



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

**EL COMPROMISO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TELEOPERADORES EN LOS CALL
CENTER DE LIMA METROPOLITANA – 2022**

**PRESENTADO POR
JESSICA ESTRELLA PORTAL GUTIÉRREZ**

**ASESOR
GUSTAVO RAPHAEL ESPÍRITU ROJAS**

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

**LIMA – 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**

TESIS

**EL COMPROMISO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS TELEOPERADORES EN LOS *CALL CENTER* DE LIMA
METROPOLITANA – 2022**

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

**PRESENTADO POR
JESSICA ESTRELLA PORTAL GUTIÉRREZ**

**ASESOR
MG. GUSTAVO RAPHAEL ESPÍRITU ROJAS**

LIMA, PERÚ

2023

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	13
1.1 Antecedentes de la investigación	13
1.1.1. Antecedentes Nacionales	13
1.1.2. Antecedentes Internacionales	15
1.2 Bases teóricas	18
1.2.1. Engagement o compromiso	18
1.2.2. Modelos de evaluación del Compromiso Laboral.....	19
1.2.3. Dimensiones del Compromiso modelo UWES.	20
1.2.4. Desempeño Laboral.....	21
1.2.5. Modelos de evaluación del Desempeño Laboral.....	22
1.2.6. Indicadores del desempeño Modelo Montoya (2016)	23
1.2.7. Call Center	25
1.2.8. Teleoperador.....	26
1.2.9. Decreto Supremo N°002-2018 TR	26
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	28
2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas.....	28
2.2 Variables y definición operacional	28

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	30
3.1 Diseño metodológico	30
3.1.1. Tipo de Investigación	30
3.1.2. Diseño de Investigación	30
3.2 Diseño muestral.....	30
3.2.1. Población	30
3.2.1.1. Población accesible.....	31
3.2.1.2. Población objetivo	31
3.2.2. Muestra	32
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	32
3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	33
3.5 Validez y Confiabilidad del instrumento	33
3.5.1. Validez del instrumento.....	33
3.5.2. Confiabilidad del instrumento.....	34
3.6 Aspectos éticos.....	35
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	36
4.1 Descripción de la muestra	36
4.2 Resultados descriptivos de la investigación.....	37
4.3 Pruebas de Normalidad Kolmogórov-Smirnov.....	38
4.4 Análisis de correlación	38
4.5 Contrastación de hipótesis.....	39
4.5.1. Contrastación de Hipótesis General.....	39
4.5.2. Contrastación de Hipótesis específica 1	40

4.5.3. Contrastación de Hipótesis específica 2	40
4.5.4. Contrastación de Hipótesis específica 3	41
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	42
CONCLUSIONES	43
RECOMENDACIONES	44
FUENTES DE INFORMACIÓN	45
ANEXOS	49
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	49
ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	51
ANEXO 3: VALIDACIÓN DE EXPERTOS	53
ANEXO 4: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	68
ANEXO 5: BASE DE DATOS EN SPSS	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Validez de los instrumentos por los juicios de expertos.	32
Tabla 2	Evaluación de coeficiente alfa de Cronbach del instrumento.	33
Tabla 3	Evaluación de coeficiente alfa de Cronbach del instrumento.	35
Tabla 4	Análisis descriptivo de las variables y dimensiones.	36
Tabla 5	Pruebas de normalidad.	37
Tabla 6	Correlación entre las variables y dimensiones.	38
Tabla 7	Operacionalización de la variable 1.	50
Tabla 8	Operacionalización de la variable 2.	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura de dimensiones de la variable independiente.	28
Figura 2. Estructura de dimensiones de la variable dependiente.	28

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo identificar la correlación que existe entre el compromiso y el desempeño laboral de los teleoperadores de los *call center* en Lima Metropolitana en el 2022, frente a los fenómenos laborales propiciados por la modificación de las condiciones y restricciones producidas por el Covid-19.

La metodología de investigación seguida para el logro de dicho objetivo es cuantitativa, con la aplicación de cuestionarios en escala de Likert en base a los modelos de evaluación UWES para el compromiso y el modelo de Montoya (2016) para el desempeño laboral.

Los resultados obtenidos muestran que existe correlación entre la variable compromiso y la variable desempeño laboral, siendo esta de intensidad media y relación directa ($Rho= 0.640$; $p<0.01$)

El estudio concluye que el compromiso se relaciona con el desempeño laboral, basado principalmente en la dedicación, mientras que el vigor presenta la correlación más baja, siendo igualmente significativa en la relación.

Palabras clave: desempeño laboral, compromiso laboral, call center, teleoperador, Covid-19.

ABSTRACT

The objective of this research is to identify the correlation that exists between the labor commitment and the performance of the telephone operator of the Call Centers in Metropolitan Lima in the year 2022, in the face of the labor phenomena caused by the modification of the conditions and restrictions. produced by Covid-19.

The research methodology followed to achieve this objective is quantitative, with the application of questionnaires on a Likert scale based on the UWES evaluation models for work commitment and the Montoya model (2016) for work performance.

The results obtained show that there is a connection between the Work Commitment variable and the Work Performance variable, this being of medium intensity and direct relationship (Rho= 0.640; $p < 0.01$)

The study concludes that work commitment is related to work performance, based mainly on dedication, while vigor presents the lowest link, being equally significant in the relationship.

Keywords: work performance, labor commitment, call center, telephone operator, Covid-19.

NOMBRE DEL TRABAJO

**88. Tesis - Estrella Portal - ASESOR GUS
TAVO ESPÍRITU.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

10344 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

55 Pages

FECHA DE ENTREGA

Apr 26, 2023 11:41 AM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

57554 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

569.1KB

FECHA DEL INFORME

Apr 26, 2023 11:42 AM GMT-5**● 19% de similitud general**

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

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

INTRODUCCIÓN

El compromiso ha sido descrito en la literatura administrativa clásica como la relación afectiva o vínculo emocional que tiene una persona con la organización, llevándole a la identificación e implicación con esta, permaneciendo en ella y logrando su desarrollo efectivo mediante el buen desempeño del colaborador (Meyer y Allen 1997).

Esta relación había sido estudiada y mantenida por las organizaciones a lo largo del tiempo sin muchos cambios, excluyendo los tecnológicos, hasta que el COVID-19 produjo un cambio en los paradigmas sociales que no se había visto en magnitud tal en los últimos 25 años (Sánchez y Ramos, 2020). A lo cual Santiago y Rojas (2022) agregan que a nivel Latinoamérica se observó un número de desempleados incrementado en aproximadamente 5 millones por país, donde las ciudades capitales por la naturaleza de las restricciones fueron las más afectadas.

Este tipo de situaciones llevo al estudio de como se ha visto afectado el compromiso, teniendo en cuenta las variaciones sobre el derecho laboral previstas por los decretos de urgencia y los nuevos métodos de trabajo, como la modalidad remota, que conllevan una variación brusca tanto de la carga laboral como de los reportes desarrollados por la naturaleza distante de la labor realizada. (Acsendo, 2022).

A nivel nacional, una serie de evaluaciones sobre la implicancia del home-office y los efectos sobre el vínculo laboral de las medidas implementadas para la reducción del COVID-19 muestran que efectivamente hubo un cambio en las relaciones laborales, sin embargo, cada rubro tendría una relación diferente de acuerdo a las labores, que ya formaban parte de las responsabilidades del trabajador, así como de las facilidades otorgadas, además de la relevancia de la permanencia laboral, en la capacidad del

colaborador de mantenerse vinculado emocionalmente con la empresa para la cual labora. (Alvares, 2021).

Es por ello, por lo que la evaluación del rubro del *Call Center* es un campo atractivo de estudio, ya que, la carga laboral, las condiciones de trabajo y el modelo de trabajo se ajustan para brindar un interesante contraste por las medidas de reincorporación al trabajo presencial en el 2022, por ello se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿En qué medida el compromiso se relaciona con el desempeño laboral de los teleoperadores en los *Call Center* de Lima Metropolitana en el 2022?

Con el objetivo de evaluar la correlación en intensidad, dirección y significancia entre el compromiso y el desempeño laboral de los teleoperadores en los *Call Center* de Lima Metropolitana en el 2022.

Para lo cual se planteó la siguiente estructura de investigación.

En el primer capítulo se presenta el marco teórico utilizado para la definición de las variables, dimensiones y modelos de evaluación; además, se presentan antecedentes de investigación tanto pre Covid-19 como post Covid-19.

En el segundo capítulo se presenta la organización de las variables y dimensiones, así como las hipótesis de investigación general y específicas que serán contrastadas con los resultados de fuentes primarias de investigación.

El tercer capítulo describe la metodología a utilizar, cuantitativa correlacional, adicionando el método de obtención de la muestra que ha sido utilizado, mediante un método probabilístico, así como los lineamientos éticos de la investigación.

El cuarto capítulo presenta los resultados de investigación, en el cual se identifica la muestra en base a sus características demográficas, luego se presentan los resultados descriptivos de las variables y dimensiones relevantes para el estudio; posteriormente, se presenta el análisis de normalidad de datos y de correlación, para finalizar con la contrastación de las hipótesis de investigación.

En el quinto capítulo se presentan las discusiones, considerando los principales antecedentes de investigación, donde la metodología aplicada, las variables y la población de estudio han sido consideradas como factores filtro para el desarrollo del capítulo.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones que se desprenden de los resultados y discusión del presente estudio, enfocado de forma correspondiente las recomendaciones con los agentes participantes del estudio.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

Se ha realizado una revisión de investigaciones anteriores que han hecho referencia a las variables compromiso y desempeño aboral en diferentes campos laborales. A continuación, se citan los antecedentes de investigación más relevantes que se han realizado a nivel nacional e internacional.

1.1.1. Antecedentes Nacionales

El primer antecedente nacional, es la tesis presentada por Pacheco (2021), titulada *“Teletrabajo y productividad del trabajador de los principales operadores turísticos receptivos peruanos, 2019-2021”*. La metodología utilizada es cuantitativa, aplicada, no experimental, transeccional, correlacional-causal. La muestra está compuesta por menos de 50 unidades, los cuales son todos los operadores turísticos receptivos que han participado en las ferias turísticas acompañando a Promperú en el 2021, siendo estas ferias ITB Berlín y FITUR España; por otro lado, para recolectar la información se utilizó una encuesta, aplicando un cuestionario estructurado a los gerentes y/o líderes de los principales operadores turísticos receptivos peruanos. En la investigación se encontró que existe una correlación positiva moderada ($Rho = 0.672$) y una significancia positiva ($p = 0.000$) entre el teletrabajo y productividad del trabajador.

Durante el mismo periodo, la autora Alama (2021), en su investigación titulada *“Compromiso organizacional y desempeño laboral en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un Contact Center, Lima, 2020”*, cuyo enfoque de investigación es cuantitativo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, obtuvo

que las variables tienen una relación significativa y positiva ($Rho = 0.574$ y $p < 0.05$), considerando un tamaño de muestra de 200 colaboradores.

Asimismo, el artículo “*Compromiso organizacional y el desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica*”, presentado por los autores Estrada y Mamani (2020), de metodología no experimental, diseño descriptivo correlacional-transversal; y una muestra compuesta por 83 docentes en las Instituciones Educativas Urbanas del distrito de Las Piedras – Madre de Dios; para recolectar información se utilizó el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen adaptado en el Perú por Oscar Martín Rivera Carrascal y el cuestionario de desempeño docente. En el estudio se encontró que existe una relación fuerte, directa y significativa entre las variables compromiso organizacional y el desempeño docente ($Rho = 0,724$ $p = 0,000$). Se concluye que mientras los docentes presenten un mayor compromiso organizacional, se desempeñarán de mejor manera y viceversa.

En el mismo año, en la tesis presentada por Orbegoso (2020) titulada “*El engagement y el desempeño laboral en el personal del área de abastecimientos – Ilo de la empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, 2019*”. Se aplicó un diseño no experimental, observacional y transversal. La muestra se encontraba compuesta por 37 colaboradores de las diferentes secciones del área de abastecimientos Ilo de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, ubicado en ciudad de Ilo-Moquegua; por otro lado, para la medición del *Engagement* se utilizó el cuestionario planteado por Schaufeli S. G; asimismo para la medición del desempeño laboral se utilizó el cuestionario validado por Montoya Meza, para el análisis de cada ítem de los cuestionarios de las variables estudiadas se optó por utilizar las escalas “tipo Likert”. En el estudio se encontró que el nivel de *Engagement* de los colaboradores causa efectos positivos en los resultados de desempeño en sus labores, esto se evidenció

con el nivel de significancia encontrado, que al ser menor que 0.05 demuestra la relación entre ambas variables, asimismo, por medio de un R de 0.965 se demostró una correlación alta entre el desempeño laboral y el *engagement* y por medio de un R2 lineal de 0.932 se comprobó que la variable *Engagement* explica en un 93.2% el desempeño laboral.

Como último antecedente nacional, tenemos la tesis de los autores Guerrero y Véliz (2019) denominada *“Relación del compromiso y el desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora Aga Nestlé en la ciudad de Jaén”*. Para esta investigación se aplicó un diseño mixto y transversal. La muestra se encontraba compuesta por 19 trabajadores de la Distribuidora Aga Nestlé ubicada en la ciudad de Jaén perteneciente al departamento de Cajamarca – Perú; por otro lado, para la medición del compromiso y desempeño laboral se utilizó como técnica la encuesta (cuestionario) de tipo estructurada el cual estuvo conformado por veinte preguntas cerradas; y la entrevista de tipo semiestructurada por cinco preguntas abiertas. En el estudio se encontró que existe una correlación fuerte, directa y positiva (Rho = 0.645 y p valor 0.003) entre las variables.

1.1.2. Antecedentes Internacionales

El primer antecedente internacional, de los autores Zambrano & Zambrano (2022), en la investigación denominada *“Estudio de la carga laboral en modalidad teletrabajo y su efecto en el compromiso organizacional de la ESPAM MFL, 2020”*. Para esta investigación se aplicó un método analítico, con tamaño muestral de 75 docentes, se realizó una entrevista al director del área de talento humano y a los directores de las carreras Agroindustrias, Medio Ambiente, Administración Pública y Administración de Empresas, con esta información se pudo determinar los factores que inciden en la

carga laboral, tales como: distribución del tiempo, insatisfacción laboral, estrés, fatiga, adaptación a la TICS, entre otros. Además, el modelo Mayer y Allen, reveló el impacto y efecto del compromiso organizacional, siendo 27.24% de compromiso efectivo, el 18.89% compromiso de continuidad y el 25.15% en el compromiso normativo. Comprobando, que a pesar de las dificultades el compromiso de los evaluados hacia la ESPAM MFL, se mantiene, porque consideran que la institución cumple con sus obligaciones.

Asimismo, el artículo "*The Effect of Professional Development, Innovative Work and Work Commitment on Quality of Teacher Learning in Elementary Schools of Indonesia*" presentado por Siti, Bambang & Budi (2020), en la revista "Eurasian Journal of Educational Research". El objetivo era analizar el efecto del estilo de liderazgo y el compromiso de los empleados sobre el desempeño de los empleados en la sucursal del Banco BJB de Tangerang Sur; para lo cual aplicó un diseño de análisis descriptivo cuantitativo. La muestra se encontraba compuesta por 86 empleados, de los cuales 44% eran hombres y el 56% eran mujeres de la sucursal del Bank bjb South Tangerang City, Indonesia; por otro lado, el instrumento de investigación que utilizó es una escala de Likert de cuatro puntos, el cuestionario se distribuyó a los encuestados con ítems de las variables de desempeño (14 ítems), para la variable de estilo de liderazgo (19 ítems) y para la variable de compromiso de los empleados (15 ítems). En el estudio se encontró que existe un efecto directo y positivo entre la variable compromiso y rendimiento de los empleados ($r=0,592$; $p=0,00$).

Durante el mismo periodo, la autora Criollo (2020), en su investigación titulada "*El teletrabajo y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Grupo Sur Capacitación y Consultoría*". El estudio utilizado fue cuantitativo

y cualitativo. La muestra se encontraba compuesta por 38 funcionarios; se realizó un método de evaluación por *check list* para analizar un diagnóstico laboral a la organización con la ayuda de los directivos de la empresa. En el estudio se encontró que el teletrabajo si incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Grupo Sur Capacitación y Consultoría, luego de la evaluación estadística.

Como último antecedente internacional, tenemos el artículo de los autores Waseem y Mehmood (2019) nominada "*A study on the drivers of Employee Engagement and its relationship with Employee Performance*". Se aplicó un diseño no experimental; y se realizó un análisis de los datos recabados mediante modelos de ecuaciones estructurales. La muestra se encontraba compuesta por 189 profesores permanentes a tiempo completo pertenecientes a escuelas de negocios de Karachi, Pakistán; por otro lado, para la medición del compromiso se utilizó la Escala de Compromiso con el Trabajo de Utrecht (UWES) desarrollada por Schaufeli y Bakker (2004), en su formato original con 17 ítems en escala de Likert de siete puntos; mientras que para la medición del desempeño se adoptó la escala establecida por Lynch, Eisenberger y Armeli (1999), que consta de 16 ítems, de los cuales nueve y siete ítems evalúan las dimensiones del desempeño intra y extra rol, mediante una escala de Likert de cinco puntos. En el estudio se encontró que el compromiso de los empleados, en el lugar de trabajo, se relaciona positiva y significativamente con el desempeño autoevaluado intra-rol de los empleados ($r = 0.184$, $p < 0.01$), y de igual forma con el desempeño extra-rol ($r = 0.179$, $p < 0.01$).

1.2 Bases teóricas

1.2.1. *Engagement* o compromiso

El compromiso de los empleados es un término que es relativamente novedoso, con análisis iniciales por Khan (1990) quien lo define como la condición del empleado para mostrarse física, mental, emocional y cognitivamente atentos e involucrados en su rol dentro de la organización, dado que comprenden la importancia de sus resultados en el efecto general en la empresa.

Tijptono y Diana (2003) El compromiso del empleado incrementa la sensación de pertenencia y responsabilidad en la toma de decisión mediante el involucramiento del empleado directamente relacionado con el trabajo.

Para Cook (2008) el compromiso se caracteriza por la pasión que los trabajadores sienten por su empleo y la energía aplicada en la mejora continua de sí mismos para elevar los resultados de la organización y servir mejor a los clientes, contempla un mayor esfuerzo laboral basado en la voluntad y capacidad; consiste también en que el empleado se considera parte de la organización y actúa conforme a ello mostrando proactividad.

Dessler (2015), el compromiso se caracteriza por incrementar el desempeño del empleado hacia la mejora del desempeño organizacional.

Según el Consejo de Liderazgo Corporativo (CLC) citado por Siti, et al. (2018) el compromiso del empleado es la suma de las dimensiones involucramiento del empleado, esfuerzo de trabajo y deseo de mantenerse dentro de la organización

Siti, et al. (2018) plantean que el compromiso esta caracterizado por el involucramiento emocional, anímico y pertenencia hacia la organización y permite a

las empresas obtener desempeños más altos, obteniendo resultados que permiten incrementar el orgullo y placer por el trabajo de los colaboradores.

1.2.2. Modelos de evaluación del Compromiso Laboral

1.2.2.1 Modelo Gallup Q12.

Salanova y Schaufeli (2009) lo adaptan para el uso en español, este mide el compromiso (*Engagement*) mediante 12 preguntas, las cuales están diseñadas para evaluar información del colaborador con fines de toma de decisiones directivas. El formato se aplica en escala de Likert de 5 puntos, evaluando la percepción del trabajador frente a los recursos laborales.

1.2.2.2 Modelo Inventario de Bournout de Oldeburg – OLBI.

Adaptado por Álvarez, Carlotto y Maroco (2012) para su uso en español. Evalúa el síndrome de burnout mediante la contrastación de factores positivos y negativos, Agotamiento vs vigor, y Cinismo vs dedicación, componiendo dos dimensiones: El agotamiento emocional y el desapego al trabajo. Siendo que las alternativas positivas son una medición del compromiso, mientras que las puntuaciones bajas de los factores negativos son consideradas una referencia a un alto *engagement*. El formato incluye 16 preguntas en escala de Likert de 4 puntos.

1.2.2.3 *Engagement* Personal.

Cuestionario de 13 ítems planteado para la evaluación del compromiso a 3 niveles (Kahn 1990): Cognitivo, emocional y físico, por parte de los trabajadores con preguntas enfocadas en el análisis factorial.

1.2.2.4 *Utrecht Work Engagement Scale* – UWES.

Adaptada, validada y traducida al castellano por los autores Schaufeli, et al. (2002), evalúa 3 dimensiones: el vigor, la dedicación y la absorción. Es un instrumento ampliamente utilizado y adaptado que cuenta con alta confiabilidad de resultados. Está compuesto por 17 ítems, los cuales se dividen en 6 para evaluar la dimensión vigor, 5 para la dimensión dedicación y 6 para la absorción.

El UWES es el instrumento con mayor uso para la medición del compromiso en Latinoamérica, con adaptaciones específicas en países como Puerto Rico, Cuba, Chile y Colombia.

1.2.3. Dimensiones del Compromiso modelo UWES.

Las dimensiones del compromiso del modelo UWES en español son definidas por los autores Salanova y Schaufeli (2004) de la siguiente manera:

1.2.3.1 Vigor

Refiere los niveles de energía y resistencia mental elevados en el cumplimiento de la labor, así como el deseo de desarrollar un mayor esfuerzo laboral, ignorar o evitar la fatiga y persistir en la actividad asignada pese a las dificultades o complicaciones. Un empleado que presente un alto vigor en el UWES invierte una gran cantidad de energía en su trabajo, mientras una baja puntuación refiere una baja energía en el trabajo y las labores que tenga asignada. En el modelo UWES esta dimensión consta de 6 ítems para evaluar al colaborador.

1.2.3.2 Dedicación

Refiere al grado de importancia o significado que el colaborador le da al trabajo, basado en el entusiasmo por lo que hace y el orgullo de su posición en la empresa,

el alto reto percibido por el trabajo y la inspiración a nivel psicológico que le genera su actividad en la empresa. Una alta puntuación en esta dimensión contempla a un trabajador que percibe su labor como significativa, inspiradora y retadora; adicionando el factor entusiasmo y orgullo por sus labores. El modelo UWES evalúa la dedicación con 5 ítems.

1.2.3.3 Absorción

Refiere al sentimiento de felicidad durante su periodo laboral, a la dificultad de dejar de laborar debido a la situación placentera que tiene, por ende, percibe cualidades como que “el tiempo se pasa volando” y de “dejarse llevar por el trabajo”, reduciendo su percepción del entorno que pueda distraerlo. Una alta puntuación en esta dimensión según el modelo UWES refiere a que el empleado disfruta de su trabajo y esta intrínsecamente motivado, inmerso y concentrado. El modelo UWES evalúa esta dimensión con 6 ítems.

1.2.4. Desempeño Laboral

Mathis y Jackson (2011) definen el desempeño como el rendimiento determinado por la habilidad, motivación y factores medioambientales, el cual está relacionado directamente con el compromiso del empleado.

Mathis y Jackson (2011) plantean luego que el desempeño laboral es la combinación de habilidades, esfuerzos y oportunidades que pueden ser evaluadas del resultado del trabajo del colaborador; relacionado comúnmente con la calidad de los resultados, el tiempo de atención, el enfoque de trabajo, la eficiencia para completar las labores, así como la eficacia.

Mangkunegara (2017) por otra parte lo define como el resultado del trabajo evaluado en cantidad y calidad, de acuerdo con las responsabilidades y objetivos específicos de un trabajador.

1.2.5. Modelos de evaluación del Desempeño Laboral

1.2.5.1 Modelo de evaluación del desempeño de Lych, Eisenberg y Armerli (1999).

Modelo planteado para la evaluación en relación con el apoyo organizacional percibido (AOP) por los colaboradores. El modelo evalúa indirectamente el desempeño laboral al medir un bajo AOP relacionado con un alto desempeño laboral (relación negativa), mientras que un AOP elevado refleja un bajo desempeño laboral.

1.2.5.2 Modelo de Comparación por pares (Dressler 2015).

Citado por Mejía, et al. (2021), el modelo plantea una evaluación por partida doble, donde el empleado se autoevalúa en los indicadores de producto, calidad, conocimiento del trabajo, cooperación, comprensión de las situaciones, creatividad y capacidad de realización; en contraposición con una evaluación realizada por pares orientada a los mismos indicadores, pero adicionalmente genera una contrastación de promedios de evaluación.

1.2.5.3 Método de evaluación de incidentes críticos. López (2013).

El método plantea aspectos excepcionalmente negativos y positivos que conllevan a una evaluación simple compuesta por 12 ítems.

1.2.5.4 Método de las frases descriptivas (Chiavenato 2017).

Método que plantea una evaluación mediante 25 premisas planteadas a modo de pregunta a los trabajadores para su autoevaluación, donde responden planteamientos afirmativos o negativos.

1.2.5.5 Método de la evaluación del desempeño de Montoya (2016).

El método planteado por Montoya (2016) es uno de los más utilizados en las instituciones nacionales e internacionales como un método validado para la correcta evaluación de la autopercepción del desempeño. El método plantea la evaluación de 6 indicadores mediante 19 preguntas. El autor identificó un Alfa de Cronbach de 0.861 en la evaluación original del instrumento.

1.2.6. Indicadores del desempeño Modelo Montoya (2016)

1.2.6.1 Orientación a los resultados

Para Montoya (2016) la orientación a los resultados caracteriza a un colaborador que termina su trabajo oportunamente, que cumple adecuadamente las tareas encomendadas y que puede tolerar un volumen de trabajo adecuado para la mejora de competitividad de la empresa.

1.2.6.2 Calidad

La calidad según Montoya (2016) incluye en el desempeño laboral la capacidad de no cometer errores en el trabajo, hacer uso racional de los recursos asignados y a su disposición, además de no necesitar de supervisión constante para cumplir con lo anterior. El personal de calidad en su desempeño muestra profesionalismo, respeto y amabilidad en su trato.

1.2.6.3 Relaciones interpersonales

Desde el punto de vista empresarial, las relaciones interpersonales se entienden como la capacidad que tiene la persona de cooperar y trabajar con sus compañeros, estableciendo una meta a conseguir y organizando el trabajo diario para no entorpecer el desempeño profesional de otros. Todas las personas establecen numerosas relaciones a lo largo de su vida, con sus padres, amistades o compañeros de trabajo y estudio. A través de ellas intercambian formas de sentir y de ver la vida; también comparten necesidades, intereses y afectos. (Hanco, et al. 2021).

1.2.6.4 Iniciativa

Montoya (2016) plantea la dimensión iniciativa como la capacidad de mostrar nuevas ideas para la mejora de procesos y actividades, así como la aceptación de cambios aplicados sobre su puesto laboral. Agrega que el trabajador con iniciativa es capaz de anticipar las dificultades, por lo tanto, tiene una gran capacidad para resolver los problemas que se le presentan.

1.2.6.5 Trabajo en Equipo

El trabajo en equipo es considerando como el impacto más significativo de un equipo está en el hecho de alcanzar más cosas unidos que de manera individual. Otorga empoderamiento a cada uno de los miembros, eliminando los obstáculos que pueden impedirles hacer sus tareas correctamente. Promueve estructuras de trabajo más flexibles y con menos jerarquía (Indacochea et al., 2018)

1.2.6.6 Organización

Montoya (2016) define la organización como la capacidad de planificar las actividades asignadas al trabajador, así como de ejecutar sus actividades dentro de las normativas y procedimientos que se le han indicado en la empresa. Finalmente, la

organización del trabajador permite alcanzar sus metas asignadas de manera efectiva.

1.2.7. Call Center

Un *Call Center* es aquel que provee a la empresa de los elementos necesarios para, con un servicio centralizado vía telefónica, establezca relaciones de mutuo beneficio, con sus clientes, proveedores, etc. (Miranda, 2010). Donde agrega que esta unidad funcional pertenece a una empresa o puede ser una entidad aparte diseñada para manejar grandes volúmenes de llamadas telefónicas entrantes y salientes desde y hacia sus clientes, con el propósito de dar soporte a las operaciones cotidianas de la entidad.

Es una herramienta que se diseña y construye de manera específica para atender necesidad planteadas por las áreas comerciales y de atención al cliente. A los requerimientos y necesidades de esas áreas es necesario incorporar criterios de calidad, los que se traducen en requerimientos de equipamiento y recursos humanos, que definen o modelan el *Call Center*. (Sakata Ingenieros. 2006).

Según Da Silva (2020) un *Call Center* cuenta con las siguientes características: Ofrece servicio especializado en atención al cliente vía canal telefónico; gestiona un gran volumen de llamadas, tanto entrantes como salientes; resuelve inconvenientes, dudas y solicitudes de los clientes a través de tickets; construye relaciones gana-gana o de beneficio mutuo entre los clientes y la empresa; brinda soporte especializado en procesos y operaciones cotidianas; cuenta con personal especializado en atención telefónica, quienes desempeñan el cargo de teleoperadores; como canal de soporte, especialmente cuando es tercerizado, permite reducir costos en atención personalizada al cliente. Finalmente, este puede ser realizado a distancia, es decir,

puede tener el esquema de teleoperador desde casa. Esto se da, cuando el *Call Center* cuenta con la conectividad y tecnología para garantizar su correcto desempeño de forma remota.

1.2.8. Teleoperador

Un operador de *Call Center* maneja una gran responsabilidad en tu negocio porque son la primera línea de contacto con tus clientes. Es por eso por lo que nace la necesidad de conocer las principales características de un operador de *Call center*. De este modo, conocerás mejor cuál es el comportamiento del agente ante determinadas circunstancias durante una llamada. (Securitec, 2021).

Además, las características de este variarán de acuerdo con el área específica a atender, siendo las indispensables la tolerancia, capacidad de organización, amabilidad, empatía y capacidad comunicativa. Sin embargo, deberá mostrar capacidades de negociación y habilidades matemáticas; entusiasmo y carisma; o respuesta positiva ante el rechazo constante, dependiendo del área específica asignada (Securitec, 2021).

1.2.9. Decreto Supremo N°002-2018 TR

Reglamento de la Ley 30709, ley que prohíbe la discriminación remunerativa entre varones y mujeres

Artículo 6. Justificación de diferencias salariales.

6.1. Por excepción, los trabajadores pertenecientes a una misma categoría pueden percibir remuneraciones diferentes, cuando dichas diferencias se encuentren justificadas en criterios objetivos tales como la antigüedad, el desempeño, la negociación colectiva, la escasez de oferta de mano de obra calificada para un puesto

determinado, el costo de vida, la experiencia laboral, el perfil académico o educativo, el desempeño, el lugar de trabajo, entre otros.

6.2. Existe escasez de oferta de mano de obra calificada cuando objetivamente se demuestre que las calificaciones requeridas por un puesto de trabajo son escasas en el mercado.

6.3. Las diferencias de los ingresos totales generadas por la realización de trabajo en jornada reducida, en jornadas atípicas o a tiempo parcial no se consideran contrarias a lo previsto en la Ley o en el presente Reglamento.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas

Hipótesis general

- Existe una relación directa entre el compromiso y el desempeño laboral de los teleoperadores en los *Call Center* de Lima Metropolitana en el 2022.

Hipótesis específicas

- Existe una relación directa entre el vigor del compromiso y el desempeño laboral de los teleoperadores en los *Call Center* de Lima Metropolitana en el 2022.
- Existe una relación directa entre la absorción del compromiso y el desempeño laboral de los teleoperadores en los *Call Center* de Lima Metropolitana en el 2022.
- Existe una relación directa entre la dedicación del compromiso y el desempeño laboral de los teleoperadores en los *Call Center* de Lima Metropolitana en el 2022.

2.2 Variables y definición operacional

La variable independiente, compromiso, está definida según el modelo Utrecht Work *Engagement Surveys* en base a 3 dimensiones, el vigor, la dedicación y la absorción, las cuales permiten de manera efectiva cuantificar la variable.

Figura 1. Estructura de dimensiones de la variable 1



La variable 1 desempeño laboral, fue definida por el autor Montoya (2016) bajo 6 indicadores clave, la orientación a los resultados, la calidad de los resultados, las relaciones interpersonales, la iniciativa, el trabajo en equipo y la organización.

Figura 2. Estructura de Indicadores de la variable 2



CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es cuantitativa, porque se midieron dos variables y se hizo uso de la estadística para dicha medición. Mejía (2005) manifiesta que la investigación cuantitativa se realiza cuando el investigador “mide las variables y expresa los resultados de la medición en valores numéricos”.

3.1.2. Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es no experimental, porque no se han manipulado las variables. Hernández et al., (2014) afirma que “en la investigación no experimental las variables ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos”.

La investigación es transversal y retrospectiva, porque la investigación se lleva a cabo durante un determinado periodo de tiempo; al definir los diseños transversal Hernández et al., (2014) afirma que “se recolectan datos en un solo momento, en un único tiempo”. Asimismo, el estudio retrospectivo “es cuando el fenómeno a ser estudiado muestra un efecto en el presente y se busca la causa en el pasado”.

3.2 Diseño muestral

3.2.1. Población

La población para evaluar está compuesta por los teleoperadores de *Call Center* de Lima Metropolitana, la cual asciende a un valor superior a las 10,000 unidades.

3.2.1.1. Población Accesible

Según Hernández, et al. (2014) “la muestra se elige de acuerdo con la conveniencia de investigador, le permite elegir de manera arbitraria cuántos participantes puede haber en el estudio.” Para la determinación de la población accesible se utilizó el principio de conveniencia de elección de la población, siendo esta principalmente ligada a la capacidad de encuestar del investigador y la disponibilidad de recursos para el desplazamiento, además del acceso a información a los teleoperadores de las siguientes empresas:

- Atento.
- GSS.
- WebHelp.
- Konecta.
- Fortel.

3.2.1.2. Población objetivo

La población objetivo se considera entonces, dentro de un valor de 1,000 unidades muestrales las cuales deben poseer las siguientes características de inclusión:

Criterios de inclusión de la población de estudio.

- Sexo: hombre y mujer.
- Edades comprendidas entre los 21 y 30 años.
- Con experiencia en atención al cliente por teléfono/Call Center de 1 año.

3.2.2. Muestra

Para la determinación de la muestra, se aplicó un método estadístico sometiendo a la población a un margen de error permitido (Alfa = 0.05) y una probabilidad de identificación de la muestra del 50%, considerando una muestra de tamaño superior a las 1,000 unidades muestrales.

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \times P \times Q \times N}{E^2 \times (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 \times P \times Q}$$

Siendo:

$$Z(0.975) = 1.95996$$

$$Z^2 = 3.841458821$$

$$N = 1000$$

$$N-1 = 999$$

$$P = 0.5$$

$$Q = 0.5$$

$$E = 0.05$$

$$E^2 = 0.0025$$

- Dando como resultado que la muestra aleatoria debe tener un total de 278 teleoperadores de los *Call Center* en Lima Metropolitana.

3.3 Técnicas de recolección de datos

a) Instrumentos de recolección de datos:

La presente investigación cuenta con dos instrumentos de recolección de datos, el primero es el cuestionario UWES, validado por Salanova y Schaufeli (2004) para Latinoamérica en el idioma español, el cual mide el compromiso con un total de 17 ítems. El segundo instrumento es la escala de medición del desempeño laboral

planteada por Montoya (2016), el cual identifica 6 indicadores del desempeño laboral con un total de 21 ítems. Ambos instrumentos se plantean en escala de Likert.

Se procedió a realizar una encuesta mediante la plataforma *Google Forms* (Ver anexo 4), la cual se promovió mediante contactos de las empresas mencionadas en el apartado 3.2 por medios electrónicos.

Se evaluó durante el periodo de 30 días las respuestas recopiladas hasta alcanzar el número de 278 encuestados.

3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de información se plantea el traslado de la matriz de datos a un software estadístico como lo es el IBM SPSS 28, donde se aplican las técnicas de evaluación de confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach; así como las pruebas de normalidad de datos para definir el coeficiente de correlación a utilizarse. La comprobación de hipótesis se realiza mediante el uso de la prueba de T, comparando el valor T de los resultados estadísticos de correlación con el valor T respectivo para el número de la muestra y la confianza estadística planteada en la presente investigación.

3.5 Validez y Confiabilidad del instrumento

3.5.1. Validez del instrumento.

Vara, A. (2012) describe el proceso como la validación del contenido de la escala de la variable diseñada para los propósitos del estudio. Asimismo, permite que los expertos señalen los ítems más representativos que constituyen el instrumento evaluado.

Tabla 1*Validez de los instrumentos por los juicios de expertos.*

Experto	Cargo	Resultados
Fairlie Frisancho Ebor	Docente USMP	Aplicable
Laos López José Enrique	Docente USMP	Aplicable
Figuroa Maldonado, Alexander	Docente USMP	Aplicable

Para la validez de los instrumentos se presentó a tres docentes de la Universidad San Martín de Porres con el objetivo de evaluar la suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, ante lo cual los expertos determinaron que el instrumento de recolección de datos es aplicable.

3.5.2. Confiabilidad del instrumento.

Para la evaluación de la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach en el software estadístico IBM SPSS 28, y se calificó en base a lo determinado por Hernández Sampieri, et al. (2016): [0.600;0.700> aceptable; [0.700;0.800> Bueno; [0.800;0.900> Muy bueno; y <0.900 Excelente].

Tabla 2*Evaluación de coeficiente alfa de Cronbach del instrumento*

Var. /Dim.	Alfa de Cronbach	Numero de ítems	Calificación
V.I: Compromiso	0.929	17	Excelente
V.I. D1 Vigor	0.795	6	Bueno
V.I. D2 Absorción	0.904	5	Excelente
V.I. D1 Dedicación	0.787	6	Bueno
V.D: Desempeño Laboral	0.922	21	Excelente

La variable independiente, compromiso, obtuvo una calificación de alfa de Cronbach de Excelente, mientras que sus dimensiones alcanzaron el nivel de bueno hasta

excelente, brindando confiabilidad total al cuestionario de la variable independiente. En el caso de la variable dependiente, la evaluación total realizada proyecta un resultado excelente con un valor 0.922 para el Alfa de Cronbach.

3.6 Aspectos éticos

El presente trabajo, se ha basado en un profundo trabajo de investigación, donde se ha recopilado información de diferentes tipos de fuentes, iniciando por las recopilaciones de datos y de información las cuales fueron brindadas por los colaboradores de la empresa en análisis.

Asimismo, se investigó de otras fuentes de información, tales como libros, revistas y artículos, que dieron forma al marco teórico y a las bases teóricas, por ello que, demostrando el aspecto ético que me rodeo como estudiante, se han plasmado las fuentes de información utilizadas para fortalecer esta investigación.

Con respecto a los datos que se recopilarán en el trabajo de campo, serán brindados por personal de confianza de la organización y de primera mano, de manera que la investigación será confiable.

Con el pasar de la investigación podremos ir percibiendo que, para entender la relación y relevancia entre las dos variables de estudio, se debe recopilar mucha información y diferentes fuentes, a la vez, la investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Los resultados de la investigación basados en las encuestas aplicadas son presentados en tablas de acumulación de datos para su ágil interpretación, iniciando con la descripción de la muestra encuestada, pasando por los datos descriptivos y finalizando con el análisis estadístico de correlación, el cual permite realizar la contrastación de hipótesis de investigación.

4.1 Descripción de la muestra

Tabla 3

Evaluación de coeficiente alfa de Cronbach del instrumento

Datos	Conteo (f)	Porcentaje (h)
Género		
Masculino	184	65.7%
Femenino	94	34.3%
Edad		
De 21 a 25 años	89	32.0%
De 26 a 30 años	104	37.4%
Más de 30 años	85	30.6%
Educación		
Secundaria	135	48.5%
Técnico en curso	93	33.5%
Técnico o superior en curso	50	18.0%
Tiempo en el cargo		
de 3 a 6 meses	101	36.1%
de 6 a 12 meses	59	21.1%
entre 1 y 2 años	45	16.1%
más de 2 años	25	8.9%
Menos de 3 meses	47	16.8%
N = 278		

En la siguiente tabla se presentan los datos básicos de los encuestados divididos entre el género, edad, educación y tiempo de cargo.

- En relación al género se tiene una población mayoritariamente masculina, asimismo, tener en cuenta respecto a la edad el 60.4% de los encuestados no supera los 30 años, esto quiere decir, que es una población joven en este rubro.
- Luego, tenemos en la tabla como tercer nivel educativo con un 48.5% de los encuestados que solo han culminado la secundaria, lo que evidencia que ninguna unidad muestral tiene conocimiento de nivel superior culminado.
- Finalmente, se tiene que el tiempo de cargo, en el cual el más destacado con un 74% de los teleoperadores no supera un año de trabajo en los *Call Center*, ello evidencia que existe un nivel de rotación de personal en tipo de empresas.

4.2 Resultados descriptivos de la investigación

Tabla 4

Análisis descriptivo de las variables y dimensiones

Variables	Descriptivos			
	Media	Desv. estándar	Mínimo	Máximo
Compromiso	3.7452	0.70251	2.48	4.94
Vigor	3.5959	0.73844	2.17	5.00
Dedicación	3.8748	0.87526	2.20	5.00
Absorción	3.7572	0.67970	2.17	5.00
Desempeño Laboral	3.9101	0.57494	2.57	4.86

N = 278

La Tabla 4 muestra que la variable desempeño laboral posee una valoración positiva (M=3.91; Ds=0.57), mientras que la variable compromiso posee una valoración también positiva pero inferior a la anterior (M=3.74; Ds=0.70), esta variable estuvo compuesta por las dimensiones vigor, dedicación y absorción, de las cuales la

dedicación es la dimensión más valorada ($M=3.87$; $Ds=0.87$), mientras que la dimensión vigor es la menos valorada ($M=3.59$; $Ds=0.74$).

4.3 Pruebas de Normalidad Kolmogórov-Smirnov

Para la elección del coeficiente de correlación adecuado a las variables en base a la normalidad de las mismas se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, la cual permite identificar la distribución de las mismas; el resultado de la prueba al ubicarse con una significancia inferior al nivel 0.05 se puede interpretar que no existe distribución normal en las variables y dimensiones, por lo que se determina el uso de la prueba Rho de Spearman para la contrastación de hipótesis de investigación, al ser una prueba no paramétrica. (Tabla 5)

Tabla 5

Pruebas de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso	0.096	271	<0.001
Vigor	0.125	271	<0.001
Dedicación	0.139	271	<0.001
Absorción	0.087	271	<0.001
Desempeño Laboral	0.079	271	<0.001

4.4 Análisis de correlación

Las variables y dimensiones que son objeto de análisis en la presente investigación cuentan con una distribución de datos de tipo no normal, por lo que se designó el uso del coeficiente de correlación de Spearman, además, dada la distribución de los objetivos generales y específicos se plantea la presentación de los resultados de correlación en una tabla resumen (Tabla 6) en la cual se puede observar que existe una correlación positiva y significativa entre el desempeño laboral y el compromiso

laboral ($Rho=0.640$; $p<0.01$), así como con sus dimensiones, por lo que se puede proceder a realizar la prueba de contrastación de hipótesis.

Tabla 6

Correlación entre las variables y dimensiones

			Vigor	Dedicación	Absorción	Compromiso
Rho Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	0.530**	0.637**	0.614**	0.640**
		Sig. (bilateral)	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

4.5 Contrastación de hipótesis

La contrastación de hipótesis se desarrolla en base a la prueba de significancia, la cual debe ser inferior al nivel 0.05 establecido como margen de confianza en la presente investigación.

4.5.1. Contrastación de Hipótesis General

Para la hipótesis general se establece la siguiente regla de decisión con una hipótesis nula y la hipótesis de investigación:

H0: No existe una relación directa entre el compromiso y el desempeño laboral de los teleoperadores en los *Call Center* de Lima Metropolitana en el 2022.

H1: Existe una relación directa entre el compromiso y el desempeño laboral de los teleoperadores en los *Call Center* de Lima Metropolitana en el 2022.

Con una correlación de $Rho=0.640$ y una significancia (p valor) inferior al nivel 0.001, el cual cumple con ser inferior al nivel 0.05 de significancia se procede a rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis general por lo que se confirma que existe una

relación directa de intensidad media entre las variables compromiso y desempeño laboral de los teleoperadores en los *Call Center* de Lima Metropolitana en el 2022.

4.5.2. Contrastación de Hipótesis específica 1

H0: No existe una relación directa entre el vigor del compromiso y el desempeño laboral de los teleoperadores en los *Call Center* de Lima Metropolitana en el 2022.

H1: Existe una relación directa entre el vigor del compromiso y el desempeño laboral de los teleoperadores en los *Call Center* de Lima Metropolitana en el 2022.

Con una correlación de $Rho=0.530$ y una significancia (p valor) inferior al nivel 0.001, el cual cumple con ser inferior al nivel 0.05 de significancia se procede a rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis específica 1 por lo que se confirma que existe una relación directa de intensidad media entre la dimensión vigor del compromiso y la variable desempeño laboral de los teleoperadores en los *Call Center* de Lima Metropolitana en el 2022.

4.5.3. Contrastación de Hipótesis específica 2

H0: No existe una relación directa entre la absorción del compromiso y el desempeño laboral de los teleoperadores en los *Call Center* de Lima Metropolitana en el 2022.

H1: Existe una relación directa entre la absorción del compromiso y el desempeño laboral de los teleoperadores en los *Call Center* de Lima Metropolitana en el 2022.

Con una correlación de $Rho=0.637$ y una significancia (p valor) inferior al nivel 0.001, el cual cumple con ser inferior al nivel 0.05 de significancia se procede a rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis específica 2 por lo que se confirma que existe una relación directa de intensidad media entre la dimensión dedicación del

compromiso y la variable desempeño laboral de los teleoperadores en los *Call Center* de Lima Metropolitana en el 2022.

4.5.4. Contrastación de Hipótesis específica 3

H0: No existe una relación directa entre la dedicación del compromiso y el desempeño laboral de los teleoperadores en los *Call Center* de Lima Metropolitana en el 2022.

H1: Existe una relación directa entre la dedicación del compromiso y el desempeño laboral de los teleoperadores en los *Call Center* de Lima Metropolitana en el 2022.

Con una correlación de $Rho=0.614$ y una significancia (p valor) inferior al nivel 0.001, el cual cumple con ser inferior al nivel 0.05 de significancia se procede a rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis específica 3 por lo que se confirma que existe una relación directa de intensidad media entre la dimensión absorción del compromiso y la variable desempeño laboral de los teleoperadores en los *Call Center* de Lima Metropolitana en el 2022.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

- Los resultados de la presente investigación de las variables compromiso y desempeño laboral de los teleoperadores en los *Call Center* de Lima Metropolitana tienen un $Rho = 0.640$, lo que indica que existe una relación positiva y significativa esto implica que un cambio negativo en el compromiso del teleoperador afectaría directamente su desempeño laboral en su puesto de trabajo. Asimismo, una mejoría en el compromiso aumentaría el desempeño laboral del teleoperador.
- La presente investigación concuerda con los resultados nacionales, los cuales evidencian que existe una relación positiva, directa y significativa entre las variables compromiso y desempeño laboral, teniendo en cuenta que son estudios realizados en sectores laborales distintos y ubicaciones geográficas diferentes.
- Particularmente, la investigación realizada guarda similitud con respecto a lo expuesto por autores nacionales, quienes evaluaron a encuestados pertenecientes al mismo rubro laboral (*Contact Center* de Lima), determinaron que la correlación que existe entre el compromiso y el desempeño laboral es de intensidad media y significativa, considerando un tamaño de muestra similar a la presente investigación (200 y 278 encuestados). Esto evidencia que, aún durante el periodo marcado por la pandemia y el cambio en la forma y lugar de trabajo, el teleoperador mantiene un desempeño moderado-alto con respecto a las funciones diarias desarrolladas.

CONCLUSIONES

- El compromiso y desempeño laboral de los teleoperadores en los *Call Center* de Lima Metropolitana, se encuentran relacionados de forma directa y significativa, con una intensidad de nivel medio, es decir, que a mayor compromiso se espera un mayor desempeño laboral de los teleoperadores.
- El vigor es la dimensión del compromiso que tiene una menor correlación con la variable desempeño laboral, lo que permite interpretar que los teleoperadores poseen un nivel de energía media durante sus horas laborales y la realización de sus funciones diarias.
- La absorción es la segunda dimensión que tiene una mayor relación con el desempeño laboral, lo cual evidencia que los teleoperadores poseen un sentimiento de comodidad, disfrute y concentración en el desarrollo de sus actividades.
- La dedicación es la dimensión que mayor influencia tiene en la variable desempeño laboral, esto quiere decir, que el grado de importancia que el teleoperador le da a su trabajo es significativo y que manifiesta un sentimiento inspirador y entusiasta.

RECOMENDACIONES

- Respecto a la variable desempeño laboral, se sugiere complementar con una investigación en base a indicadores cuantitativos que evalúen el desempeño laboral de forma externa, puesto que, actualmente los modelos de evaluación están enfocados en una autopercepción del encuestado. Esta sugerencia permitirá al empleador seleccionar herramientas para mejorar el desempeño del teleoperador como: brindar capacitaciones e incentivos económicos.
- Asimismo, se plantea una evaluación del clima laboral como variable interviniente, ya que, en la actualidad, diferentes estudios examinan esta variable para mejorar el ambiente del trabajo, por lo tanto, aumenta el desempeño del trabajador.
- Finalmente, para mejorar la implicancia de la dimensión “vigor” sobre el desempeño laboral, se sugiere que el empleador brinde charlas sobre el cuidado de la salud mental y física, como: realizar chequeos generales, ejercicios cardiovasculares, actividades recreativas, entre otros.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alama, L. (2021) Compromiso organizacional y desempeño laboral en el contexto del teletrabajo en colaboradores de un contact center, Lima, 2020. Recuperado desde: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73870/Alama_CL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez Salomon, A. (2021) Impacto De La Covid-19 En El Vínculo Laboral De Los Agentes De Costamar Travel Oficina Alcanfores, 2020. Tesis de grado, Universidad de San Martín de Porres. Lima Perú. Recuperado desde: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/8183>
- Alvarés, S. y Peña, J. (2016) Adaptación del Utrecht Work Engagement Scale – UWES en profesores universitarios de Villavicencio. Tesis de grado. Universidad Cooperativa de Colombia, Villavicencio – Colombia. Recuperado desde: <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/12393>
- Álvarez, J., Carlotto, M. S. y Marôco, J. (2012). *Oldenburg Burnout Inventory-student version: cultural adaptation and validation into Portuguese. Psicologia: Reflexão e Crítica*, 25(4), 709-718. <https://doi.org/10.1590/S0102-79722012000400010>
- Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos: El capital humano en las organizaciones. McGraw-Hill
- Cook, S. (2008). The Essential Guide to employee engagement. London and Philadelphia: Kogan Page. Obtenido desde <http://static1.squarespace.com/static/56f2d2fb7da24f19b3efc0c9/t/57500c98859fd0c514252a03/1464863897659/The+Essential+Guide+to+Employee+Engagement,+Cook.pdf>.
- Da Silva, D. (2020) Funciones de un teleoperador: lo que necesitas saber para trabajar en un call center. Zendesk Blog. Recuperado el 10 de octubre de 2022 desde: <https://www.zendesk.com.mx/blog/funciones-teleoperador>

- Dessler, G. (2015). Human Resource Management. (14 ed.) Editorial: Pearson. Recuperado el 7 de julio de 2022 desde: <https://baixardoc.com/documents/human-resource-management-14th-ed-gary-dessler--5dc1dc1554416>
- Gómez, O. (2005) Contabilidad de costos (5ta ed.) Editorial Mc Graw Hill. Recuperado desde: <https://www.academia.edu/44608095>
- Gonzales, F., Lopez, T. y Sanchez (2020). INFLUENCIA DE VARIABLES PERSONALES EN LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZATIVO: ESTUDIO DE CASO EN EL SECTOR HOTELERO DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA (ESPAÑA). Recuperado desde: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31866/1/PROYECTO%20JOSSELYN%20CRIOLLO.pdf>
- Hanco, M., Carpio Maraza, Amira, Laura Castillo, Zoraima Julieta, & Flores Mamani, Emilio. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción*, 12(3), 186-194. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Indacochea, B., Porraspita, D. y Indacochea, B. (2018). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. *Revista de La Construcción*, IX(2), 45-62. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Kahn, W.A. (1990) 'Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work', *Academy of Management Journal*, Vol 33, pp692-724
- López Carrillo, J. M. (2013). Análisis comparativo de evaluación de desempeño. Repositorio institucional uasb-digital.
- Lynch, PD, Eisenberger, R. y Armeli, S. (1999). Apoyo organizacional percibido: Desempeño inferior versus superior por parte de los empleados cautelosos. *Revista de Psicología Aplicada*, 84 (4), 467–483. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.84.4.467>
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Gestión de Recursos Humanos de la Empresa*. (14 ed). Bandung: Editorial Rosda.

Mathis, R.L. y Jackson, J.H. (2011), Human Resource Management, South-Western Cengage Learning, Mason, OH

Mejía-Herrera, E., Soto Bernal, P. N., Cortés Pacheco, J. D. y Vargas Peralta, F. L. (2021). Modelo para la evaluación del desempeño laboral (Generación de contenidos impresos N.º 18). Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia. doi: <https://doi.org/10.16925/gcnc.21>

Miranda, C. (2010) ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CALL CENTER ORIENTADO A LA COMERCIALIZACIÓN DE PAQUETES TURÍSTICOS PARA AGENCIAS DE VIAJES DE LA CIUDAD DE QUITO. Tesis de grado. Escuela Politécnica nacional de Ecuador. Quíto - Ecuador. REcuperado desde: <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/1199/1/CD-2638.pdf>

Montoya, D. (2016) Relación Entre El Clima Organizacional Y La Evaluación Del Desempeño Del Personal En Una Empresa De Servicios Turísticos: Caso Pts Perú 2015. Tesis magistral en relaciones laborales. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú. Recuperado desde: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/7490>

Pacheco, L. (2021) Teletrabajo y productividad del trabajador de los principales operadores turísticos receptivos peruanos, 2019-2021. Recuperado desde repositorio:https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17193/Pacheco_pl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Polimeni, Farozzi, Adelberg y Kole (1998). Contabilidad de Costos (3ra ed.) . Editorial Mc Graw Hill. Recuperado desde: <http://fullseguridad.net/wp-content/uploads/2017/01/Contabilidad-de-costos-3ra-Edici%C3%B3n-Ralph-S.-Polimeni.pdf>

Rojas, M. y Cruz, E. (2021) Relación entre el engagement y el desempeño laboral en la empresa Andoriña Tours S.R.L. Arequipa, 2019. [Tesis de grado. Uinversidad Tecnológica del Perú] https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5460/M.Rojas_E.Cruz_Trabajo_de_Suficiencia_Profesional_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sakata Ingeniería (2006), Equipamiento de un Call Center, Tomo 1.

Salanova, M. y Schaufeli, W. B. (2004). El Engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. Estudios financieros. Revista de trabajo y seguridad social: Comentarios, casos prácticos: recursos humanos, (261), 109-138. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/46650776_El_engagement_de_los_empleados_Un_reto_emergente_para_la_direccion_de_los_recursos_humanos

Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J. y Grau, R. (2000). Desde el "burnout" al "Engagement". ¿Una nueva perspectiva? Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 16(2), 117-34.

Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V. y Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. Journal of Happiness studies, 3(1), 71-92. Recuperado de <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/178.pdf>

Secutirec (2021) El operador de call center. Recuperado el 9 de octubre de 2022 desde: <https://www.securitec.pe/blog/caracteristicas-operador-call-center/>

Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). Total quality management. Yogyakarta. Andi Publisher.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones /Indicadores
<p>¿En qué medida el compromiso se relaciona con el desempeño laboral de los teleoperadores en los Call Center de Lima Metropolitana en el año 2022?</p>	<p>Establecer en qué medida el compromiso se relaciona con el desempeño laboral de los teleoperadores en los Call Center de Lima Metropolitana en el año 2022.</p>	<p>Existe una relación directa entre el compromiso y el desempeño laboral de los teleoperadores en los Call Center de Lima Metropolitana en el año 2022.</p>	<p>Variable 1 Compromiso</p> <p>Variable 2 Desempeño</p>	<p>Dimensiones Vigor. Absorción. Dedicación.</p> <p>Indicadores Orientación de resultados. Calidad. Relaciones Interpersonales. Iniciativa. Trabajo en Equipo. Organización.</p> <p>de</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Cuantitativo • Alcance: Correlacional • Diseño: No experimental • Unidad de investigación: Trabajador de un Call Center en Lima Metropolitana.

Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Dimensiones	Indicadores	Fuentes de Información
¿En qué medida el vigor del compromiso se relaciona con el desempeño laboral de los teleoperadores en los Call Center de Lima Metropolitana en el 2022?	Establecer en qué medida el vigor del compromiso se relaciona con el desempeño laboral de los teleoperadores en los Call Center de Lima Metropolitana en el 2022.	Existe una relación directa entre el vigor del compromiso y el desempeño laboral de los teleoperadores en los Call Center de Lima Metropolitana en el 2022.	V1D1: Vigor V2: Desempeño	Vigor. Orientación de resultados. Calidad. Relaciones Interpersonales. Iniciativa. Trabajo en Equipo. Organización.	
¿En qué medida la absorción del compromiso se relaciona con el desempeño laboral de los teleoperadores en los Call Center de Lima Metropolitana en el 2022?	Establecer en qué medida la absorción del compromiso se relaciona con el desempeño laboral de los teleoperadores en los Call Center de Lima Metropolitana en el 2022.	Existe una relación directa entre la absorción del compromiso y el desempeño laboral de los teleoperadores en los Call Center de Lima Metropolitana en el 2022.	V1D2: Absorción V2: Desempeño	Absorción Orientación de resultados. Calidad. Relaciones Interpersonales. Iniciativa. Trabajo en Equipo. Organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión Documental (Libros, Tesis, Revistas, Papers, Artículos Científicos) • Cuestionario estructurado en Escala de Likert.
¿En qué medida la dedicación del compromiso se relaciona con el desempeño laboral de los teleoperadores en los Call Center de Lima Metropolitana en el 2022?	Establecer en qué medida la dedicación del compromiso se relaciona con el desempeño laboral de los teleoperadores en los Call Center de Lima Metropolitana en el 2022.	Existe una relación directa entre la dedicación del compromiso y el desempeño laboral de los teleoperadores en los Call Center de Lima Metropolitana en el 2022.	V1D3: Dedicación V2: Desempeño	Dedicación Orientación de resultados. Calidad. Relaciones Interpersonales. Iniciativa. Trabajo en Equipo. Organización.	

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla N.ª 7
Operacionalización de la variable 1

Variable: Compromiso		
Definición conceptual: Es la capacidad de comprometerse en el trabajo realizado, evaluado mediante las dimensiones del cuestionario “Utrecht Work Engagement Surveys” (UWES).		
Instrumento: Cuestionario		Técnica: Encuesta
Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento
Vigor	Vigor	Me siento lleno de energía en el trabajo. Realizo las atenciones telefónicas con vigor. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar. Puedo continuar atendiendo llamadas durante largos periodos de tiempos. Soy persistente en mi trabajo. Continúo trabajando sin perder motivación pese a que las atenciones no sean exitosas.
Dedicación	Dedicación	Mi labor en el Call Center tiene sentido y propósito. Me siento entusiasmado de trabajar en el Call Center. Me inspira trabajar en el Call Center. Estoy orgulloso del trabajo que realizo. El trabajo en el Call Center es retador.
Absorción	Absorción	El tiempo vuela cuando estoy trabajando. Cuando estoy en el Call Center olvido lo que sucede alrededor mío. Soy feliz cuando el trabajo capta toda mi atención. Me concentro totalmente cuando estoy trabajando. Me dejo llevar por la rutina del trabajo. Me es difícil desconectarme del trabajo.

Tabla N.ª 8
Operacionalización de la variable 2

Variable: Desempeño Laboral		
Definición conceptual: Evalúa las características que se relacionan con el adecuado desempeño de las funciones del trabajador, mediante los indicadores propuestos por Montoya (2016).		
Instrumento: Cuestionario		Técnica: Encuesta
Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento
S/D	Orientación de Resultados	Termina su asignación diaria de trabajo oportunamente. Cumple adecuadamente con las tareas que se le puedan encomendar. El volumen de atenciones que realiza es adecuado.
	Calidad	No comete errores en el proceso de atención en el Call Center. Hace un uso racional de los recursos que se le asignan. No requiere supervisión constante. Se muestra profesional en su puesto de trabajo. Muestra respeto y amabilidad en el trato a los clientes durante la atención.
	Relaciones Interpersonales	Es cortés sus compañeros de trabajo. Brinda una adecuada orientación a los clientes. Evita conflictos dentro del equipo de trabajo.
	Iniciativa	Plantea nuevas ideas para la mejora de procesos de atención. Se muestra asequible al cambio. Se anticipa a las dificultades. Posee gran capacidad para la resolución de problemas.
	Trabajo en Equipo	Muestra aptitud para la integración al equipo Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo. Colabora con el resto de su equipo para el logro de objetivos.
	Organización	Planifica sus actividades diarias en el Call Center. Atiende las llamadas según los procedimientos establecidos. Se preocupa por el logro de objetivos y metas.

ANEXO 3: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (<input checked="" type="checkbox"/>) Externo (<input type="checkbox"/>) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	FIGUEROA MALDONADO, ALEXANDER
Sexo:	Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer (<input type="checkbox"/>)
Profesión:	ING. ELECTRÓNICO. MBA.
Grado académico	Licenciado (<input type="checkbox"/>) Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (<input type="checkbox"/>) De 11 a 15 (<input type="checkbox"/>) De 16 a 20 (<input type="checkbox"/>) De 21 a más (<input checked="" type="checkbox"/>)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
Nº 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 (<input type="checkbox"/>) Por correo electrónico (<input type="checkbox"/>)



.....

Firma Validador Experto

FORMATO DE VALIDACIÓN

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

TABLA N.º 1

Variable 1

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO EN ESCALA DE LIKERT					
Autor del Instrumento	Schaufeli y Salanova (2004). Adaptado.					
Variable 1: Variable Independiente	Compromiso					
Definición Conceptual:	Es el nivel de compromiso que los trabajadores tienen con el centro de trabajo evaluado mediante el vigor, la absorción y la dedicación al trabajo.					
Población:	Trabajadores de Call Centers en Lima Metropolitana.					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Vigor						
Vigor	Me siento lleno de energía en el trabajo.	4	4	4	4	
	Realizo las atenciones telefónicas con vigor.	4	4	4	4	
	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.	4	4	4	4	
	Puedo continuar atendiendo llamadas durante largos periodos de tiempos.	4	4	4	4	
	Soy persistente en mi trabajo.	4	4	4	4	
	Continúo trabajando sin perder motivación pese a que las atenciones no sean exitosas.	4	4	4	4	
Dedicación						
Dedicación	Mi labor en el Call Center tiene sentido y propósito.	4	4	4	4	
	Me siento entusiasmado de trabajar en el Call Center.	4	4	4	4	

	Me inspira trabajar en el Call Center.	4	4	4	4	
	Estoy orgulloso del trabajo que realizo.	4	4	4	4	
	El trabajo en el Call Center es retador.	4	4	4	4	
Absorción						
Absorción	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.	4	4	4	4	
	Cuando estoy en el Call Center olvido lo que sucede alrededor mío.	4	4	4	4	
	Soy feliz cuando el trabajo capta toda mi atención.	4	4	4	4	
	Me concentro totalmente cuando estoy trabajando.	4	4	4	4	
	Me dejo llevar por la rutina del trabajo.	4	4	4	4	
	Me es difícil desconectarme del trabajo.	4	4	4	4	

TABLA N.º 2
VARIABLE 2

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO EN ESCALA DE LIKERT					
Autor del Instrumento	Montoya (2016). Adaptado.					
Variable 1: Variable Independiente	Desempeño Laboral.					
Definición Conceptual:	Es el desempeño laboral que los trabajadores tienen con el centro de trabajo.					
Población:	Trabajadores de Call Centers en Lima Metropolitana.					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Orientación de Resultados	Termina su asignación diaria de trabajo oportunamente.	4	4	4	4	
	Cumple adecuadamente con las tareas que se le puedan encomendar.	4	4	4	4	
	El volumen de atenciones que realiza es adecuado.	4	4	4	4	
Calidad	No comete errores en el proceso de atención en el Call Center.	4	4	4	4	
	Hace un uso racional de los recursos que se le asignan.	4	4	4	4	
	No requiere supervisión constante.	4	4	4	4	
	Se muestra profesional en su puesto de trabajo.	4	4	4	4	
Relaciones Interpersonales	Es cortés sus compañeros de trabajo.	4	4	4	4	
	Brinda una adecuada orientación a los clientes.	4	4	4	4	
	Evita conflictos dentro del equipo de trabajo.	4	4	4	4	

Iniciativa	Plantea nuevas ideas para la mejora de procesos de atención.	4	4	4	4	
	Se muestra asequible al cambio.	4	4	4	4	
	Se anticipa a las dificultades.	4	4	4	4	
	Posee gran capacidad para la resolución de problemas.	4	4	4	4	
Trabajo en Equipo	Muestra aptitud para la integración al equipo.	4	4	4	4	
	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.	4	4	4	4	
	Colabora con el resto de su equipo para el logro de objetivos.	4	4	4	4	
Organización	Planifica sus actividades diarias en el Call Center.	4	4	4	4	
	Atiende las llamadas según los procedimientos establecidos.	4	4	4	4	
	Se preocupa por el logro de objetivos y metas.	4	4	4	4	

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (<input checked="" type="checkbox"/>) Externo (<input type="checkbox"/>) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	LAOS LÓPEZ JOSÉ ENRIQUE
Sexo:	Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer (<input type="checkbox"/>)
Profesión:	
Grado académico	Licenciado [1] (<input type="checkbox"/>) Maestro (<input type="checkbox"/>) Doctor (<input checked="" type="checkbox"/>)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (<input type="checkbox"/>) De 11 a 15 (<input type="checkbox"/>) De 16 a 20 (<input type="checkbox"/>) De 21 a más (<input checked="" type="checkbox"/>)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
Nº 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 (<input type="checkbox"/>) Por correo electrónico (<input type="checkbox"/>)



Firma Validador Experto

FORMATO DE VALIDACIÓN

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

TABLA N.º 1
Variable 1

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO EN ESCALA DE LIKERT					
Autor del Instrumento	Schaufeli y Salanova (2004). Adaptado.					
Variable 1: Variable Independiente	Compromiso					
Definición Conceptual:	Es el nivel de compromiso que los trabajadores tienen con el centro de trabajo evaluado mediante el vigor, la absorción y la dedicación al trabajo.					
Población:	Trabajadores de Call Centers en Lima Metropolitana.					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Vigor						
Vigor	Me siento lleno de energía en el trabajo.	4	3	3	3	
	Realizo las atenciones telefónicas con vigor.		3	3	3	
	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.		2	2	3	
	Puedo continuar atendiendo llamadas durante largos periodos de tiempos.		3	3	3	
	Soy persistente en mi trabajo.		3	3	3	
	Continúo trabajando sin perder motivación pese a que las atenciones no sean exitosas.		3	3	3	
Dedicación						
Dedicación	Mi labor en el Call Center tiene sentido y propósito.	4	2	2	3	
	Me siento entusiasmado de trabajar en el Call Center.		2	2	3	

	Me inspira trabajar en el Call Center.		2	2	3	
	Estoy orgulloso del trabajo que realizo.		3	3	3	
	El trabajo en el Call Center es retador.		3	2	3	
Absorción						
Absorción	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.	4	2	2	3	
	Cuando estoy en el Call Center olvido lo que sucede alrededor mío.		2	2	3	
	Soy feliz cuando el trabajo capta toda mi atención.		1	2	3	
	Me concentro totalmente cuando estoy trabajando.		3	3	3	
	Me dejo llevar por la rutina del trabajo.		3	3	3	
	Me es difícil desconectarme del trabajo.		3	3	3	

TABLA N.º 2
VARIABLE 2

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO EN ESCALA DE LIKERT					
Autor del Instrumento	Montoya (2016), Adaptado.					
Variable 1: Variable Independiente	Desempeño Laboral.					
Definición Conceptual:	Es el desempeño laboral que los trabajadores tienen con el centro de trabajo.					
Población:	Trabajadores de Call Centers en Lima Metropolitana.					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Orientación de Resultados	Termina su asignación diaria de trabajo oportunamente.	4	3	3	3	
	Cumple adecuadamente con las tareas que se le puedan encomendar.		3	3	3	
	El volumen de atenciones que realiza es adecuado.		3	3	3	
Calidad	No comete errores en el proceso de atención en el Call Center.	4	3	3	3	
	Hace un uso racional de los recursos que se le asignan.		3	2	3	
	No requiere supervisión constante.		3	2	3	
	Se muestra profesional en su puesto de trabajo.		3	3	3	
Relaciones Interpersonales	Es cortés sus compañeros de trabajo.	4	3	3	3	
	Brinda una adecuada orientación a los clientes.		3	3	3	
	Evita conflictos dentro del equipo de trabajo.		3	3	3	

Iniciativa	Plantea nuevas ideas para la mejora de procesos de atención.	4	3	3	3	
	Se muestra asequible al cambio.		3	2	3	
	Se anticipa a las dificultades.		3	3	3	
	Posee gran capacidad para la resolución de problemas.		2	3	3	
Trabajo en Equipo	Muestra aptitud para la integración al equipo.	4	3	3	3	
	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.		3	3	3	
	Colabora con el resto de su equipo para el logro de objetivos.		3	3	3	
Organización	Planifica sus actividades diarias en el Call Center.	4	3	3	3	
	Atiende las llamadas según los procedimientos establecidos.		3	2	3	
	Se preocupa por el logro de objetivos y metas.		3	2	3	

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (<input type="checkbox"/>) Externo (<input type="checkbox"/>) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	FAIRLIE FRISANCHO EBOR
Sexo:	Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer (<input type="checkbox"/>)
Profesión:	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
Grado académico	Licenciado [1] (<input type="checkbox"/>) Maestro (<input type="checkbox"/>) Doctor (<input checked="" type="checkbox"/>)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (<input type="checkbox"/>) De 11 a 15 (<input type="checkbox"/>) De 16 a 20 (<input checked="" type="checkbox"/>) De 21 a más (<input type="checkbox"/>)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
Nº 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 (<input type="checkbox"/>) Por correo electrónico (<input type="checkbox"/>)



Firma Validador Experto

FORMATO DE VALIDACIÓN

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

TABLA N.º 1
Variable 1

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO EN ESCALA DE LIKERT					
Autor del Instrumento	Schaufeli y Salanova (2004). Adaptado.					
Variable 1: Variable Independiente	Compromiso					
Definición Conceptual:	Es el nivel de compromiso que los trabajadores tienen con el centro de trabajo evaluado mediante el vigor, la absorción y la dedicación al trabajo.					
Población:	Trabajadores de Call Centers en Lima Metropolitana.					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Vigor						
Vigor	Me siento lleno de energía en el trabajo.	4	4	4	4	
	Realizo las atenciones telefónicas con vigor.	4	4	4	4	
	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.	4	4	4	4	
	Puedo continuar atendiendo llamadas durante largos periodos de tiempos.	4	4	4	4	
	Soy persistente en mi trabajo.	4	4	4	4	
	Continúo trabajando sin perder motivación pese a que las atenciones no sean exitosas.	4	4	4	4	
Dedicación						
Dedicación	Mi labor en el Call Center tiene sentido y propósito.	4	4	4	4	
	Me siento entusiasmado de trabajar en el Call Center.	4	4	4	4	

	Me inspira trabajar en el Call Center.	4	4	4	4	
	Estoy orgulloso del trabajo que realizo.	4	4	4	4	
	El trabajo en el Call Center es retador.	4	4	4	4	
Absorción						
Absorción	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.	4	4	4	4	
	Cuando estoy en el Call Center olvido lo que sucede alrededor mío.	4	4	4	4	
	Soy feliz cuando el trabajo capta toda mi atención.	4	4	4	4	
	Me concentro totalmente cuando estoy trabajando.	4	4	4	4	
	Me dejo llevar por la rutina del trabajo.	4	4	4	4	
	Me es difícil desconectarme del trabajo.	4	4	4	4	



TABLA N.º 2
VARIABLE 2

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO EN ESCALA DE LIKERT					
Autor del Instrumento	Montoya (2016), Adaptado.					
Variable 1: Variable Independiente	Desempeño Laboral.					
Definición Conceptual:	Es el desempeño laboral que los trabajadores tienen con el centro de trabajo.					
Población:	Trabajadores de Call Centers en Lima Metropolitana.					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Orientación de Resultados	Termina su asignación diaria de trabajo oportunamente.	4	4	4	4	
	Cumple adecuadamente con las tareas que se le puedan encomendar.	4	4	4	4	
	El volumen de atenciones que realiza es adecuado.	4	4	4	4	
Calidad	No comete errores en el proceso de atención en el Call Center.	4	4	4	4	
	Hace un uso racional de los recursos que se le asignan.	4	4	4	4	
	No requiere supervisión constante.	4	4	4	4	
	Se muestra profesional en su puesto de trabajo.	4	4	4	4	
Relaciones Interpersonales	Es cortés sus compañeros de trabajo.	4	4	4	4	
	Brinda una adecuada orientación a los clientes.	4	4	4	4	
	Evita conflictos dentro del equipo de trabajo.	4	4	4	4	

Iniciativa	Plantea nuevas ideas para la mejora de procesos de atención.	4	4	4	4	
	Se muestra asequible al cambio.	4	4	4	4	
	Se anticipa a las dificultades.	4	4	4	4	
	Posee gran capacidad para la resolución de problemas.	4	4	4	4	
Trabajo en Equipo	Muestra aptitud para la integración al equipo.	4	4	4	4	
	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.	4	4	4	4	
	Colabora con el resto de su equipo para el logro de objetivos.	4	4	4	4	
Organización	Planifica sus actividades diarias en el Call Center.	4	4	4	4	
	Atiende las llamadas según los procedimientos establecidos.	4	4	4	4	
	Se preocupa por el logro de objetivos y metas.	4	4	4	4	

ANEXO 4: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Encuesta sobre el compromiso y desempeño laboral

PREGUNTAS DE IDENTIFICACIÓN

cruseo18@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

* Indica que la pregunta es obligatoria

Correo *

Tu dirección de correo electrónico _____

Sexo *

Femenino

Masculino

Prefiero no decirlo

Otro: _____

Estado Civil

Soltero

Casado

Conviviente

Divorciado

Viudo/a

Edad *

Tu respuesta _____

Nivel Educativo *

Secundario Completo

Técnico o Superior en Curso

Técnico o Superior terminado

Tiempo en actual en el cargo *

Menos de 3 meses

de 3 a 6 meses

de 6 a 12 meses

entre 1 y 2 años

mas de 2 años

Empresa en la que labora (Opcional)

Tu respuesta _____

[Siguiete](#) [Borrar formulario](#)

Encuesta sobre el compromiso y desempeño laboral

cruseo18@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

* Indica que la pregunta es obligatoria

Evaluación del compromiso laboral

Las siguientes premisas se refiere a sus sentimientos respecto al trabajo en el Call center, por favor lea cuidadosamente cada una y responda si se ha sentido de esa manera en base a la escala presentada.

Me siento lleno de energía en el trabajo *

Nunca

Pocas veces

Regularmente

Casi Siempre

Siempre

Realizo las atenciones telefónicas con vigor *

Nunca

Pocas veces

Regularmente

Casi Siempre

Siempre

Quando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar. *

- Nunca
- Pocas veces
- Regularmente
- Casi Siempre
- Siempre

Puedo continuar atendiendo llamadas durante largos periodos de tiempos. *

- Nunca
- Pocas veces
- Regularmente
- Casi Siempre
- Siempre

Soy persistente en mi trabajo. *

- Nunca
- Pocas veces
- Regularmente
- Casi Siempre
- Siempre

Continúo trabajando sin perder motivación pese a que las atenciones no se exitosas.

- Nunca
- Pocas veces
- Regularmente
- Casi Siempre
- Siempre

Mi labor en el Call center tiene sentido y propósito *

- Nunca
- Pocas veces
- Regularmente
- Casi Siempre
- Siempre

Me siento entusiasmado de trabajar en el Call center. *

- Nunca
- Pocas veces
- Regularmente
- Casi Siempre
- Siempre

Me inspira trabajar en el Call center. *

- Nunca
- Pocas veces
- Regularmente
- Casi Siempre
- Siempre

Estoy orgulloso del trabajo que realizo. *

- Nunca
- Pocas veces
- Regularmente
- Casi Siempre
- Siempre

El trabajo en el Call center es retador. *

- Nunca
- Pocas veces
- Regularmente
- Casi Siempre
- Siempre

El trabajo en el Call center es retador. *

- Nunca
- Pocas veces
- Regularmente
- Casi Siempre
- Siempre

El tiempo vuela cuando estoy trabajando. *

- Nunca
- Pocas veces
- Regularmente
- Casi Siempre
- Siempre

Cuando estoy en el Call center olvido lo que sucede alrededor mio. *

- Nunca
- Pocas veces
- Regularmente
- Casi Siempre
- Siempre

Me concentro totalmente cuando estoy trabajando. *

- Nunca
- Pocas veces
- Regularmente
- Casi Siempre
- Siempre

Me dejo llevar por la rutina del trabajo. *

- Nunca
- Pocas veces
- Regularmente
- Casi Siempre
- Siempre

Me es difícil desconectarme del trabajo. *

- Nunca
- Pocas veces
- Regularmente
- Casi Siempre
- Siempre

Evaluación del Desempeño Laboral.

Las siguientes premisas se refieren a su desempeño respecto al trabajo en el Call center, por favor lea cuidadosamente cada una y responda como califica su desempeño laboral en base a la escala presentada.

Se le pide el mayor nivel de honestidad, ya que la investigación en curso es para la mejora del desarrollo académico en el área en la que se desempeña y puede tener una repercusión positiva para el rubro.

Termina su asignación diaria de trabajo oportunamente. *

- Muy Bajo
- Bajo
- Moderado
- Alto
- Muy Alto

Cumple adecuadamente con las tareas que se le puedan encomendar. *

- Muy Bajo
- Bajo
- Moderado
- Alto
- Muy Alto

El volumen de atenciones que realiza es adecuado. *

- Muy Bajo
- Bajo
- Moderado
- Alto
- Muy Alto

No comete errores en el proceso de atención en el Call center. *

- Muy Bajo
- Bajo
- Moderado
- Alto
- Muy Alto

Hace un uso racional de los recursos que se le asignan. *

- Muy Bajo
- Bajo
- Moderado
- Alto
- Muy Alto

No requiere supervisión constante. *

- Muy Bajo
- Bajo
- Moderado
- Alto
- Muy Alto

Es cortés sus compañeros de trabajo. *

- Muy Bajo
- Bajo
- Moderado
- Alto
- Muy Alto

Brinda una adecuada orientación a los clientes *

- Muy Bajo
- Bajo
- Moderado
- Alto
- Muy Alto

Evita conflictos dentro del equipo de trabajo. *

- Muy Bajo
- Bajo
- Moderado
- Alto
- Muy Alto

Plantea nuevas ideas para la mejora de procesos de atención. *

Muy Bajo

Bajo

Moderado

Alto

Muy Alto

Se muestra asequible al cambio. *

Muy Bajo

Bajo

Moderado

Alto

Muy Alto

Se anticipa a las dificultades.

Muy Bajo

Bajo

Moderado

Alto

Muy Alto

Muestra aptitud para la integración al equipo *

Muy Bajo

Bajo

Moderado

Alto

Muy Alto

Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo. *

Muy Bajo

Bajo

Moderado

Alto

Muy Alto

Colabora con el resto de su equipo para el logro de objetivos. *

Muy Bajo

Bajo

Moderado

Alto

Muy Alto

Planifica sus actividades diarias en el Call center. *

Muy Bajo

Bajo

Moderado

Alto

Muy Alto

Atiende las llamadas según los procedimientos establecidos. *

Muy Bajo

Bajo

Moderado

Alto

Muy Alto

Se preocupa por el logro de objetivos y metas. *

Muy Bajo

Bajo

Moderado

Alto

Muy Alto

[Atrás](#) [Enviar](#) [Borrar formulario](#)

