrado**

**Tabla 19**

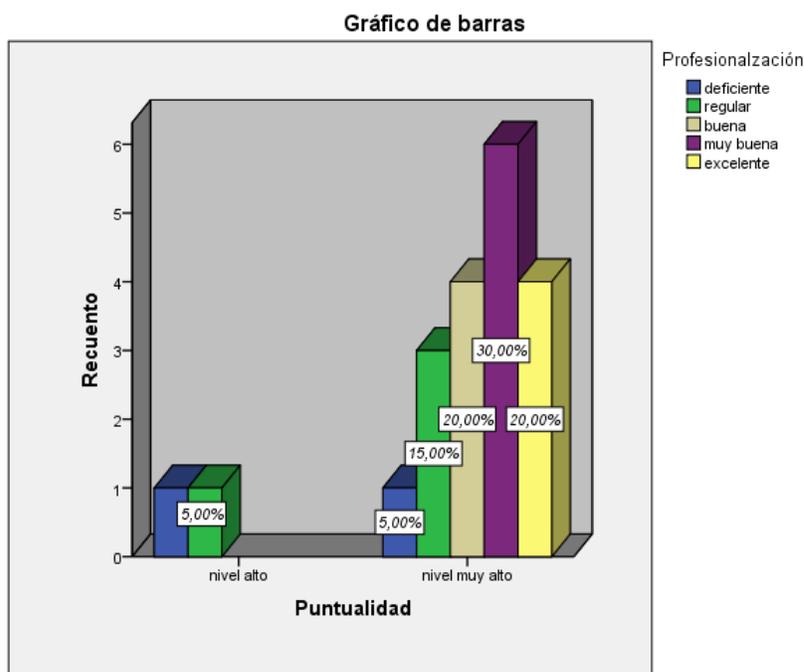
*Frecuencia del cruce anterior de la variable Profesionalización y la dimensión puntualidad de tareas para calcular Chi-Cuadrado*

		Profesionalización					Total	
		Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente		
Puntualidad	Nivel alto	Recuento 1	1	0	0	0	2	
		% del total	5,0%	5,0%	0,0%	0,0%	10,0%	
	Nivel muy alto	Recuento 1	3	4	6	4	18	
		% del total	5,0%	15,0%	20,0%	30,0%	20,0%	90,0%
<b>Total</b>		<b>Recuento 2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	
		<b>% del total</b>	<b>10,0%</b>	<b>20,0%</b>	<b>20,0%</b>	<b>30,0%</b>	<b>20,0%</b>	<b>100,0%</b>

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 11**

*Gráfico de barras del cruce anterior de la variable Profesionalización y la dimensión puntualidad de tareas para calcular Chi-Cuadrado*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 30: Frecuencia y gráfico de barras del cruce anterior de la variable Profesionalización y la dimensión Conocimiento de trabajo para calcular Chi-Cuadrado**

**Tabla 20**

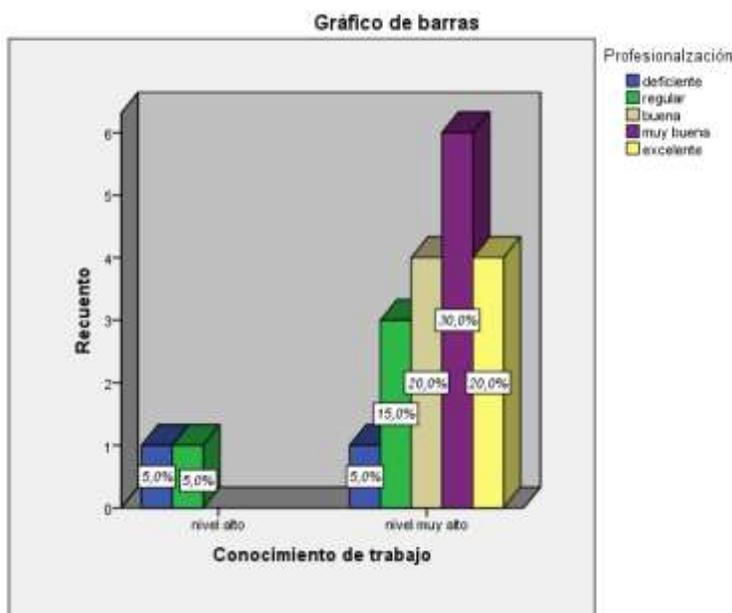
*Frecuencia del cruce anterior de la variable Profesionalización y la dimensión conocimiento de trabajo para calcular Chi-Cuadrado*

		Profesionalización					Total	
		Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente		
Conocimiento de trabajo	Nivel alto	Recuento	1	1	0	0	0	2
		% del total	5,0%	5,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	Nivel muy alto	Recuento	1	3	4	6	4	18
		% del total	5,0%	15,0%	20,0%	30,0%	20,0%	90,0%
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>20</b>
		<b>% del total</b>	<b>10,0%</b>	<b>20,0%</b>	<b>20,0%</b>	<b>30,0%</b>	<b>20,0%</b>	<b>100,0%</b>

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Figura 12**

*Gráfico de barras del cruce anterior de la variable Profesionalización y la dimensión conocimiento de trabajo para calcular Chi-Cuadrado*



*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 31: Frecuencia y gráfico de barras del cruce anterior de la variable Profesionalización y la dimensión esfuerzo para calcular Chi-Cuadrado**

**Tabla 21**

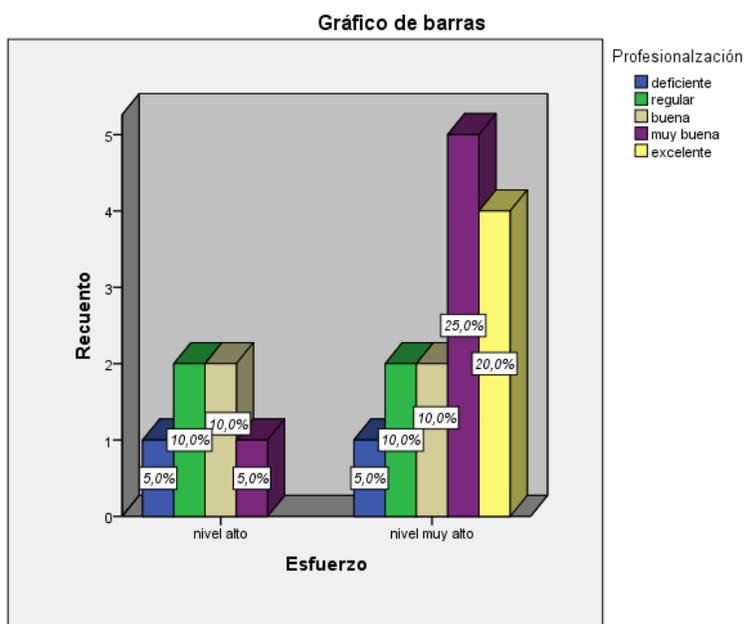
*Frecuencia del cruce anterior de la variable Profesionalización y la dimensión esfuerzo para calcular Chi-Cuadrado*

		Profesionalización					Total	
		Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente		
Esfuerzo	Nivel alto	Recuento 1	2	2	1	0	6	
		% del total	5,0%	10,0%	10,0%	5,0%	0,0%	30,0%
Esfuerzo	Nivel muy alto	Recuento 1	2	2	5	4	14	
		% del total	5,0%	10,0%	10,0%	25,0%	20,0%	70,0%
		<b>Recuento 2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	
<b>Total</b>		<b>% del total</b>	<b>10,0%</b>	<b>20,0%</b>	<b>20,0%</b>	<b>30,0%</b>	<b>20,0%</b>	<b>100,0%</b>

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 13**

*Gráfico de barras del cruce anterior de la variable Profesionalización y la dimensión esfuerzo para calcular Chi-Cuadrado*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

## Anexo 32: Análisis de fiabilidad de a VI

**Tabla 22**

*Fiabilidad de variable independiente*

Alfa de Cron Bach	N de elementos
,768	27

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Tabla 23**

*Estadísticas de total, variable independiente*

	Media	Varianza	Correlación	Alfa de Cron Bach
VIP1	119,30	33,695	,165	,767
VIP2	119,35	34,134	,026	,771
VIP3	119,25	33,776	,213	,766
VIP4	119,40	32,463	,374	,759
VIP5	119,50	31,526	,498	,752
VIP6	119,60	30,674	,620	,745
VIP7	119,65	30,239	,381	,756
VIP8	119,40	33,200	,214	,765
VIP9	119,85	31,713	,193	,772
VIP10	120,15	30,661	,427	,752
VIP11	119,60	31,726	,340	,758
VIP12	120,15	32,766	,099	,778
VIP13	120,00	30,842	,462	,751
VIP14	119,65	33,397	,088	,773
VIP15	119,75	28,829	,689	,734
VIP16	119,75	29,882	,537	,745
VIP17	119,65	31,082	,435	,753
VIP18	120,50	30,053	,314	,764
VIP19	119,35	32,555	,404	,758
VIP20	119,35	33,082	,276	,763
VIP21	119,30	34,537	-,070	,773
VIP22	119,30	32,958	,375	,761
VIP23	119,30	33,695	,165	,767
VIP24	119,50	34,474	-,057	,777
VIP25	119,80	32,484	,111	,778
VIP26	119,40	31,726	,537	,752
VIP27	119,40	32,253	,420	,757

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

### Anexo 33: Fiabilidad de variable dependiente

**Tabla 24**

*Fiabilidad de variable dependiente*

Alfa de Cron Bach	N de elementos
,921	27

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Tabla 25**

*Estadísticas de total de elemento, variable dependiente*

	Media	Varianza	Correlación	Alfa de Cron Bach
VDP1	109,95	244,682	,254	,922
VDP2	110,00	251,684	,055	,923
VDP3	109,65	255,608	-,204	,924
VDP4	110,05	251,945	,019	,924
VDP5	110,10	221,253	,904	,911
VDP6	110,00	225,368	,804	,913
VDP7	110,15	225,397	,818	,913
VDP8	110,15	223,187	,849	,912
VDP9	110,00	223,684	,858	,912
VDP10	110,05	226,366	,775	,913
VDP11	110,05	226,366	,775	,913
VDP12	110,15	224,450	,849	,912
VDP13	109,95	227,629	,861	,913
VDP14	110,25	227,039	,877	,912
VDP15	111,35	224,555	,534	,919
VDP16	110,05	225,103	,815	,913
VDP17	110,15	225,503	,814	,913
VDP18	111,15	232,134	,469	,919
VDP19	110,25	226,197	,812	,913
VDP20	111,55	229,313	,432	,921
VDP21	109,90	252,200	,040	,923
VDP22	110,00	248,211	,238	,921
VDP23	111,35	224,555	,534	,919
VDP24	109,75	250,618	,152	,922
VDP25	109,85	256,976	-,256	,925
VDP26	109,75	258,197	-,352	,925
VDP27	110,10	248,095	,170	,922

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 34: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 01 de la variable independiente, Profesionalización**

**Tabla 26**

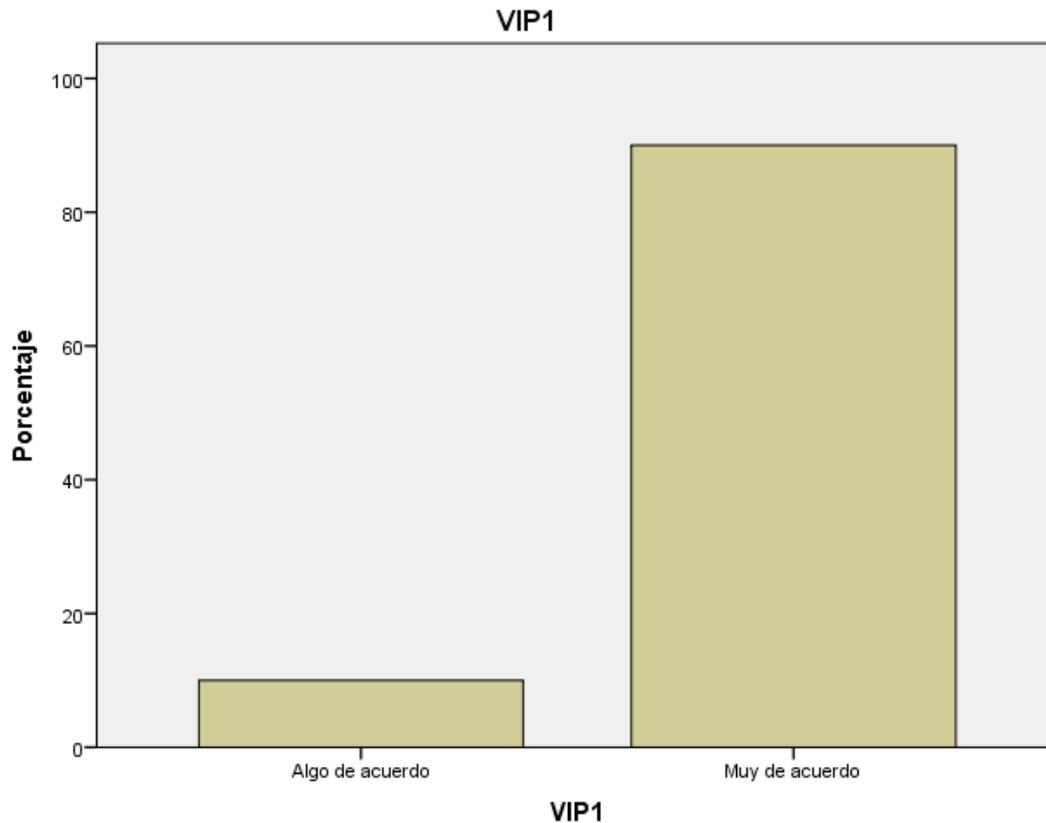
*¿Mis conocimientos son los más adecuados para el trabajo?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Algo de acuerdo	2	10,0	10,0	10,0
	Muy de acuerdo	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Figura 14**

*¿Mis conocimientos son los más adecuados para el trabajo?*



*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 35: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 02 de la variable independiente, Profesionalización**

**Tabla 27**

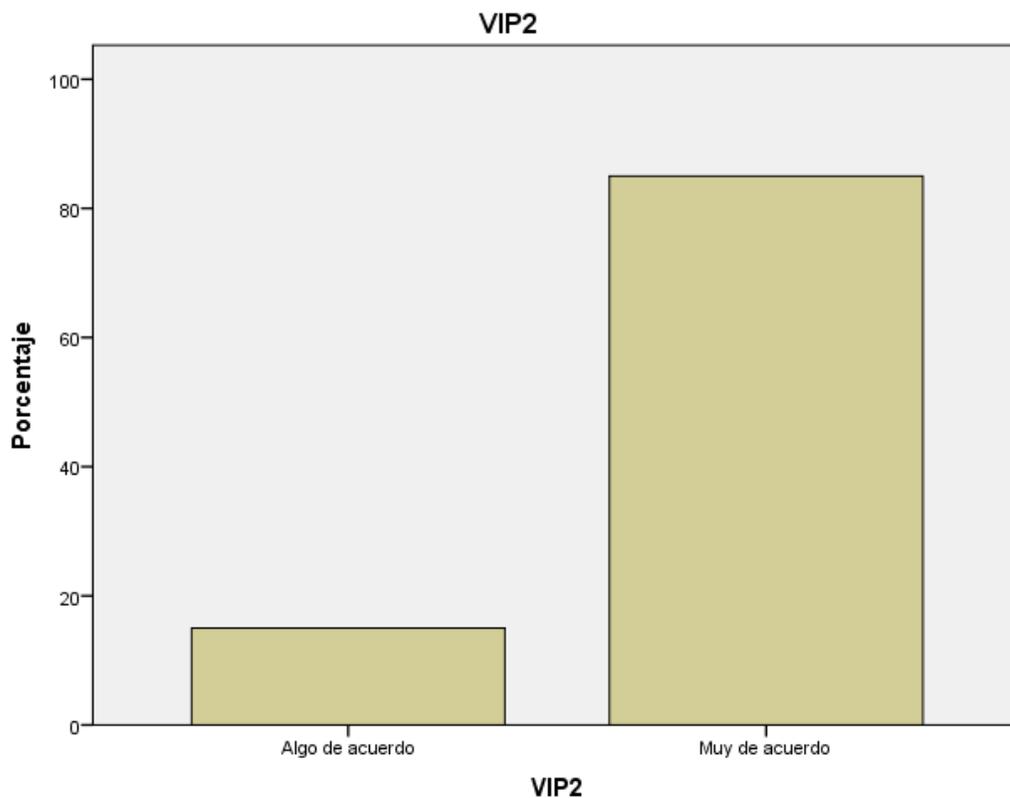
*¿Sé el debido desarrollo de las actividades de mi puesto?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo de acuerdo	3	15,0	15,0	15,0
	Muy de acuerdo	17	85,0	85,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Figura 15**

*¿Sé el debido desarrollo de las actividades de mi puesto?*



*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 36: Tabla de frecuencia y gráfico pregunta 03 de la variable independiente, Profesionalización**

**Tabla 28**

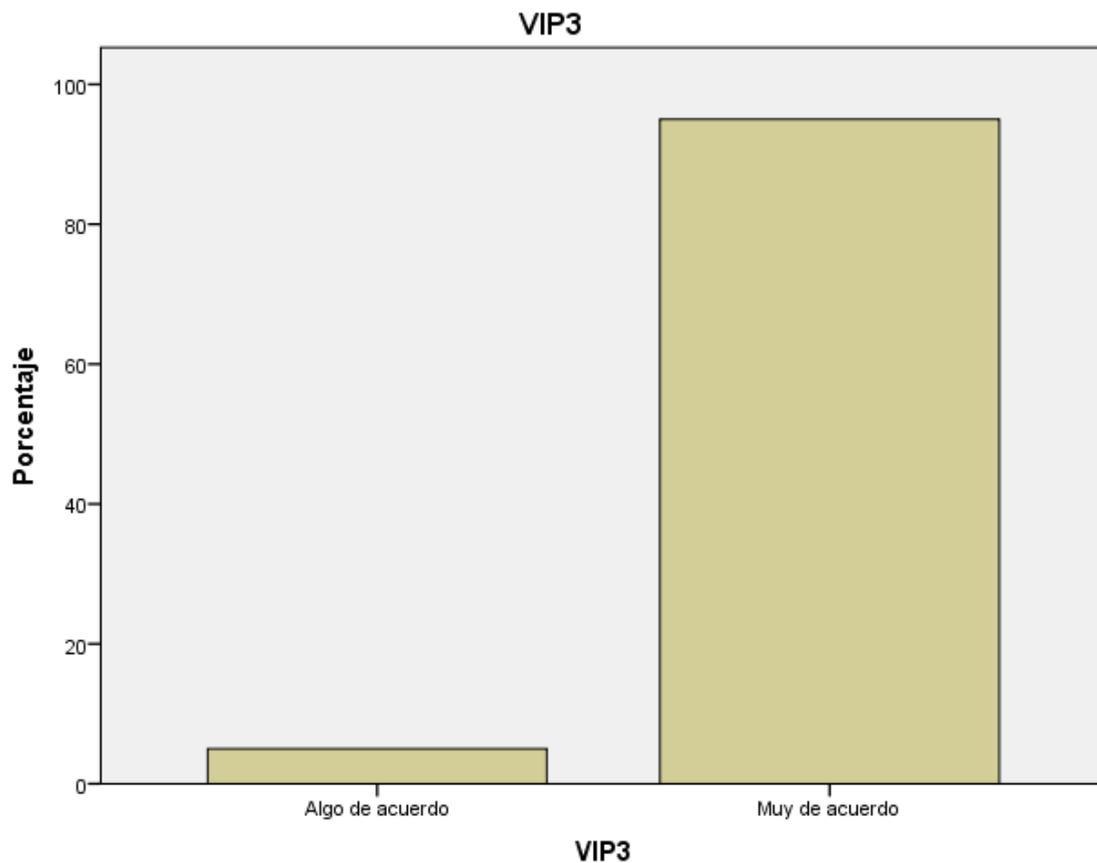
*¿Aplico debidamente mis conocimientos en mi puesto?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo de acuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Muy de acuerdo	19	95,0	95,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Figura 16**

*¿Aplico debidamente mis conocimientos en mi puesto?*



*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 37: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 04 de la variable independiente, Profesionalización**

**Tabla 29**

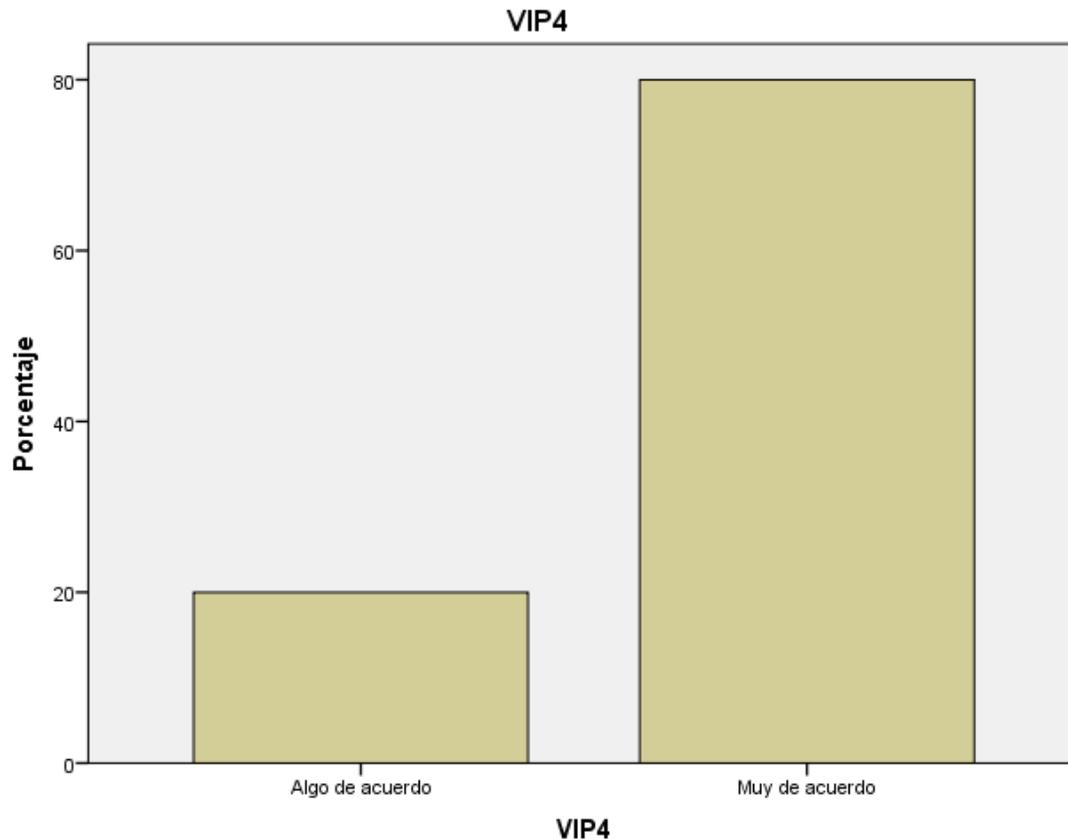
*¿Desarrollo con éxito las tareas asignadas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo de acuerdo	4	20,0	20,0	20,0
	Muy de acuerdo	16	80,0	80,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 17**

*¿Desarrollo con éxito las tareas asignadas?*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 38: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 05 de la variable independiente, Profesionalización**

**Tabla 30**

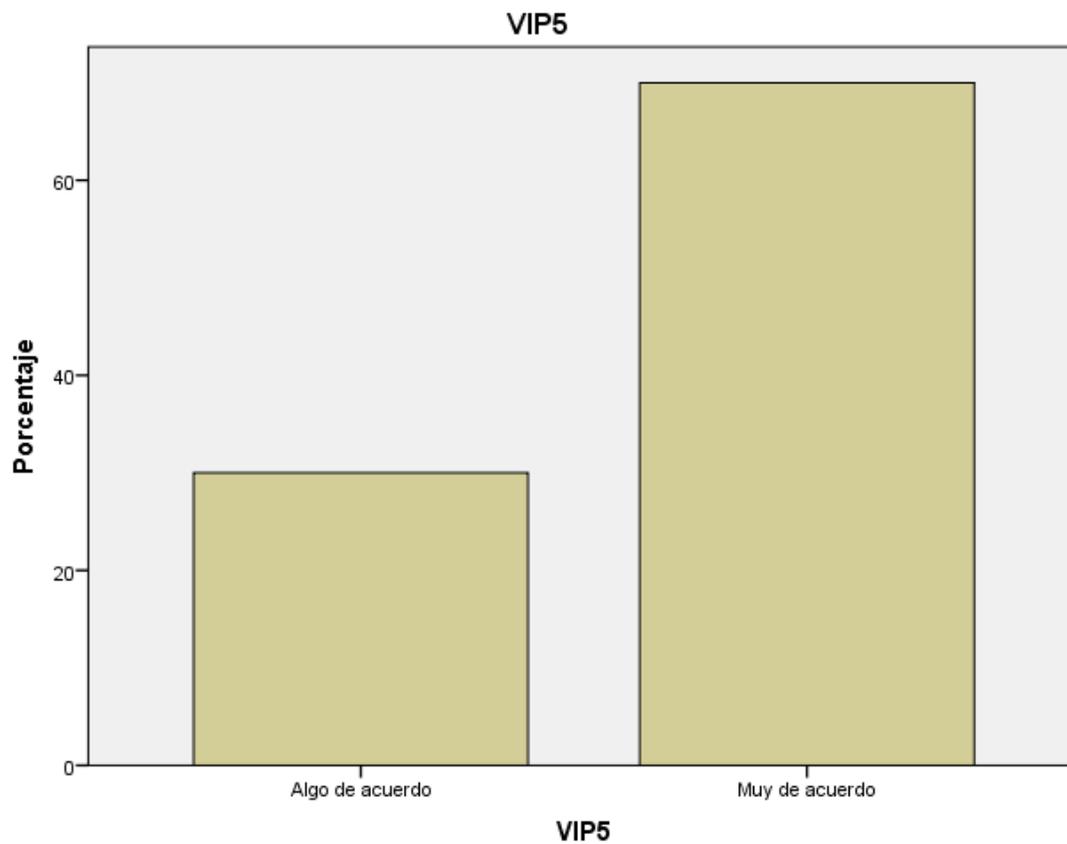
*¿Tengo la capacidad de trabajo en equipo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo de acuerdo	6	30,0	30,0	30,0
	Muy de acuerdo	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Figura 18**

*¿Tengo la capacidad de trabajo en equipo?*



*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 39: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 06 de la variable independiente, Profesionalización**

**Tabla 31**

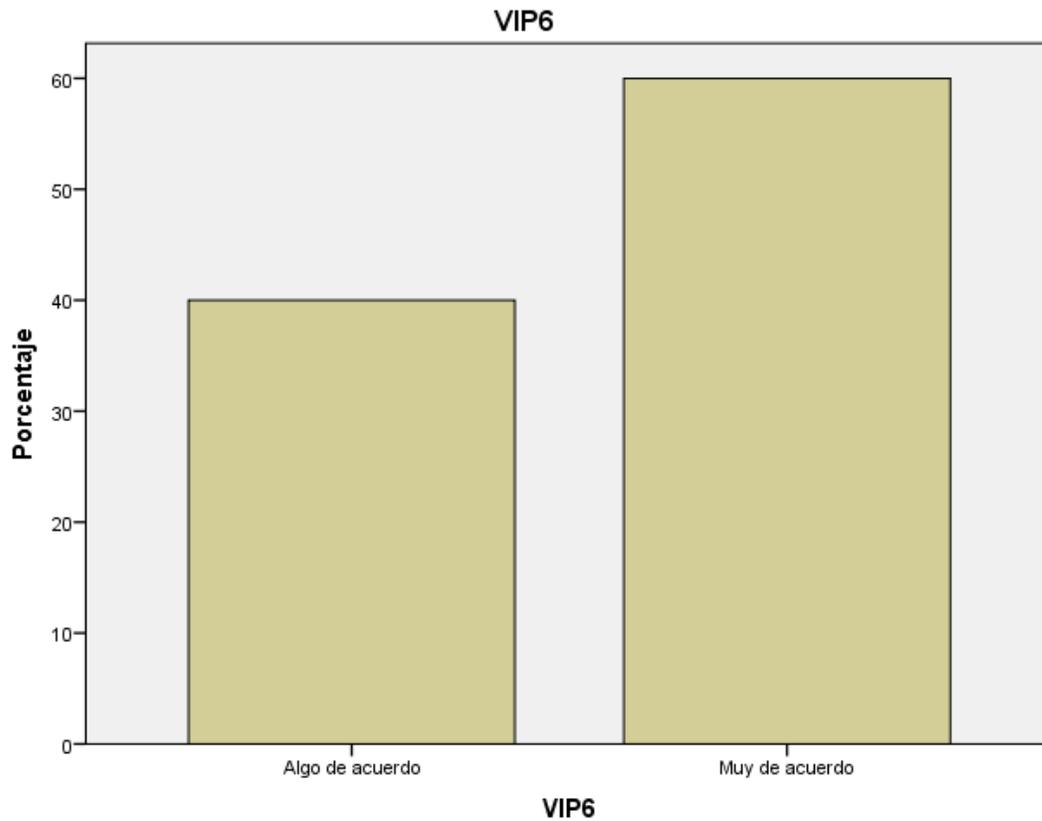
*¿Tomo la iniciativa para resolver problemas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo de acuerdo	8	40,0	40,0	40,0
	Muy de acuerdo	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Figura 19**

*¿Tomo la iniciativa para resolver problemas?*



*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 40: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 07 de la variable independiente, Profesionalización**

**Tabla 32**

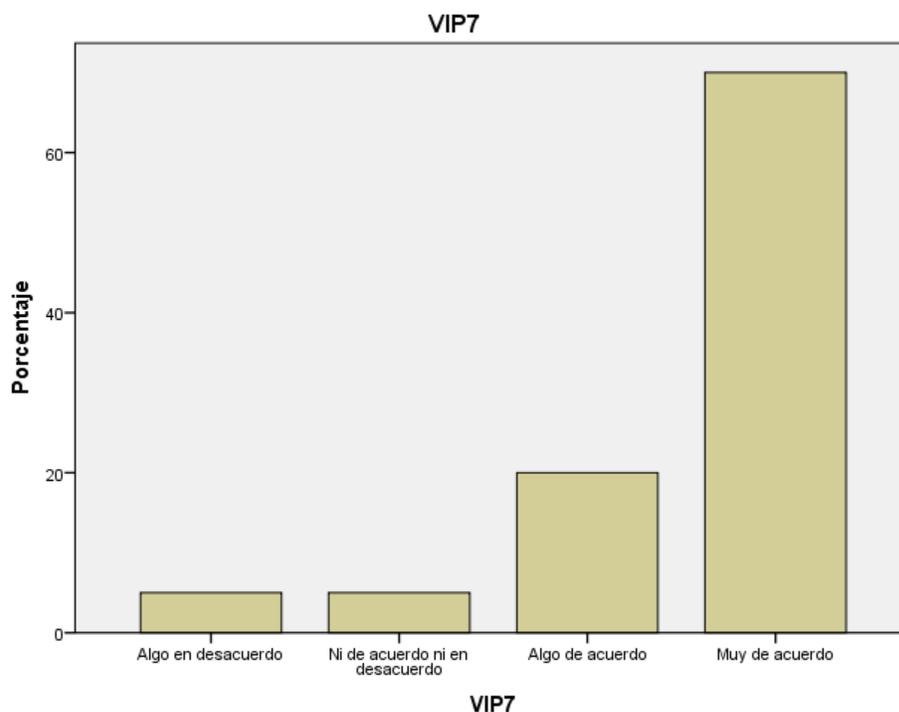
*¿Me he capacitado en los últimos 3 años respecto a mi área?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
	Algo de acuerdo	4	20,0	20,0	30,0
	Muy de acuerdo	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 20**

*¿Me he capacitado en los últimos 3 años respecto a mi área?*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 41: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 08 de la variable independiente, Profesionalización**

**Tabla 33**

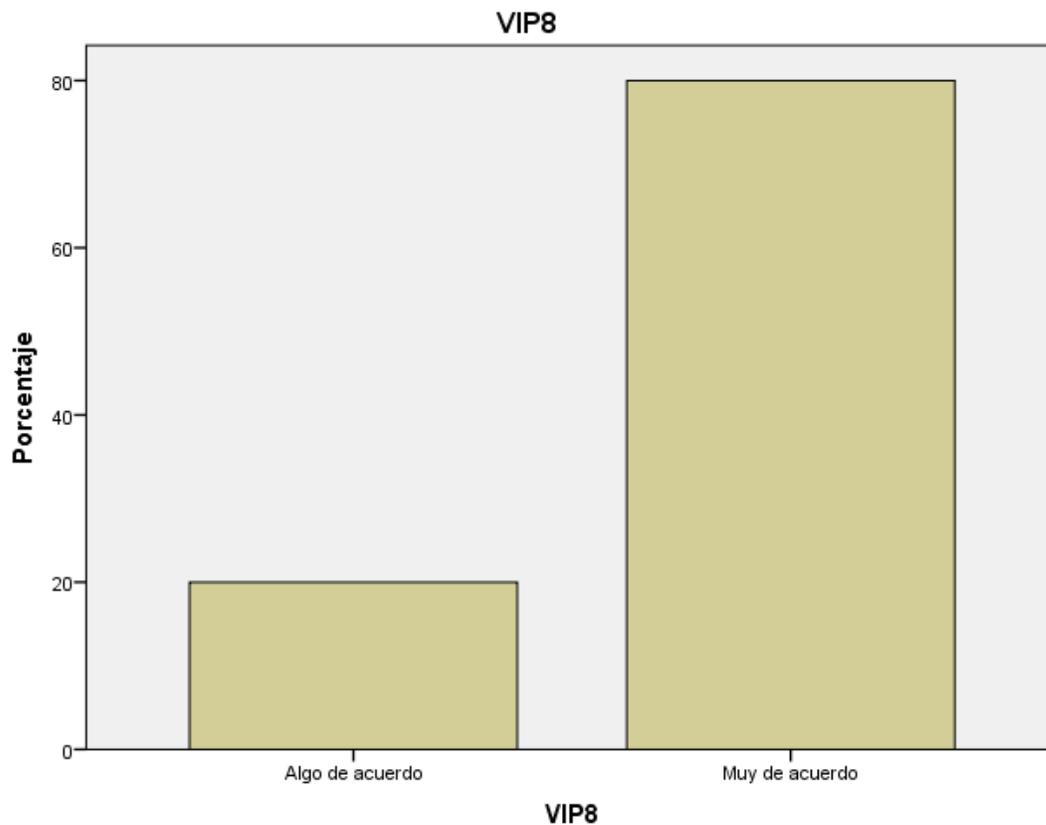
*¿Tengo la capacidad de desarrollar con éxitos las tareas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo de acuerdo	4	20,0	20,0	20,0
	Muy de acuerdo	16	80,0	80,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 21**

*¿Tengo la capacidad de desarrollar con éxitos las tareas?*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 42: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 09 de la variable independiente, Profesionalización**

**Tabla 34**

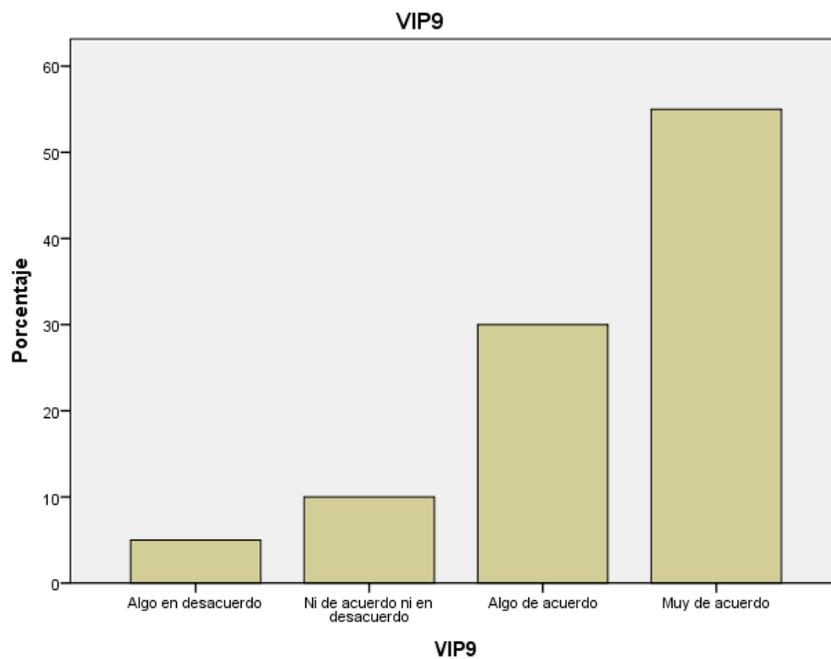
*¿Alguna ocasión he resuelto un problema en el trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	15,0
	Algo de acuerdo	6	30,0	30,0	45,0
	Muy de acuerdo	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 22**

*¿Alguna ocasión he resuelto un problema en el trabajo?*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 43: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 10 de la variable independiente, Profesionalización**

**Tabla 35**

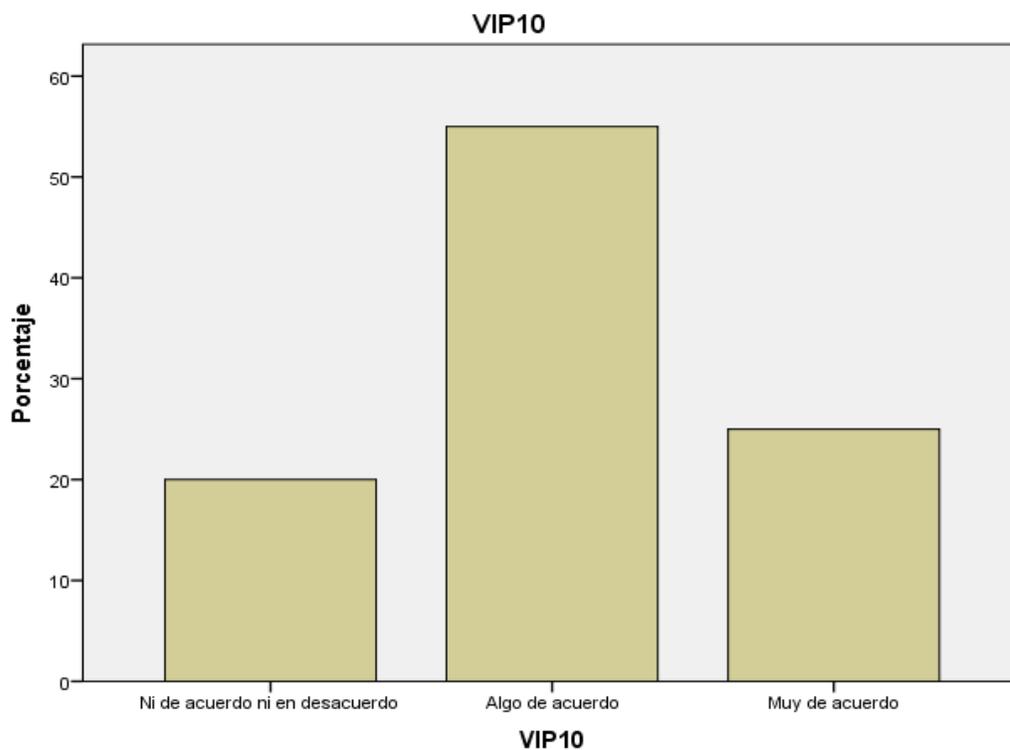
*¿Tengo la capacidad de influir en otras personas?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
	Algo de acuerdo	11	55,0	55,0	75,0
	Muy de acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Figura 23**

*¿Tengo la capacidad de influir en otras personas?*



*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 44: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 11 de la variable independiente, Profesionalización**

**Tabla 36**

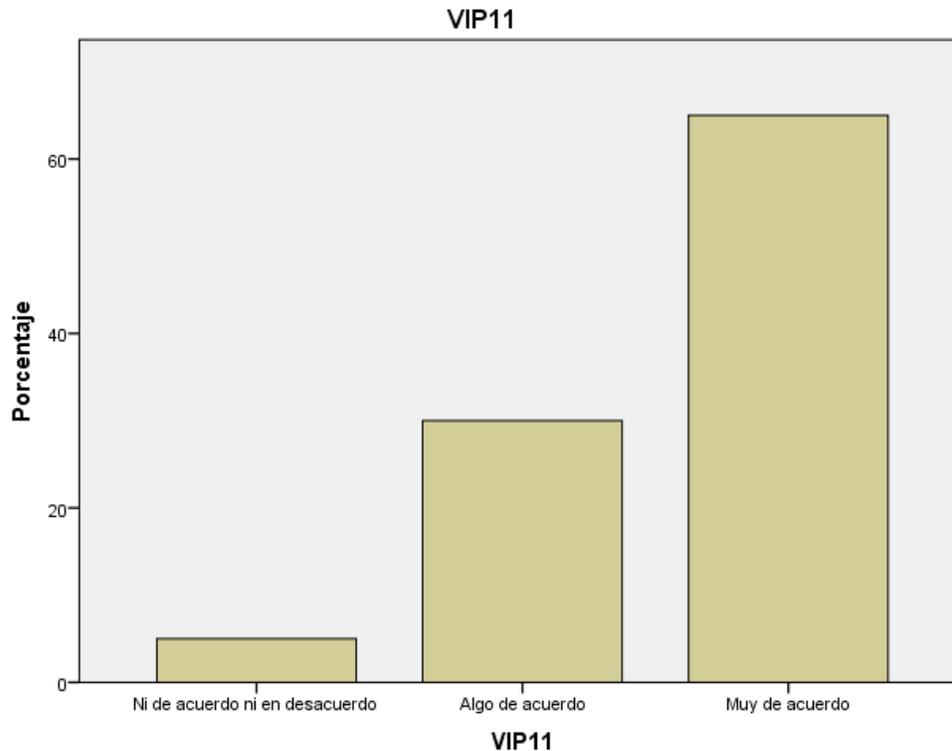
*¿Mantengo una buena relación con el resto de colaboradores?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo de acuerdo	6	30,0	30,0	35,0
	Muy de acuerdo	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 24**

*¿Mantengo una buena relación con el resto de colaboradores?*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 45: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 12 de la variable independiente, Profesionalización**

**Tabla 37**

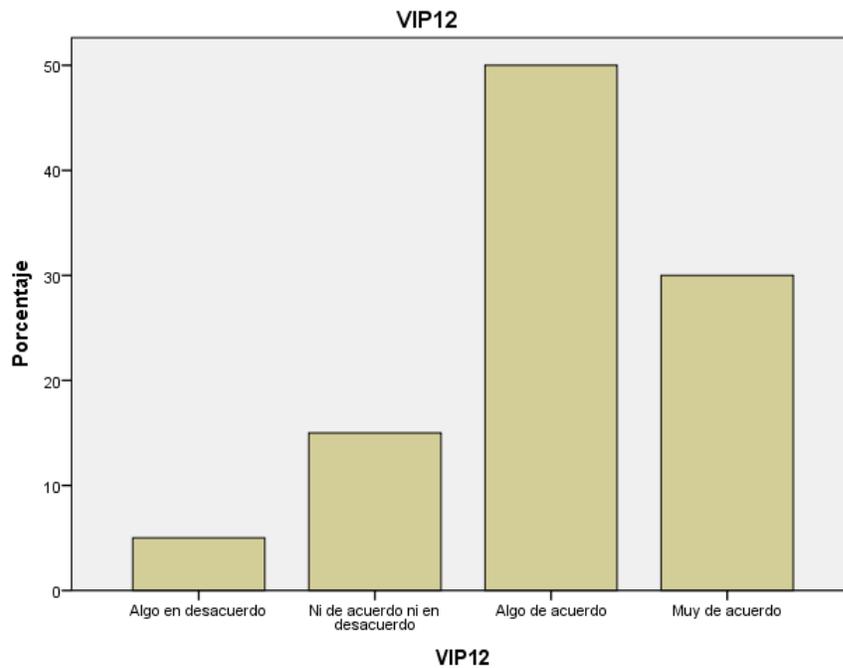
*¿Influyo en la toma de decisiones de la empresa?*

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo en desacuerdo	en 1		5,0	5,0	5,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	ni 3		15,0	15,0	20,0
	Algo de acuerdo	10		50,0	50,0	70,0
	Muy de acuerdo	6		30,0	30,0	100,0
	Total	20		100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 25**

*¿Influyo en la toma de decisiones de la empresa?*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 46: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 13 de la variable independiente, Profesionalización**

**Tabla 38**

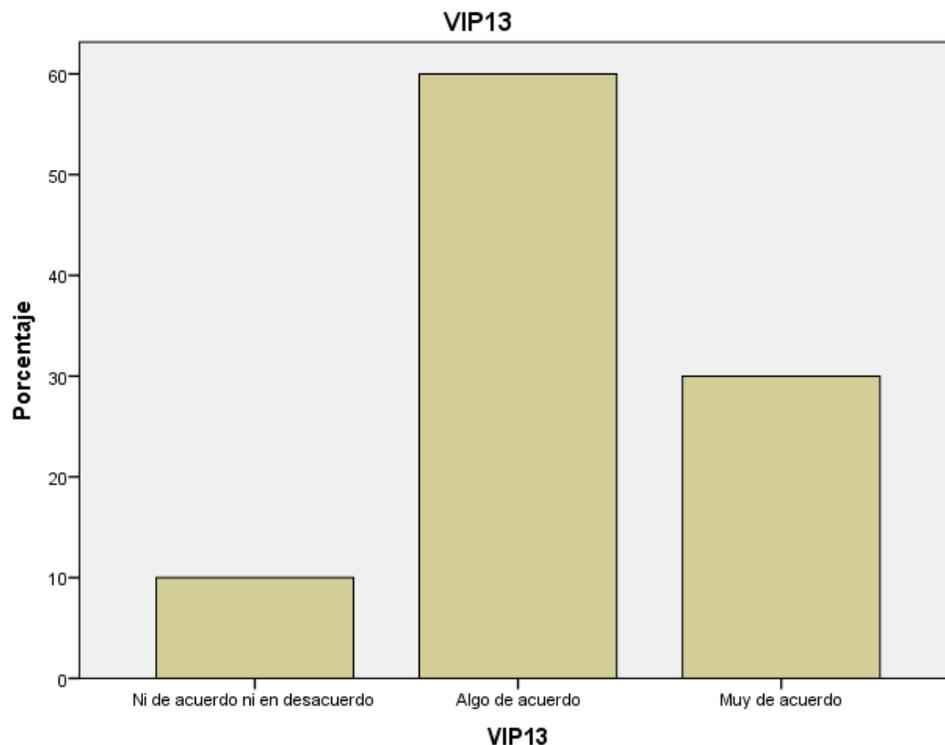
*¿Mis decisiones han sido las correctas siempre?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
	Algo de acuerdo	12	60,0	60,0	70,0
	Muy de acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Figura 26**

*¿Mis decisiones han sido las correctas siempre?*



*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 47: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 14 de la variable independiente, Profesionalización**

**Tabla 39**

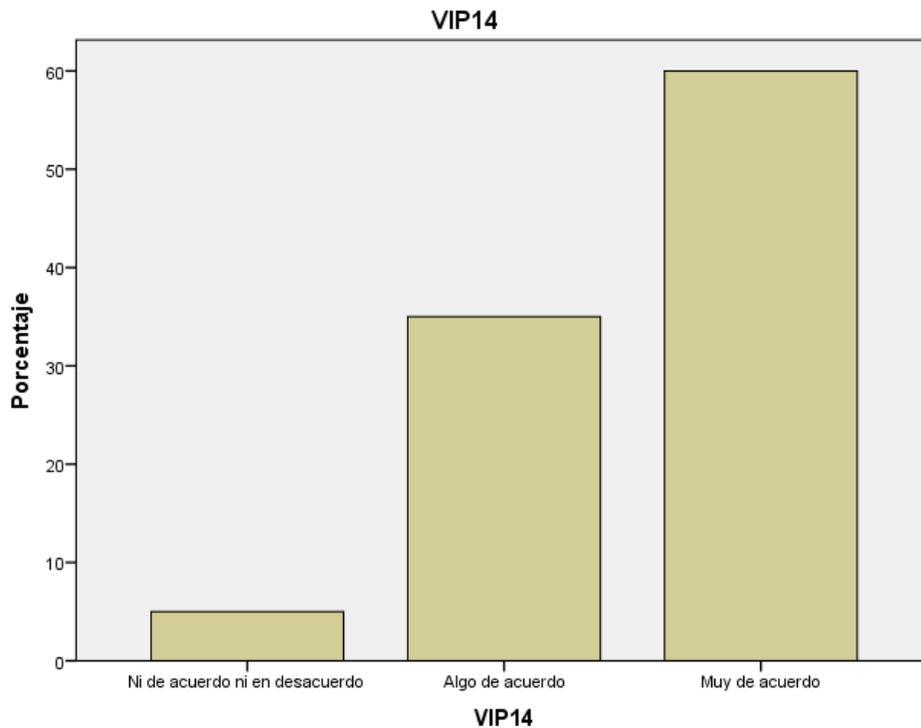
*Después de tomar una decisión, ¿la mantengo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo de acuerdo	7	35,0	35,0	40,0
	Muy de acuerdo	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Figura 27**

*Después de tomar una decisión, ¿la mantengo?*



*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 48: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 15 de la variable independiente, Profesionalización**

**Tabla 40**

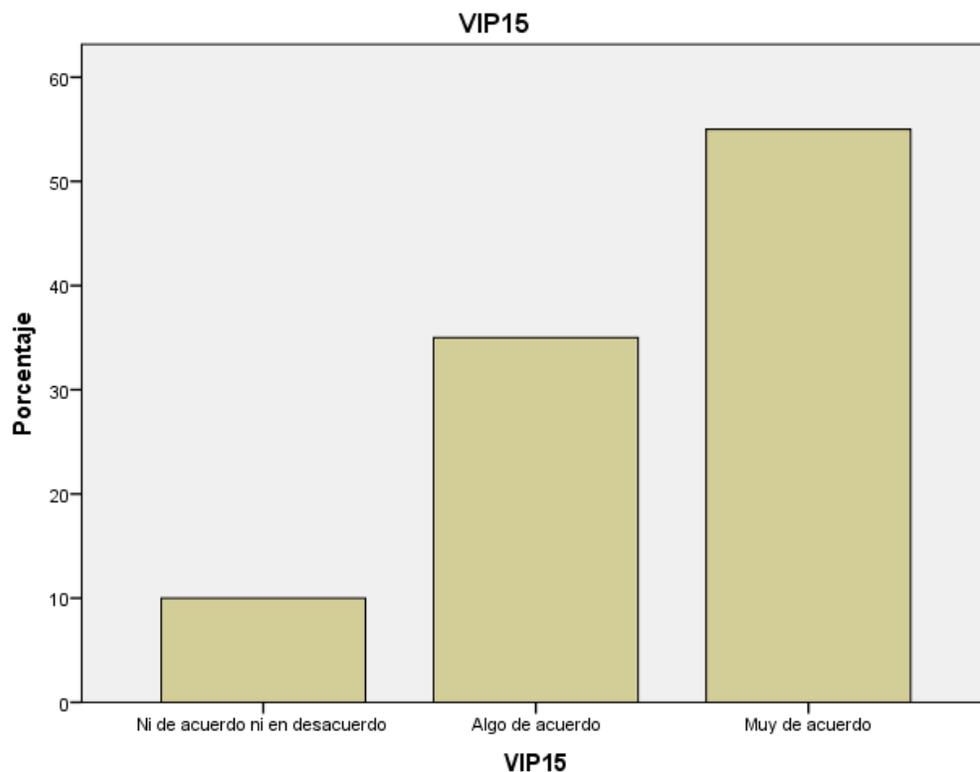
*¿Hago preguntas invitando a la participación?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
	Algo de acuerdo	7	35,0	35,0	45,0
	Muy de acuerdo	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 28**

*¿Hago preguntas invitando a la participación?*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 49: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 16 de la variable independiente, Profesionalización**

**Tabla 41**

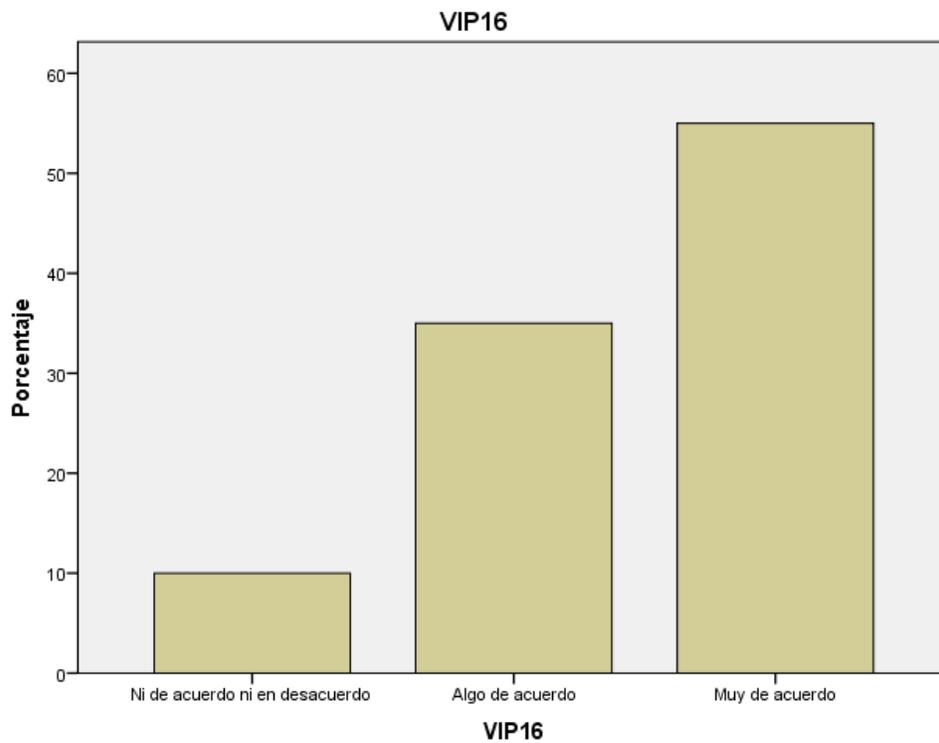
*¿Soy respetuoso en comportamiento y lenguaje?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
	Algo de acuerdo	7	35,0	35,0	45,0
	Muy de acuerdo	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 29**

*¿Soy respetuoso en comportamiento y lenguaje?*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 50: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 17 de la variable independiente, Profesionalización**

**Tabla 42**

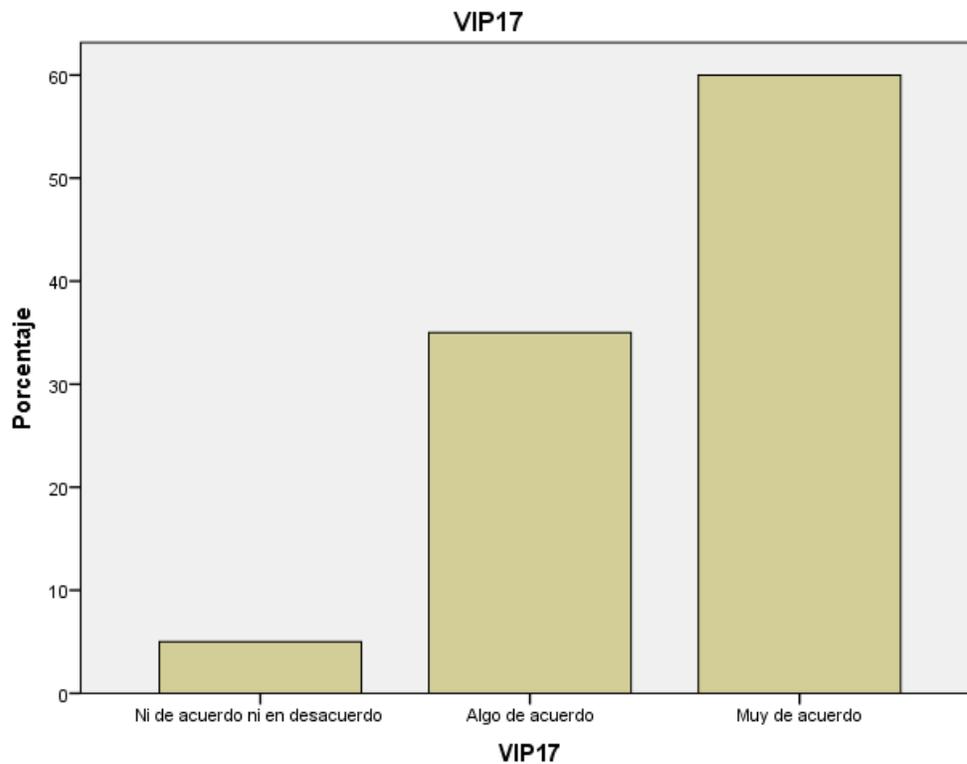
*¿Le doy el crédito a aquellos que hacen el trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo de acuerdo	7	35,0	35,0	40,0
	Muy de acuerdo	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 30**

*¿Le doy el crédito a aquellos que hacen el trabajo?*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 51: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 18 de la variable independiente, Profesionalización**

**Tabla 43**

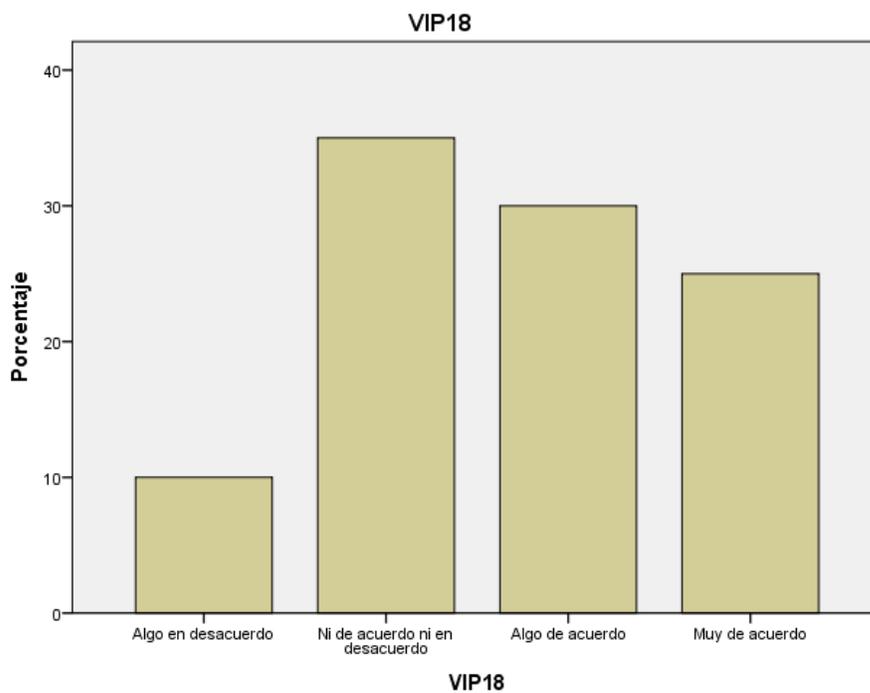
*Cuando los planes no se cumplen, ¿me enojo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo en desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	35,0	35,0	45,0
	Algo de acuerdo	6	30,0	30,0	75,0
	Muy de acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 31**

*Cuando los planes no se cumplen, ¿me enojo?*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 52: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 19 de la variable independiente, Profesionalización**

**Tabla 44**

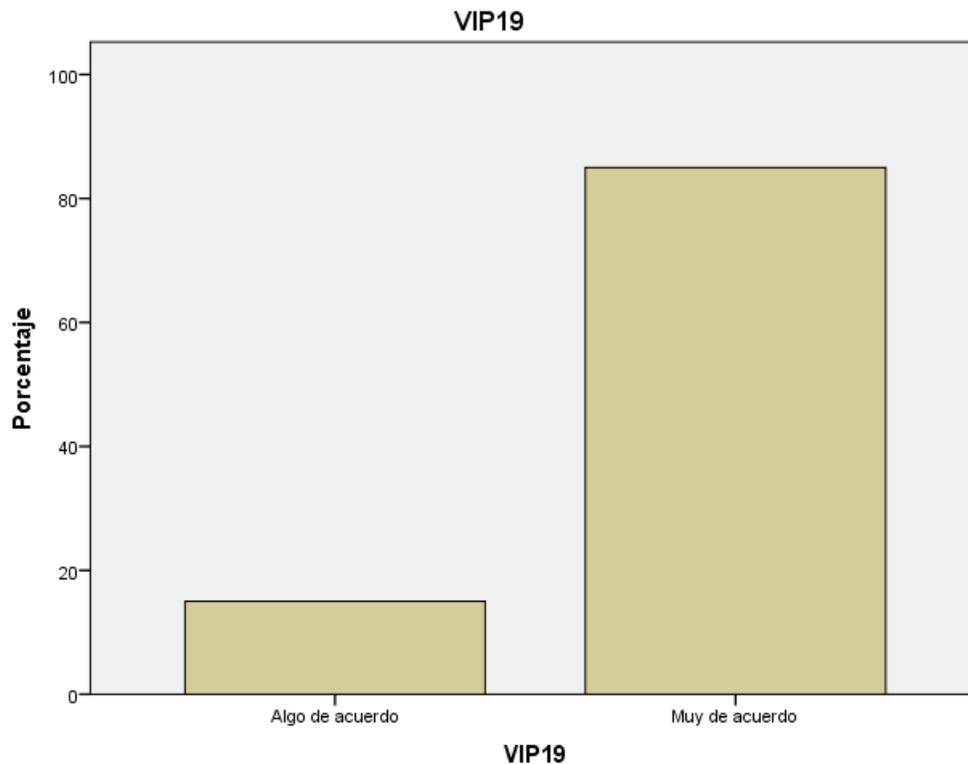
*¿Percibo de manera positiva la imagen de la empresa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo de acuerdo	3	15,0	15,0	15,0
	Muy de acuerdo	17	85,0	85,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Figura 32**

*¿Percibo de manera positiva la imagen de la empresa?*



*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 53: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 20 de la variable independiente, Profesionalización**

**Tabla 45**

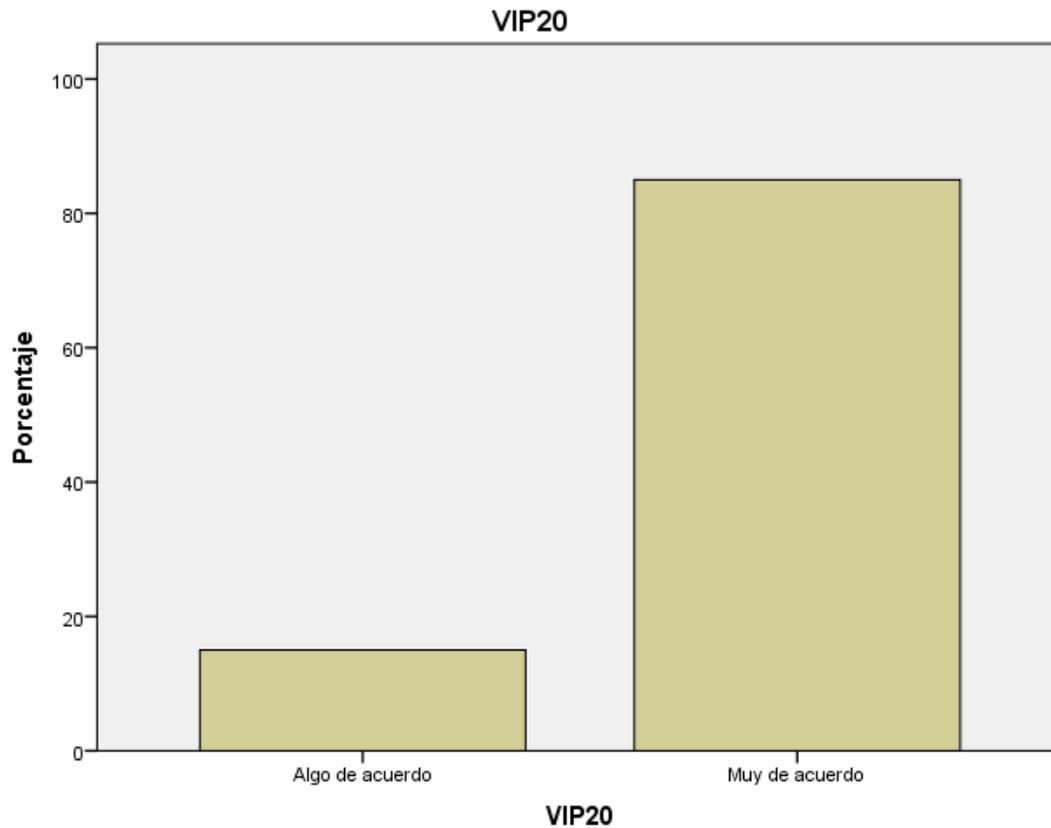
*¿Estoy de acuerdo con la imagen que da la empresa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo de acuerdo	3	15,0	15,0	15,0
	Muy de acuerdo	17	85,0	85,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Figura 33**

*¿Estoy de acuerdo con la imagen que da la empresa?*



*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 54: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 21 de la variable independiente, Profesionalización**

**Tabla 46**

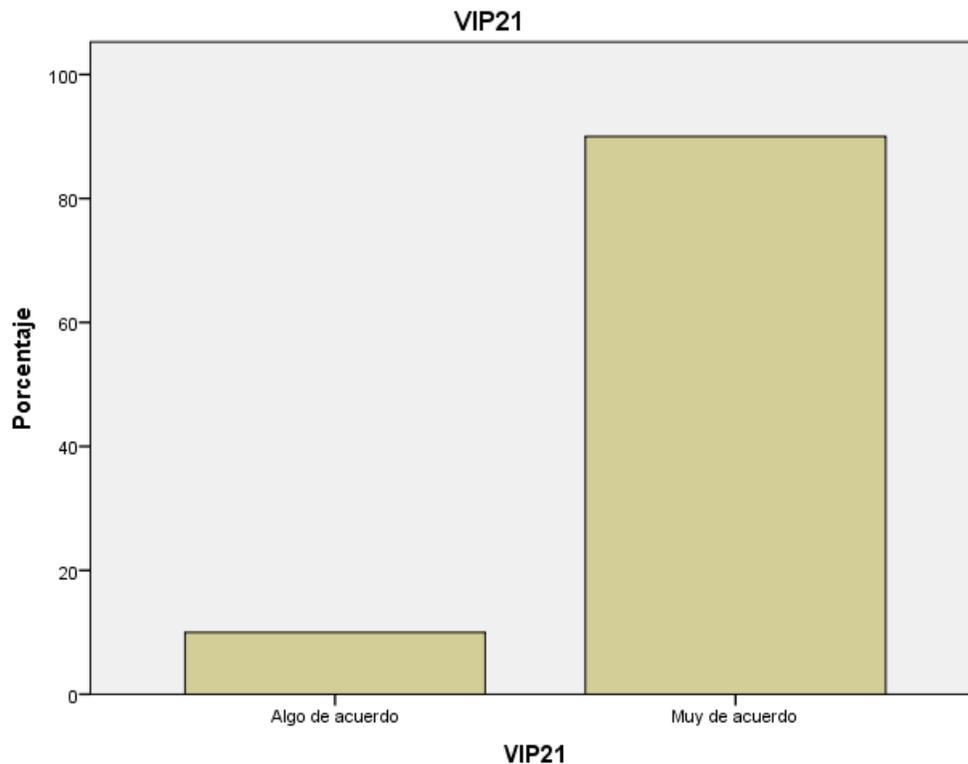
*¿Puedo contribuir a mejorar la imagen que damos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo de acuerdo	2	10,0	10,0	10,0
	Muy de acuerdo	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Figura 34**

*¿Puedo contribuir a mejorar la imagen que damos?*



*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 55: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 22 de la variable independiente, Profesionalización**

**Tabla 47**

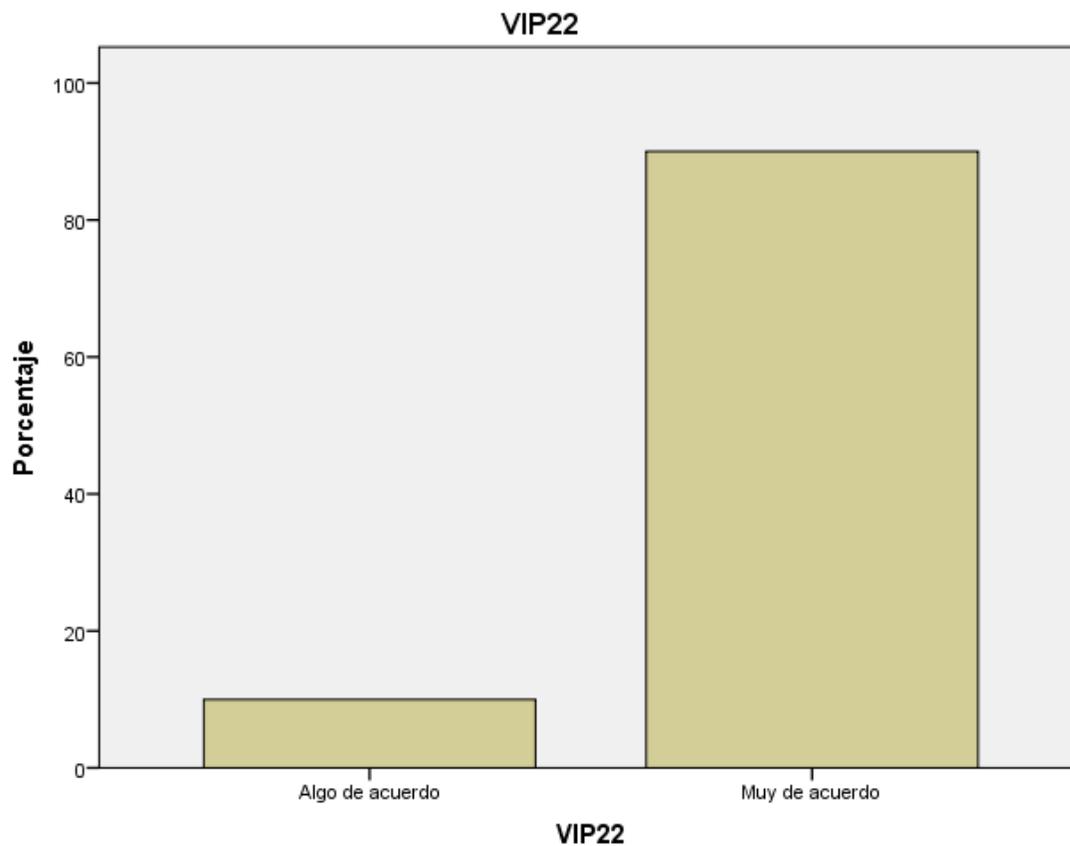
*¿Mi actitud es la correcta en el trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo de acuerdo	2	10,0	10,0	10,0
	Muy de acuerdo	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 35**

*¿Mi actitud es la correcta en el trabajo?*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 56: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 23 de la variable independiente, Profesionalización**

**Tabla 48**

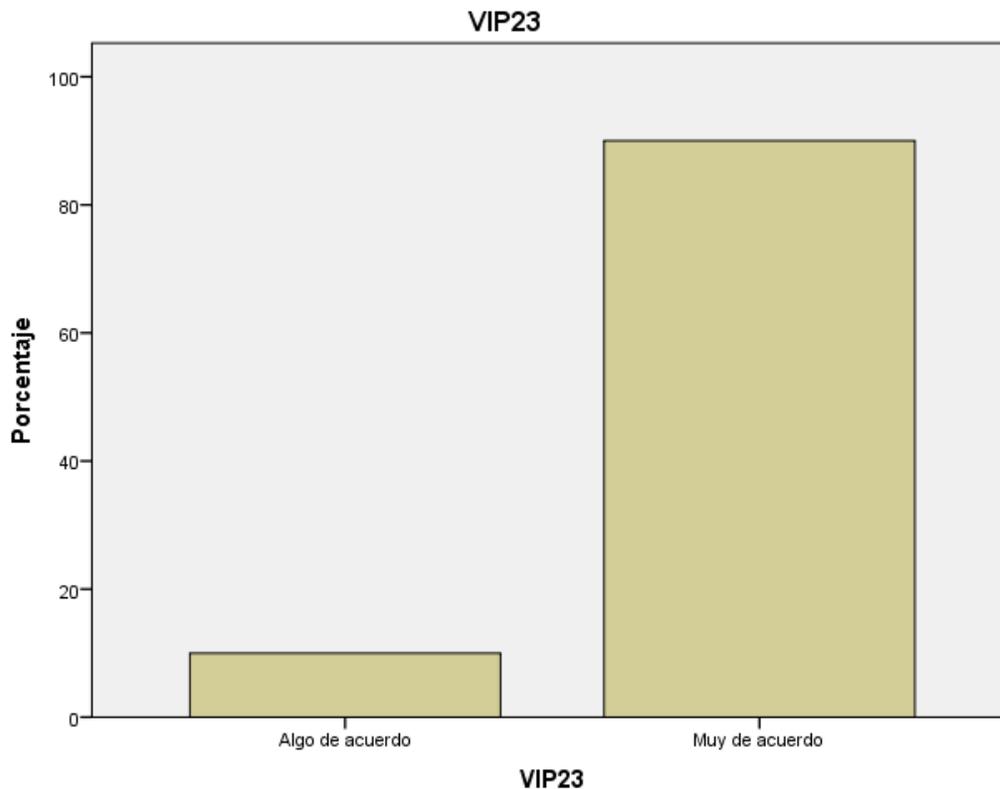
¿Te sientes motivado por la misión y propósito de tu organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo de acuerdo	2	10,0	10,0	10,0
	Muy de acuerdo	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 36**

¿Te sientes motivado por la misión y propósito de tu organización?



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 57: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 24 de la variable independiente, Profesionalización**

**Tabla 49**

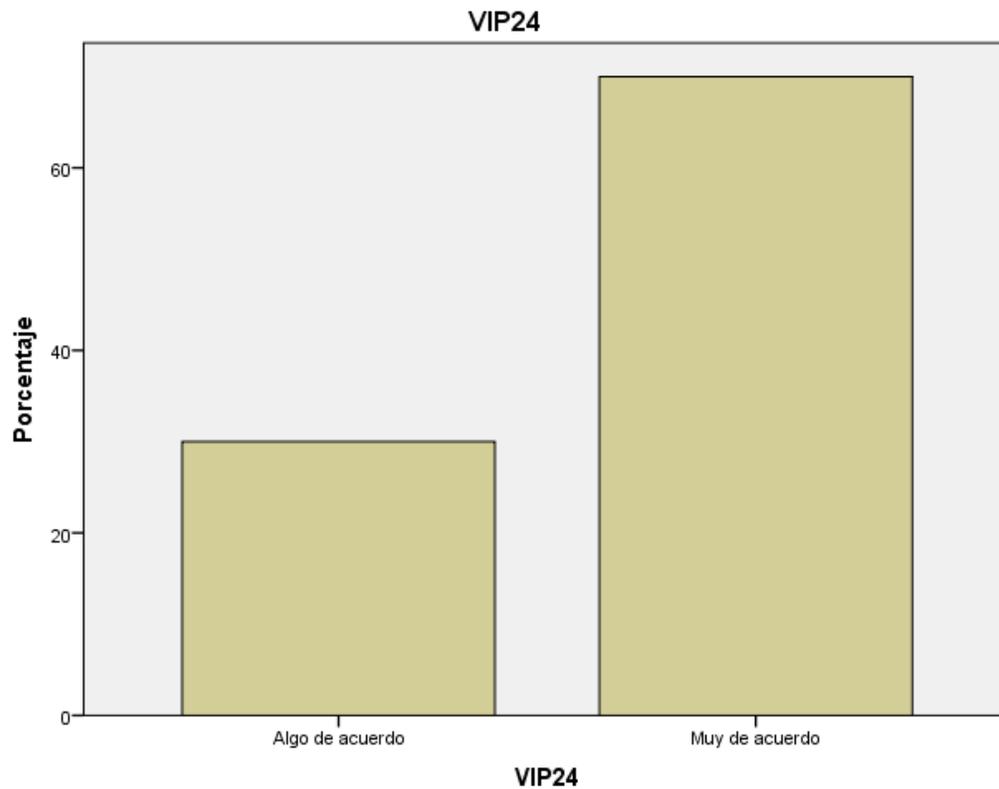
¿Trabajo en equipo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo de acuerdo	6	30,0	30,0	30,0
	Muy de acuerdo	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 37**

¿Trabajo en equipo?



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 58: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 25 de la variable independiente, Profesionalización**

**Tabla 50**

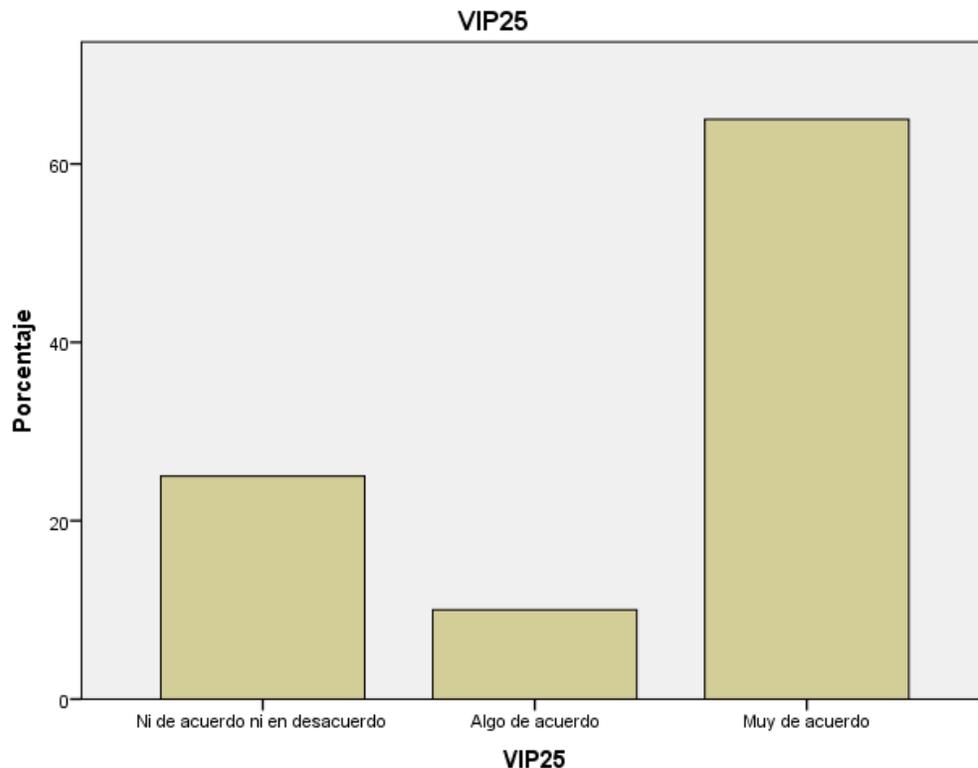
*¿Delego responsabilidades para lograr las metas eficientemente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25,0	25,0	25,0
	Algo de acuerdo	2	10,0	10,0	35,0
	Muy de acuerdo	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 38**

*¿Delego responsabilidades para lograr las metas eficientemente?*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 59: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 26 de la variable independiente, Profesionalización**

**Tabla 51**

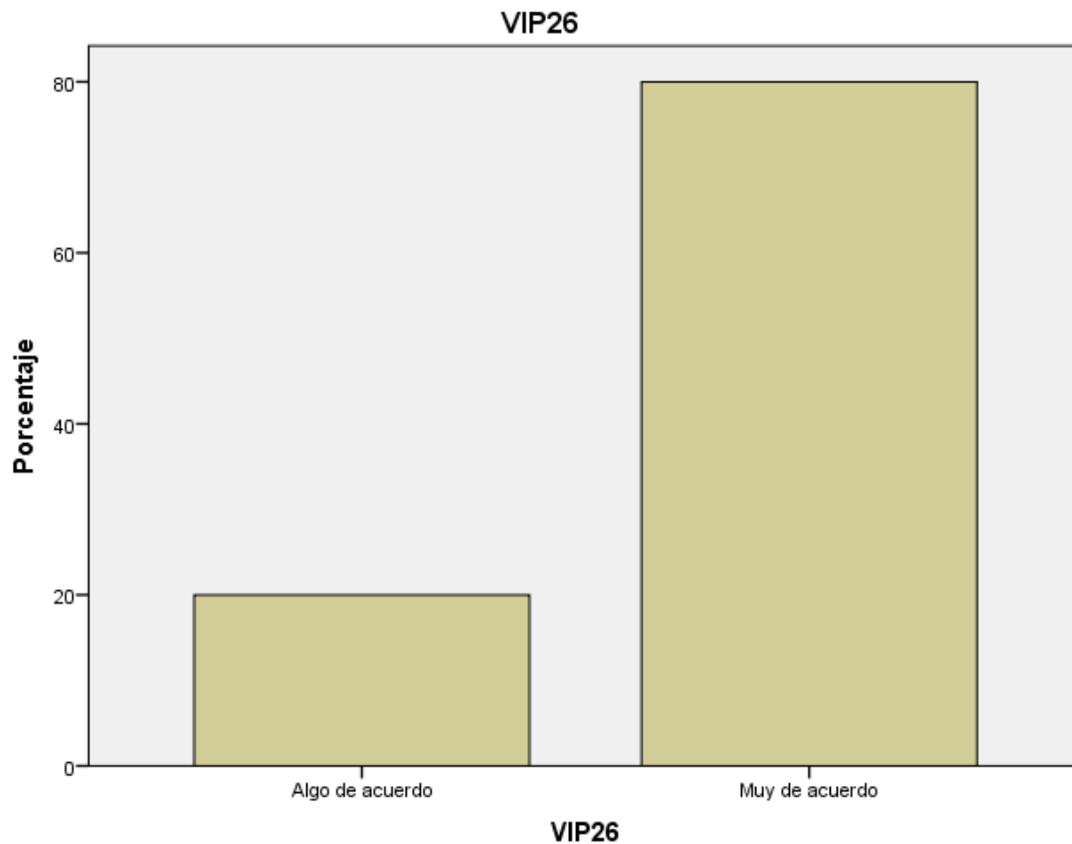
*¿Cumpló los objetivos trazados?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo de acuerdo	4	20,0	20,0	20,0
	Muy de acuerdo	16	80,0	80,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Figura 39**

*¿Cumpló los objetivos trazados?*



*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 60: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 27 de la variable independiente, Profesionalización**

**Tabla 52**

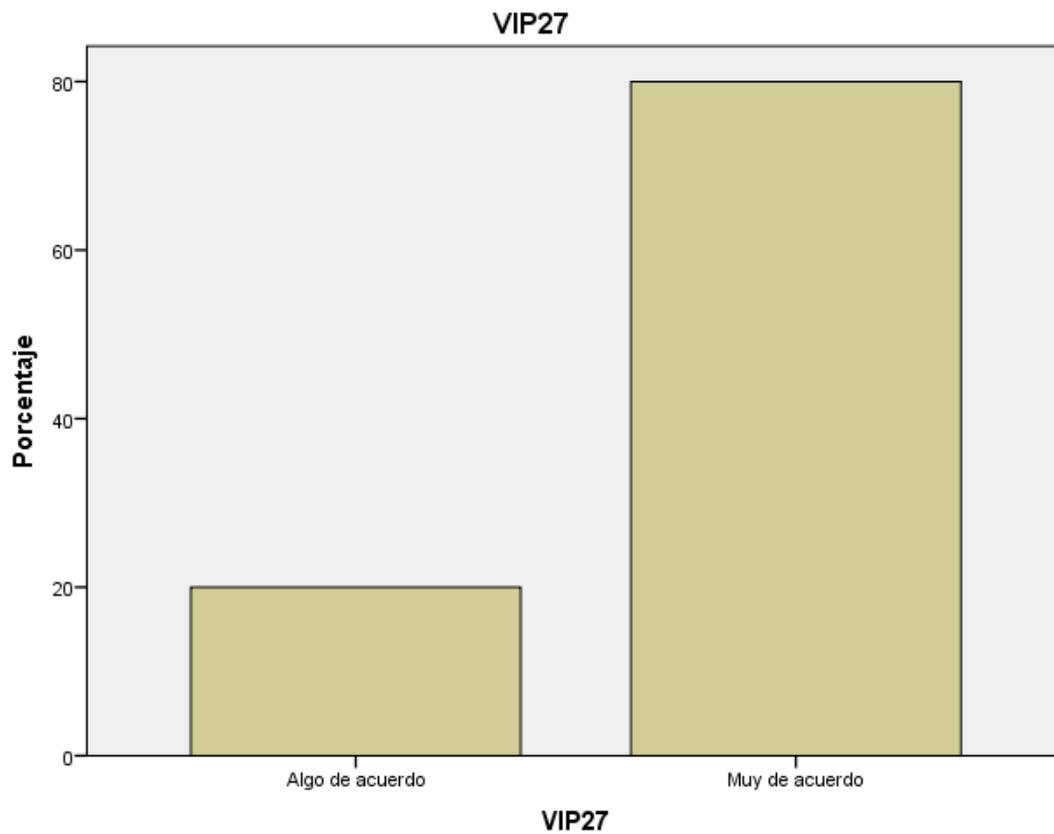
*¿Promuevo el cumplimiento de los objetivos organizacionales?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo de acuerdo	4	20,0	20,0	20,0
	Muy de acuerdo	16	80,0	80,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Figura 40**

*¿Promuevo el cumplimiento de los objetivos organizacionales?*



*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 61: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 01 de la variable dependiente, Desempeño**

**Tabla 53**

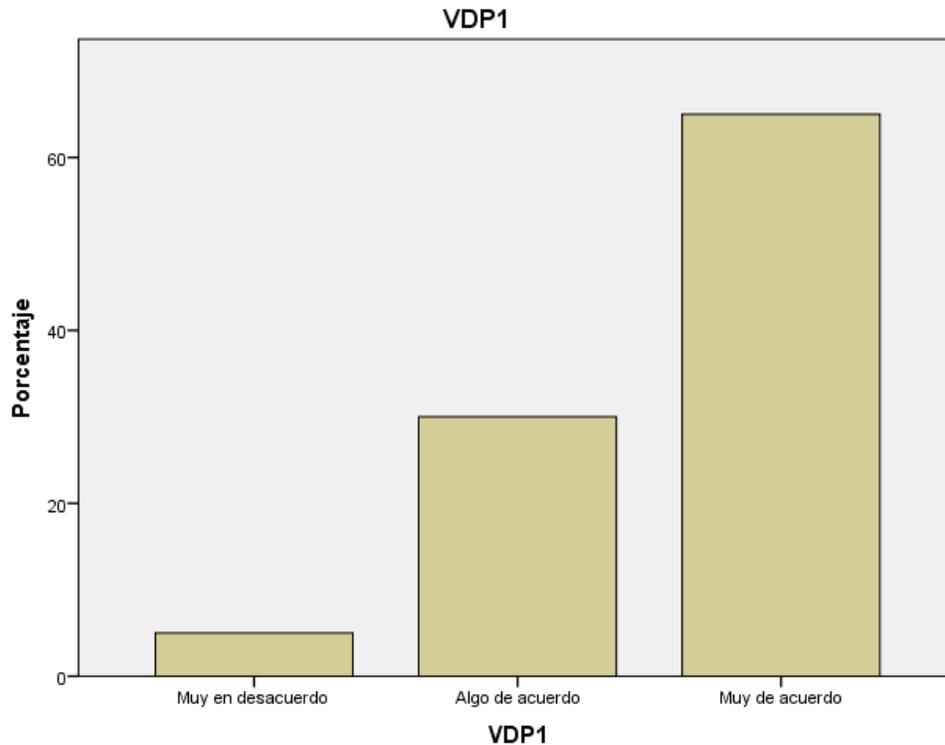
*¿Comunico a tiempo mi inasistencia?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo de acuerdo	6	30,0	30,0	35,0
	Muy de acuerdo	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 41**

*¿Comunico a tiempo mi inasistencia?*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 62: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 02 de la variable dependiente, Desempeño**

**Tabla 54**

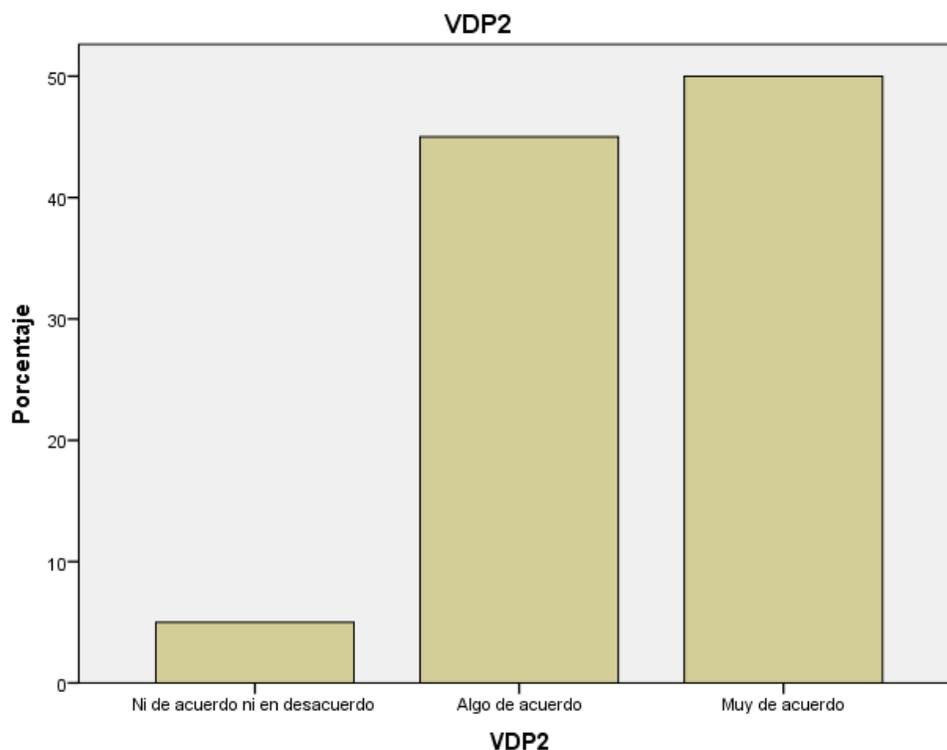
*¿Mis ideas son tomadas en cuentas para la realización del trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo de acuerdo	9	45,0	45,0	50,0
	Muy de acuerdo	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 42**

*¿Mis ideas son tomadas en cuentas para la realización del trabajo?*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 63: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 03 de la variable dependiente, Desempeño**

**Tabla 55**

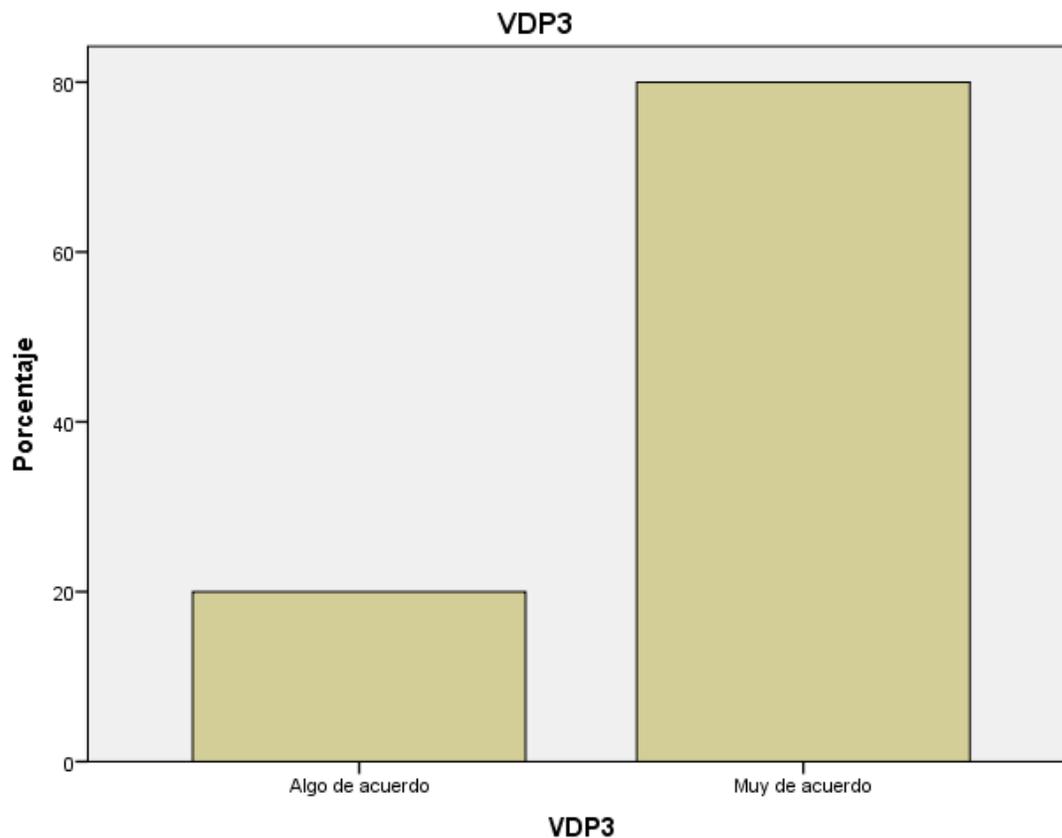
*¿Mantengo una buena comunicación con todos los colaboradores?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Algo de acuerdo	4	20,0	20,0	20,0
	Muy de acuerdo	16	80,0	80,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Figura 43**

*¿Mantengo una buena comunicación con todos los colaboradores?*



*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 64: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 04 de la variable dependiente, Desempeño**

**Tabla 56**

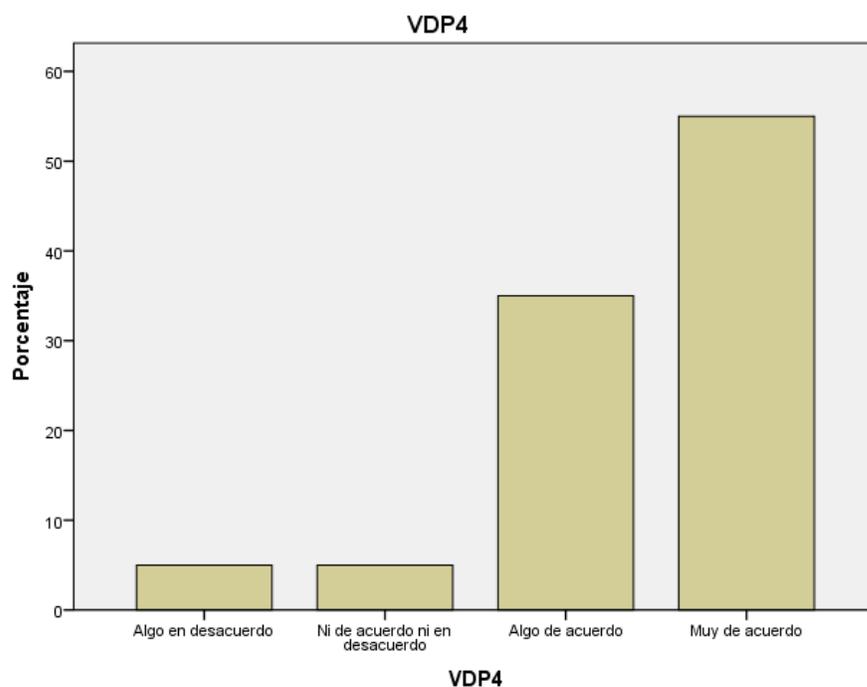
*¿Estoy comprometido con el horario de trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
	Algo de acuerdo	7	35,0	35,0	45,0
	Muy de acuerdo	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 44**

*¿Estoy comprometido con el horario de trabajo?*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 65: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 05 de la variable dependiente, Desempeño**

**Tabla 57**

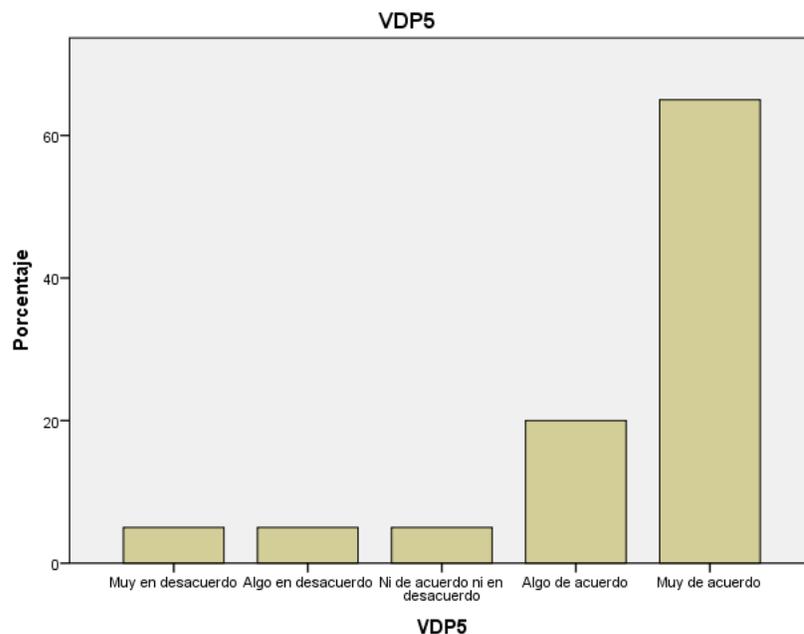
*¿Alguna vez te has propuesto mejorar tu puntualidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	15,0
	Algo de acuerdo	4	20,0	20,0	35,0
	Muy de acuerdo	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 45**

*¿Alguna vez te has propuesto mejorar tu puntualidad?*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 66: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 06 de la variable dependiente, Desempeño**

**Tabla 58**

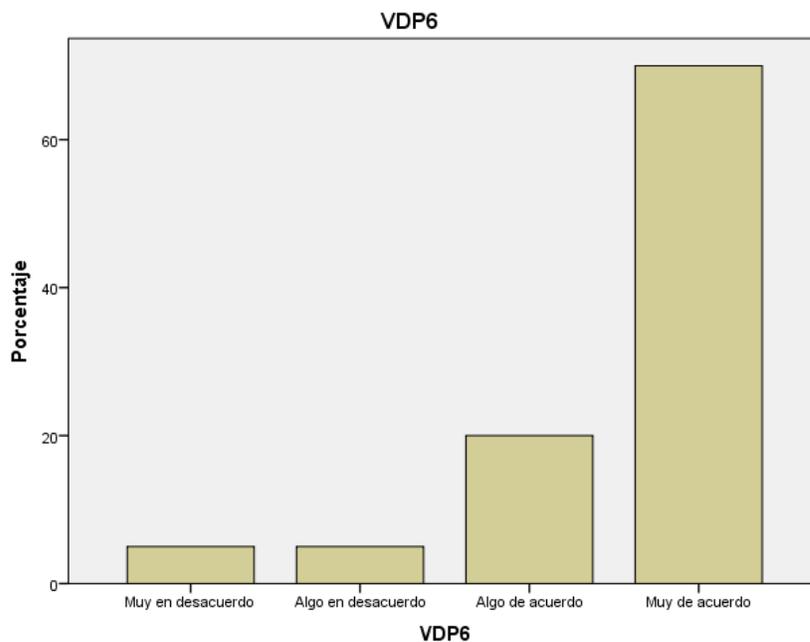
*¿Soy responsable con el desarrollo de mis obligaciones?*

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desacuerdo	en 1	1	5,0	5,0	5,0
	Algo desacuerdo	en 1	1	5,0	5,0	10,0
	Algo de acuerdo		4	20,0	20,0	30,0
	Muy de acuerdo		14	70,0	70,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Figura 46**

*¿Soy responsable con el desarrollo de mis obligaciones?*



*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 67: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 07 de la variable dependiente, Desempeño**

**Tabla 59**

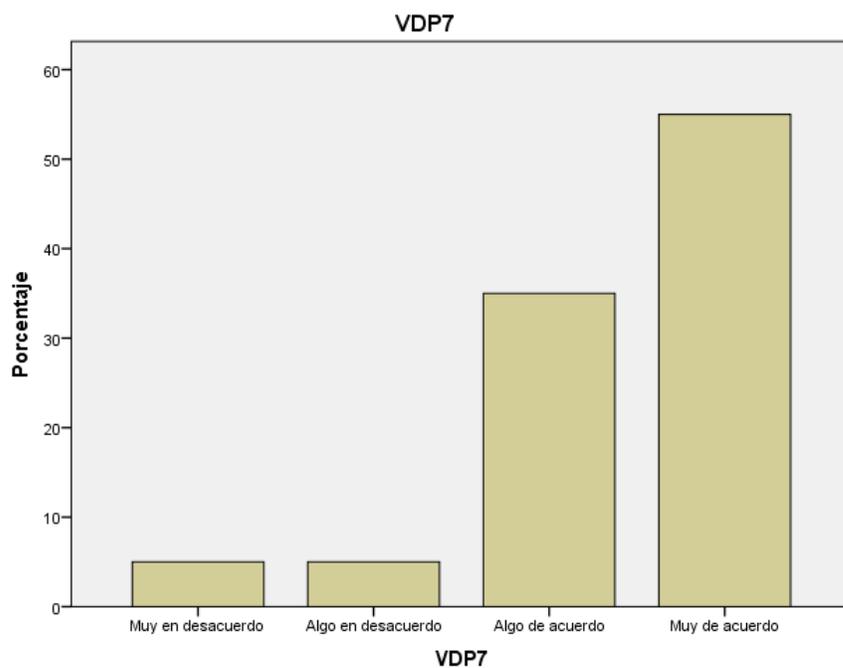
*¿Cumpló con los objetivos ya establecidos?*

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desacuerdo	en	1	5,0	5,0	5,0
	Algo desacuerdo	en	1	5,0	5,0	10,0
	Algo de acuerdo		7	35,0	35,0	45,0
	Muy de acuerdo		11	55,0	55,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Figura 47**

*¿Cumpló con los objetivos ya establecidos?*



*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 68: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 08 de la variable dependiente, Desempeño**

**Tabla 60**

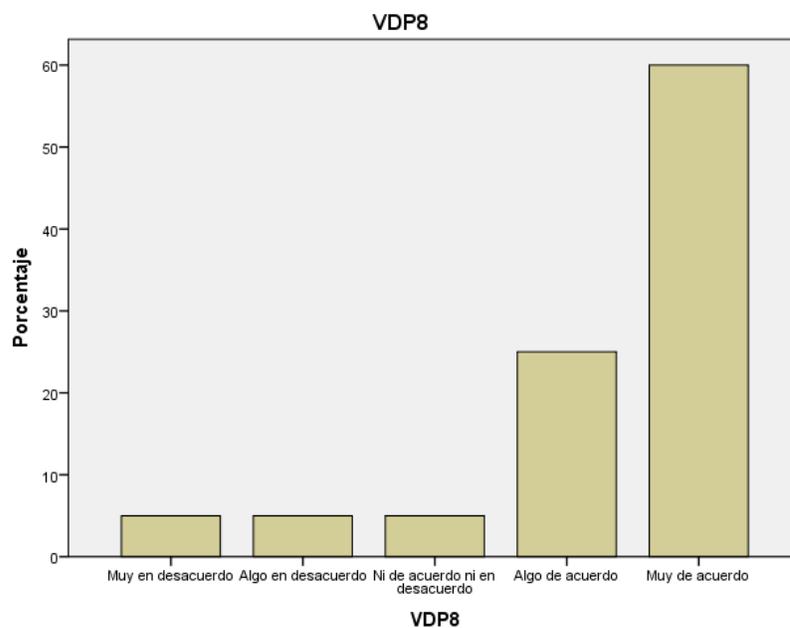
*¿Me concentro para obtener los resultados esperados?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	15,0
	Algo de acuerdo	5	25,0	25,0	40,0
	Muy de acuerdo	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 48**

*¿Me concentro para obtener los resultados esperados?*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 69: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 09 de la variable dependiente, Desempeño**

**Tabla 61**

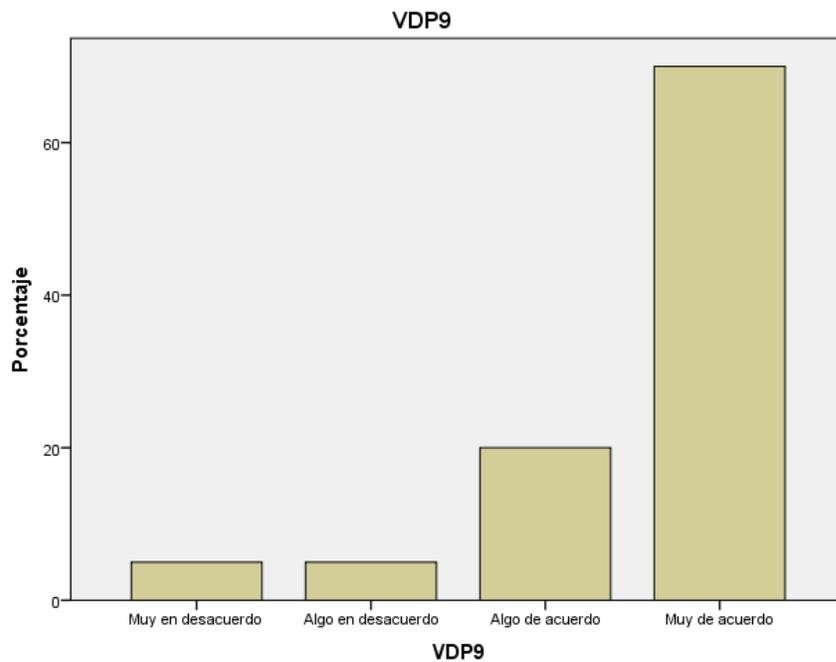
*¿Desarrollo mis obligaciones en el tiempo ya establecido?*

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desacuerdo	en 1	1	5,0	5,0	5,0
	Algo desacuerdo	en 1	1	5,0	5,0	10,0
	Algo de acuerdo		4	20,0	20,0	30,0
	Muy de acuerdo		14	70,0	70,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 49**

*¿Desarrollo mis obligaciones en el tiempo ya establecido?*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 70: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 10 de la variable dependiente, Desempeño**

**Tabla 62**

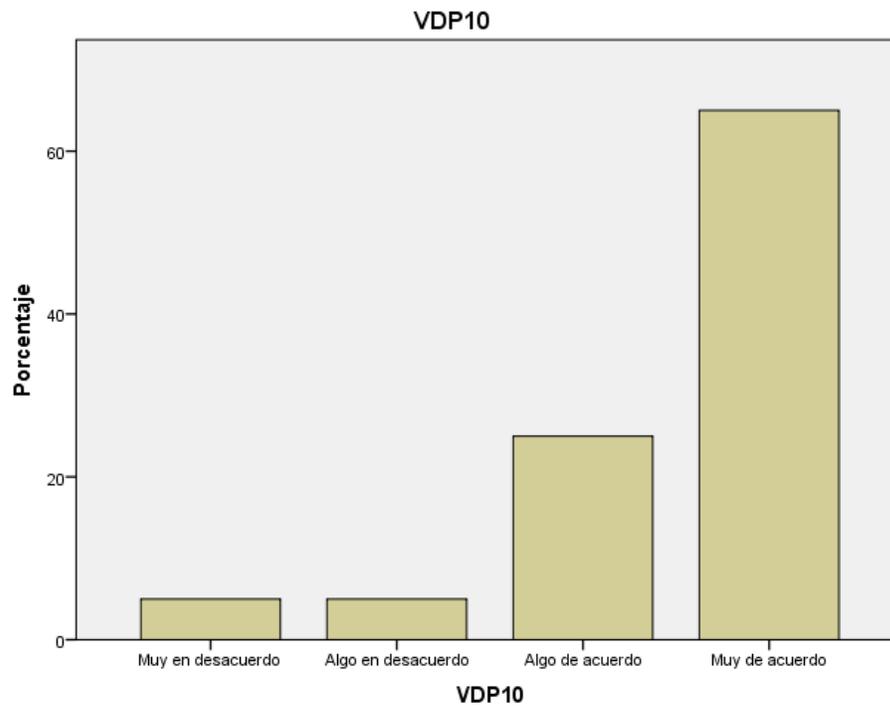
*¿Está comprometido en realizar un trabajo de calidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
	Algo de acuerdo	5	25,0	25,0	35,0
	Muy de acuerdo	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 50**

*¿Está comprometido en realizar un trabajo de calidad?*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 71: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 11 de la variable dependiente, Desempeño**

**Tabla 63**

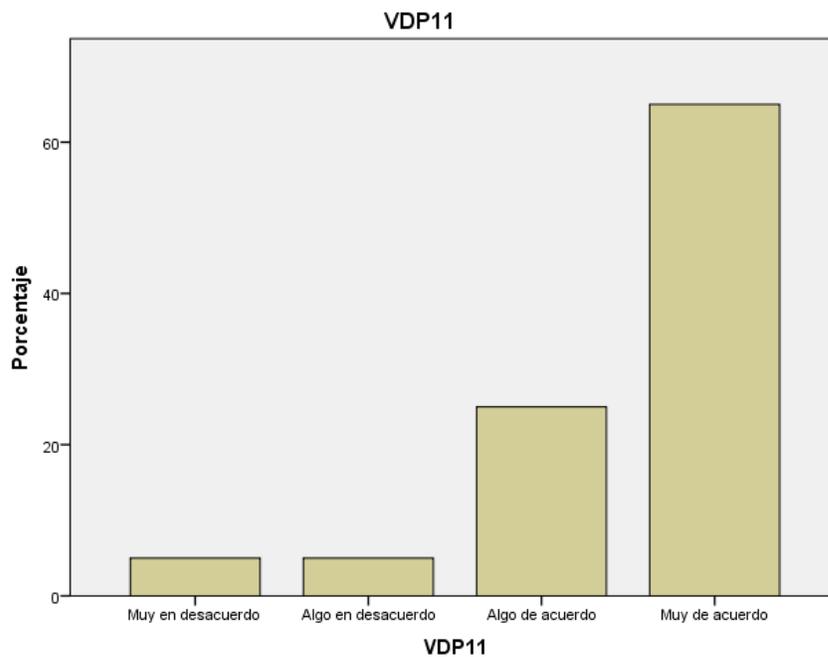
*¿Tiene los materiales y equipo necesario para hacer el trabajo de manera correcta?*

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desacuerdo	en	1	5,0	5,0	5,0
	Algo desacuerdo	en	1	5,0	5,0	10,0
	Algo de acuerdo		5	25,0	25,0	35,0
	Muy de acuerdo		13	65,0	65,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Figura 51**

*¿Tiene los materiales y equipo necesario para hacer el trabajo de manera correcta?*



*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 72: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 12 de la variable dependiente, Desempeño**

**Tabla 64**

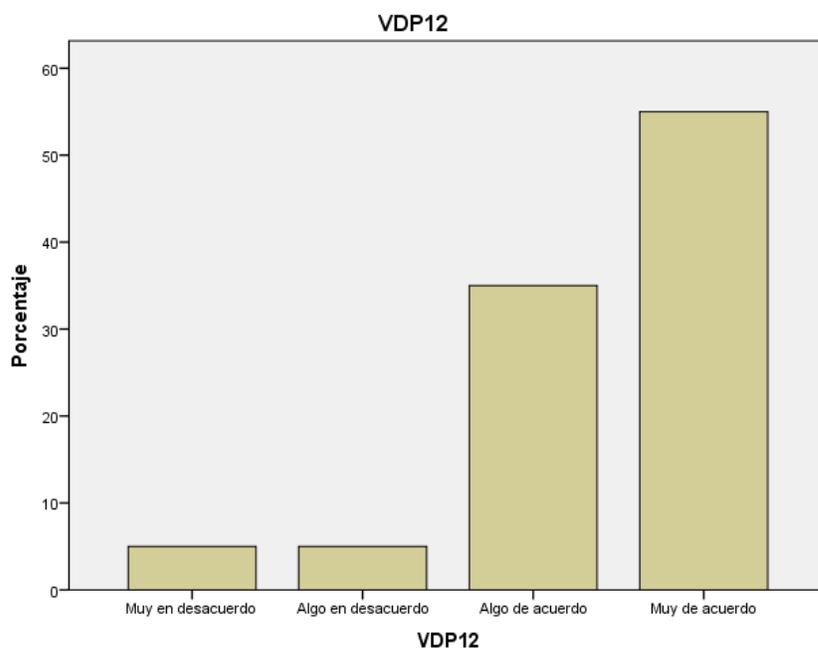
*¿Mis conocimientos son los adecuados para hacer un buen trabajo?*

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desacuerdo	en	1	5,0	5,0	5,0
	Algo desacuerdo	en	1	5,0	5,0	10,0
	Algo de acuerdo		7	35,0	35,0	45,0
	Muy de acuerdo		11	55,0	55,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 52**

*¿Mis conocimientos son los adecuados para hacer un buen trabajo?*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 73: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 13 de la variable dependiente, Desempeño**

**Tabla 65**

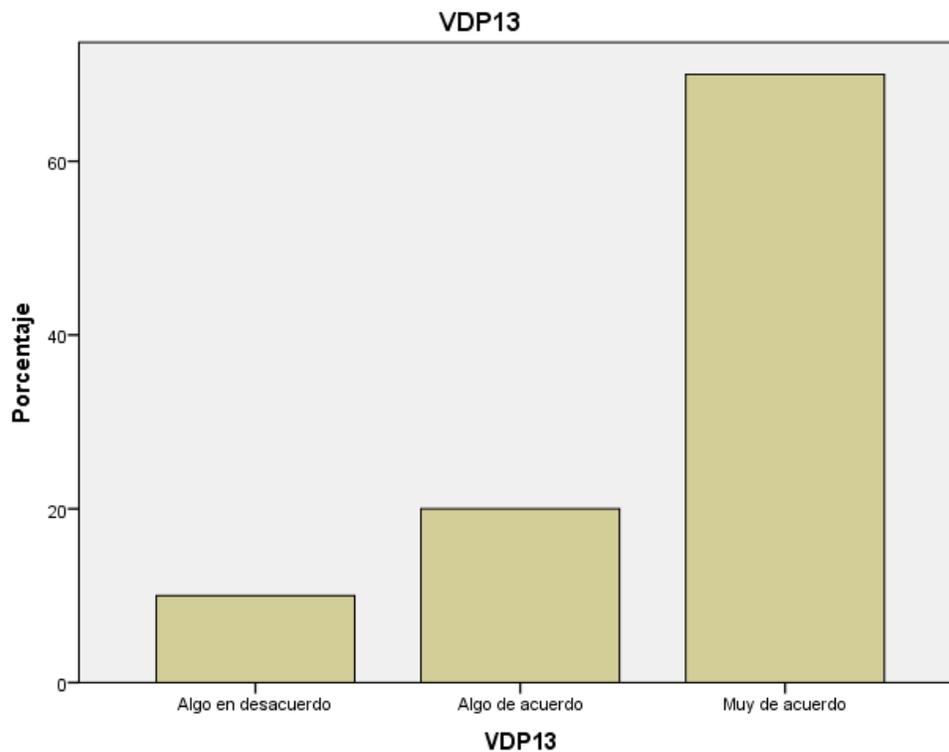
*¿Se siente cómodo aprendiendo nuevos temas para su trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo en desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
	Algo de acuerdo	4	20,0	20,0	30,0
	Muy de acuerdo	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 53**

*¿Se siente cómodo aprendiendo nuevos temas para su trabajo?*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 74: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 14 de la variable dependiente, Desempeño**

**Tabla 66**

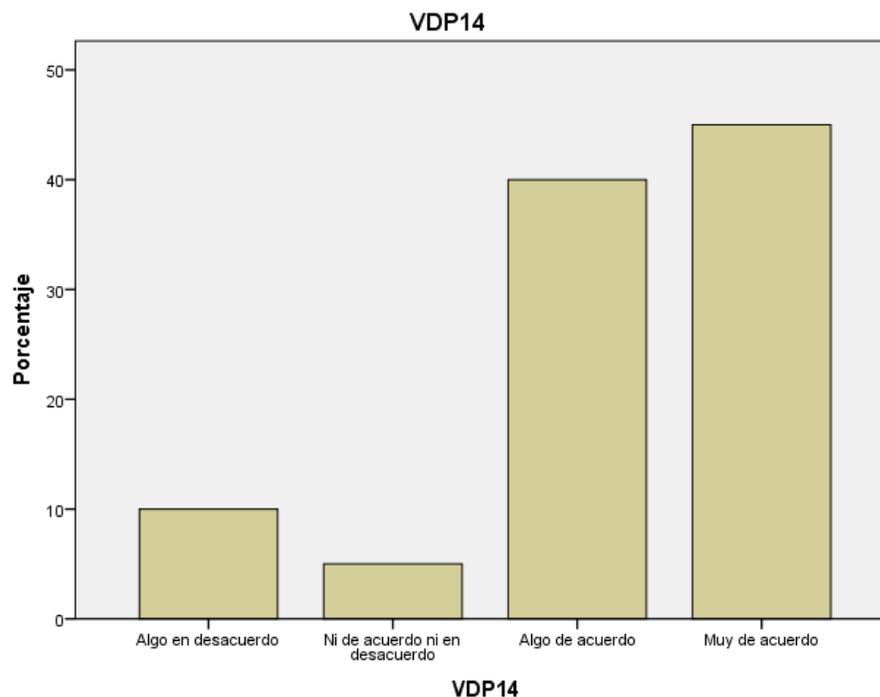
*¿Trabajó eficientemente bajo presión?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo en desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	15,0
	Algo de acuerdo	8	40,0	40,0	55,0
	Muy de acuerdo	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 54**

*¿Trabajó eficientemente bajo presión?*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 75: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 15 de la variable dependiente, Desempeño**

**Tabla 67**

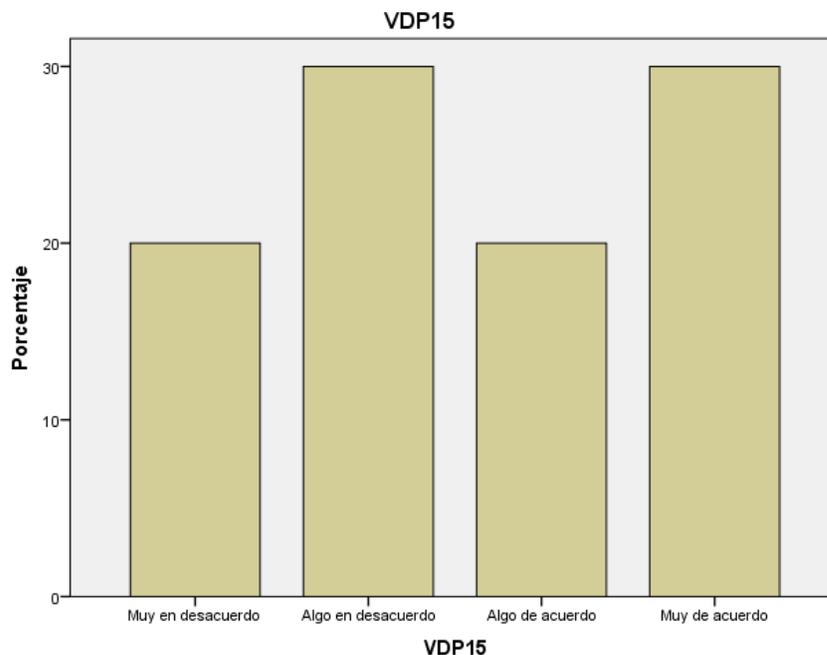
*¿Es rápido para aceptar nuevas ideas en el trabajo?*

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desacuerdo	en	4	20,0	20,0	20,0
	Algo desacuerdo	en	6	30,0	30,0	50,0
	Algo de acuerdo		4	20,0	20,0	70,0
	Muy de acuerdo		6	30,0	30,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 55**

*¿Es rápido para aceptar nuevas ideas en el trabajo?*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 76: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 16 de la variable dependiente, Desempeño**

**Tabla 68**

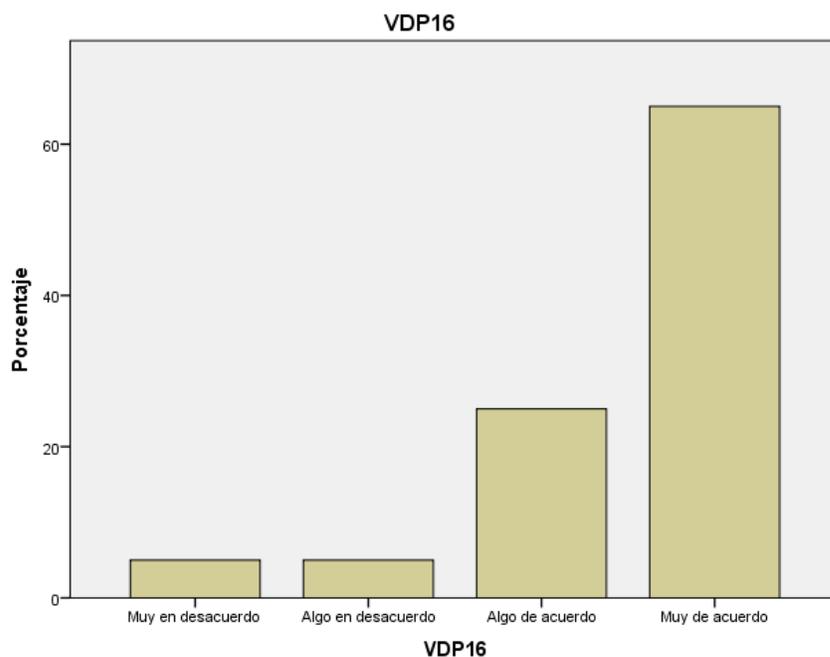
*¿Recibes asesoría o ayuda de otras áreas cuando se lo solicitas?*

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desacuerdo	en	1	5,0	5,0	5,0
	Algo desacuerdo	en	1	5,0	5,0	10,0
	Algo de acuerdo		5	25,0	25,0	35,0
	Muy de acuerdo		13	65,0	65,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Figura 56**

*¿Recibes asesoría o ayuda de otras áreas cuando se lo solicitas?*



*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 77: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 17 de la variable dependiente, Desempeño**

**Tabla 69**

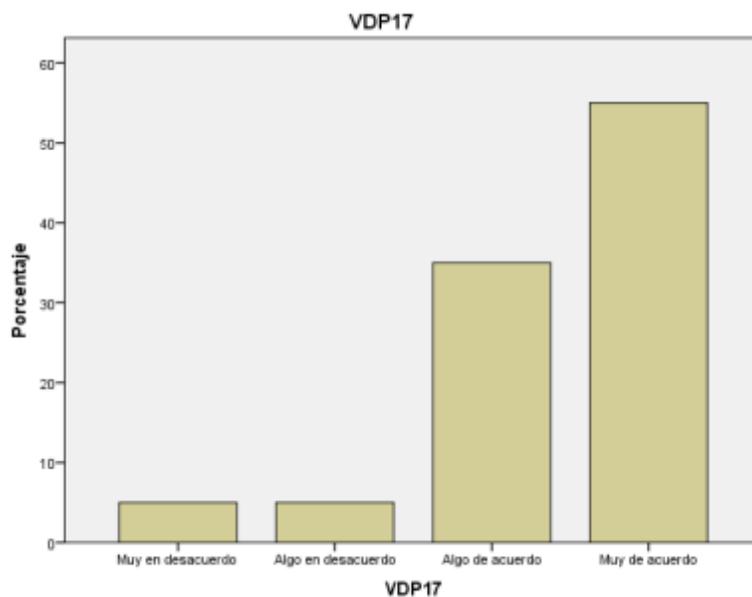
*¿Mantengo una comunicación clara, fluida y precisa con mis compañeros, para llevar a cabo las actividades?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
	Algo de acuerdo	7	35,0	35,0	45,0
	Muy de acuerdo	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 57**

*¿Mantengo una comunicación clara, fluida y precisa con mis compañeros, para llevar a cabo las actividades?*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 78: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 18 de la variable dependiente, Desempeño**

**Tabla 70**

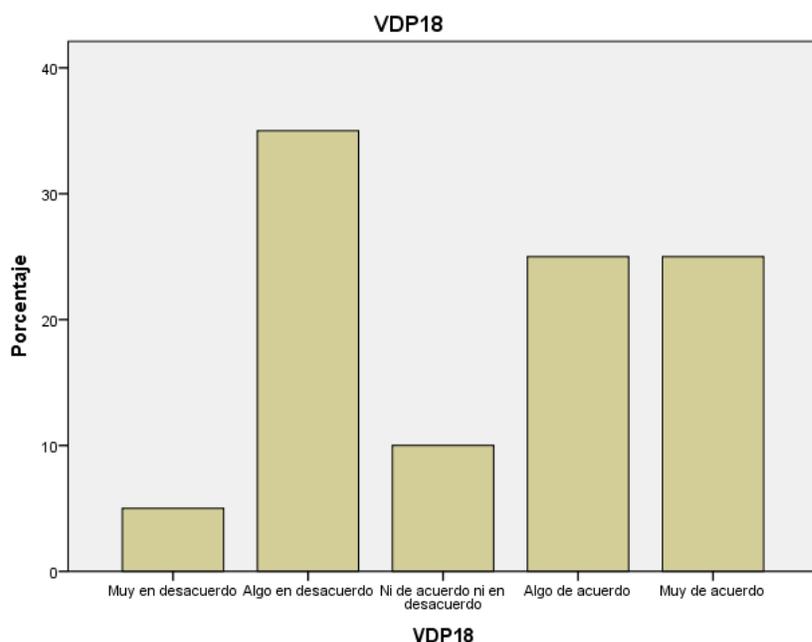
*¿Necesito que expliquen más de dos veces lo que tengo que hacer?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo en desacuerdo	7	35,0	35,0	40,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	50,0
	Algo de acuerdo	5	25,0	25,0	75,0
	Muy de acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 58**

*¿Necesito que expliquen más de dos veces lo que tengo que hacer?*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 79: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 19 de la variable dependiente, Desempeño**

**Tabla 71**

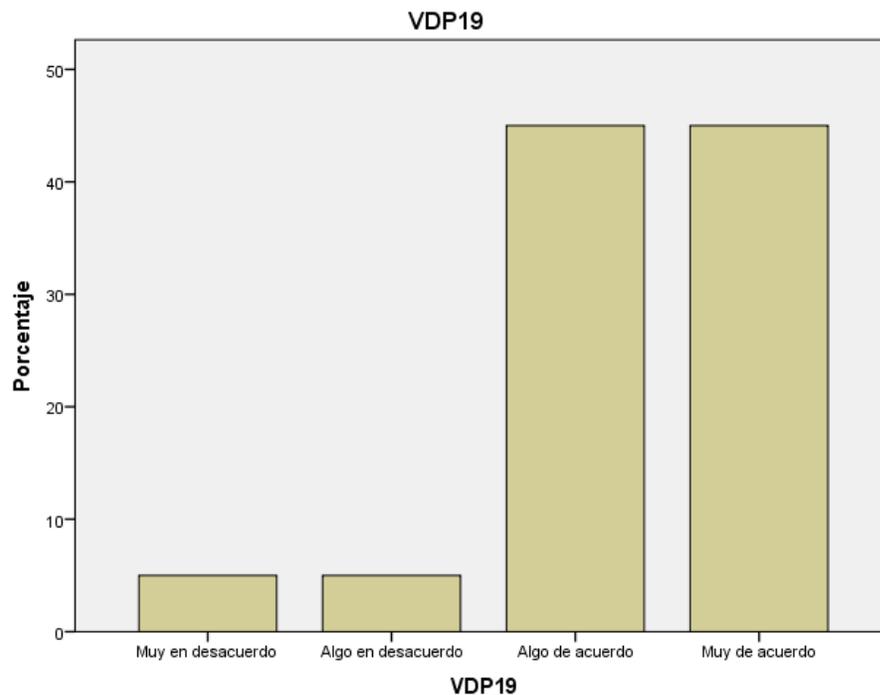
*¿Marcas prioridades en tu lista de tareas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
	Algo de acuerdo	9	45,0	45,0	55,0
	Muy de acuerdo	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Figura 59**

*¿Marcas prioridades en tu lista de tareas?*



*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 80: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 20 de la variable dependiente, Desempeño**

**Tabla 72**

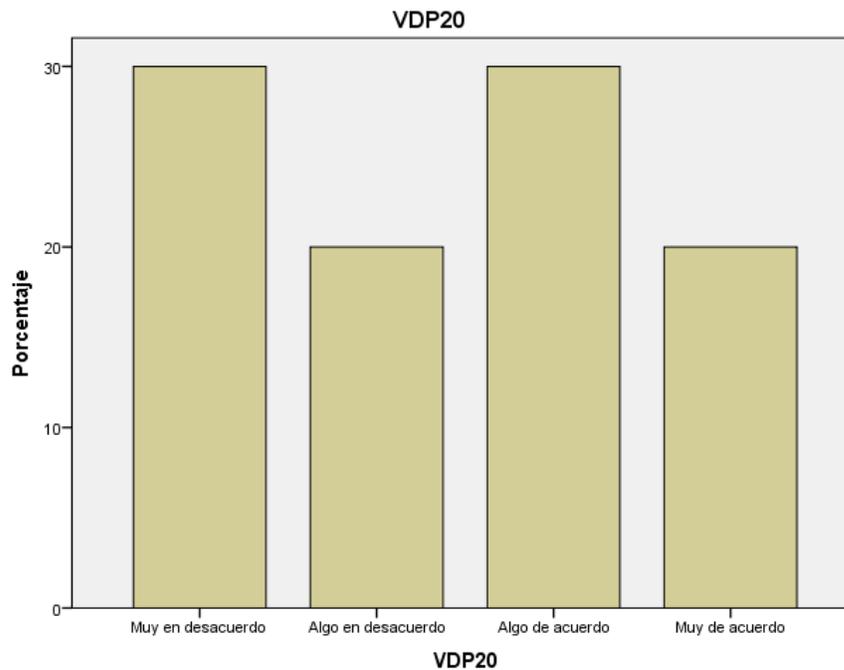
*¿Terminas las tareas a último minuto, necesitando tiempo extra?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	6	30,0	30,0	30,0
	Algo en desacuerdo	4	20,0	20,0	50,0
	Algo de acuerdo	6	30,0	30,0	80,0
	Muy de acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Figura 60**

*¿Terminas las tareas a último minuto, necesitando tiempo extra?*



*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 81: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 21 de la variable dependiente, Desempeño**

**Tabla 73**

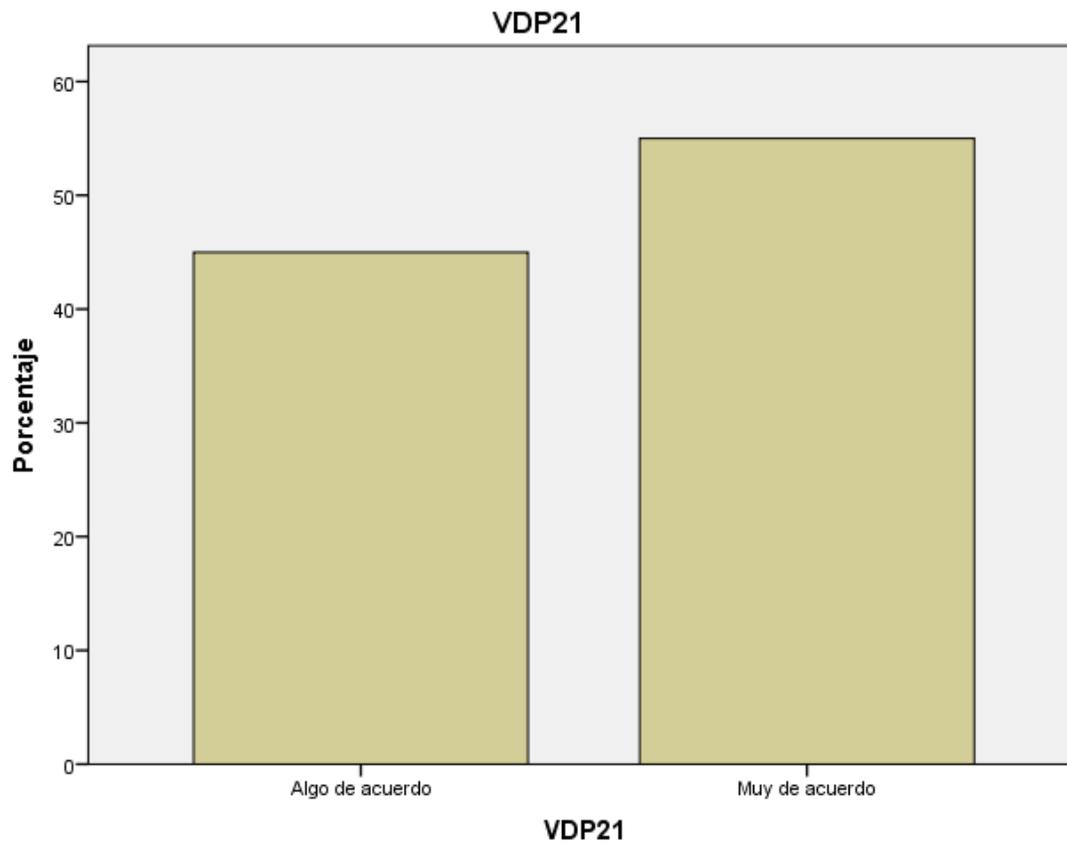
*¿Creas una lista de actividades por hacer?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo de acuerdo	9	45,0	45,0	45,0
	Muy de acuerdo	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 61**

*¿Creas una lista de actividades por hacer?*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 82: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 22 de la variable dependiente, Desempeño**

**Tabla 74**

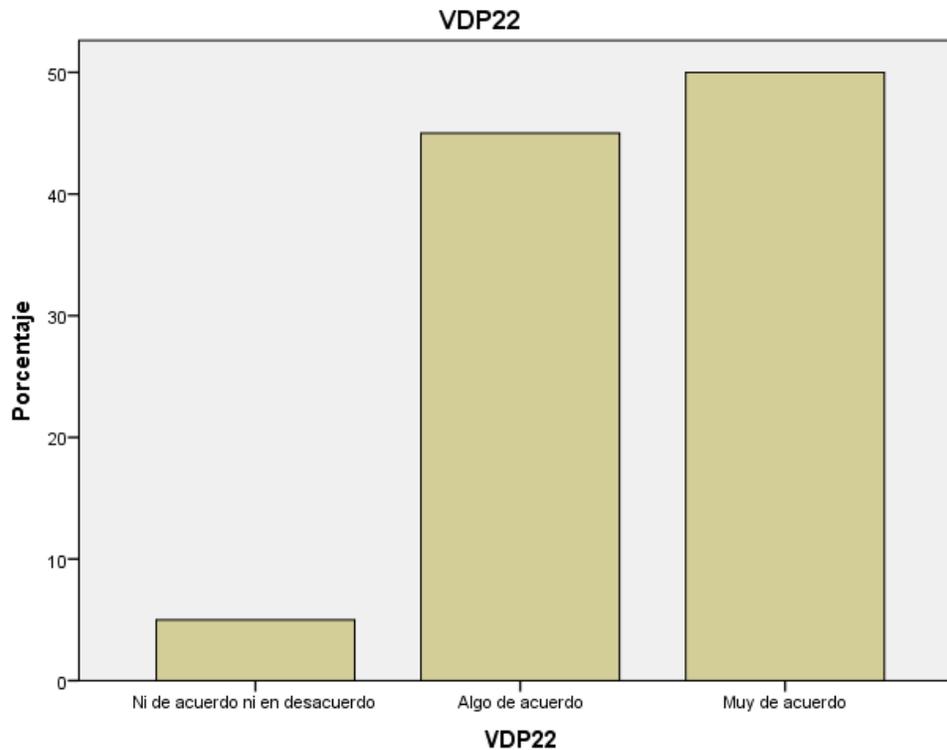
*¿Anticipó problemas potenciales y desarrolló una solución productiva?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo de acuerdo	9	45,0	45,0	50,0
	Muy de acuerdo	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 62**

*¿Anticipó problemas potenciales y desarrolló una solución productiva?*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 83: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 23 de la variable dependiente, Desempeño**

**Tabla 75**

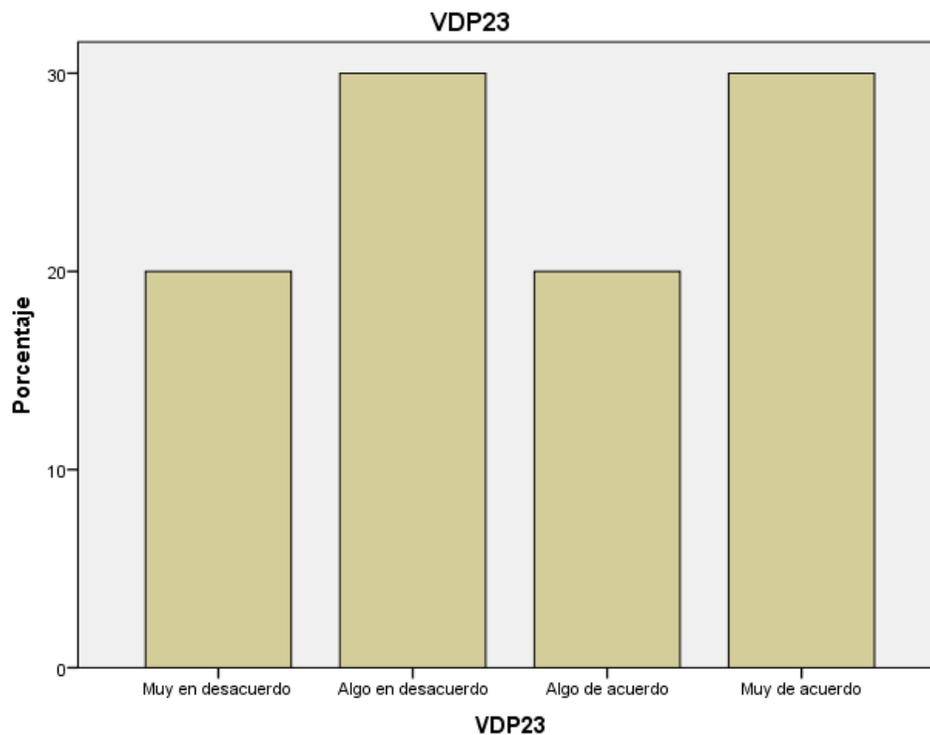
*¿No pudo terminar un proyecto a tiempo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
	Algo en desacuerdo	6	30,0	30,0	50,0
	Algo de acuerdo	4	20,0	20,0	70,0
	Muy de acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 63**

*¿No pudo terminar un proyecto a tiempo?*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 84: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 24 de la variable dependiente, Desempeño**

**Tabla 76**

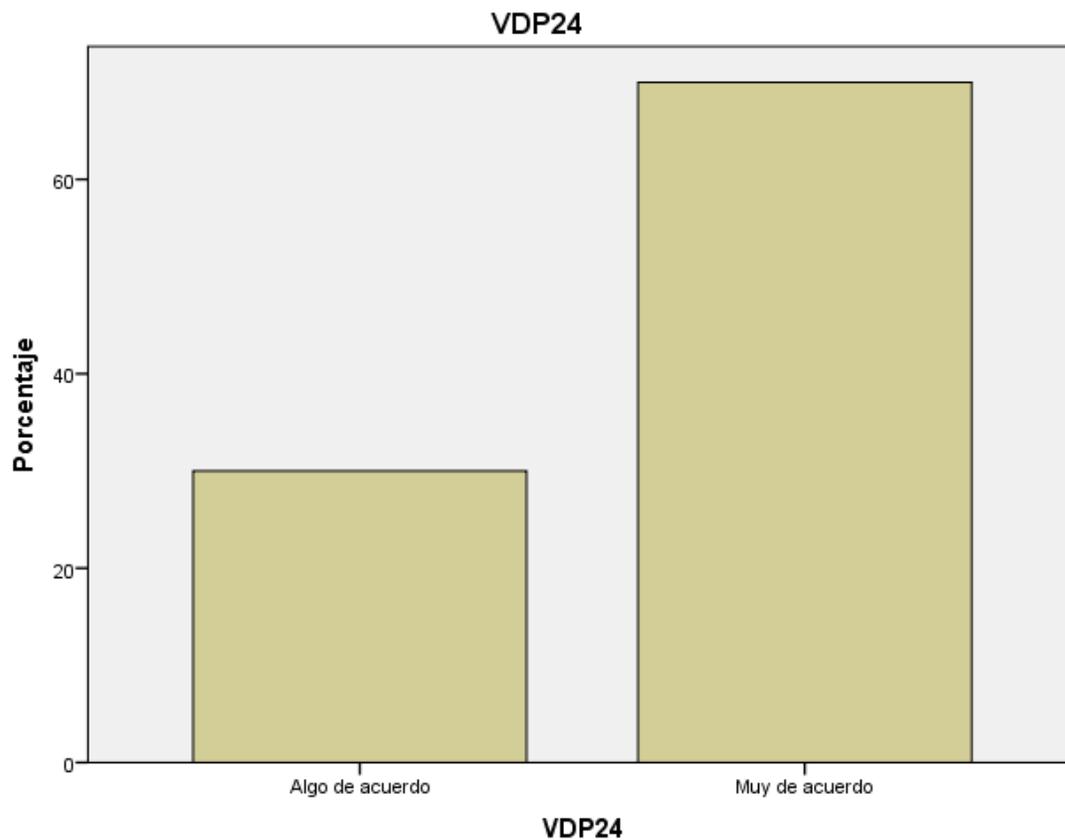
*¿Me organizo, para llevar a cabo la tarea en el menor tiempo posible?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Algo de acuerdo	6	30,0	30,0	30,0
	Muy de acuerdo	14	70,0	70,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Figura 64**

*¿Me organizo, para llevar a cabo la tarea en el menor tiempo posible?*



*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 85: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 25 de la variable dependiente, Desempeño**

**Tabla 77**

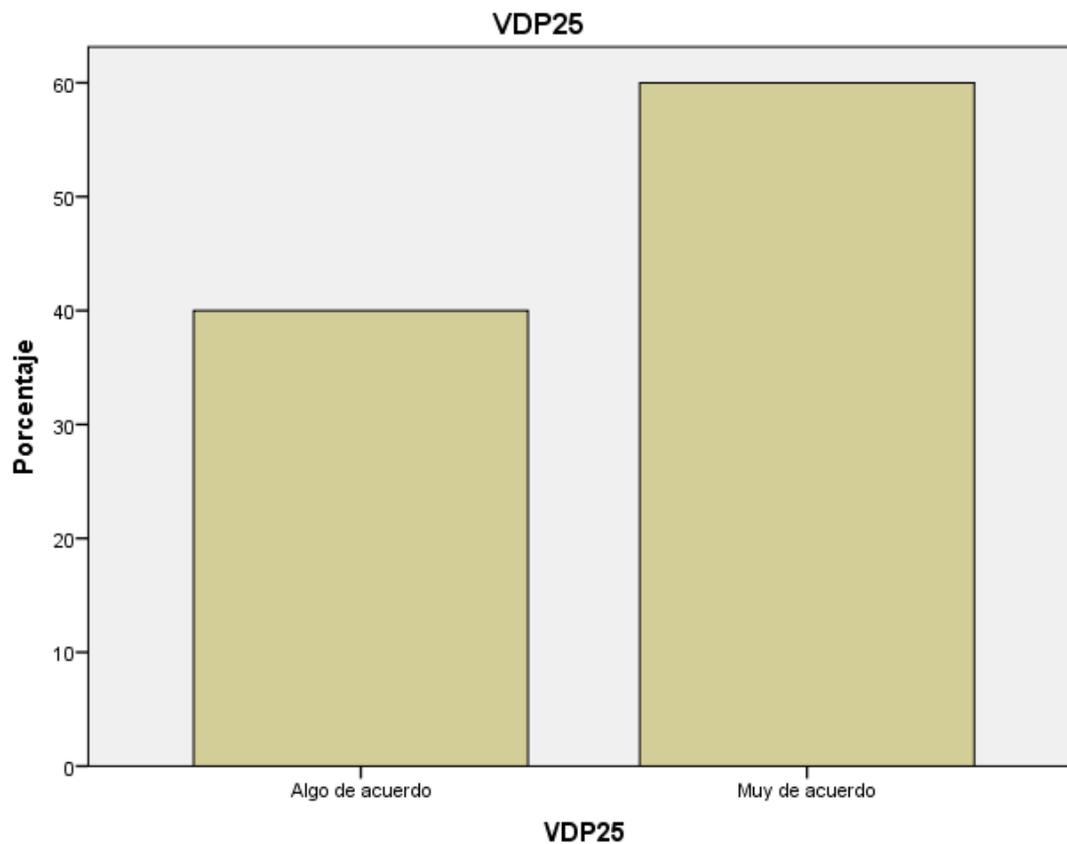
*¿Tengo iniciativa para el desarrollo de actividades?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo de acuerdo	8	40,0	40,0	40,0
	Muy de acuerdo	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 65**

*¿Tengo iniciativa para el desarrollo de actividades?*



Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 86: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 26 de la variable dependiente, Desempeño**

**Tabla 78**

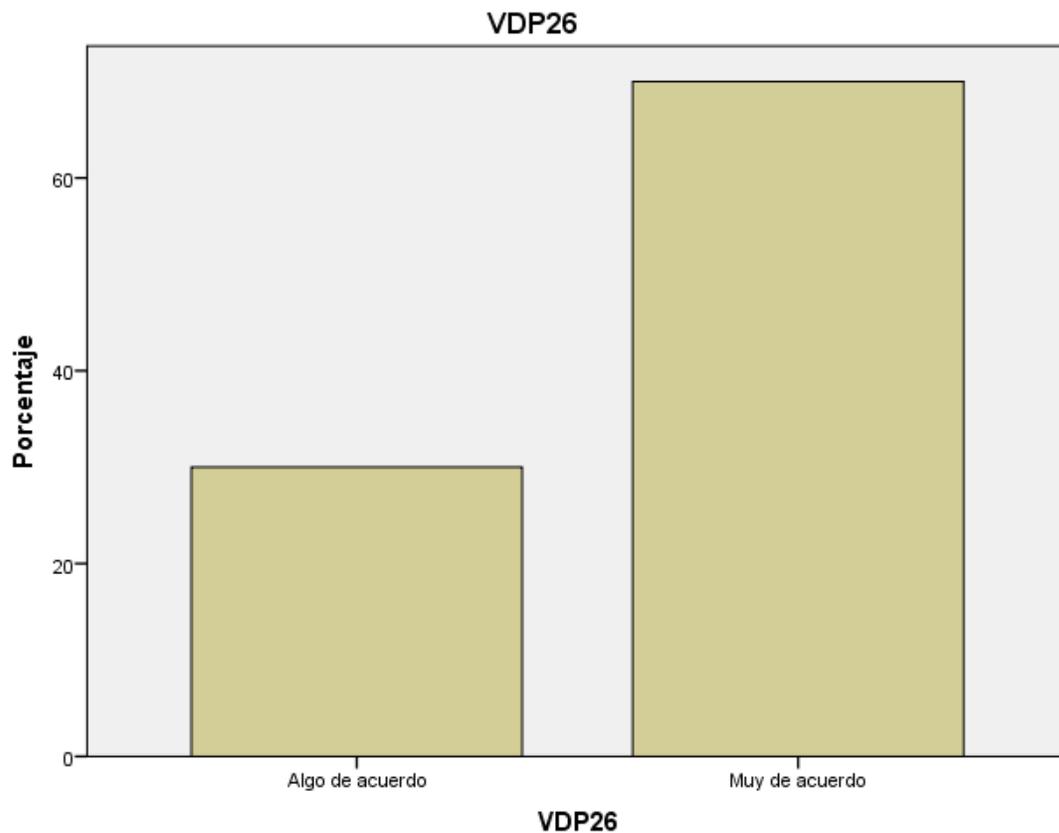
*¿Me esfuerzo para hacer las tareas correctamente?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Algo de acuerdo	6	30,0	30,0	30,0
	Muy de acuerdo	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Figura 66**

*¿Me esfuerzo para hacer las tareas correctamente?*



*Nota.* Elaborado en SPSS v25.

**Anexo 87: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 27 de la variable dependiente, Desempeño**

**Tabla 79**

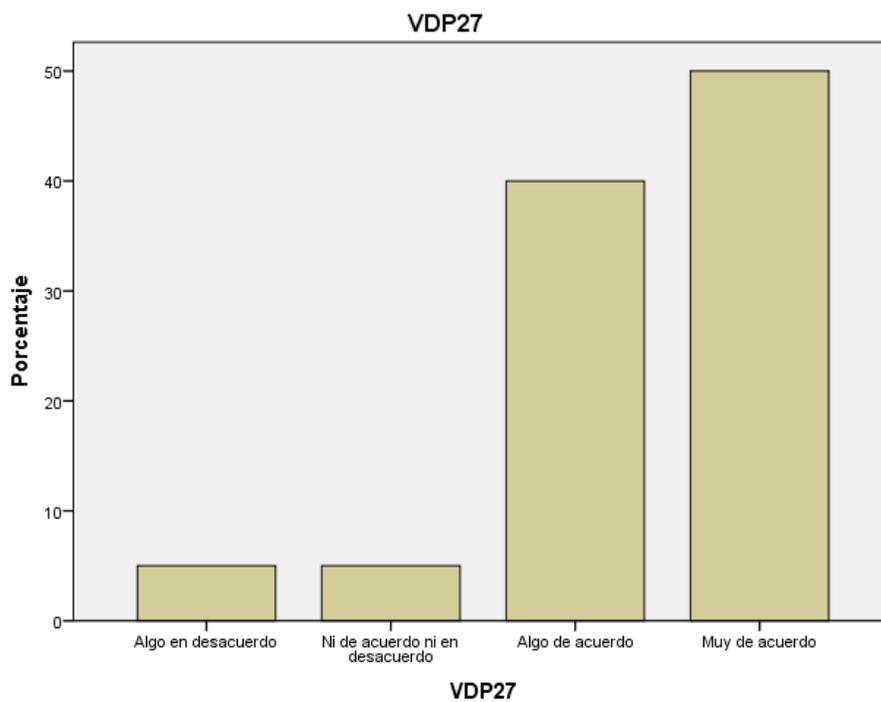
*¿Mi desempeño es recompensado por la empresa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
	Algo de acuerdo	8	40,0	40,0	50,0
	Muy de acuerdo	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPSS v25.

**Figura 67**

*¿Mi desempeño es recompensado por la empresa?*



Nota. Elaborado en SPSS v25.