



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Mentoring y productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile
del call center Konecta S.A.C, Cercado de Lima

TESIS PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Quispe Berrocal Lizbeth Katherin (ORCID: 0000-0003-2686-511X)

Rios Díaz Yhorayma Irene (ORCID: 0000-0003-1960-9388)

ASESOR:

Dr. Illa Sihuincha Godofredo Pastor (ORCID: 0000-0002-2532-3194)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado principalmente a dios, a mi familia, a mis asesores y a todas las personas que me apoyaron, asesoraron y orientaron para hacer posible este logro.

Lizbeth Katherin Quispe Berrocal

Con todo cariño dedico este trabajo a mis padres y a mi hermana, por quienes lucho para superarme, apoyarlos y darles lo mejor.

Yhorayma Irene Rios Díaz

Agradecimiento

Quiero agradecer a dios, por darme el conocimiento, a mi madre, por darme la fuerza para seguir adelante, a los docentes y asesores por el apoyo incondicional, quienes me guiaron en las diferentes etapas de mi formación académica y a la realización de mi trabajo de investigación.

Lizbeth Katherin Quispe Berrocal

Quiero expresar un sincero agradecimiento, en primer lugar, a Dios por brindarme salud, a mis padres por el apoyo incondicional y docentes por brindarme las pautas para mi formación profesional.

Yhorayma Irene Rios Díaz

Índice

| | Pág. |
|---|------------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Índice..... | vii |
| Índice de tablas | ix |
| Índice de figuras | x |
| Resumen..... | xi |
| Abstract | xii |
| I. Introducción..... | 1 |
| II. Método | 19 |
| 2.1 Tipo y Diseño de la investigación | 19 |
| 2.2 Operacionalización de variables | 20 |
| 2.3 Población, muestra y muestreo | 23 |
| 2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad | 23 |
| 2.5 Procedimiento | 28 |
| 2.6 Método de análisis de datos..... | 28 |
| 2.7 Aspectos éticos..... | 29 |
| III. Resultados..... | 30 |
| IV. Discusión..... | 46 |
| V. Conclusión | 50 |
| VI. Recomendaciones | 52 |
| Referencias | 54 |
| Anexos..... | 60 |
| Anexo 1: Instrumento de medición - Cuestionario variable: Mentoring | 60 |
| Anexo 2: Instrumento de medición - Cuestionario variable: Productividad laboral .. | iii |
| Anexo 3: Matriz de consistencia..... | iii |
| Anexo 4: Tabla de especificaciones..... | 65 |
| Anexo 5: Validación de Instrumentos..... | 66 |

| | |
|---|------------|
| Anexo 6: Detalle de confiabilidad | 81 |
| Anexo 7: Base de datos- Variable Mentoring | 84 |
| Anexo 8: Base de datos- Variable Productividad laboral | 85 |
| Anexo 9: Evidencia 1 - Página de reportes de Calidad- Ipsos Konecta S.A.C | 86 |
| Anexo 10: Evidencia 2 – Reporte de Nivel de Esfuerzo- Entel Chile In..... | 87 |
| Anexo 11: Evidencia 3– Reporte de Calidad - Entel Chile In..... | 88 |
| Anexo 12: Evidencia 4 – Reporte de Nivel de Productividad - Entel Chile In..... | 89 |
| Anexo 13: Matriz de evidencias | 90 |
| Anexo 14: Validez V de Aiken de los instrumentos..... | 92 |
| Anexo 15: Artículos Científicos - Mentoring..... | 97 |
| Anexo 16: Artículos Científicos – Productividad laboral..... | 99 |
| Anexo 17: Autorización de la empresa | 101 |
| Anexo 18: Declaratoria de originalidad de los autores | 102 |
| Anexo 19: Print de turnitin..... | 103 |
| Anexo 20: Autorización de publicación..... | 104 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|---|-------------|
| Tabla 1: Matriz de Operacionalización del Mentoring | 21 |
| Tabla 2: Matriz de Operacionalización de la Productividad Laboral | 22 |
| Tabla 3: Validación de Instrumento..... | 25 |
| Tabla 4: Niveles de confiabilidad | 26 |
| Tabla 5: Niveles de correlación bilateral..... | 26 |
| Tabla 6: Confiabilidad de la variable mentoring | 27 |
| Tabla 7: Confiabilidad de la variable Productividad Laboral..... | 28 |
| Tabla 8: Tabla de frecuencia de la variable mentoring | 30 |
| Tabla 9: Tabla de frecuencia de la dimensión impulsor..... | 31 |
| Tabla 10: Tabla de frecuencia de la dimensión asesor..... | 32 |
| Tabla 11: Tabla de frecuencias de la dimensión comunicador..... | 33 |
| Tabla 12: Tabla de frecuencias de la dimensión indagador | 34 |
| Tabla 13: Tabla de frecuencia de la variable productividad Laboral..... | 35 |
| Tabla 14: Tabla de frecuencias de la dimensión calidad de servicio | 36 |
| Tabla 15: Tabla de frecuencias de la dimensión eficacia | 37 |
| Tabla 16: Tabla de frecuencias de la dimensión eficiencia | 38 |
| Tabla 17: Tabla de frecuencias de la dimensión satisfacción laboral | 39 |
| Tabla 18: Prueba de normalidad para la variable mentoring y productividad Laboral..... | 40 |
| Tabla 19: Tabla cruzada para las variables mentoring y productividad laboral | 41 |
| Tabla 20: Tabla cruzada para la dimensión impulsor y la variable productividad laboral | 42 |
| Tabla 21: Tabla cruzada para la dimensión asesor y la variable productividad laboral ... | 43 |
| Tabla 22: Tabla cruzada para la dimensión comunicador y la variable productividad laboral..... | 44 |
| Tabla 23: Tabla cruzada para la dimensión indagador y la variable productividad laboral | 45 |

Índice de figuras

| | Pág. |
|---|-------------|
| Figura 1: Frecuencia de la variable mentoring | 30 |
| Figura 2: Frecuencias de la dimensión impulsor | 31 |
| Figura 3: Frecuencias de la dimensión asesor | 32 |
| Figura 4: Frecuencias de la dimensión comunicador..... | 33 |
| Figura 5: Frecuencias de la dimensión indagador | 34 |
| Figura 6: Frecuencias de la variable productividad laboral..... | 35 |
| Figura 7: Frecuencias de la dimensión calidad de servicio | 36 |
| Figura 8: Frecuencias de la dimensión eficacia | 37 |
| Figura 9: Frecuencias de la dimensión eficiencia | 38 |
| Figura 10: Frecuencias de la dimensión satisfacción laboral | 39 |

Resumen

La investigación tuvo como finalidad describir cómo se relaciona el mentoring con la productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecra S.A.C, Cercado de Lima. Para el análisis sustentatorio de las bases teóricas que justifican la investigación se recurrió a los autores Clutterbuck (2015), Wayne (2018) y Sánchez (2017) relacionadas con la variable mentoring. También se sustentó con Mileman y Sibanda (2016), Alamar y Guijarro (2018) y Gutiérrez (2014) para la variable productividad laboral. La metodología usada fue de tipo aplicada, con diseño no experimental y de corte transversal, con enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo correlacional. La muestra fue de 30 colaboradores del área de atención al cliente. Se diseñó dos instrumentos para recopilar los datos de la muestra, cada uno de ellos con 30 preguntas; los cuales obtuvieron el Alpha de Cronbach de 0,938 para la variable mentoring y 0,939 para la variable productividad laboral. La validación del instrumento fue dada por expertos de la escuela, con un nivel de 0,84 para el cuestionario de la variable mentoring y 0,90 para la variable productividad laboral. Los resultados obtenidos del análisis por intermedio del estadígrafo *Rho spearman* fue para la hipótesis general de 0,669 para el coeficiente de correlación y el valor $p= 0,000$; rechazando la hipótesis nula y aceptando que existe relación positiva considerable. También las hipótesis específicas coincidieron en afirmar relaciones positivas entre las dimensiones y la variable de estudio; 0,505 y valor $p=0,004$; 0,740 y valor $p=0,000$; 0,515 y valor $p=0,004$; 0,671 y valor $p=0,000$. Por lo tanto, se concluye, que existe relación alta entre las variables mentoring y producción laboral.

Palabras claves: Mentoring, productividad laboral, impulsor.

Abstract

The purpose of the research was to describe how mentoring relates to labor productivity in the customer service area Entel Chile del call center Konec S.A.C, Cercado de Lima - 2019. The authors Clutterbuck (2015), Wayne (2018) and Sánchez (2017) related to the mentoring variable were used for the supporting analysis of the theoretical bases that justify the research. It was also sustained with Mileman and Sibanda (2016), Alamar and Pebble (2018) and Gutiérrez (2014) for the labor productivity variable. The methodology used was of the applied type, with a non-experimental and transversal design, with a quantitative approach and a descriptive correlational type. The sample consisted of 30 employees from the customer service area. Two instruments were designed to collect the sample data, each with 30 questions, which obtained Cronbach's Alpha of 0.938 for the mentoring variable and 0.939 for the labor productivity variable. The validation of the instrument was given by experts from the school, with a level of 0.84 for the mentoring variable questionnaire and 0.90 for the labor productivity variable. The results obtained from the analysis through the statistician Rho Spearman was for the general hypothesis of 0.669 for the correlation coefficient and the value $p=0.000$; rejecting the null hypothesis and accepting that there is a considerable positive relationship. Also the specific hypotheses coincided in affirming positive relations between the dimensions and the variable of study; 0,505 and value $p=0,004$; 0,740 and value $p=0,000$; 0,515 and value $p=0,004$; 0,671 and value $p=0,000$. Therefore, it is concluded that there exists high relation between the mentoring variable and labor production.

Keywords: Mentoring, labor productivity, impeller.

I. Introducción

Hoy en día existen muchas empresas dedicadas al rubro del call center; en un mercado altamente competitivo, donde muchas de estas no cumplen con un nivel estándar de calidad, brindando un servicio deficiente de comunicación, así mismo para tener efectividad en la atención al cliente, es importante contar con una constante capacitación y orientación para la mejora de atención al cliente. La productividad laboral es un factor relevante en la gran mayoría de empresas que brindan servicio al cliente, dado que hay diversos acontecimientos internos que perjudica el desempeño de los empleados.

En la realidad problemática a nivel internacional, según el diario Capital Financiero (2015), señaló que las empresas de manera global deben contar con una formación de mentores comprometidos con la ayuda del avance de la empresa, potenciar a los equipos y aumentar la efectividad a un 80% en la productividad de una organización. Así mismo, mientras que con la formación por métodos tradicionales logra aumentar un 24%, además de mejorar un 60% en la competitividad. Se puede decir, que para muchas empresas aplicar el mentoring, es potencialmente efectivo para la producción. Es de importancia y relevancia contar con una persona calificada, con experiencia que pueda capacitar de manera eficiente y eficaz al personal encargada de brindar atención al cliente satisfaciendo sus necesidades de manera óptima.

A nivel nacional, según el diario Gestión (2018), indicaron que la productividad laboral en el último semestre tuvo un desarrollo del 2,5% teniendo como avance en siete de las ocho actividades económicas que constituyen el producto bruto interno (PBI). Esto quiere decir, que el desarrollo potencial de un profesional, el ambiente laboral y priorizar el capital humano mejora la productividad colectiva e individual dentro de una organización. En este sentido las organizaciones podrían disminuir su costo en formación y enseñanza, si tomaran en cuenta como un método relevante de aprendizaje que favorece e incrementa la productividad del capital humano dentro de una empresa. Así mismo, el avance en la actividad económica en el Perú, tuvo como resultado un aumento del empleo a diferencia del año anterior.

A nivel local, la empresa Konecta es una organización que presta servicios telefónicos a distintas empresas, la presente investigación se enfocó en el área de *inbound* Entel Chile, quien busca siempre conservar el contacto con sus clientes a través del área de *inbound*. Así mismo a lo largo de estos años se ha tornado un gran crecimiento de usuarios, provocando que el número de reclamos o solicitudes de nuevas campañas se intensifiquen

de manera repentina. El personal que se encontró en dicha área no es tan eficiente en sus funciones que se les tiene asignada, por lo cual no se están cumpliendo las métricas de trabajo como el tiempo y calidad, originando insatisfacción en la atención. Esta información fue extraída de la página de reportes de Calidad- Ipsos Konecta S.A.C (Anexo N° 9).

A raíz de ello se producen capacitaciones deficientes, obteniendo un bajo resultado en base a la productividad laboral. En la actualidad el área *inbound* de Entel Chile de la entidad Konecta afronta problemas de bajo rendimiento laboral y/o escasa formación al representante y como consecuencia contraen un nivel bajo de productividad, afectando así directamente a la empresa Entel, ya que Konecta a través de sus representantes presta el servicio de atender consultas, dudas e inconvenientes, entre otros de sus clientes directamente.

Teniendo en cuenta lo indicado anteriormente, el área de *inbound* Entel Chile manejó un reporte donde se verificó resultados del nivel de esfuerzo del representante, según como muestra el Anexo N°10, se evidencia a distintas empresas que vienen desarrollándose actualmente como los mejores en el sector de Contac Center de Lima, entre ellas konecta en el Año 2016 arrojó un 55% en nivel de esfuerzo de sus representantes en las distintas llamadas, dejando como segundo y tercer lugar a Servicio Call Center del Perú (sccp) y Contact Center Entel (ecc); en el año 2017 konecta estuvo por debajo con un 53%, a diferencia de sccp con 58% y ecc con 54%; en el año 2018 konecta se estableció en el segundo lugar con 50% por debajo de sccp con 52% y ecc con 45%; así mismo hasta la fecha de investigación konecta está con 56% y sccp con 60%, determinando así que los últimos dos años a nivel de Esfuerzo del representante en las llamadas es muy bajo, konecta no ha mejorado, por lo tanto se podría decir que no se han implementado de manera correcta las estrategias con respecto al rendimiento del colaborador cuando este ejecute y/o atienda una llamada.

En el área de *inbound* se manejó otro reporte, donde se verificaron resultados por parte del monitoreo del área de Calidad a los representantes (según Anexo N°11), en ello se evidencia las distintas llamadas obtenidas, arrojando en el año 2017 como resultado de 29% de mal desempeño del representante en las llamadas, por consiguiente, en el año 2016 se obtuvo un 30% y en la actualidad tiene un 31%, así mismo se determina que en estos dos últimos años el área de *inbound* no mejoró su porcentaje en base a las métricas planteadas por calidad, por lo cual genera la baja productividad laboral de dicha área, este inconveniente es producido por un desfase de traslado de conocimiento del antiguo personal al nuevo

personal, produciendo así inconvenientes en la transmisión que brinda los colaboradores a los clientes. A consecuencia de ello, también se tendrá un personal deficiente como es en el caso en el área de *inbound*, ocasionando a los usuarios o clientes una mala percepción por parte de la compañía Entel Chile.

A todo ello, el área de atención al cliente Entel Chile, manejó también un reporte (Anexo N°12) donde se indicó el nivel de productividad que se viene representando en los distintos segmentos de dicha área, en el año 2017 obtuvo un resultado de 55.65%, donde su objetivo planteado era de 55%, en el año obtuvo el 45.81%, donde su objetivo planteado fue de 58%, y hasta el momento lleva el 54.30% , con un objetivo de 61%; dando por conclusión de que los dos últimos años no se está teniendo buenos resultados en base a la productividad, ya que los representantes están demostrando un bajo índice de rendimiento. Los problemas suscitados por la mala atención a los clientes de Entel Chile son también debido a la gran parte de llamadas, reclamos y solicitudes que tiene que atender los colaboradores, de igual manera tienen que mantener y cumplir las métricas de trabajo, a todo esto al representante le genera alto grado de estrés y malestar, provocando finalmente la insatisfacción en el área, sabiendo que además, el mayor porcentaje de las mismas, se trata de clientes enojados que hacen reclamos y se descargan con el agente.

El servicio de *inbound*, como se comentó inicialmente, da apoyo a usuarios de telefonía, lo cual implica utilizar mucha información y novedades comerciales, entre ellas se tienen las líneas de productos, como: planes y servicios adicionales, ya que se va modificando diaria o semanalmente, por lo tanto se tiene que actualizar constantemente la información del producto al representante, dado que estas son dictadas por capacitadores en horarios de gestión de los representantes, presentando incomodidad en su gestión.

Como antecedentes internacionales, se mencionó al trabajo previo, Maldonado, Ortega y Toledo (2018), en la Universidad de Concepción - Chile. En su tesis titulada mentoría entre pares y su incidencia en la autoeficacia académica en estudiantes pertenecientes a la carrera de pedagogía en educación general básica; planteó como objetivo fue determinar la incidencia en la autoeficacia académica y la valoración de las mentorías durante la formación inicial docente de estudiantes de 1er, 2do y 3er año de la carrera de Educación general básica de la universidad de concepción - campus los ángeles durante el año académico 2018. Las teorías utilizadas en esta investigación para la primera variable mentoría entre pares se tomó a Casado, Lezcado y Colomer (2015) indicaron que el mentor es el soporte de ayuda hacia una persona sin experiencia y para la segunda variable se tomó

a Bandura (1970) en el cual indicó que la autoeficacia son suposiciones de los aprendices respecto a su efectividad para mejorar su conocimiento. En su metodología tiene como diseño no experimental con corte transversal de tipo descriptivo, la población tuvo a 78 estudiantes de la carrera de educación en la Universidad de Concepción. El instrumento fue el cuestionario ya que se hizo la recopilación de datos. Donde el resultado indicó que el coeficiente de incidencia entre mentoría y autoeficacia con un $Rho Spearman = 0,805$ teniendo un $Sig. (Bilateral) = 0.001$. Por conclusión las mentorías entre pares si inciden favorablemente en la autoeficacia académica, ya que fueron de gran aporte para la mejora de las actividades de los estudiantes.

El aporte de esta tesis en la presente investigación es la significancia de las mentorías, ya que, aplicar una mentoría en la empresa, lograra obtener un mejoramiento continuo en la formación y comunicación de los implicados, para así lograr un buen resultado, desarrollo social, académico y conductual.

Gamba (2015). Universidad Autónoma de Querétaro – México. Presentó en su tesis “La Motivación y su relación con la productividad”. El objetivo fue hallar la relación entre la variable motivación y la variable productividad. Las teorías aplicadas para la primera variable se tomaron a Toro (1990) indicó que la productividad viene a ser la relación existente entre los resultados obtenidos y los recursos que se aplicaron para la obtención de un producto o servicio y para su segunda variable se tuvo al autor Mansilla (2004) indicó que la motivación es la expresión o estado interno que muestra una persona incentivada, y esta se manifiesta al realizar una acción que satisfaga sus necesidades. La Metodología que empleo en la tesis fue descriptivo, de diseño no experimental transversal, trabajando con una población, compuesto por 30 operadores de diferentes áreas. En los datos obtenidos de acuerdo a la encuesta se dedujo que existe una relación moderada entre estas variables con una $Rho Spearman = 0,876$, con un $Sig. (Bilateral) = 0.000$ aceptando que existe relación entre estas variables de estudio; como conclusión la organización cuenta con sus trabajadores motivados y sus índices de productividad son acordes los estándares establecidos por ella.

El Aporte de esta tesis, es que la motivación provoca sentimientos positivos en la mayoría de los empleados, por lo tanto, si en la empresa konecta motivan e incentivan al personal, los empleados tendrán un mayor rendimiento, satisfaciendo las expectativas y el cumplimiento de los objetivos del área y de la empresa.

Con respecto a los antecedentes nacionales, Calle (2017). En su tesis titulado “El Mentoring como herramienta para promover el desarrollo del personal de la Municipalidad

provincial de Piura, Año 2017". Como objetivo fue determinar si la iniciativa de mentoring ayudará a promover el desarrollo del personal de la Municipalidad Provincial de Piura. Las teorías aplicadas de esta investigación Soler (2005) manifestó que el mentoring es una conducta donde se ejecuta y potencia el desarrollo de las personas, así mismo en ceder conocimientos a través de la experiencia de otra persona y para la segunda variable se tuvo a Chiavenato (2009), mencionó que el desarrollo del personal es una evolución persistente que se ejecuta en un prolongado tiempo, para ello es primordial la paciencia y perspectiva amplia del dirigente. La metodología fue de diseño no experimental, descriptivo correlacional con corte transversal. En su población fueron los trabajadores y jefes de la Municipalidad Provincial de Piura; Teniendo como muestra a cuatro trabajadores que pertenecen a las jefaturas. Como resultado se tuvo $Rho Spearman = 0,802$ indicando, como un instrumento confiable, con un $Sig. (Bilateral) = 0.002$. Así mismo se tuvo como conclusión que la relación es directa entre las variables Mentoring y el desarrollo del personal de la Municipalidad de Piura.

El aporte de esa tesis a nuestra investigación servirá como una guía para implementar el Mentoring en una institución, así mismo puedan obtener mejores resultados en base a la productividad laboral. De igual manera servirá para de alto beneficio para otras entidades laborales, que se debe de instruir inicialmente a los empleados sobre las ventajas que tienen para optimizar sus competencias y capacidad.

Cárdenas y Villacorta (2017). Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto. En su tesis Mentoring y desempeño laboral en la píldora de arroz Rey León - Morales año 2015. Como objetivo busco determinar el grado de relación entre mentoring y desempeño laboral en la píldora de arroz Rey León - Morales. Las teorías aplicadas en esta investigación por Palomo (2010) preciso que el mentoring es una metodología que promueve un mayor desarrollo profesional e intelectual y para la segunda variable se tuvo a Chiavenato (2002) mencionó que el desempeño laboral es el resultado de las aptitudes de los colaboradores, quienes muestran un buen funcionamiento por parte de la labor que realizan dentro de una organización. La Metodología fue descriptivo correlacional, causal, diseño no experimental. Su población fueron los trabajadores de la entidad: la píldora de arroz Rey León, disponiendo como muestra a los 30 trabajadores que laboran dentro de las instalaciones de la píldora de Arroz Rey. Por conclusión se determinó que en la empresa píldora Rey León, hay relación entre el Mentoring y desempeño laboral, teniendo así una asociación directa entre las dos

variables, dando así el resultado fue de $Rho Spearman = 0.712$, $Sig. (Bilateral) = 0.000$, aceptando la hipótesis alterna.

Finalmente, el Aporte de esta tesis en la investigación actual, es la implementación del mentoring en la organización, ya que, mejorara el desempeño de los colaboradores en la empresa, permitirá desarrollar la capacidad intelectual, personal y lograra una visión estratégica de la persona sin experiencia. A través de las asesorías, charlas y enseñanzas, que se realice en la empresa.

Regalado y Abrigo (2014). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. En su tesis titulado El Mentoring y las competencias laborales de los trabajadores de la ong world vision en la región Ancash, 2014. El objetivo de esta tesis es si el Mentoring influye en las competencias laborales de los trabajadores de la Ong world vision en la región Ancash, 2014. Las teorías aplicadas para la primera variable es el autor Soler (2005) mencionó que el mentoring se basa en ayudar en el ámbito del conocimiento y habilidades a una persona con poca experiencia, para que esta muestre mayor productividad y para su segunda variable es el autor Gutiérrez (2010) indicó que las competencias laborales es una característica personal que diferencia a una persona de otras y esas características son las que hace ser destacado de entre las demás personas. La metodología fue de tipo explicativo correlacional y diseño no experimental con corte transversal, en la población fueron 30 trabajadores. Por conclusión, hay una relación positiva entre las variables estudiadas con un estadístico de $Rho Spearman = 0.605$, $Sig. (Bilateral) = 0.002$ validando que hay relación entre estas variables.

El aporte que otorgo esta tesis a nuestro trabajo de investigación, es que el Mentoring ayudara a los trabajadores o involucrados de la empresa, a tener un desempeño óptimo para poder desarrollarse en las competencias laborales que se realice en la organización, así mismo, esto generara que puedan tener un mayor crecimiento personal y profesional.

Flores y Palza (2017). Influencia del programa de mentoring en el desempeño de los colaboradores: caso Repsol exploración del Perú en el periodo 2017. El objetivo de esta tesis era determinar si la herramienta genera mejoras en desempeño laboral. La teoría aplicada para la primera variable Llorete (2013) mencionó que el mentoring es una herramienta especialmente de formación hacia una persona la cual la prepara para tener éxito y ser más productivo y para su segunda variable se tuvo a Robbins y Coulter (2013) mencionó que el desempeño laboral es el logro de actividades u objetivos planteados al colaborador por parte de la organización. La metodología aplicada fue de tipo descriptivo, correlacional de diseño no experimental de corte transversal. La población fue de 37 trabajadores de la empresa

Repsol. Por conclusión se determinó un nivel correlacional directo débil entre las variables de *Rho Spearman* = 0.331, con *Sig. (Bilateral)* = 0.046 rechazando la hipótesis nula.

El aporte que otorga esta presente tesis indicó, que aplicar un programa adecuado de mentoring para la formación del personal, se podrá obtener un mejor desempeño y efectividad en sus funciones de trabajo, por consiguiente, cumplirán con los requerimientos por parte de sus superiores, alcanzando una satisfacción laboral.

Soria (2017). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. En su tesis “Clima organizacional y productividad de los trabajadores de fábrica peruana Eternit”. El objetivo de esta investigación fue verificar de qué manera el clima organizacional se asocia con la productividad de los trabajadores de fábrica peruana Eternit. Las teorías aplicadas para la primera variable, Chiavenato (2009) mencionó que el clima organizacional es una causa de incentivación, donde los individuos se adaptan constantemente para diversas ocasiones, satisfaciendo sus necesidades y sostienen su equilibrio emocional y para la segunda variable Robbins y Coulter (2013) indicaron que la productividad es el grado de medición sobre el trabajo realizado y el capital de producción que da un valor económico. La metodología de este trabajo es de diseño no experimental correlacional de corte transversal, con una población de 120 empleados de la fábrica peruana, el instrumento fue el cuestionario. Por conclusión se determinó que el clima organizacional tiene una relación significativa con la productividad de los trabajadores de la fábrica peruana Eternit, con una *Rho Spearman* = 0.306 con un nivel de *Sig. (Bilateral)* = .001.

El Aporte que suma esta tesis a nuestra presente investigación, para obtener una efectiva productividad en los trabajadores es necesario motivar e incentivar al personal, donde estos, podrán mejorar su rendimiento y desarrollar sus habilidades, por consiguiente, estos podrán cumplir con sus objetivos, lograrán a tener mayor confianza en sí mismo y desarrollar una mejor visión.

Pizarro (2017). Universidad Cesar Vallejo. En su tesis titulada Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la oficina de Admisión de una Institución privada, 2016. El objetivo de esta investigación indica si hay relación entre la motivación y productividad laboral en los colaboradores de la oficina de Admisión. Las teorías aplicadas para la primera variable, Robbins (2013) indicó que la motivación contribuye al cargo de responsabilidad de la persona, mediante un proceso de comportamiento para el cumplimiento de los objetivos trazados y para la segunda variable Lagos (2015) indicó que es el grado de eficiencia que mide los recursos usados con la cantidad de rendimiento

obtenido. La metodología de esta presente investigación es de tipo descriptivo correlacional con corte transversal y diseño no experimental. Su población de estudio era 50 empleados de la oficina de admisión. Se aplicó el cuestionario como instrumento con escala de Likert. Por conclusión se determinó un nivel correlación moderada entre estas variables y como resultado fue $Rho Spearman = 0.618$, afirmando la existencia de relación entre estas variables con un $Sig. (Bilateral) = 0.000$.

El aporte que brinda está presente tesis, es que contar con un trabajador motivado ayudara a cumplir sus funciones efectivamente y mejorara personalmente, dando así, una alta productividad. Por consiguiente, el empleado lograra un crecimiento profesional, desarrollo de habilidades, liderazgo, mejorando la comunicación y confianza con sus jefes.

Facho (2017). Universidad Cesar vallejo. Su tesis titulada Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016. El objetivo fue determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y el nivel de productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima. Las teorías aplicadas para su primera variable Chiavenato (2012) recalco que la gestión administrativa, es el proceso administrativo que se ejecuta en las áreas establecidas, con la finalidad de lograr el propósito garantizando la competitividad y para su segunda variable tuvo a Delgado (2010) indicó que la productividad laboral es la adquisición económica a través de los trabajadores, dado que, el capital económico que se financiará, se obtendrá con mejor valor para la empresa”. La Metodología de esta investigación fue diseño no experimental - corte transversal. La población es de 70 empleados pertenecientes a la subgerencia de operaciones de fiscalización de Lima. Por conclusión, la prueba estadística señalo que hay correlación alta entre estas variables con un resultado de $Rho Spearman = 0.444$, con un $Sig. (Bilateral) = 0.002$ rechazando la hipótesis nula y teniendo una correlación baja entre estas variables.

El aporte que brinda esta investigación, es que la empresa debe implementar de manera correcta los procesos administrativos, para que el trabajador pueda ejecutar y desarrollar su gestión efectivamente, para poder alcanzar los objetivos que requiere la empresa y así poder obtener un buen porcentaje en la productividad de los trabajadores, y un buen desempeño.

Trigos (2018). En su tesis “Reverse mentoring y su influencia en el clima laboral en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, Perú, 2018”. El objetivo de la investigación fue

obtener como fue la influencia de la técnica reverse mentoring en el clima laboral. Las teorías aplicadas para su primera variable, aluden a Murphy (2012) quien mencionó que el reverse mentoring es un enfoque que es usado en las empresas como instrumento de desarrollo personal y profesional para reforzar a los empleados para aumentar su efectividad. Así mismo, para su segunda variable tuvo a Litwin y Stringer (2003) indicando que el clima laboral es el cúmulo de causas y situaciones en un centro de trabajo, que son transmitidas por los empleados, donde son afectados en su comportamiento. La metodología de este trabajo fue de diseño no experimental de corte transversal, teniendo como población de 35 asistentes del área de coordinación laboral. Se empleó el cuestionario a través de una prueba piloto con 28 preguntas aplicadas a los asistentes del área de coordinación laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Se concluyó con una relación muy alta entre las variables reverse mentoring y clima laboral a través del estadístico de $Rho Spearman = 0.804$, con un valor $Sig. (Bilateral) = 0.000$, confirmando su correlación.

En suma, el aporte que brinda esta tesis, es idóneo emplear como enfoque el mentoring, como una herramienta de desarrollo profesional, innovador y rentable. Ya que, ayudaría a los trabajadores a obtener habilidades, tanto tecnológicas como aumentar su eficacia. Así mismo, generar un alto nivel de productividad dentro de la organización.

Las teorías son fundamentales para dar sustento a los trabajos de investigación, es por ello que Gallardo (2017) manifestó que la teoría “sirve como base en una investigación, representando un punto de vista sistemático” (p.56). Así mismo, se podría decir que las teorías ayudan a fundamentar, a través de conceptos y definiciones relacionadas entre sí, para dar una mayor visibilidad a la investigación.

En cuanto a las teorías relacionadas, se tuvo para la variable mentoring, a Clutterbuck (2015), quien indicó que es una herramienta empresarial donde el aprendizaje continuo, la motivación y el desarrollo personal en la organización es aplicado a través de un mentor, quien enseña, aconseja, guía y ayuda a su aprendiz en su desarrollo personal y profesional (p.57). En la actualidad muchas empresas, requieren de un mentor que pueda servir de ayuda en transmitir sus conocimientos a otros del entorno, con el fin de mejorar la productividad y la mejora por parte de los involucrados dentro de la organización. Refuerza la teoría McKeivitt y Marshall (2015), quienes indicaron que, si se practica el mentoring de manera correcta, se podrá desarrollar distintos conocimientos a través del aprendizaje y guiados por un mentor, quien aconseja enseña y guía (p.270). Se refieren entonces a que el mentoring se utiliza para aumentar posibilidades de éxito laboral, a través del aprendizaje

con un tutor con experiencia, ayudando, buscando y desarrollando nuevas habilidades al empleado y a la empresa. Por otro lado, Clutterbuck propone cuatro dimensiones: impulsor, asesor, comunicador, indagador.

La dimensión *Impulsor*, “es la persona quien te da ánimos de cumplir los retos y objetivos propuestos” (Clutterbuck, 2015, p.60). Por lo tanto, un impulsor es quien guía, ayuda y canaliza a una persona, quien quiere crecer personalmente y profesionalmente en cumplir con sus objetivos y metas planteadas. Así mismo, se refuerza con la teoría de Fairhurst et al. (2017), quienes indicaron que, el impulsor es el grado en que una persona o una fuerza conductora impulsan y motivan a alcanzar los objetivos deseados (p.243). Por consiguiente, se dice entonces que un impulsor, es la persona especialista para llegar al éxito y motiva a una persona sin convicción para que pueda alcanzar su meta propuesta, mejorando continuamente y pueda desarrollarse en el ámbito profesional.

La dimensión *Asesor*, “es la persona conocida como facilitador capacitado que ayuda a alguien a alcanzar sus propias conclusiones y resolver problemas” (Clutterbuck, 2015 p.66). Así mismo, un asesor es el individuo quien retroalimenta a otro individuo para que este pueda cumplir de manera correcta sus funciones y pueda resolver sus dudas e inquietudes, acerca de la información que necesita. Lo afirmado por el autor se refuerza con Spence y Hyams-Sskeasi (2015), quienes manifestaron que, es el grado en que una persona o grupo de ellos brindan sabiduría y conocimientos a los que necesitan (p.210). Entonces, el asesor viene a ser la persona que aporta experiencia, sugiere, aconseja y opina, sobre la sugerencia de la persona, quien requiere su consulta y asesoramiento, para la toma de decisiones de una información que requiere corroborar o saber, para poder ejecutar.

La dimensión *comunicador*, es aquel que tiene una gran capacidad para transmitir a los demás sus opiniones y para conectar con la gente (Clutterbuck, 2015, p.71). Así mismo, un comunicador viene a ser la persona que se dedica a transmitir eficientemente y con claridad un mensaje a un público objetivo, dando a conocer los requerimientos de la persona, para que pueda desarrollar su relación interpersonal en la sociedad. Reforzando lo que indica el autor, Gandhi et al. (2019) indicaron que el comunicador, es el grado en que una persona alcanza, quien tiene una mayor amplitud de conocimiento para transferir a otros sus criterios y ponerse en contacto con la gente (p.26). Se dice, entonces que el comunicador es la persona capacitada con claros conocimientos acerca del tema a tratar, que notifica, informa y retransmite sus conocimientos a otras personas, para que puedan ser más comunicativos.

La dimensión *indagador*, es aquel que adquiere habilidades de investigar y demostrar autonomía en su aprendizaje (Clutterbuck, 2015, p.77). Por lo tanto, el indagador viene a ser el individuo que investiga, inspecciona, examina y analiza formulando preguntas, para que la persona indagada pueda desarrollar sus habilidades y conocimientos, por medio de las experiencias obtenidas. En cuanto a la teoría suscitada se refuerza con Immaculata y Sule (2019) mencionaron que el indagador, es el grado en que una persona se cataloga como interrogador, provocando con las interrogaciones sacar la verdad lo que está en el inconsciente (p.192). Por consiguiente, se dice que es la persona quien investiga, busca, rastrea y formula sus propias interrogativas, con el objetivo de ayudar y poner en reflexión a una persona quien necesita apoyo para ponerse en contacto con la realidad.

Wayne (2018) indico que el mentoring, es una relación voluntaria de desarrollo donde una persona con más experiencia y conocimientos nutre la vida intelectual y profesional (p.3). Se refiere el autor que contar con un mentor ayuda al desarrollo profesional y personal de una persona, quien comparte su sabiduría, maestría y alinea los esfuerzos del alumno. De modo que el aprendiz logra adquirir conocimientos con el fin de lograr sus objetivos propuestos, accediendo a mayores oportunidades e identidad profesional dentro de su organización. El autor consideró las siguientes dimensiones: crecimiento, relación personal, enseñanza y conocimiento.

Dimensión *crecimiento*, es el progreso de capacidades personales y profesionales (Ibídem, p.10). Así mismo, viene a ser el cumplimiento de logros planteados por un individuo, que busca crecer individualmente, desarrollar sus habilidades y competencias continuamente en cada uno de los procesos que pueda emprender.

Dimensión *relación personal*, es la asociación de individuos que pretenden conseguir un grado de adaptación (Ibídem, p.17). Por lo tanto, viene a ser la complementación de individuos que buscan cumplir con sus metas a través de sus esfuerzos e intercambio de ideas, conocimientos, experiencias y emociones.

Dimensión *enseñanza*, refiere a la transmisión de conocimientos e ideas entre las personas (Ibídem, p.24). Por lo cual, viene a ser la instrucción de métodos en base a conocimientos, ideas y hábitos, que se pueda enseñar a alguien, quien no los tiene, para que estos, puedan aprender y adquirir conocimientos.

Dimensión *conocimiento* es adquirir información para comprender la realidad por medio de la razón (Ibídem p.27). Así mismo, se refiere al conjunto de habilidades a través

de las experiencias y aprendizajes que son adquiridas con el objetivo de aprender y de tener mayor sabiduría.

Sánchez (2017) indicó que, el mentoring tiene como objetivo prepararte para afrontar situaciones que con toda probabilidad experimentarás en el futuro, de tal manera que ya dispongas de unas pautas para gestionarlas (p.7). El párrafo citado indicó, que un líder o un jefe es quien transmite la sabiduría y te prepara para poder resolver las dificultades que se puedan presentar, a base de esto, se logra tener experiencias y en un futuro mejorar las habilidades. Por consiguiente, es relevante llevar una mentoría por lo beneficioso que resulta en ayudar y mejorar el desarrollo del aprendiz. El autor mencionó las siguientes dimensiones: asesoría, ejecución, aprendizaje y planificación.

Dimensión *asesoría*, es el apoyo mediante consejos a otra persona sobre la realización de varias actividades de las que desconoce (Ibídem, p.18). Esto refiere, a que por medio de la asesoría se pretende ayudar, orientar y asesorar, para formar a una persona o grupo de personas en especial para que realice y ejecute sus actividades sin problema alguno.

En cuanto a la Dimensión *ejecución*, es la realización de realizar una actividad para llevar a cabo un propósito (Ibídem, p.20). Refiere, al desempeño y acción realizado por un individuo en cumplir con una función propuesta, a través de procedimientos, con la finalidad de cumplir las expectativas de este.

La Dimensión *aprendizaje*, es la adquisición de conocimientos por medio del estudio y experiencia (Ibídem, p.24). Se refiere entonces, que una persona adquiere conocimientos, destrezas, habilidades y valores aprendidos en la realidad, para el desarrollo personal.

Dimensión *planificación*, es una herramienta estratégica que define los objetivos y los posibles resultados (Ibídem, p.30). Esto quiere decir, que es una herramienta utilizada para definir un cronograma de los objetivos y metas propuestas, trazando una acción mediante las distintas actividades que se deben ejecutar en un tiempo determinado por parte de un grupo, un individuo u organización.

Los tres autores coinciden con su interpretación acerca de la definición del mentoring, ya que principalmente el mentoring se desarrolla con la asesoría, comunicación, motivación y logro de resultado que presentan los trabajadores. Por consiguiente, las empresas deben de promover en su área una comunicación efectiva e impulsar a sus colaboradores. Se refieren a que la planificación es una herramienta utilizada para definir un cronograma en base a los objetivos y metas propuestas, trazando una acción mediante las

distintas actividades que se deben ejecutar en un tiempo determinado o establecido por parte de un grupo, una persona u organización.

Adicionalmente, para reforzar el concepto y relevancia del mentoring se han citado artículos científicos de revistas científicas indexadas, visibles en el anexo N°15.

En la variable productividad laboral, se alude a Mileman y Sibanda (2016) indicaron que, es el uso eficiente de la innovación y los recursos para desarrollar el agregado añadido de productos y servicios (p. 1). De acuerdo con lo manifestado, la productividad se ha convertido en un parte fundamental en las entidades, de tal forma vendría a ser el resultado entre cantidad, calidad y costo de producción obtenida. Es por esta razón que las empresas hoy en día se enfocan en su recurso humano ya que es este quien le brindara la rentabilidad esperada, sabiendo que se debe implementar una adecuada estrategia para permitir un mayor porcentaje en base a la competitividad e innovación en el mercado donde se encuentra. Refuerza la teoría con Prakash et al. (2017) quienes indicaron que la productividad laboral cuenta con enfoques innovadores que se pueda orientar a través de un mentor (p.81). Es decir, la importancia y relevancia de una persona calificada, con experiencia que pueda capacitar de manera eficiente y eficaz al personal encargada de brindar atención al cliente satisfaciendo sus necesidades de manera óptima. Se presentan cuatro dimensiones: Calidad de servicio, eficacia, eficiencia y satisfacción laboral.

Dimensión *calidad de servicio*, es el cumplir de las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades (Mileman y Sibanda, 2016, p.87). Entonces, quiere decir que la calidad de servicio es el resultado del cumplimiento de necesidad y expectativa, que se da al cliente; garantizando la satisfacción y calidad del producto o servicio adquirido. Reforzando con el autor Sachiko y Isamu (2018) indicaron que, es el resultado de cumplimiento que se da cuando evalúa el consumidor un servicio (p.109). Interpretado como una característica evaluada por el consumidor, a través de la facilidad, trato, empatía por parte de persona u organización en adquirir un producto o servicio.

Dimensión *eficacia*, es la capacidad de lograr un efecto o resultado buscando a través de una acción específica (Mileman y Sibanda, 2016, p.52). Por lo tanto, consiste en alcanzar el objetivo propuesto por parte de una persona u empresa, para lograr lo que se espera y obtener los resultados propuestos en un tiempo establecido. Reforzando con el autor Jahanbazi et al. (2019) quienes indicaron que, la eficacia consiste en alcanzar uno o varios objetivos basados en los resultados planteados, es decir con la ejecución de funciones que

posibiliten lograr las metas trazadas (p.1728). En consecuencia, se dice que la eficacia, es una meta cumplida con el mínimo recurso posible. Por medio, de una organización o de un individuo, a través, de la puntualidad y proactividad para obtener logros y cumplir con las expectativas.

Dimensión *eficiencia*, se basa en la mejor utilización de los recursos para cumplir con las metas (Mileman y Sibanda, 2016, p.54). Así mismo, se refiere a la disposición de obtener, conseguir un objetivo, adquiriendo cualquier efecto esperado o el uso de distintos modos posibles para llegar a un propósito determinado, con los recursos que posee el individuo o la organización. Reforzando con el autor Ramos y Acosta (2019) indicaron que la eficiencia, es la capacidad para llevar a cabo una adecuada función dentro de una organización, así mismo este se relaciona entre los recursos utilizados y los resultados alcanzados (p.19). Esto quiere decir que la eficiencia, según el autor, se observa a través de un liderazgo, trabajo en equipo, innovación, y condiciones de trabajo, la cual se puede realizar una función eficiente, por medio de los recursos que brinda la empresa.

Dimensión *satisfacción laboral*, es el resultado de varias actitudes del empleado respecto a su entorno (Mileman y Sibanda, 2016, p.70). Refiere a la actitud del colaborador frente a sus funciones de trabajo, surgiendo a partir de la correspondencia entre el trabajo que realiza y las expectativas que tiene este, teniendo más compromiso con sus tareas. Reforzando con el autor Shammari y Alam (2018) indicaron que la satisfacción laboral, es el nivel de aceptación del empleado respecto a su ambiente y las condiciones de trabajo (p. 34). Por lo tanto, viene a ser el grado de conformidad del empleado en base a su entorno laboral, por medio de las condiciones laborales, oportunidades de desarrollo y crecimiento, generando una complacencia en la organización.

Alamar y Guijarro (2018) mencionaron que la productividad laboral, es el vínculo entre la producción y el número de personas empleadas para lograrla (p. 9). El autor indicó que la productividad es el número de labor eficaz que un individuo puede obtener avance en un tiempo determinado. Así mismo se tiene que tener en cuenta que es evidentemente el resultado entre una actividad y los diferentes medios que han sido imprescindibles para adquirir dicha producción. El autor mencionó las siguientes dimensiones: efectividad, orientación al cliente, trabajo en equipo y cumplimiento de metas.

Dimensión *efectividad*, es la capacidad de conseguir el resultado que se busca (Ibidem, p.11). Entonces viene a ser la facultad de lograr un objetivo, aplicando acciones de manera estratégica, en contar con la capacidad adecuada para alcanzar una finalidad o

resultado que se desea, por medio de los resultados. Es importante cumplir con las expectativas que se tiene, siendo eficaz y eficientemente.

Dimensión *orientación al cliente*, es la actitud permanente por detectar y satisfacer las necesidades y prioridades de los clientes (Ibídem, p.23). Se refiere, a una actitud que permite asesorar al cliente para poder dar opciones en base a sus necesidades y requerimientos, garantizando las expectativas y fidelizando a los clientes.

Dimensión *trabajo en equipo*, como la labor realizado por varias personas que van a un solo objetivo (Ibídem, p.27). Se refiere, al conjunto de personas que laboran por un objetivo en común, que los integrantes conforman capacidades, destrezas, ideas similares con la finalidad de obtener mejores resultados e intercambiar conocimientos, para un mejor desarrollo personal.

Dimensión *cumplimiento de metas*, es ejecutar nuestras acciones de manera correcta y optima (Ibídem, p.30). Se refiere a planear, comprometerse y estar convencido de que es capaz de lograr sus metas propuestas en un largo plazo o un tiempo determinado, con el fin de que estos puedan superar sus expectativas personales y profesionales.

Gutiérrez (2014) manifestó la productividad laboral, mide a través de los resultados logrados y bienes utilizados (p.21). Debido a esto, se podría decir que la productividad viene a ser la relación del conjunto de productos alcanzados por método beneficioso y los bienes empleados para conseguir dicha producción, por lo tanto, es fundamental que se lleve a cabo la productividad para incrementar la rentabilidad. El autor mencionó las siguientes dimensiones: innovación en el desarrollo del trabajo, motivación, competencia, clima organizacional.

Dimensión *innovación en el desarrollo del trabajo*, trae consigo la modernización de la producción haciendo que la empresa sea competitiva (Ibídem, p.139). Se refiere a que si integran tecnología como estrategia incrementaría la productividad en toda entidad, para que los implicados de la organización puedan desarrollarse profesionalmente y cumplir con sus tareas asignadas.

Dimensión *motivación*, es el impulso que conduce a una persona a realizar una acción y tener buenos resultados (Ibídem, p.24). Entonces, viene a ser el resultado del individuo con la situación actual, implicados en las metas o fines establecidos, por medio de los impulsos que rigen a un individuo a ejecutar diversas acciones y a persistir para la culminación de esta.

Dimensión *competencia*, es una aptitud que posee un individuo demostrando habilidades para realizar una acción (Ibídem, p.16). Así mismo, se refiere a que la persona con dichas habilidades, conocimientos y destrezas ponga a prueba de ello en una actividad o a lo que aspiran, para realizar eficientemente una determinada función.

Dimensión *clima organizacional*, es el ambiente donde se desarrolla el trabajo cotidiano, influyendo en la satisfacción y desempeño del colaborador (Ibídem, p.106). Se refiere, a un conjunto de normas y valores que tiene una o varias personas en una organización, con el fin de integrar, motivando y ayudando a todos los implicados del entorno, procurando un buen clima laboral en la organización.

Los tres autores concuerdan que la definición de productividad es el talento idóneo de crear, generar, mejorar bienes y servicios, a través de la calidad de servicio (evaluación que emplea el consumidor en base al servicio brindado), la eficiencia (hacer bien las cosas), la eficacia (hacer las cosas correctas) y llegando a provocar un grado superior de satisfacción laboral entre los empleados.

Adicionalmente, para reforzar el concepto y relevancia de la productividad laboral se han citado artículos científicos de revistas científicas indexadas, visibles en el anexo N°16.

El presente proyecto de investigación tuvo como problema general y específicos los siguientes: se formuló el siguiente Problema general: ¿Cuál es la relación entre el Mentoring y la productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C. Cercado de Lima – 2019? Los problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación que existe entre el impulsor y la productividad laboral en el área de atención al cliente?; b) ¿Cuál es la relación que existe entre el asesor y la productividad laboral en el área de atención al cliente?; c) ¿Cuál es la relación que existe entre el comunicador y la productividad laboral en el área de atención al cliente?; d) ¿Cuál es la relación que existe entre el indagador y la productividad laboral en el área de atención al cliente?.

Justificación teórica, se refuerza con bases literarias optando por Clutterbuck y Mileman y Sibanda, como autores principales de las variables mentoring y productividad laboral respectivamente, las cuales admiten el interés y donde se podrá ver el impacto que tiene el mentoring en la productividad laboral, esto proporcionara en mejorar la efectividad de atención al cliente y aumentar el rendimiento.

Justificación metodológica, la técnica aplicada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento de medición para cada variable, el cuestionario, en la cual se utilizó la escala de Likert, posteriormente se aplicó la encuesta a los trabajadores que conformaban

la empresa Konecta, para posteriormente realizar el análisis correspondiente, donde se contrastó y demostró su autenticidad en la veracidad de las deducciones enunciadas y se logró los objetivos propuestos; este procedimiento se realizó con la finalidad de encontrar alternativas de solución determinando la relación o grado de asociación que presentaron las variables.

Justificación social, tiene como objetivo dar a conocer información actual y relevante que contribuya con la gestión humana en las organizaciones de diferentes tamaños en el ámbito empresarial. En la presente investigación, es relevante por que trasciende en el ámbito del recurso humano de la empresa, ya que busca fortalecer la conexión del supervisor y el asesor, progresando el ambiente de trabajo y mejorando la productividad del colaborador

Justificación práctica, el presente trabajo presentó resultados favorables que ayudarán a localizar soluciones en los problemas que se tiene en el entorno de la empresa, debido a la ausencia de una mentoría efectiva, afectando a la productividad laboral. Como consecuencia, trayendo malos resultados y obstáculos en el cumplimiento de funciones de los agentes del call center Konecta.

En cuanto a la hipótesis general, Bernal (2010) indicó que “Las hipótesis componen uno de los instrumentos básicos de una investigación que ayuda a ordenar el conocimiento mediante una proposición” (p.210). Entonces se podría decir, que una hipótesis ayuda a estructurar y sistematizar el conocimiento mediante una propuesta, para determinar la suposición: existe relación entre el Mentoring y productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C, Cercado de Lima – 2019. Y como hipótesis específicas son: a) Existe relación entre el impulsor y la productividad laboral en el área de atención al cliente; b) Existe relación entre el asesor y la productividad laboral en el área de atención al cliente; c) Existe relación entre el comunicador y la productividad laboral en el área de atención al cliente; y, d) Existe relación entre el indagador y la productividad laboral en el área de atención al cliente.

En cuanto al objetivo general, según Corcelles et al. (2017) quienes manifestaron que el objetivo general, es quien indica la dirección del proyecto, proponiendo en si una meta importante (p.341). Se refieren a que es un propósito que se espera alcanzar con la investigación, ya que estos sirven para exponer como se piensa abordar la problemática, es decir cómo se pretende demostrar la visión que se tiene con respecto al problema de investigación.

Murillo et al. (2017) informaron que los objetivos específicos, son el propósito que se pretende lograr, exponer de manera clara y precisa los resultados que se pretende obtener (p.20). Entonces, se podría decir; que los objetivos específicos deben ser precisos y viables, indicando aquello que se pretende realizar en cada una de las etapas de la investigación, así mismo se pueda garantizar el cumplimiento de los logros por sesiones de acuerdo al objetivo general planteado.

Para la investigación se formuló el objetivo general: Determinar cómo se relaciona el Mentoring y la productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C, Cercado de Lima y como objetivos específicos a) Identificar qué relación existe entre el impulsor y la productividad laboral en el área de atención al cliente; b) Identificar qué relación existe entre el asesor y la productividad laboral en el área de atención al cliente; c) Identificar qué relación existe entre el comunicador y la productividad laboral en el área de atención al cliente; y, d) Identificar qué relación existe entre el indagador y la productividad laboral en el área de atención al cliente.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada, debido que el fin principal es contrastar las teorías de cada una de las variables de estudio con la práctica. Lerma (2016) indicó que se escribe el nombre del tipo de investigación que se considere pertinente, teniendo en cuenta el tema y el objetivo planteado (p.14). Es decir, que se hace uso de los conocimientos para contrastar los enfoques y teorías con la realidad, verificando si esos conocimientos son verídicos o no.

Enfoque

Hernández et al. (2014) señalaron que en una investigación de enfoque cuantitativo es necesario la recolección de datos para validar la hipótesis en base en la medición numérica y el análisis estadístico, a fin de probar teorías y determinar pautas de comportamiento (p. 4).

La investigación fue de enfoque cuantitativo, es decir, se determinó un proceso de análisis estadístico, con el propósito de probar hipótesis.

Diseño

Fue de diseño no experimental ya que no se manipularon las variables. Hernández et al. (2014) manifestaron que las investigaciones no experimentales son análisis que se elaboran sin la manipulación de las variables, observando los fenómenos en su ambiente natural para poder analizarlos (p.152).

Fue de corte transversal ya que la información recolectada fue en un único momento determinado, así mismo precisaron también que este tipo de investigación también es llamado transeccional y los datos recolectados se obtienen en un único tiempo (Ibídem, p.154).

Nivel de investigación

El alcance fue descriptivo, definido en Hernández et al. (2014) quienes indicaron que tiene como objetivo determinar el perfil de las personas y sus características, grupos o cualquier otro fenómeno que se tomó a un análisis de estudio (p. 92).

Estudio correlacional, ya que el fin fue verificar la asociación y grado de dos o más variables de estudio. Así mismo confirmaron también que cuando una investigación tiene

por finalidad descubrir el grado de relación que pueda haber entre dos o más conceptos en una determinada muestra, se trata de una investigación correlacional (Ibídem, p.93).

2.2. Operacionalización de las variables

Hernández et al. (2018), definieron a la variable como una propiedad de objeto de estudio, donde este se analiza en la investigación y que puede cambiar de un elemento a otro (p.151). Refieren a que es una característica que puede variar y adoptar distintos valores, si forman parte de una teoría o hipótesis. Por consiguiente, se deben observar y medir para poder identificar al elemento no especificado dentro de un grupo determinado.

La presente investigación posee las siguientes variables:

V1. Mentoring

V2. Productividad laboral

Definición conceptual

Variable 1: Mentoring

Clutterbuck (2015), indicó que “Es una herramienta empresarial donde el aprendizaje continuo, la motivación y el desarrollo personal en la organización, es aplicado a través de un mentor, quien enseña, aconseja, guía y ayuda a su aprendiz en su desarrollo personal y profesional” (p. 57).

Variable 2: Productividad laboral

Mileman y Sibanda (2016) indicaron que “Es el uso eficiente de la innovación y los recursos para desarrollar el agregado añadido de productos y servicios” (p. 1).

Tabla 1

Matriz de Operacionalización del Mentoring

| Variables | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de Medición |
|------------------|--|--|-------------|--|-------------------------|--|
| Mentoring | Es una herramienta empresarial donde el aprendizaje continuo, la motivación y el desarrollo personal en la organización. Es aplicado a través de un mentor, quien enseña, aconseja, guía y ayuda a su aprendiz en su desarrollo personal y profesional” (Clutterbuck, 2015. p. 57) | El mentoring será medido, tomando en consideración las dimensiones o subvariables, se requiere de evidencia, observables representada en los indicadores, con los cuales se elaborará el instrumento para la obtención de datos en la aplicación del paquete estadístico SPSS. | Impulsor | Motivación | 1-2 | Ordinal Escala de Likert 1.Nunca 2.Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5.Siempre |
| | | | | Toma de decisiones | 3-4 | |
| | | | Asesor | Mejora continua | 5-6 | |
| | | | | Metas Alcanzadas Conocimiento Instrucción | 7-8 9-10 11-12 | |
| | | | Comunicador | Experiencia Laboral Capital de trabajo | 13-14 15-16 | |
| | | | | Relación personal Colaboración Comunicación laboral Visibilidad | 17-18 19-20 21-22 | |
| | | | | | 23-24 | |
| | | | Indagador | Autoevaluación Autoconocimiento | 25-26 27-28 | |
| | | | | Feedback | 29-30 | |

Tabla 2

Matriz de Operacionalización de la Productividad Laboral

| Variables | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de Medición |
|------------------------------|--|--|---------------------|------------------------|--------------|--|
| Productividad Laboral | “Es el uso eficiente de la innovación y los recursos para desarrollar el agregado añadido de productos y servicios” (Mileman y Sibanda, 2016, p. 1). | La productividad laboral será medida, tomando en consideración las dimensiones o subvariables, se requiere de evidencia, observables representada en los indicadores, con los cuales se elaborará el instrumento para la obtención de datos en la aplicación del paquete estadístico SPSS. | Calidad de servicio | Compromiso | 1-2 | Ordinal |
| | | | | Planificación | 3-4 | |
| | | | | Control | 5 | |
| | | | | Excelencia | 6-7 | |
| | | | | Fiabilidad | 8-9 | |
| | | | | Capacidad de respuesta | 10-11 | |
| | | | Eficacia | Empatía | 12 | Escala de Likert |
| | | | | Recursos materiales | 13-14 | |
| | | | | Organización | 15 | |
| | | | | Puntualidad | 16 | |
| | | | | Proactividad | 17 | |
| | | | | Logros | 18 | |
| | | | Eficiencia | Liderazgo | 19-20 | 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre |
| | | | | Trabajo en equipo | 21-22 | |
| | | | | Innovación | 23 | |
| | | | | Compañerismo laboral | 24 | |
| Condiciones de trabajo | 25 | | | | | |
| | 26 | | | | | |
| Satisfacción laboral | Actitud | 27-28 | | | | |
| | Elogios | 29-30 | | | | |

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Ventura (2017) definió la población como, un grupo de componentes que contienen ciertas características que se pretenden analizar (p.648). Por consiguiente, el autor indicó que la población está denominada por individuos a estudiar, con diversas características que originan resultados e información a la investigación realizada.

Para este caso de investigación la población estuvo constituida por un grupo de colaboradores del call center Konecta, se tomó una muestra de 30 trabajadores del área de atención al cliente de la cuenta Entel Chile con la finalidad de recopilar datos que ayudan a obtener resultados.

Muestra

Ventura (2017) manifestó que una muestra, es entendida como un subconjunto de los individuos en una población (p.648). Se refiere, a un grupo de estudio a investigar y es integrado por 30 asesores del área de atención al cliente de la cuenta Entel Chile del call center Konecta S.A.C.

Muestreo Censal

Hernández et al. (2014) explica que el muestreo censal, es un procedimiento que permite recopilar información y datos en base a la problemática del estudio efectuado (p.81). Entonces, la muestra censal es cuando la cantidad de la muestra es igual a la población, y esta clasificación se utiliza cuando la población es relativamente pequeña.

Criterio de inclusión

Se consideraron a aquellos colaboradores que cuenten de tres a más meses de antigüedad en el área de atención al cliente de la cuenta Entel Chile.

Criterio de exclusión

Se excluyeron a aquellos colaboradores que cuenten de tres a menos meses de antigüedad en el área de atención al cliente de la cuenta Entel Chile.

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

Técnicas de recolección de datos

En la presente investigación se optó por la encuesta como técnica de investigación, así mismo Hernández et al. (2014) mencionaron que es la técnica más importante en

investigaciones cuantitativas, y está basada en una escala de actitudes y opiniones (p.158). Es así como la encuesta fue la técnica utilizada en la presente investigación.

Instrumento de recolección de datos

En la presente investigación se utilizó como instrumento el cuestionario, así mismo para Bernal (2010) mencionó que es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación (p.250). Así mismo consiste entonces en un conjunto de preguntas respecto a una o más que van a medirse. pequeña.

La escala fue de tipo Likert, para Hernández et al. (2014), es un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes (p.245). Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala.

El instrumento estuvo constituido por 30 preguntas de mentoring y 30 preguntas de productividad laboral.

Validez

Hernández *et al.* (2014) mencionaron que la validez es la extensión a la cual las diferencias encontradas con un instrumento de medición reflejan las verdaderas diferencias entre las pruebas probadas” (p.201). Es decir que la validez hace énfasis a la eficacia del instrumento, permitiendo describir y pronosticar las características de importancia en la investigación, por ello se debe realizar el cuestionario minuciosamente.

En la presente investigación se procederá a revisar los cuestionarios a través del juicio de un metodólogo y dos especialistas en la línea gestión de organizaciones, educadores de la universidad Cesar Vallejo.

Coefficiente de Aiken

Bernal (2010) indicó que el coeficiente V de Aiken, es el estadístico más usado para valorar la validez del contenido (p.218). Por consiguiente, manifestaron también, para que un ítem se considere válido, este tiene que tener un valor superior a 0.70 indicando claridad, coherencia del ítem (Ibídem, p. 218).

Para definir el valor del coeficiente de Aiken se empleó la siguiente fórmula:

$$V = \frac{X - l}{K}$$

Dónde: V= de Aiken, X= Promedio de evaluación de los jueces; K= Riesgo de la evaluación (Max-Min); y, L= Evaluación mínima posible.

Posteriormente al aplicar la formula presentada a los resultados obtenidos de los instrumentos de medición se obtuvieron los siguientes valores:

Tabla 3

Validación de Instrumento

| N.º | Validador | Instrumento mentoring | Instrumento productividad laboral |
|-----|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|
| 1 | Mgtr. Luis Alberto Flores Bolívar | 84.67% | 90.00% |
| 2 | Mgtr. Juana Balbina Huamán Roncal | 83.33% | 90.00% |
| 3 | Ricardo Ruiz Villavicencio | 84.67% | 90.00% |

Tal cual se pudo evidenciar, según los expertos manifestaron que la validez del instrumento que fue utilizado es fiable. Procediendo con la aplicación, indicaron que las preguntas tuvieran veracidad de forma, clara, pertinente y de relevancia, para el desarrollo de la recopilación de datos y así poder encontrar los datos estadísticos que se buscó analizar, Anexos N°5.

Confiabilidad

Bernal (2010) mencionó, es una herramienta de medición que describe el nivel de la aplicación que se reincide al mismo objeto, produciendo diversos resultados, donde el instrumento de medición es sumamente confiable, quien proporciona resultados consistentes (p.247). Para verificar el nivel de confiabilidad de los cuestionarios del mentoring y productividad laboral se procederá a calcular el coeficiente de alfa de Cronbach.

Tabla 4

Niveles de confiabilidad

| <i>Coefficiente</i> | <i>Criterio</i> |
|----------------------------|------------------------|
| Coeficiente alfa $0 > 0.9$ | Excelente |
| Coeficiente alfa $0 > 0.8$ | Bueno |
| Coeficiente alfa $0 > 0.7$ | Aceptable |
| Coeficiente alfa $0 > 0.6$ | Cuestionable |
| Coeficiente alfa $0 > 0.5$ | Inaceptable |

Fuente: Elaboración propia, basada en Hernández, Fernández y Baptista (2014), p. 213

Tabla 5

Niveles de correlación bilateral

| <i>Rango</i> | <i>Rango</i> | <i>Relación</i> |
|---------------------|---------------------|-----------------------------------|
| -0.91 hasta -1.00 | | Correlacion negativa perfecta |
| -0.76 hasta -0.90 | | Correlacion negativa muy fuerte |
| -0.51 hasta -0.75 | | Correlacion negativa considerable |
| -0.11 hasta -0.50 | | Correlacion negativa media |
| -0.01 hasta -0.10 | | Correlacion negativa debil |
| | 0.00 | No existe correlacion |
| +0.01 hasta +0.10 | | Correlacion positiva debil |
| +0.11 hasta +0.50 | | Correlacion positiva media |
| +0.51 hasta +0.75 | | Correlacion positiva considerable |
| +0.76 hasta +0.90 | | Correlacion positiva muy fuerte |
| +0.91 hasta +1.00 | | Correlacion positiva perfecta |

Fuente: Elaboración propia, basada en Hernández, Fernández y Baptista (2014), p. 214

Análisis de fiabilidad

Confiabilidad de la variable mentoring

Tabla 6

Confiabilidad de la variable mentoring

| | | N | % |
|-------|----------|----|-------|
| Casos | Válido | 30 | 100,0 |
| | Excluido | 0 | ,0 |
| | Total | 30 | 100,0 |

Fuente: SPSS en base a las encuestas.

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,938 | 30 |

Fuente: SPSS en base a las encuestas.

Nota: En el análisis mostrado a través de la prueba de Alpha de Cronbach se validó al 100% de los 30 valores estudiados, sin excluir datos algunos. En la tabla 6 del 100% de los datos estudiados se ha obtenido a través del test del alfa de Cronbach de 0.938, por consiguiente, se deduce que es un instrumento altamente confiable. El resultado obtenido indico que si el instrumento se replicara en otras pruebas se debe obtener el mismo.

Tabla 7

Confiabilidad de la variable Productividad Laboral

| | | N | % |
|-------|----------|----|-------|
| Casos | Válido | 30 | 100,0 |
| | Excluido | 0 | ,0 |
| | Total | 30 | 100,0 |

Fuente: SPSS en base a las encuestas.

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,939 | 30 |

Fuente: SPSS en base a las encuestas.

Nota: En la tabla analizada a través de la prueba de Alpha de Cronbach se validó al 100% de los 30 valores estudiados, sin excluir datos algunos. En la tabla 7 del 100% de los datos estudiados se ha obtenido a través del test del alfa de Cronbach de 0.939, por consiguiente, se infiere que es una correlación positiva perfecta. El resultado obtenido indico que si el instrumento se replicara en otras pruebas se debe obtener el mismo.

2.5 Procedimiento

El desarrollo de la investigación fue recopilar la información mediante la técnica de la encuesta, utilizando el instrumento del cuestionario, donde se procedió a la validación por los expertos, señalando que las preguntas fueron adecuadas para el desarrollo. Por consiguiente, se desarrolló la encuesta que fue ejecutada para los asesores del área de atención al cliente Entel Chile y los resultados que se obtuvo permitieron tener los datos estadísticos para analizar y tener mayor claridad en la realidad de las funciones dentro de la empresa.

2.6 Métodos de análisis de datos

Hernández et al. (2014) indicaron que la estadística descriptiva tiene como objetivo procesar, resumir y analizar un conjunto de datos obtenidos de las variables estudiadas. Así

mismo esta estudia un conjunto de medidas la cual se podrá comprender la magnitud de las variables estudiadas (p. 287).

Gallardo (2017) manifestaron que la estadística inferencial es la que ayuda al investigador a encontrar significatividad a sus resultados es decir probar hipótesis a los resultados obtenidos (p.81).

Es así que para el análisis de datos de esta investigación se utilizó la estadística descriptiva y la inferencial, que proporcionó identificar la relación entre dos variables propuestas, como en este caso mentoring y productividad laboral en la empresa Konecta S.A.C.

Para el análisis de los datos de las variables se utilizó la herramienta programa estadístico SPSS versión 25. Así mismo, se realizó la evaluación de datos realizados tales como: la prueba de correlación, herramientas de confiabilidad. Asimismo, el uso de Excel para los gráficos y presentar su distribución y figuras.

2.7 Aspectos éticos

La tesis fue expuesta con el alto compromiso de lineamiento ético y de objetividad, con total transparencia en la información obtenida, así mismo, se respetaron los derechos de autor y valores que son respaldados por nuestro centro de estudio.

El propósito de la investigación estudiada fue la determinación para la primera y segunda variable de estudio en la empresa Konecta, cercado de Lima - 2019.

Las fuentes empleadas están citados conforme a las normas apa, cumpliendo un ordenamiento y protocolo que ayudaron a percibir un mayor entendimiento y visibilidad del contenido, presentando dentro de la resolución donde se decretó bajo las directivas de la escuela.

Como suma importancia se infirió que la investigación estuvo respaldado y previamente autorizada por el Jefe de Operaciones de la empresa Konecta y esto fue de mucha relevancia para continuar con el desarrollo de la investigación de manera transparente y legal.

Por consiguiente, se aplicó el programa *turnitin*, para mostrar conformidad, ética, responsabilidad y veracidad del desarrollo de la investigación.

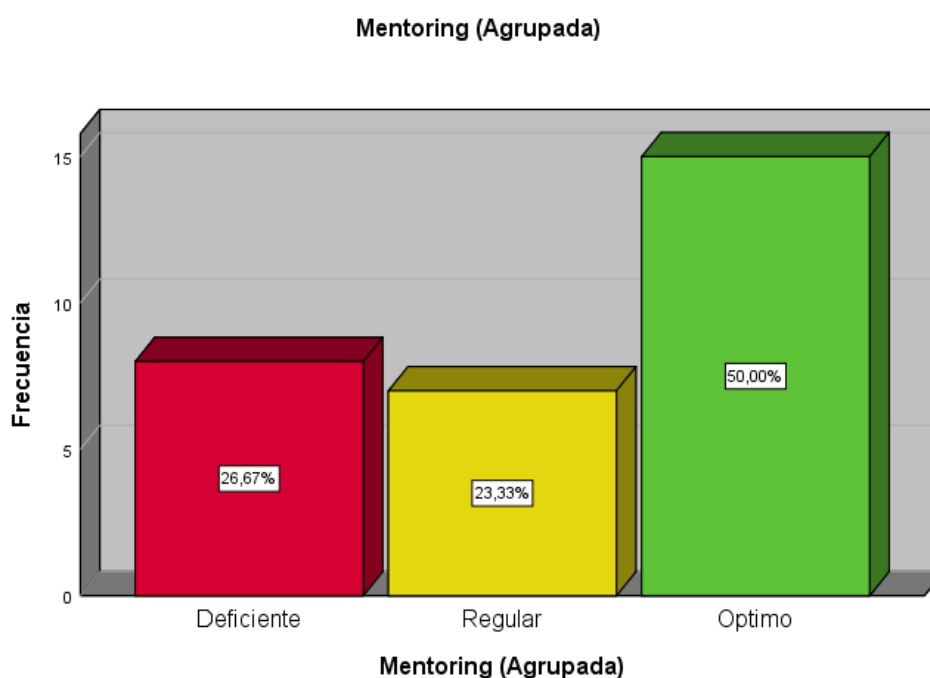
III. Resultados

3.1. Estadística descriptiva

Tabla 8

Frecuencia de la variable mentoring

| Mentoring | | | | | |
|------------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 8 | 26,7 | 26,7 | 26,7 |
| | Regular | 7 | 23,3 | 23,3 | 50,0 |
| | Optimo | 15 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |



Fuente: SPSS en base a las encuestas

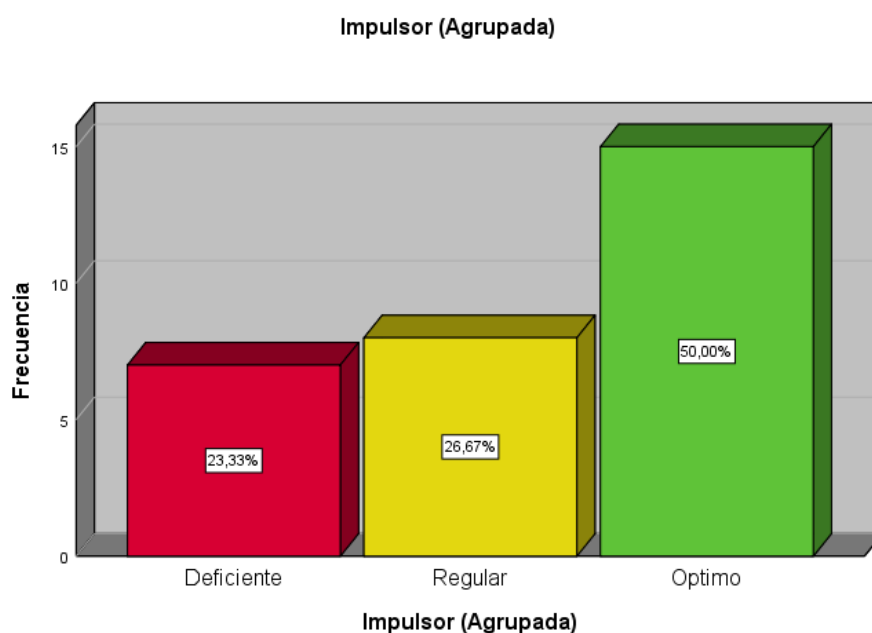
Gráfico 1 Frecuencias de la variable mentoring

Nota: En la tabla 8, del gráfico 1, el 100 % de los asesores, afirmaron que el Mentoring es óptimo dentro de la empresa, con un porcentaje mayor de 50.0%, Así mismo, el 26.67% de los encuestados indicaron que sería deficiente y con un porcentaje menor de 23.33% mencionaron que es regular en la empresa Konecta S.A.C.

Tabla 9

Frecuencia de la dimensión impulsor

| | | Impulsor | | | |
|--------|------------|-----------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 7 | 23,3 | 23,3 | 23,3 |
| | Regular | 8 | 26,7 | 26,7 | 50,0 |
| | Optimo | 15 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| Total | | 30 | 100,0 | 100,0 | |



Fuente: SPSS en base a las encuestas

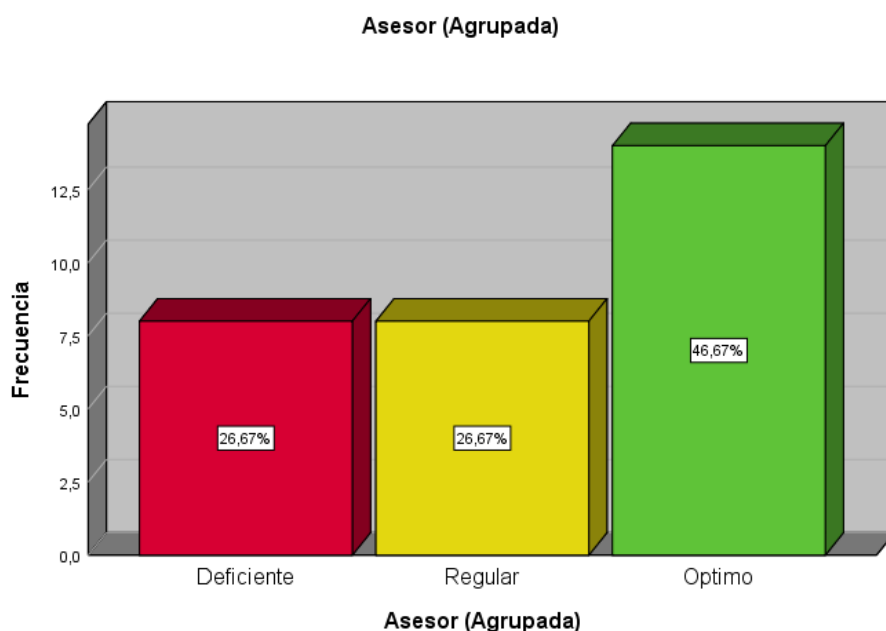
Gráfico 2 Frecuencias de la dimensión impulsor

Nota: De acuerdo en la tabla 9, del grafico 2 obtenido, del 100 %, afirmaron que contar con un impulsor sería optimo, con un porcentaje mayor del 50.0%, Por consiguiente, el 26.67% de los encuestados indicaron que sería regular, por otro lado, con un porcentaje del 23.33% mencionaron que sería deficiente contar con un impulsor dentro de la empresa Konecta S.A.C.

Tabla 10

Frecuencia de la dimensión asesor

| Asesor | | | | | |
|---------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 8 | 26,7 | 26,7 | 26,7 |
| | Regular | 8 | 26,7 | 26,7 | 53,3 |
| | Optimo | 14 | 46,7 | 46,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |



Fuente: SPSS en base a las encuestas

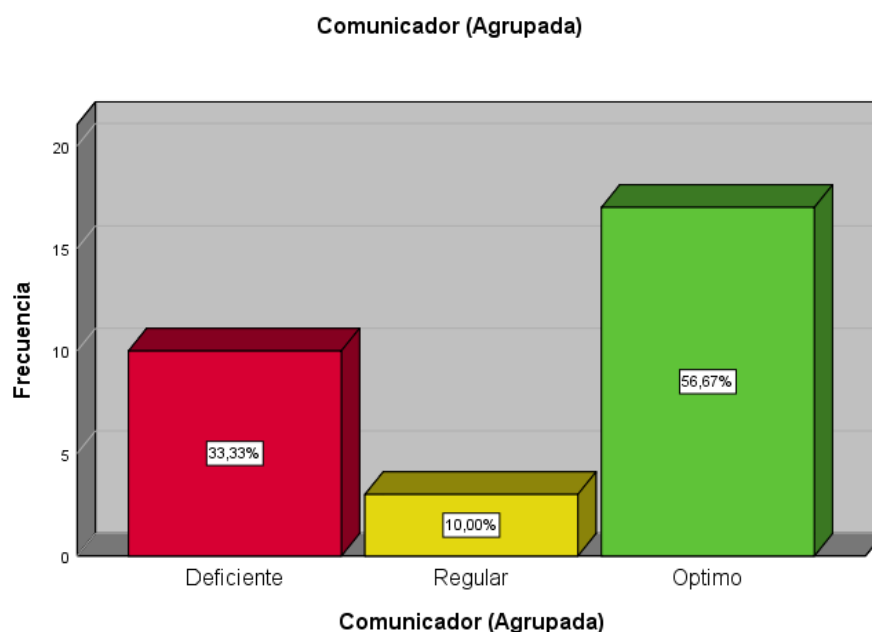
Gráfico 3 Frecuencias de la dimensión asesor

Nota: Con referencia a la tabla 10, del gráfico 3 obtenido del 100%, un porcentaje del 46.67%, indicaron que contar con un asesor sería óptimo, en cuanto al 26.67% de los encuestados afirmaron que sería regular y por otro parte un porcentaje del 26.67% indicaron que contar con un asesor es deficiente para la empresa Konecta S.A.C.

Tabla 11

Frecuencias de la dimensión comunicador

| Comunicador | | | | | |
|--------------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 10 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| | Regular | 3 | 10,0 | 10,0 | 43,3 |
| | Optimo | 17 | 56,7 | 56,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |



Fuente: SPSS en base a las encuestas

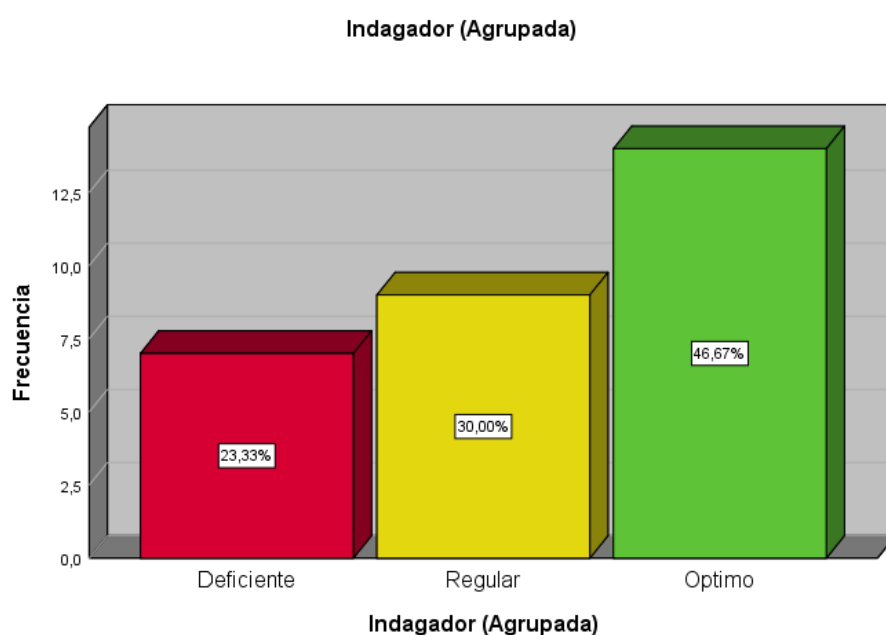
Gráfico 4 Frecuencias de la dimensión comunicador

Nota: Respecto a la tabla 11 de frecuencia y del grafico 4 obtenido del 100%, un porcentaje de los encuestados el 56.67% mencionaron que contar con un comunicador sería óptimo para la empresa, así mismo, el 33.33% de los encuestados indicaron que sería deficiente y por otro lado el 10.0% afirmaron que contar con un comunicador sería regular para la empresa Konecta S.A.C.

Tabla 12

Frecuencias de la dimensión indagador

| Indagador | | | | | |
|------------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 7 | 23,3 | 23,3 | 23,3 |
| | Regular | 9 | 30,0 | 30,0 | 53,3 |
| | Optimo | 14 | 46,7 | 46,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |



Fuente: SPSS en base a las encuestas

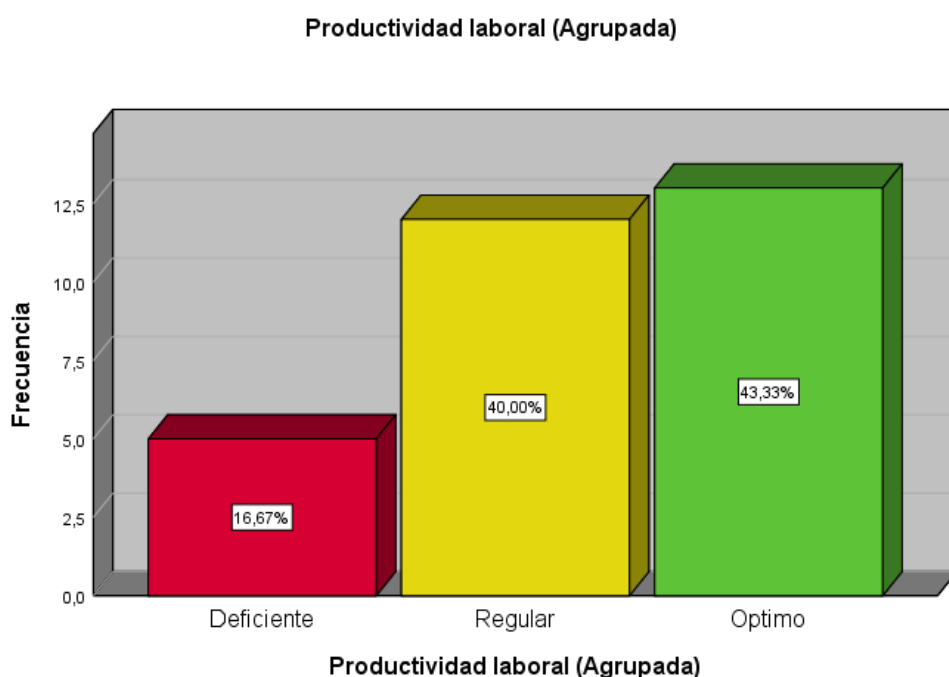
Gráfico 5 Frecuencias de la dimensión indagador

Nota: De acuerdo a la tabla 12 de frecuencia, del gráfico 5 del 100% de los encuestados, un porcentaje del 46.67% indicaron que contar con un indagador sería óptimo para la empresa, así mismo, el 30.0% de los encuestados afirmaron que sería regular, en cuanto al 23.33% mencionaron que contar con un indagador sería deficiente para la empresa Konecta S.A.C.

Tabla 13

Frecuencia de la variable productividad laboral

| Productividad laboral | | | | | |
|------------------------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 5 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | Regular | 12 | 40,0 | 40,0 | 56,7 |
| | Optimo | 13 | 43,3 | 43,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |



Fuente: SPSS en base a las encuestas

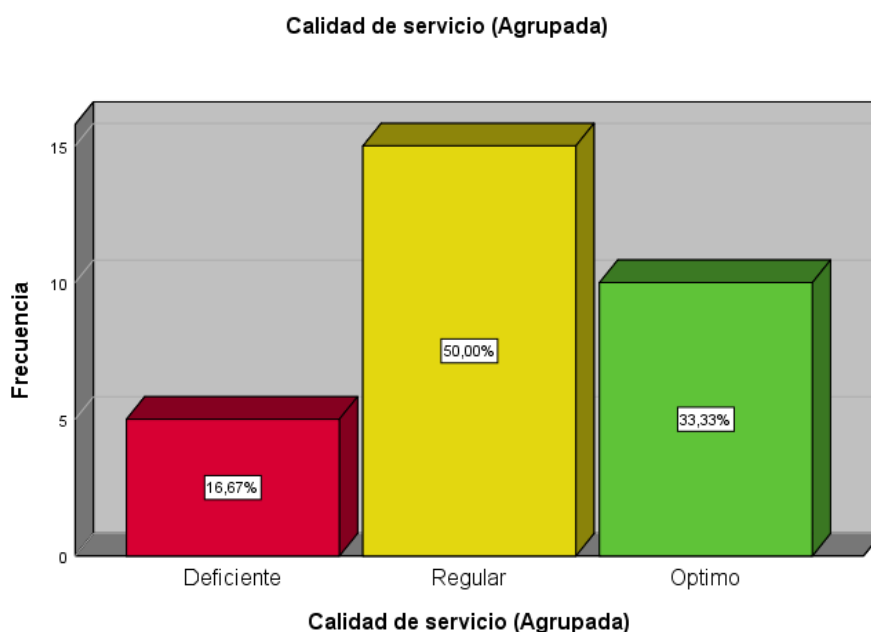
Gráfico 6 Frecuencias de la variable productividad laboral

Nota: Como se detalla en la tabla 13, como se observa en la tabla de frecuencias, que el 43.33% de los asesores del área de atención al cliente Ente Chile, presentan un nivel óptimo en base a la productividad laboral, mientras que el 40,0% presenta un nivel regular y 16.7% de los asesores tienen un nivel deficiente con respecto a la productividad laboral.

Tabla 14

Frecuencias de la dimensión calidad de servicio

| Calidad de servicio | | | | | |
|----------------------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 5 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | Regular | 15 | 50,0 | 50,0 | 66,7 |
| | Optimo | 10 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |



Fuente: SPSS en base a las encuestas

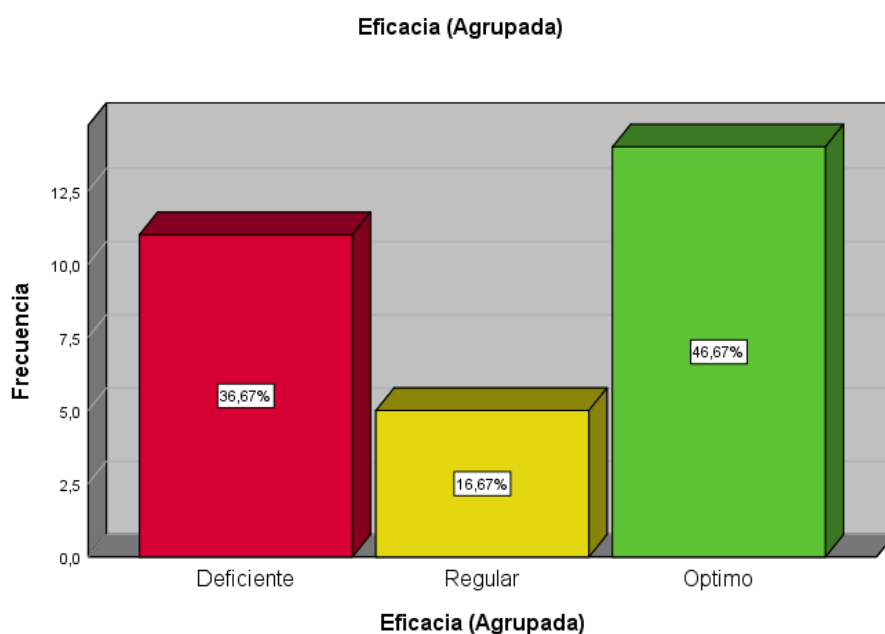
Gráfico 7 Frecuencias de la dimensión calidad de servicio

Nota: De acuerdo a la tabla 14 de frecuencias, del gráfico 7 del 100%, los asesores indicaron con un porcentaje del 50.0% la calidad de servicio es regular, así mismo, el 33.33% señalaron que es óptimo, en cuanto al 16.67% indicaron que la calidad de servicio es deficiente en la empresa Konecta S.A.C.

Tabla 15

Frecuencias de la dimensión eficacia

| Eficacia | | | | | |
|-----------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 11 | 36,7 | 36,7 | 36,7 |
| | Regular | 5 | 16,7 | 16,7 | 53,3 |
| | Optimo | 14 | 46,7 | 46,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |



Fuente: SPSS en base a las encuestas

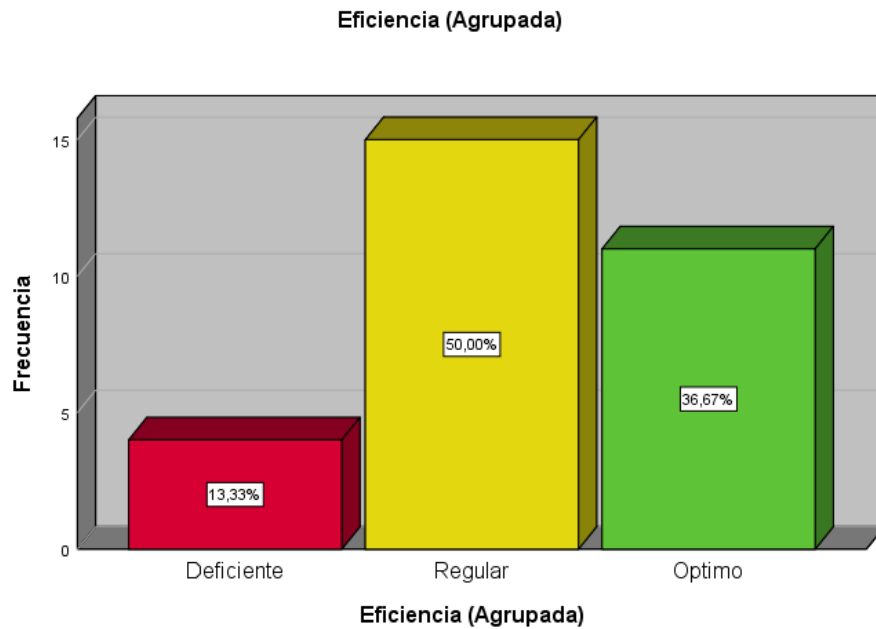
Gráfico 8 Frecuencias de la dimensión eficacia

Nota: En tabla 15 de frecuencias, del gráfico 8 del 100%, los asesores señalaron con un porcentaje del 46.67% que su eficacia es óptimo para la empresa, en cuanto al 36.67% indicaron que es deficiente y un porcentaje del 16.67% afirmaron que la eficacia dentro de la empresa Konecta S.A.C. es regular.

Tabla 16

Frecuencias de la dimensión eficiencia

| Eficiencia | | | | | |
|-------------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 4 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | Regular | 15 | 50,0 | 50,0 | 63,3 |
| | Optimo | 11 | 36,7 | 36,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |



Fuente: SPSS en base a las encuestas

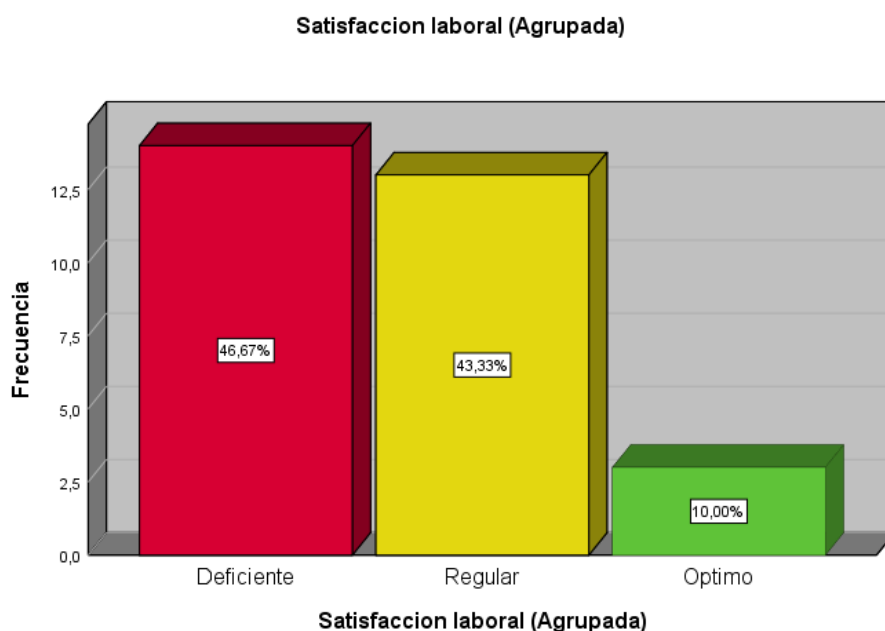
Gráfico 9 Frecuencias de la dimensión eficiencia

Nota: En cuanto a la tabla de frecuencias de la tabla 16, del gráfico 9 del 100% de los asesores, indicaron con un porcentaje del 50.0% su eficiencia es regular para la empresa, así mismo, el 36.67% afirmó que es óptimo y un porcentaje del 13.33% señalaron que su eficiencia es deficiente en la empresa Konecta S.A.C.

Tabla 17

Frecuencias de la dimensión satisfacción laboral

| Satisfacción laboral | | | | | |
|-----------------------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 14 | 46,7 | 46,7 | 46,7 |
| | Regular | 13 | 43,3 | 43,3 | 90,0 |
| | Optimo | 3 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |



Fuente: SPSS en base a las encuestas

Gráfico 10 Frecuencias de la dimensión satisfacción laboral

Nota: De acuerdo a la tabla 17 de frecuencias, del grafico 10 del 100%, los asesores indicaron con un porcentaje del 46.67% que la satisfacción laboral es deficiente, con respecto al 43.33% afirmaron que es regular y por otro lado el 10.0% señalaron que la satisfacción laboral es óptimo dentro de la empresa Konecta S.A.C.

3.2. Prueba de normalidad

Tabla 18

Prueba de normalidad para la variable mentoring y productividad laboral

| | Válido | | Perdidos | | Total | |
|-----------------------|--------|------------|----------|------------|-------|------------|
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| Mentoring | 30 | 100,0% | 0 | 0,0% | 30 | 100,0% |
| Productividad laboral | 30 | 100,0% | 0 | 0,0% | 30 | 100,0% |

| Pruebas de normalidad | | | | | | |
|-----------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Mentoring | ,395 | 30 | ,000 | ,745 | 30 | ,000 |
| Productividad laboral | ,389 | 30 | ,000 | ,785 | 30 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Según la tabla 18, la prueba de normalidad de los datos que se aplicaron, se puede deducir que, por ser una muestra menor a 50 personas, se hará la prueba de Shapiro – wilk, dado que su nivel de significancia es de $p=0.000$, por consiguiente, manifestaron que los datos obtenidos tienen una distribución normal, donde fue aplicado el estadígrafo *Rho Spearman*.

3.3. Prueba de Hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe relación entre el Mentoring y productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C, Cercado de Lima – 2019

Ha: Existe relación entre el Mentoring y productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C, Cercado de Lima – 2019

Tabla 19

Tabla cruzada para las variables mentoring y productividad laboral

| | | Productividad laboral | | | Total | Correlaciones |
|-----------|------------|-----------------------|---------|--------|--------|-----------------------------|
| | | Deficiente | Regular | Óptimo | | |
| Mentoring | Deficiente | 16,7% | 10,0% | | 26,7% | Rho |
| | Regular | | 13,3% | 10,0% | 23,3% | Spearman |
| | Óptimo | | 18,7% | 33,3% | 50,0% | ,669 |
| Total | | 16,7% | 40,0% | 43,3% | 100,0% | Sig. (Bilateral) ,000 |

Nota: Según la tabla 19, de los datos obtenidos mediante las tablas cruzadas, se puede afirmar que la aplicación del Mentoring es óptimo con un porcentaje del 50,0% mientras que la productividad laboral es óptimo en un porcentaje del 43,3%.

Como se busca determinar la relación entre estas dos variables, el objetivo general fue determinar cómo se relaciona el Mentoring y la productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C, Cercado de Lima – 2019. Es así que mediante los resultados encontrados los encuestados indicaron que el 33,3% la aplicación del Mentoring es óptimo, por lo tanto, la productividad laboral también será óptimo, por otro lado, indicaron que si la aplicación del Mentoring es regular la productividad laboral también será regular con un porcentaje del 13,3% y por último manifestaron con un 16,7% que la aplicación del Mentoring es deficiente, por lo tanto, será deficiente en la productividad laboral.

En el resultado general de la prueba de hipótesis se pudo verificar que se aceptó la hipótesis alterna con un *Sig. (Bilateral)=0,000* donde la correlación por el *Rho Spearman= 0.669*, es decir existe una correlación positiva considerable con una curva de tendencia positiva; por

consiguiente, se puede inferir que cuanto más se aplique el Mentoring, se obtendrá mayor efectividad en la productividad laboral.

Prueba de Hipótesis específico 1

Ho: No existe relación entre el impulsor y Productividad Laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C, Cercado de Lima – 2019.

Ha: Existe relación entre el impulsor y Productividad Laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C, Cercado de Lima – 2019.

Tabla 20

Tabla cruzada para la dimensión impulsor y la variable productividad laboral

| % del total | | Productividad laboral | | | Total | Correlaciones |
|-------------|------------|-----------------------|---------|--------|--------|----------------------|
| | | Deficiente | Regular | Optimo | | |
| Impulsor | Deficiente | 10,0% | 6,7% | 6,7% | 23,3% | Rho Spearman ,505 |
| | Regular | 6,7% | 16,7% | 3,3% | 26,7% | |
| | Optimo | | 16,7% | 33,3% | 50,0% | Sig. (Bilateral) |
| Total | | 16,7% | 40,0% | 43,3% | 100,0% | ,004 |

Nota: Como se visualiza en la tabla 20, el 50,0% de los encuestados indicaron que la aplicación de un asesor sería óptimo, mientras con un 43,3% indicaron que la productividad laboral es óptimo.

A continuación, se verá la relación del Primer objetivo específico, fue identificar qué relación existe entre el Impulsor y la productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C, Cercado de Lima – 2019. Según los resultados obtenidos el 33,3% indicó que la aplicación de un Impulsor es optimo y por lo tanto la productividad laboral también será optimo, por consiguiente, se deduce que con un 16,7% de los datos obtenidos precisaron que la aplicación de un impulsor es regular, esto indicó que la productividad laboral será regular y con un 10,0% mencionaron que la aplicación de un impulsor es deficiente, por lo tanto, la productividad laboral será deficiente.

En el resultado obtenido por la contrastación de la prueba de la primera hipótesis específica, se pudo evidenciar que se aceptó la hipótesis alterna con un nivel de un *Sig. (Bilateral)*=

=0,004, donde la correlación por el Rho Spearman fue de 0.05, indicando que hay una correlación positiva media, evidenciando que existe relación entre el Impulsor y la productividad laboral.

Prueba de Hipótesis específico 2

Ho: No existe relación entre el asesor y Productividad Laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C, Cercado de Lima – 2019.

Ha: Existe relación entre el asesor y Productividad Laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C, Cercado de Lima – 2019

Tabla 21

Tabla cruzada para la dimensión asesor y la variable productividad laboral

Tabla cruzada Asesor * Productividad laboral

| % del total | | Productividad laboral | | | Total | Correlaciones |
|-------------|------------|-----------------------|---------|--------|--------|---|
| | | Deficiente | Regular | Optimo | | |
| Asesor | Deficiente | 13,3% | 13,3% | | 26,7% | Rho Spearman ,740 Sig. (Bilateral) ,000 |
| | Regular | 3,3% | 16,7% | 6,7% | 26,7% | |
| | Optimo | | 10,0% | 36,7% | 46,7% | |
| Total | | 16,7% | 40,0% | 43,3% | 100,0% | |

Nota: Como se visualiza en la siguiente tabla 21, se deduce que la aplicación del asesor es óptimo con un porcentaje del 46,7% mientras que la productividad laboral es óptimo con un 43,3% según respuesta de los encuestados.

Como se quiere ver la relación del segundo objetivo específico, fue identificar qué relación existe entre el Asesor y la productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C, Cercado de Lima – 2019. Según los resultados obtenidos con un porcentaje del 36,7% manifestaron que la aplicación del asesor es óptimo, por lo tanto, la productividad laboral también será optimo, por otro lado, manifestaron que la aplicación del asesor es regular con un 16,7%, esto indico que la productividad laboral también será regular, es así que también mencionaron que si la aplicación del asesor es deficiente la productividad laboral también será deficiente con un porcentaje del 13,3%.

Según la prueba de la segunda hipótesis específica del análisis estadístico se pudo afirmar el nivel de *Sig. (Bilateral)*=0.000 y el nivel de correlación de *Rho Spearman*= 0.740, es decir,

que tiene una correlación positiva considerable, aceptando la hipótesis alterna, evidenciando que hay relación entre el asesor y la productividad laboral.

Prueba de Hipótesis específico 3

Ho: No existe relación entre el Comunicador y Productividad Laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C, Cercado de Lima – 2019.

Ha: Existe relación entre el Comunicador y Productividad Laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C, Cercado de Lima – 2019.

Tabla 22

Tabla cruzada para la dimensión comunicador y la variable productividad laboral

| | | Productividad laboral | | | | Correlaciones |
|-------------|------------|-----------------------|---------|--------|--------|---|
| | | Deficiente | Regular | Optimo | Total | |
| Comunicador | Deficiente | 16,7% | 10,0% | 6,7% | 33,3% | Rho Spearman ,515 Sig. (Bilateral) ,004 |
| | Regular | | 6,7% | 3,3% | 10,0% | |
| | Optimo | | 23,3% | 33,3% | 56,7% | |
| Total | | 16,7% | 40,0% | 43,3% | 100,0% | |

Nota: Mediante los resultados adquiridos de la tabla 22, se puede deducir que la aplicación del comunicador es óptimo con un porcentaje del 56,7% mientras que la productividad laboral es óptimo con un 43,3% según respuesta de los encuestados.

Como se quiere ver la relación del tercer objetivo específico, fue identificar qué relación existe entre el Comunicador y la productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C, Cercado de Lima – 2019. Según los resultados obtenidos con un porcentaje del 33,3% manifestaron que la aplicación del comunicador es óptimo, por lo tanto, la productividad laboral también será optimo, por otro lado, manifestaron que la aplicación del comunicador es regular con un 6,7%, esto indico que la productividad laboral también será regular, es así que si la aplicación del asesor es deficiente la productividad laboral también será deficiente con un porcentaje del 16,7%.

Mediante los datos adquiridos en la prueba de la tercera hipótesis específica del análisis estadístico. Se pudo afirmar que el *Sig. (Bilateral)*=0.004 y el *Rho Spearman*=0.515, es decir, que tiene una correlación positiva considerable, donde se acepta la hipótesis alterna, señalando que hay relación entre el Comunicador y la productividad laboral.

Prueba de Hipótesis específico 4

Ho: No existe relación entre el Indagador y Productividad Laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C, Cercado de Lima – 2019.

Ha: Existe relación entre el Indagador y Productividad Laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C, Cercado de Lima – 2019.

Tabla 23

Tabla cruzada para la dimensión indagador y la variable productividad laboral

| | | Productividad laboral | | | | Correlaciones |
|-----------|------------|-----------------------|---------|--------|--------|---|
| | | Deficiente | Regular | Optimo | Total | |
| Indagador | Deficiente | 13,3% | 10,0% | | 23,3% | Rho Spearman ,671 Sig. (Bilateral) ,000 |
| | Regular | 3,3% | 16,7% | 10,0% | 30,0% | |
| | Optimo | | 13,3% | 33,3% | 46,7% | |
| Total | | 16,7% | 40,0% | 43,3% | 100,0% | |

Nota: En los datos obtenidos de la tabla 23, se puede deducir que la aplicación del Indagador es óptimo con un porcentaje del 46,7% mientras que la productividad laboral es óptimo con un 43,3%.

Como se quiere ver la relación del cuarto objetivo específico, fue identificar qué relación existe entre el Indagador y la productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C, Cercado de Lima – 2019. Según los resultados obtenidos con un porcentaje del 33,3% indicaron que la aplicación del indagador es óptimo, por lo tanto, la productividad laboral también será optimo, por otro lado, manifestaron que la aplicación del indagador es regular con un 16,7%, esto indico que la productividad laboral también será regular, es así que si la aplicación del indagador es deficiente la productividad laboral también será deficiente con un porcentaje del 13,3%.

Según la contrastación de los datos adquiridos de la prueba de la cuarta hipótesis específica en el análisis estadístico se pudo afirmar que el nivel de significancia fue *Sig. (Bilateral)*= 0.000, indicando que se acepta la hipótesis alterna teniendo un nivel de correlación de *Rho Spearman*= 0.671, es decir, que tiene una correlación positiva considerable, en cuanto más aplique el indagador mejorara la productividad laboral.

IV. Discusión

El trabajo de investigación tuvo como propósito general determinar cómo se relaciona el mentoring y la productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del Call center Konecta S.A.C, Cercado de lima – 2019. Los resultados alcanzados mediante el estudio realizado, tuvo como resultado argumentaciones investigativas que se contrastaran mediante las evidencias externas y evidencias internas.

La hipótesis general propuesta se buscó deducir si existe relación entre el mentoring y la productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del Call center Konecta S.A.C, Cercado de lima – 2019; cuyo resultado adquirido mediante la prueba estadística de *Rho Spearman*, indico que la correlación bilateral entre las variables de estudio mentoring y productividad laboral obtuvo $Rho\ Spearman = 0,669$ y $Sig. (Bilateral) = 0,000$, confirmando que existe una correlación positiva considerable entre las variables de la investigación realizada; se sustenta los resultados con Clutterbuck (2015), quien indicó que el mentoring es una herramienta empresarial donde el aprendizaje continuo, la motivación y el desarrollo personal, enseña, aconseja, guía y ayuda en el desarrollo personal y profesional. También Mileman y Sibanda (2016), indicaron que la productividad es el uso eficiente de la innovación y los recursos para desarrollar el agregado añadido de productos y servicios. El resultado tiene relación con el antecedente internacional de Maldonado, Ortega y Toledo (2018) quienes estudiaron la relación del mentoring y su incidencia en la autoeficacia académica en estudiantes pertenecientes a la carrera de pedagogía en educación general básica; confirmando la relación entre las variables mediante el estadígrafo *Rho Spearman*=0.805 con un coeficiente de correlación positiva muy fuerte y $Sig. (Bilateral)=0.001$ rechazando su hipótesis nula. El resultado es corroborado con su teórico Casado, Lezcano y Colomer (2015), indicando que el mentor es el soporte de ayuda hacia una persona sin experiencia, así mismo se suma el autor teórico Bandura (1970), mencionando que la autoeficacia son suposiciones de los aprendices respecto a su efectividad para mejorar su conocimiento, tal es el caso de Cárdenas y Villacorta (2017) quienes analizaron el mentoring y su relación con el desempeño laboral en la pídora de arroz Rey León, dando como resultado una correlación positiva considerable por el estadígrafo *Rho Spearman*= 0.712 y $Sig. (Bilateral) = 0,000$ aceptando la hipótesis alterna. El resultado es confirmado con su teórico Palomo (2010) quien aludió que el mentoring es una metodología que promueve un mayor desarrollo profesional e intelectual. También el autor teórico Chiavenato (2002) menciona que el desempeño laboral es el resultado de las

aptitudes de los colaboradores, quienes muestran un buen funcionamiento por parte de la labor que realizan dentro de una organización. Por consiguiente, se puede deducir que las evidencias reflejadas en los distintos antecedentes expuestos, fortalecerán la hipótesis presentada manifestando que existe relación entre el mentoring y productividad laboral del área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C, Cercado de Lima – 2019; ratificando que la implementación del mentoring en las áreas de una organización genera un desempeño óptimo y efectivo, mejorando la productividad de los colaboradores en las empresas de telecomunicaciones.

En la primera hipótesis específica se buscó verificar si existe relación entre el impulsor y la productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del Call center Konecta S.A.C, Cercado de Lima – 2019; donde el resultado obtenido mediante la prueba estadístico de Rho Spearman, señaló que la correlación del impulsor y la productividad laboral, tuvo $Rho\ Spearman = 0.505$ y $Sig. (Bilateral) = 0.004$, evidenciando que hay una correlación positiva media entre estas. Así mismo, en la tesis de Gamba (2015), quien analizó la motivación y su relación con la productividad, obteniendo como resultado de $Rho\ Spearman = 0.876$ con un coeficiente de correlación positiva muy fuerte de $Sig. (Bilateral) = 0.000$, rechazando la hipótesis nula, demostrando con su teórico Toro (1990) menciona que la productividad viene a ser la relación de los resultados obtenidos y los recursos que se aplicaron de un producto o servicio, en suma a esto, el teórico Mansilla (2004) señaló que la motivación es la expresión que muestra una persona incentivada, y se manifiesta al realizar una acción que satisface sus necesidades. Por lo tanto, se puede sostener que, mediante la evidencia presentada, se reafirmara la hipótesis propuesta evidenciando que existe relación entre el impulsor y la productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile, de modo que si se implementa un impulsor en la empresa Konecta mejorara la productividad laboral, cumpliendo con los objetivos trazados de la empresa.

En la segunda hipótesis específica sobre si existe relación entre el asesor y la productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del Call center Konecta S.A.C, Cercado de Lima – 2019; cuyo resultado conseguido mediante la prueba estadístico de Rho Spearman, determino que la correlación del asesor y la productividad laboral, alcanzo $Rho\ Spearman = 0.740$ y el $Sig. (Bilateral) = 0.000$. Sosteniendo que hay una correlación positiva considerable, rechazando la hipótesis nula. Evidenciando lo planteado en la tesis de Trigos (2018), sobre el reverse mentoring y su influencia en el clima laboral en la corte

superior de justicia de lima norte, Perú, 2018. Evidenciando la relación entre estas, mediante el estadígrafo $Rho Spearman = 0.804$ con un coeficiente de correlación positiva muy fuerte y un $Sig. (Bilateral) = 0.000$ rechazando la hipótesis nula. El resultado es validado por su teórico Murphy (2012), mencionando que el reverse mentoring es un enfoque usado en las empresas como instrumento de desarrollo personal y profesional para reforzar a los empleados, así mismo los teóricos Litwin y Stringer (2003), indicaron que el clima laboral es el cumulo de situaciones en un centro de trabajo, que son transmitidas por los empleados, donde son afectados en su comportamiento. Por consiguiente, el resultado alcanzado mediante la evidencia y teoría presentada, confirmara que existe relación entre el asesor y la productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile. De tal modo que, si se incorpora o implementa el mentoring en la empresa a través de un asesor lograra la eficiencia de las funciones de los trabajadores cumpliendo con los estándares de medición, es importante y adecuado para el asesor en la empresa cuente con experiencia laboral y conocimiento como principales indicadores para alcanzar las metas trazadas.

En la tercera hipótesis específica sobre si existe relación entre el comunicador y la productividad laboral en el área de atención al cliente Entel chile del Call center Konecta S.A.C, Cercado de Lima – 2019; cuyo resultado logrado por la prueba estadística de $Rho Spearman$, preciso que la correlación del comunicador y la productividad laboral, alcanzo $Rho Spearman = 0.515$ y un $Sig. (Bilateral) = 0.004$. Indicando que hay una correlación positiva considerable, rechazando la hipótesis nula. sosteniendo lo planteado en la tesis de Facho (2017), sobre la gestión administrativa y productividad laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016. Afirmando la relación entre estas, mediante el estadígrafo $Rho Spearman = 0.444$ con un coeficiente de correlación positiva media y un $Sig. (Bilateral) = 0.002$ rechazando la hipótesis nula. El resultado es ratificado por su teórico Chiavenato (2012), nombrando que la gestión administrativa es donde se ejecuta en las áreas establecidas para lograr el propósito, por otro lado, el teórico Delgado (2010), indico que la productividad laboral es la adquisición económica a través de los trabajadores, dado que, el capital económico que se financiará, se obtendrá con mejor valor para la empresa. En consecuencia, el comunicador ayudara a mejorar la relación y conexión, entre los jefes y los asesores, adecuando una buena gestión y organización, por consiguiente, mejorando el trabajo en equipo, para así, lograr el propósito del call center Konecta.

En la cuarta hipótesis específica sobre si existe relación entre el Indagador y la productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del Call center Konecta S.A.C, Cercado de Lima – 2019; cuyo resultado obtenido por la prueba estadística de Rho Spearman, señaló que la correlación del comunicador y la productividad laboral, tuvo como resultado de *Rho Spearman* = 0.671 y un *Sig. (Bilateral)* = 0.000, sosteniendo que hay una correlación positiva considerable, rechazando la hipótesis nula. Así mismo, en la tesis de Pizarro (2017), sobre la motivación y productividad laboral en los colaboradores de la oficina de Admisión de una Institución privada, 2016. Recalcando la relación entre estas, mediante el estadígrafo *Rho Spearman* = 0.618, con un coeficiente de correlación positiva considerable y un valor *Sig. (Bilateral)* = 0.000 rechazando la hipótesis nula. El resultado es mostrado por su teórico Robbins (2013), indico que la motivación contribuye al cargo de responsabilidad de la persona, para el cumplimiento de los objetivos trazados, se agrega lo manifestado, el teórico Lagos (2015), denoto que la productividad laboral es el grado de eficiencia que mide los recursos con la cantidad del rendimiento alcanzado. Es necesario resaltar, sobre el resultado que se ha obtenido a través de las teorías y los antecedentes propuestos, que existe relación entre las dimensiones de la variable mentoring y su relación con la productividad laboral. Adicional a ello, permitirá a mejorar la calidad de atención hacia al cliente, ya que es un elemento importante para la empresa Konecta, brindando un servicio efectivo y competitivo en el mercado.

V. Conclusiones

Finalmente, de obtener los resultados de la presente investigación, con los datos recopilados de los asesores de la cuenta Entel Chile del Call center Konecta, se detallará las presentes conclusiones:

Primero. En cuanto a la hipótesis general para demostrar la variable mentoring y productividad laboral, tuvo un coeficiente de correlación de $Rho Spearman = 0.669$, con un $sig. (Bilateral) = 0.000$. Por medio de la prueba estadística de Rho de Spearman se dedujo que hay una correlación positiva considerable entre las variables de estudio. Por ello, se infiere que a mayor aplicación de manejo y estrategias basados en el mentoring se podrá obtener una mayor productividad laboral. Así mismo, se concluye que el presente trabajo de investigación rechazó la hipótesis nula, aceptando que existe relación entre las variables mentoring y productividad laboral. Puesto que, el resultado alcanzado es menor a 0.05.

Segundo. En cuanto a la primera hipótesis específica se tuvo un coeficiente de correlación de $Rho Spearman = 0.505$, con un $sig. (Bilateral) = 0.004$. A través de la prueba estadística de Rho de Spearman sosteniendo que existe relación entre estas, por donde se deduce que a mayor aplicación de un impulsor se podrá mejorar la productividad laboral en el call center Konecta. Concluyendo, que la presente tesis rechazó la hipótesis nula, aceptando que existe relación entre el impulsor y la productividad laboral, de modo que el resultado obtenido es menor a 0.05, Konecta debe contar con un impulsor para fortalecer la conexión entre los jefes y los asesores.

Tercero. En cuanto a la segunda hipótesis específica, evidenciada a través de la prueba estadística $Rho Spearman = 0.740$ tuvo una correlación positiva considerable y un $sig. (Bilateral) = 0.000$. A través de la prueba estadística, se deduce que hay relación entre la dimensión de la variable mentoring y la variable productividad laboral en el call center Konecta, teniendo como resultado que la investigación rechazó la hipótesis nula, afirmando la hipótesis alterna. De manera que, contando con un asesor en el call center Konecta se optimizara la mejora continua del trabajador teniendo una mejor productividad.

Cuarto. En cuanto a la tercera hipótesis específica se tuvo un coeficiente de correlación de $Rho Spearman = 0.515$ y un $sig. (Bilateral) = 0.004$. A través,

de la prueba afirmó que existe relación entre estas, se sostiene que a mayor aplicación de un comunicador aumentara la productividad laboral en el call center Konecta. Se deduce, que la investigación rechazo la hipótesis nula, aceptando que existe relación entre el comunicador y la productividad laboral, de modo que el resultado obtenido es menor a 0.05, Konecta debe contar con un comunicador para fortalecer la relación entre el jefe y los asesores del call center.

Quinto. En cuanto a la cuarta hipótesis específica de la variable mentoring con su dimensión indagador y su relación con la productividad laboral, demostrada a través de la prueba estadística de *Rho Spearman* = 0.671 obtuvo una correlación positiva considerable y un *sig. (Bilateral)* = 0.000. Sosteniendo a que se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe relación entre estas. Concluyendo que el call center Konecta debe emplear con un indagador para poder mejorar el control y los requerimientos del colaborador con el fin de que se pueda mejorar la productividad.

VI. Recomendaciones

Mediante los resultados obtenidos, se procedió con el planteamiento de las recomendaciones, con los datos recopilados de los asesores de la cuenta Entel Chile del Call center Konecta, se detallará las siguientes recomendaciones:

- Primero. El call center Konecta debe implementar un plan de acción para aplicar el mentoring mejorando la productividad laboral, ya que es relevante contar con un impulsor, asesor, comunicador e indagador, con el fin de que se pueda fortalecer la comunicación y conexión entre los supervisores y los asesores de atención al cliente Entel Chile, creando una identidad institucional entre los trabajadores, de modo que se sentirán más motivados para la ejecución de sus funciones.
- Segundo. Se recomienda motivar al personal, para poder realizar una gestión efectiva, es relevante ejecutar la toma de decisiones en situaciones de determinación, con el fin de tener una mejora continua de los trabajadores. Así mismo, es necesario contar con un colaborador apto y eficiente, quien pueda impulsar a los trabajadores con el fin de mejorar la productividad laboral en la empresa.
- Tercero. Se recomienda mejorar la orientación hacia el personal y considerar que los jefes puedan ayudar a los trabajadores a realizar de forma efectiva sus funciones, capacitándolos y guiándolos, con el fin, de que estos puedan cumplir sus metas trazadas.
- Cuarto. Se recomienda implementar estrategias de comunicación, con el fin, de que la comunicación sea más efectiva y fomentar la unión e integración entre el supervisor y el colaborador, a través de charlas, dinámicas de trabajos, capacitaciones, asesorías y medios virtuales, etc.
- Quinto. El call center Konecta deber implementar un sistema de gestión para regularizar las falencias de las capacitaciones y asesorías, así mismo, se tiene que contar con un personal altamente capacitado que pueda ampliar la instrucción y mejorar la confianza de los trabajadores, con el fin de que estos puedan desarrollarse profesionalmente, promoviendo los objetivos y metas de los trabajadores en la empresa.
- Sexto. Se recomienda realizar capacitaciones continuamente, feedback y medir periódicamente la gestión del trabajador, para que estos, puedan mejorar y

desarrollar efectivamente en sus funciones y en el entorno. Así, puedan alcanzar un mejor desarrollo personal y profesionalmente en la empresa.

Referencias

- Alamar, J. y Guijarro, R. (2018). *Cómo mejorar la productividad de tu empresa*. Valencia, España: Editorial Resultae.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades*. (3^a ed.). México: Pearson.
- Calle, S. (2017). *El Mentoring como herramienta para promover el desarrollo del personal de la municipalidad provincial de Piura – año 2017*. (Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú).
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16875/Calle_JSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cárdenas, M. y Villacorta, E. (2017). *Mentoring y desempeño laboral en la píldora de arroz Rey León – Morales año 2015*. (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú).
<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2489/TESIS%20-%20MENTORING.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chaturvedi, S., Thakkar, J. & Shankar, R. (2018). Labor productivity in the construction industry: An evaluation framework for causal relationships. *Benchmarking: An International Journal*, 25(1), 334-356. doi:10.1108/BIJ-11-2016-0171
- Clutterbuck, D. (2015). *Mentoring Técnicas para motivar, desarrollar las relaciones, potenciar el talento y mejorar la productividad*. Barcelona, España: Editorial PROFIT.
- Conen, W. S., van Dalen, H. P. & Henkens, C. J. M. (2012). Ageing and employers' perceptions of labour costs and productivity: A survey among European employers. *International Journal of Manpower*, 33(6), 629-647. doi:10.1108/01437721211261796
- Corcelles, M., Cano, M., Mayoral, P. y Castelló, M. (2017). Enseñar a escribir un artículo de investigación mediante la revisión colaborativa: Percepciones de los estudiantes. *Signos*, 50(95), 337-360. doi:10.4067/S0718-09342017000300337

- Diario Capital Financiero. (2015). *Mentoring, aumenta la productividad de las empresas*. Publicado el 21 de septiembre del 2015. <https://elcapitalfinanciero.com/mentoring-aumenta-la-productividad-de-las-empresas/>
- Facho, J. (2017). *Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016*". (Tesis de Prepago, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú). http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6006/Facho_GJE.pdf?seq
- Fairhurst, K., Bloom, G., & Harvey, W. (2017). The learning and mentoring experiences of Paralympic coaches. *Disability and health journal*, 10(2), 240-246. doi:10.1016/j.dhjo.2016.10.007.
- Finney, S., MacDougall, J. & Lou O'Neill, M. (2012). A rapid matrix mentoring pilot: A contribution to creating competent and engaged healthcare leaders. *Leadership in Health Services*, 25(3), 170-185. doi:10.1108/17511871211247624
- Flores, L. y Palza, Z. (2017). *Influencia del programa de mentoring en el desempeño de los colaboradores: caso repsol exploración del Perú en el periodo 2017*. (Tesis de Prepago, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú). https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623797/FLORES_LK.pdf?sequence=14&isAllowed=y
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Lima, Perú: Editorial Continental, S.A.
- Gamba, J. (2015). *La motivación y su relación con la productividad*. (Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Querétaro, México). <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/3208/1/RI002723.PDF>
- Gandhi, M., Fernandez, R., Rispel, L., Nxumalo, N., Lescano, A. G., Bukusi, E. A., Mmbaga, B. T., Heimburger, D. C. & Cohen, C. R. (2019). Mentoring the Mentors: Implementation and Evaluation of Four Fogarty-Sponsored Mentoring Training Workshops in Low-and Middle-Income Countries. *American Journal of Tropical Medicine and Hygiene*, 100(1), 20-28. doi:10.4269/ajtmh.18-0559.

- Garnero, A., Giuliano, R., Mahy, B. & Rycx, F. (2016). Productivity, wages and profits among Belgian firms: do fixed-term contracts matter?. *International Journal of Manpower*, 37(2), 303-322. doi:10.1108/IJM-12-2014-0263.
- Gisbert-Trejo, N., Landeta, J., Albizu, E. & Fernández-Ferrín, P. (2018). Alternative mentoring: an HRD key for a rapid changing work environment. *Human Resource Management International Digest*, 26(1), 4-6. doi:10.1108/HRMID-05-2017-0096
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. (3ª ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis A. y Moreno L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. (1ª ed.). España: Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Immaculata, N., & Sule, N. (2019). Peer Mentoring as a Successful Retention Strategy for a Baccalaureate Nursing Program in a Historically Black College and University. *Nursing Education Perspectives*, 40(3), 192-193. doi:10.1097/01.nep.0000000000000346
- Jääskeläinen, A. & Uusi- Rauva, E. (2011). Bottom- up approach for productivity measurement in large public organizations. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 60(3), 252-267. doi:10.1108/17410401111111989
- Jahanbazi, A., Shahim, A., Isdahani, A., & Safari, A. (2019). Analyzing the influence of job satisfaction on hostage employee loyalty in Isfahan Province Gas Company. *Benchmarking: An International Journal*, 26(6), 1728-1748. doi:10.1108/BIJ-04-2018-0093
- Lerma, D. (2016). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto*. (5ª ed.). Colombia: Ecoe ediciones.
- Lund, T., Liang, B., Konowitz, L., White, A., & DeSilva Mousseau, A. (2019). Quality over quantity?: Mentoring relationships and purpose development among college students. *Psychology in the Schools*, 56(9), 1472-1481. doi:10.1002/pits.22284

- Maldonado, A., Ortega, C. y Contreras, D. (2018). *Mentoría entre pares y su incidencia en la autoeficacia académica en estudiantes pertenecientes a la carrera de pedagogía en educación general básica* (Tesis de Pregrado). Universidad de Concepción, Los Ángeles, Chile.
<http://repositorio.udec.cl/jspui/bitstream/11594/3283/4/Maldonado%20Arriagada%20-%20Ortega%20Sandoval%20-%20Toledo%20Ciontreras.pdf>
- McGowan, M. A. & Andrews, D. (2017). Labor Market Mismatch and Labor Productivity: Evidence from PIAAC Data, *Research in Labor Economics*, 45(1), 199-241. doi:10.1108/S0147-912120170000045006
- McKevitt, D. & Marshall, D. (2015). The legitimacy of entrepreneurial mentoring. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 21(2), 263-280. doi:10.1108/IJEBr-05-2014-0089
- Mileman, M. y Sibanda S. (2016). *El Recurso Humano y la Productividad*. (1ª ed.). Suiza: Editorial: Oficina Internacional del Trabajo.
- Mishra, V. & Smyth, R. (2015). Workplace policies and training in China: evidence from matched employee-employer data, *International Journal of Manpower*, 36(7), 986-1011. doi:10.1108/IJM-10-2013-0249
- Murillo, F., Martínez, C. y Belavi, G. (2017). Sugerencias para Escribir un Buen Artículo Científico en Educación. *Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y cambio en educación*, 15(3), 5-34. doi:10.15366/reice2017.15.3.001
- Pilati, R. & Borges-Andrade, J. (2012). Training Effectiveness: Transfer Strategies, Perception of Support and Worker Commitment as Predictors. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 28(1), 25-35. doi:10.5093/tr2012a3
- Pizarro, M. (2017). *Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la oficina de Admisión de una Institución privada, 2016*. (Tesis de postgrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú).
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8719>
- Portal del Diario Gestión. (2018). *Manufactura lidero en productividad laboral en el segundo trimestre*. Diario Gestión, agencia andina. Publicado el 14 de septiembre del 2018.

<https://gestion.pe/economia/manufactura-lidero-productividad-laboral-segundo-trimestre-nndc-244436-noticia/>

- Pousa, C., Hardie, T. & Zhang, X. (2018). Promoting frontline employee customer orientation in China: a replication and a comparison. *International Journal of Bank Marketing*, 36(5), 849-867. doi:10.1108/IJBM-04-2017-0078
- Prakash, A., Jha, S., Prasad, D. & Singh, K. (2017). Productivity, quality and business performance: an empirical study. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 66(1), 78-91. doi:10.1108/IJPPM-03-2015-0041
- Prasad, D., Jha, K. & Prakash, A. (2015). Quality, productivity and business performance in home based brassware manufacturing units. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 64(2), 270-287. doi:10.1108/IJPPM-02-2014-0029
- Ramos, C., & Acosta, P. (2019). Stress and productivity in workers of textile companies. *Journal os Fashion Marketing and Management*, 23 (1), 17-29. doi:10.1108/JFMM-02-2018-0030
- Regalado, D. y Abrigo, S. (2014). *El Mentoring y las competencias laborales de los trabajadores de la ONG World Vision en la región Ancash, 2014*. (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Santiago Antúnez de Mayolo, Ancash, Perú). <http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/955/DELICI%20JESSICA%20REGALADO%20LEON%20SILVIA%20MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sachiko, K., & Isamu, Y. (2018). Good boss, bad boss, workers' mental health and productivity: Evidence from Japan. *Japan and the world economy*, 48(5), 106-118. doi:10.1016/j.japwor.2018.08.002
- Sánchez, D. (2017). *El mentor Guía de mentoring para la gestión y el liderazgo empresarial*. España: Editorial Almuzara.
- Scerri, M. & Agarwal, R. (2018). Service enterprise productivity in action: measuring service productivity. *Journal of Service Theory and Practice*, 28(4), 524-551. doi:10.1108/JSTP-06-2017-0104

- Shammari, M. & Alam, Z. (2018). Organizational culture and job satisfaction in a telecommunications company in the kingdom of Bahrain. *Polish journal of management studies*, 18(1), 33-43. doi:10.17512/pjms.2018.18.1.03
- Soria, J. (2017). *Clima organizacional y productividad laboral de los trabajadores de fabrica peruana Eternit*. (Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú).
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1718/TESIS_SORIA%20CALERO%2c%20JUDITH%20ROXANA.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Spence, S. & Hyams-Ssekasi, D. (2015). Developing business students' employability skills through working in partnership with a local business to deliver an undergraduate mentoring programme. *Higher Education, Skills and Work-Based Learning*, 5(3), 299-314. doi:10.1108/HESWBL-07-2014-0034
- St-Jean, E., Radu-Lefebvre, M. & Mathieu, C. (2018). Can less be more? Mentoring functions, learning goal orientation, and novice entrepreneurs' self-efficacy. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 24(1), 2-21. doi:10.1108/IJEBr-09-2016-0299
- Trigos, M. (2018). *Reverse mentoring y su influencia en el clima laboral en la corte superior de justicia de lima norte, Perú, 2018*. (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú).
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25237/Trigos_AMC.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Ventura, L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 648-649.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>
- Wayne, E. (2018). *Siete claves para un mentoring exitoso*. Estados Unidos de América: Editorial Center for creative Leadership.
- Yu, W., Ramanathan, R., Wang, X. & Yang, J. (2018). Operations capability, productivity and business performance: The moderating effect of environmental dynamism. *Industrial Management & Data Systems*, 118(1), 126-143. doi:10.1108/IMDS-02-2017-0064

Anexos

Anexo 1: Instrumento de medición - Cuestionario variable: Mentoring

Cuestionario para los asesores de la empresa Konecta S.A.C.

Instrucciones: Marque con una x la casilla que explique la frecuencia de la conducta del encargado de acuerdo con lo que se describe en cada pregunta. Marca “X” una sola vez por línea

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

| VARIABLE Nº1 MENTORING | | | | | | | |
|------------------------|---|--|---|---|---|---|---|
| Nº | DIMENSIONES | ÍTEMS - INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | IMPULSOR | MOTIVACIÓN | | | | | |
| 1 | | La empresa incentiva a los asesores | | | | | |
| 2 | | Existe un apoyo por parte del supervisor en las funciones a realizar | | | | | |
| | | TOMA DE DECISIONES | | | | | |
| 3 | | Las decisiones que toman los supervisores son mediante normas y políticas | | | | | |
| 4 | | Las decisiones de los supervisores en el área son idóneas | | | | | |
| | | MEJORA CONTÍNUA | | | | | |
| 5 | | las capacitaciones son efectivas para la mejora del personal | | | | | |
| 6 | Las funciones desempeñadas permiten demostrar sus habilidades | | | | | | |
| | METAS ALCANZADAS | | | | | | |
| 7 | Los asesores cumplen con las metas asignadas | | | | | | |
| 8 | La empresa otorga capacitaciones que ayudan al cumplimiento de metas | | | | | | |
| | ASESOR | CONOCIMIENTO | | | | | |
| 9 | | El área donde trabaja requiere de un nivel de conocimiento alto | | | | | |
| 10 | | Considera que las capacitaciones son efectivas para los asesores | | | | | |
| | | INSTRUCCIÓN | | | | | |
| 11 | | Los supervisores informan al personal sobre los trabajos diarios | | | | | |
| 12 | | Considera tener un nivel de instrucción apropiado para el desempeño del área | | | | | |
| | | EXPERIENCIA LABORAL | | | | | |
| 13 | | El supervisor cuenta con la experiencia necesaria para su puesto | | | | | |
| 14 | considera tener experiencia laboral para el cumplimiento de sus funciones | | | | | | |
| | CAPITAL DE TRABAJO | | | | | | |
| 15 | la empresa otorga los recursos necesarios en el área de trabajo | | | | | | |
| 16 | La empresa cumple con los pagos establecidos a los trabajadores | | | | | | |
| | COMUNICADOR | RELACIÓN PERSONAL | | | | | |
| 17 | | La empresa fomenta la integración de sus trabajadores | | | | | |
| 18 | | El supervisor fomenta la integración de su área | | | | | |
| | | COLABORACIÓN | | | | | |
| 19 | | Existe colaboración en el área para las tareas programadas | | | | | |
| 20 | Hay compromiso en el área para las funciones a desempeñar | | | | | | |

| | | | | | | |
|----|------------------|---|--|--|--|--|
| | | COMUNICACIÓN LABORAL | | | | |
| 21 | | Existe una comunicación constante en su área | | | | |
| 22 | | Considera que la comunicación es efectiva para el logro de las funciones del área | | | | |
| | | VISIBILIDAD | | | | |
| 23 | | La empresa incentiva al asesor a tener una mayor visión personal | | | | |
| 24 | | Las funciones que realizas te hacen sentir satisfecho en el aspecto profesional | | | | |
| | INDAGADOR | AUTOEVALUACIÓN | | | | |
| 25 | | La evaluación constante en su área es efectiva | | | | |
| 26 | | Considera que los supervisores realizan una evaluación de información correcta | | | | |
| | | AUTOCONOCIMIENTO | | | | |
| 27 | | Se cumple con la retroalimentación de conocimiento en el área de trabajo | | | | |
| 28 | | Considera que la empresa ayuda a resaltar las fortalezas de los asesores | | | | |
| | | FEEDBACK | | | | |
| 29 | | El supervisor apoya al asesor en mejorar las funciones de la empres | | | | |
| 30 | | La iniciativa de mejora del asesor es constante en el feedback realizado | | | | |

Anexo 2: Instrumento de medición - Cuestionario variable: Productividad laboral

Cuestionario para los asesores de la empresa Konecta S.A.C.

Instrucciones: Marque con una x la casilla que explique la frecuencia de la conducta del encargado de acuerdo con lo que se describe en cada pregunta. Marca “X” una sola vez por línea

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

VARIABLE N° 2 PRODUCTIVIDAD LABORAL

| N° | DIMENSIONES | ÍTEMS - INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---------------------|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Calidad de Servicio | COMPROMISO | | | | | |
| | | Demuestra usted estar comprometido en hacer un trabajo bajo los indicadores de calidad | | | | | |
| | | Demuestra usted estar disponible para realizar trabajos extras en su puesto de trabajo o en otras actividades | | | | | |
| | | PLANIFICACIÓN | | | | | |
| | | Existe una adecuada planificación para alcanzar las metas de manera eficaz en la empresa | | | | | |
| | | Demuestra usted previamente planificar sus actividades antes de ejecutarlas | | | | | |
| | | CONTROL | | | | | |
| | | Los controles de calidad en las llamadas se realizan de forma constante | | | | | |
| | | EXCELENCIA | | | | | |
| | | Estima que su centro de trabajo brinda adecuada atención a los clientes que llaman | | | | | |
| | | Toma usted en cuenta lo indicado en las capacitaciones para obtener buen resultado a fin de mes | | | | | |
| | | FIABILIDAD | | | | | |
| 8 | | Durante la permanencia de su gestión, su superior le brinda un trato cordial y amable | | | | | |
| 9 | | Durante su gestión respeta los tiempos en espera hacia el cliente | | | | | |
| | | CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | |
| 10 | | Los reclamos y sugerencias de los clientes son atendidos inmediatamente | | | | | |
| 11 | | Muestra usted preocupación por atender los intereses de los clientes | | | | | |
| | | EMPATÍA | | | | | |
| 12 | | Brinda usted un servicio amable y cortes | | | | | |
| 13 | Eficacia | RECURSOS MATERIALES | | | | | |
| | | Considera usted que los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias | | | | | |
| | | Utiliza usted las herramientas y materiales de la institución con la finalidad de agilizar su trabajo | | | | | |
| | | ORGANIZACIÓN | | | | | |
| | | Los objetivos del equipo están claros y son aceptados por todos | | | | | |
| | | PUNTUALIDAD | | | | | |

| | | | | | | | |
|----|-----------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 16 | | Los trabajos realizados se culminan oportunamente | | | | | |
| 17 | | Existe una adecuada planificación con respecto a la puntualidad de conexión | | | | | |
| | | PROACTIVIDAD | | | | | |
| 18 | | Se anticipa a las situaciones y es capaz de proponer opciones cuando el rumbo parece equivocado | | | | | |
| | | LOGROS | | | | | |
| 19 | | Sigue usted los procesos establecidos por la institución con el fin de lograr su objetivo | | | | | |
| 20 | | Demuestra usted tener conocimiento de cada proceso, así como los responsables de cada uno de ellos | | | | | |
| 21 | Eficiencia | LIDERAZGO | | | | | |
| | | Su líder establece normas y tareas claras para su grupo | | | | | |
| 22 | | Recibe usted el apoyo del líder con la información necesaria para realizar bien el trabajo. | | | | | |
| | | TRABAJO EN EQUIPO | | | | | |
| 23 | | Dentro de su área laboral el trabajo en equipo es importante para usted | | | | | |
| | | INNOVACIÓN | | | | | |
| 24 | | Muestra usted nuevas ideas para mejorar los procesos de gestión | | | | | |
| | | COMPAÑERISMO LABORAL | | | | | |
| 25 | | Suele usted aportar ideas o soluciones que beneficien a sus compañeros | | | | | |
| | | CONDICIONES DE TRABAJO | | | | | |
| 26 | | Considera que su puesto de trabajo le permite adquirir nuevos conocimientos en el día a día | | | | | |
| 27 | Satisfacción laboral | ACTITUD | | | | | |
| | | Realiza usted sus actividades con iniciativa | | | | | |
| 28 | | Se siente a gusto con mis compañeros de trabajo | | | | | |
| | | ELOGIOS | | | | | |
| 29 | | Mi nivel de remuneración es el esperado y acorde a mi trabajo que desempeño | | | | | |
| 30 | | Frecuentemente su jefe recompensa su desenvolvimiento | | | | | |


| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES E INDICADORES | | | | | |
|--|---|--|-------------------------|------------------------|---------------------|---|-------|-------|
| General | General | General | VARIABLE 1: MENTORING | | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítem | Escala de valor | Rango | |
| ¿Cuál es la relación entre el Mentoring y la productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C. Cercado de Lima – 2019? | Determinar cómo se relaciona el Mentoring y la productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C. Cercado de Lima – 2019 | Existe relación entre el Mentoring y productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C. Cercado de Lima – 2019 | Impulsor | Motivación | 1,2, | (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre | | |
| | | | | Toma de decisiones | 3,4, | | | |
| Mejora continua | 5,8 | | | | | | | |
| Metas Alcanzadas | 9,10 | | | | | | | |
| Asesor | Instrucción | 11,12 | | | | | | |
| | Experiencia Laboral | 13,14 | | | | | | |
| Comunicador | Capital de trabajo | 15,16 | | | | | | |
| | Relación personal | 17,18 | | | | | | |
| | Colaboración | 19,20 | | | | | | |
| | Comunicación laboral | 21,22 | | | | | | |
| | Visibilidad | 23,24 | | | | | | |
| Indagador | Autoevaluación | 25,26 | | | | | | |
| | Autoconocimiento | 27,30 | | | | | | |
| VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL | | | | | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítem | Escala de valor | Rango | |
| ¿Cuál es la relación que existe entre el impulsor y la productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C. Cercado de Lima – 2019? | Identificar qué relación existe entre el impulsor y la productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C. Cercado de Lima – 2019 | Existe relación entre el impulsor y la productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C. Cercado de Lima – 2019 | Calidad de servicio | Compromiso | 1,2 | 1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre | | |
| | | | | Planificación | 3,4 | | | |
| | | | | Control | 5 | | | |
| | | | | Excelencia | 6,7 | | | |
| | | | | Fiabilidad | 8,9 | | | |
| | | | | Capacidad de respuesta | 10,11 | | | |
| | | | | Empatía | 12 | | | |
| | | | | Eficacia | Recursos materiales | | | 13,14 |
| | | | | | Organización | | | 15 |
| | | | | | Puntualidad | | | 16 |
| Proactividad | 17 | | | | | | | |
| Logros | 18 | | | | | | | |
| Liderazgo | 19,20 | | | | | | | |
| ¿Cuál es la relación que existe entre el indagador y la productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C. Cercado de Lima – 2019? | Identificar qué relación existe entre el indagador y la productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C. Cercado de Lima – 2019 | Existe relación entre el indagador y la productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C. Cercado de Lima – 2019. | Eficiencia | Trabajo en equipo | 21,22 | | | |
| | | | | Innovación | 23 | | | |
| | | | | Compañerismo laboral | 24 | | | |
| | | | | Condiciones de trabajo | 25 | | | |
| | | | Satisfacción Laboral | Actitud | 26,28 | | | |
| | | | | Elogios | 29,30 | | | |
| | | | | | | | | |

Anexo 3: Matriz de consistencia

Anexo 4: Tabla de especificaciones

| VARIABLES | DIMENSIONES | PESO | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALA |
|------------------------------|---------------------|------------------------|----------------------|-------|---|
| Mentoring | Impulsor | 40% | Motivación | 1-2 | Ordinal (Escala de 1,2,3,4,5 Likert) |
| | | | Toma de decisiones | 3-4 | |
| | | | Mejora continua | 5-6 | |
| | | | Metas Alcanzadas | 7-8 | |
| | Asesor | 20% | Conocimiento | 9-10 | |
| | | | Instrucción | 11-12 | |
| | | | Experiencia Laboral | 13-14 | |
| | Comunicador | 20% | Capital de trabajo | 15-16 | |
| | | | Relación personal | 17-18 | |
| | | | Colaboración | 19-20 | |
| | | | Comunicación laboral | 21-22 | |
| | Indagador | 20% | Visibilidad | 23-24 | |
| | | | Autoevaluación | 25-26 | |
| | | | Autoconocimiento | 27-28 | |
| | Calidad de servicio | 20% | Feedback | 29-30 | |
| Compromiso | | | 1-2 | | |
| Planificación | | | 3-4 | | |
| Control | | | 5 | | |
| Excelencia | | | 6-7 | | |
| Fiabilidad | | | 8-9 | | |
| Capacidad de respuesta | | | 10-11 | | |
| Empatía | | | 12 | | |
| Eficacia | 20% | Recursos materiales | 13-14 | | |
| | | Organización | 15 | | |
| | | Puntualidad | 16 | | |
| | | Proactividad | 17 | | |
| | | Logros | 18 | | |
| | | Liderazgo | 19-20 | | |
| | | Trabajo en equipo | 21-22 | | |
| | | Innovación | 23 | | |
| | | Compañerismo laboral | 24 | | |
| | | Condiciones de trabajo | 25 | | |
| Satisfacción laboral | 20% | Actitud | 26-28 | | |
| | | Elogios | 29-30 | | |
| Productividad Laboral | 40% | Compañerismo laboral | 24 | | |
| | | Condiciones de trabajo | 25 | | |
| | | Actitud | 26-28 | | |
| | | Elogios | 29-30 | | |
| | | Compañerismo laboral | 24 | | |
| | | Condiciones de trabajo | 25 | | |
| | | Actitud | 26-28 | | |
| Elogios | 29-30 | | | | |

Anexo 5: Validación de Instrumentos

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Mentoring en el Área de Atención al cliente Entel Chile

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | | Relevancia ² | | | Claridad ³ | | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|---|---|-------------------------|---|---|-----------------------|---|---|-------------|
| | | M | D | A | M | D | A | M | D | A | |
| | DIMENSIÓN 1: IMPULSOR | | | | | | | | | | |
| | Indicador 1: Motivación | | | | | | | | | | |
| 1 | La empresa incentiva a los asesores | | | | | | | | | | |
| 2 | Existe un apoyo por parte del supervisor en las funciones a realizar | | | | | | | | | | |
| | Indicador 2: Toma de decisiones | | | | | | | | | | |
| 3 | Las decisiones que toman los supervisores son mediante normas y políticas | | | | | | | | | | |
| 4 | Las decisiones de los supervisores en el área son idóneas | | | | | | | | | | |
| | Indicador 3: Mejora continua | | | | | | | | | | |
| 5 | Las capacitaciones son efectivas para la mejora del personal | | | | | | | | | | |
| 6 | Las funciones desempeñadas permiten demostrar sus habilidades | | | | | | | | | | |
| | Indicador 4: Metas Alcanzadas | | | | | | | | | | |
| 7 | Los asesores cumplen con las metas asignadas | | | | | | | | | | |
| 8 | La empresa otorga capacitaciones que ayudan al cumplimiento de metas | | | | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 2: ASESOR | | | | | | | | | | |
| | Indicador 1: Conocimiento | | | | | | | | | | |
| 9 | El área donde trabaja requiere de un nivel de conocimiento alto | | | | | | | | | | |
| 10 | Considera que las capacitaciones son efectivas para los asesores | | | | | | | | | | |
| | Indicador 2: Instrucción | | | | | | | | | | |
| 11 | Los supervisores informan al personal sobre los trabajos diarios | | | | | | | | | | |
| 12 | Considera tener un nivel de instrucción apropiado para el desempeño del área | | | | | | | | | | |
| | Indicador 3: Experiencia laboral | | | | | | | | | | |
| 13 | El supervisor cuenta con la experiencia necesaria para su puesto | | | | | | | | | | |
| 14 | considera tener experiencia laboral para el cumplimiento de sus funciones | | | | | | | | | | |
| | Indicador 4: Capital de trabajo | | | | | | | | | | |
| 15 | la empresa otorga los recursos necesarios en el área de trabajo | | | | | | | | | | |
| 16 | La empresa cumple con los pagos establecidos a los trabajadores | | | | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 3: COMUNICADOR | | | | | | | | | | |
| | Indicador 1: Relación Personal | | | | | | | | | | |
| 17 | La empresa fomenta la integración de sus trabajadores | | | | | | | | | | |
| 18 | El supervisor fomenta la integración de su área | | | | | | | | | | |



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide La Productividad laboral en el Área de atención al cliente Entel Chile

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | | Relevancia ² | | | Claridad ³ | | | Sugerencias |
|--|---|--------------------------|--------|--------|-------------------------|--------|--------|-----------------------|--|--|-------------|
| | | M D | A A | M A | M D | A A | M D | A A | | | |
| DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | | | | | |
| Indicador 1: Compromiso | | | | | | | | | | | |
| 1 | Demuestra usted estar comprometido en hacer un trabajo bajo los indicadores de calidad | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 2 | Demuestra usted estar disponible para realizar trabajos extras en su puesto de trabajo o en otras actividades | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| Indicador 2: Planificación | | | | | | | | | | | |
| 3 | Existe una adecuada planificación para alcanzar las metas de manera eficaz en la empresa | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 4 | Demuestra usted previamente planificar sus actividades antes de ejecutarlas. | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| Indicador 3: Control | | | | | | | | | | | |
| 5 | Los controles de calidad en las llamadas se realizan de forma constante | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| Indicador 4: Excelencia | | | | | | | | | | | |
| 6 | Estima que su centro de trabajo brinda adecuada atención a los clientes que llaman | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 7 | Toma usted en cuenta lo indicado en las capacitaciones para obtener buen resultado a fin de mes | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| Indicador 5: Fiabilidad | | | | | | | | | | | |
| 8 | Durante la permanencia de su gestión, su superior le brinda un trato cordial y amable | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 9 | Durante su gestión respeta los tiempos en espera hacia el cliente | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| Indicador 6: Capacidad de respuesta | | | | | | | | | | | |
| 10 | Los reclamos y sugerencias de los clientes son atendidos inmediatamente | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 11 | Muestra usted preocupación por atender los intereses de los clientes | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| Indicador 7: Empatía | | | | | | | | | | | |
| 12 | Brinda usted un servicio amable y cortes | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| DIMENSIÓN 2: EFICACIA | | | | | | | | | | | |
| Indicador 1: Compromiso | | | | | | | | | | | |



| | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|
| 13 | Considera usted que los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| 14 | Utiliza usted las herramientas y materiales de la institución con la finalidad de agilizar su trabajo | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Indicador 2: Organización | | | | | | | | | | | | |
| 15 | Los objetivos del equipo están claros y son aceptados por todos | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Indicador 3: Puntualidad | | | | | | | | | | | | |
| 16 | Los trabajos realizados se culminan oportunamente | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| 17 | Existe una adecuada planificación con respecto a la puntualidad de conexión | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Indicador 4: Proactividad | | | | | | | | | | | | |
| 18 | Se anticipa a las situaciones y es capaz de proponer opciones cuando el rumbo parece equivocado | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Indicador 5: Logros | | | | | | | | | | | | |
| 19 | Sigue usted los procesos establecidos por la institución con el fin de lograr su objetivo | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| 20 | Demuestra usted tener conocimiento de cada proceso, así como los responsables de cada uno de ellos | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | |
| | DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA | | | | | | | | | | | | |
| | Indicador 1: Liderazgo | | | | | | | | | | | | |
| 21 | Su líder establece normas y tareas claras para su grupo | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| 22 | Recibe usted el apoyo del líder con la información necesaria para realizar bien el trabajo. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Indicador 2: Trabajo en equipo | | | | | | | | | | | | |
| 23 | Dentro de su área laboral el trabajo en equipo es importante para usted | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Indicador 3: Innovación | | | | | | | | | | | | |
| 24 | Muestra usted nuevas ideas para mejorar los procesos de gestión | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Indicador 4: Compañerismo laboral | | | | | | | | | | | | |
| 25 | Suele usted aportar ideas o soluciones que benefician a sus compañeros | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Indicador 5: Condiciones de trabajo | | | | | | | | | | | | |
| 26 | Considera que su puesto de trabajo le permite adquirir nuevos conocimientos en el día a día | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | DIMENSIÓN 4: SATISFACCION LABORAL | | | | | | | | | | | | |

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Mentoring en el Área de Atención al cliente Entel Chile

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | | Relevancia ² | | | Claridad ³ | | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|---|---|-------------------------|---|---|-----------------------|---|---|-------------|
| | | M | B | A | M | B | A | M | B | A | |
| | DIMENSIÓN 1: IMPULSOR | | | | | | | | | | |
| | Indicador 1: Motivación | | | | | | | | | | |
| 1 | La empresa incentiva a los asesores | | | | ✓ | | ✓ | | | | ✓ |
| 2 | Existe un apoyo por parte del supervisor en las funciones a realizar | | | | ✓ | | ✓ | | | | ✓ |
| | Indicador 2: Toma de decisiones | | | | | | | | | | |
| 3 | Las decisiones que toman los supervisores son mediante normas y políticas | | | | ✓ | | ✓ | | | | ✓ |
| 4 | Las decisiones de los supervisores en el área son idóneas | | | | ✓ | | ✓ | | | | ✓ |
| | Indicador 3: Mejora continua | | | | | | | | | | |
| 5 | Las capacitaciones son efectivas para la mejora del personal | | | | ✓ | | ✓ | | | | ✓ |
| 6 | Las funciones desempeñadas permiten demostrar sus habilidades | | | | ✓ | | ✓ | | | | ✓ |
| | Indicador 4: Metas Alcanzadas | | | | | | | | | | |
| 7 | Los asesores cumplen con las metas asignadas | | | | ✓ | | ✓ | | | | ✓ |
| 8 | La empresa otorga capacitaciones que ayudan al cumplimiento de metas | | | | ✓ | | ✓ | | | | ✓ |
| | DIMENSIÓN 2: ASESOR | | | | | | | | | | |
| | Indicador 1: Conocimiento | | | | | | | | | | |
| 9 | El área donde trabaja requiere de un nivel de conocimiento alto | | | | ✓ | | ✓ | | | | ✓ |
| 10 | Considera que las capacitaciones son efectivas para los asesores | | | | ✓ | | ✓ | | | | ✓ |
| | Indicador 2: Instrucción | | | | | | | | | | |
| 11 | Los supervisores informan al personal sobre los trabajos diarios | | | | ✓ | | ✓ | | | | ✓ |
| 12 | Considera tener un nivel de instrucción apropiado para el desempeño del área | | | | ✓ | | ✓ | | | | ✓ |
| | Indicador 3: Experiencia laboral | | | | | | | | | | |
| 13 | El supervisor cuenta con la experiencia necesaria para su puesto | | | | ✓ | | ✓ | | | | ✓ |
| 14 | considera tener experiencia laboral para el cumplimiento de sus funciones | | | | ✓ | | ✓ | | | | ✓ |
| | Indicador 4: Capital de trabajo | | | | | | | | | | |
| 15 | la empresa otorga los recursos necesarios en el área de trabajo | | | | ✓ | | ✓ | | | | ✓ |
| 16 | La empresa cumple con los pagos establecidos a los trabajadores | | | | ✓ | | ✓ | | | | ✓ |
| | DIMENSIÓN 3: COMUNICADOR | | | | | | | | | | |
| | Indicador 1: Relación Personal | | | | | | | | | | |
| 17 | La empresa fomenta la integración de sus trabajadores | | | | ✓ | | ✓ | | | | ✓ |
| 18 | El supervisor fomenta la integración de su área | | | | ✓ | | ✓ | | | | ✓ |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

| Indicador 2: Colaboración | | | | | | | |
|-----------------------------------|---|--|--|---|--|---|---|
| 19 | Existe colaboración en el área para las tareas programadas | | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| 20 | Hay compromiso en el área para las funciones a desempeñar | | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Indicador 3: Comunicación laboral | | | | | | | |
| 21 | Existe una comunicación constante en su área | | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| 22 | Considera que la comunicación es efectiva para el logro de las funciones del área | | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Indicador 4: Visibilidad | | | | | | | |
| 23 | La empresa incentiva al asesor a tener una mayor visión personal | | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| 24 | Las funciones que realizas te hacen sentir satisfecho en el aspecto profesional | | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| DIMENSIÓN 4: INDAGADOR | | | | | | | |
| Indicador 1: Autoevaluación | | | | | | | |
| 25 | La evaluación constante en su área es efectiva | | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| 26 | Considera que los supervisores realizan una evaluación de información correcta | | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Indicador 2: Autoconocimiento | | | | | | | |
| 27 | Se cumple con la retroalimentación de conocimiento en el área de trabajo | | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| 28 | Considera que la empresa ayuda a resaltar las fortalezas de los asesores | | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Indicador 3: Feedback | | | | | | | |
| 29 | El supervisor apoya al asesor en mejorar las funciones de la empresa | | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| 30 | La iniciativa de mejora del asesor es constante en el feedback realizado | | | ✓ | | ✓ | ✓ |

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: HUAMAN RONCOL JUANA BALVINA DNI: 06186370

Especialidad del validador: TEMATICO

22 de 9 del 2012

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide La Productividad laboral en el Área de atención al cliente Entel Chile

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | | Relevancia ² | | | Claridad ³ | | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|--------|--------|-------------------------|--------|--------|-----------------------|--------|--------|-------------|
| | | M D | D A | A M | M D | D A | A M | M D | D A | A M | |
| | DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | | | | |
| | Indicador 1: Compromiso | | | | | | | | | | |
| 1 | Demuestra usted estar comprometido en hacer un trabajo bajo los indicadores de calidad | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| 2 | Demuestra usted estar disponible para realizar trabajos extras en su puesto de trabajo o en otras actividades | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| | Indicador 2: Planificación | | | | | | | | | | |
| 3 | Existe una adecuada planificación para alcanzar las metas de manera eficaz en la empresa | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| 4 | Demuestra usted previamente planificar sus actividades antes de ejecutarlas. | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| | Indicador 3: Control | | | | | | | | | | |
| 5 | Los controles de calidad en las llamadas se realizan de forma constante | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| | Indicador 4: Excelencia | | | | | | | | | | |
| 6 | Estima que su centro de trabajo brinda adecuada atención a los clientes que llaman | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| 7 | Toma usted en cuenta lo indicado en las capacitaciones para obtener buen resultado a fin de mes | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| | Indicador 5: Fiabilidad | | | | | | | | | | |
| 8 | Durante la permanencia de su gestión, su superior le brinda un trato cordial y amable | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| 9 | Durante su gestión respeta los tiempos en espera hacia el cliente | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| | Indicador 6: Capacidad de respuesta | | | | | | | | | | |
| 10 | Los reclamos y sugerencias de los clientes son atendidos inmediatamente | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| 11 | Muestra usted preocupación por atender los intereses de los clientes | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| | Indicador 7: Empatía | | | | | | | | | | |
| 12 | Brinda usted un servicio amable y cortes | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| | DIMENSIÓN 2: EFICACIA | | | | | | | | | | |
| | Indicador 1: Compromiso | | | | | | | | | | |



| | | | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|---|--|--|--|---|
| 13 | Considera usted que los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias | | | | | ✓ | | | | ✓ |
| 14 | Utiliza usted las herramientas y materiales de la institución con la finalidad de agilizar su trabajo | | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Indicador 2: Organización | | | | | | | | | |
| 15 | Los objetivos del equipo están claros y son aceptados por todos | | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Indicador 3: Puntualidad | | | | | | | | | |
| 16 | Los trabajos realizados se culminan oportunamente | | | | | ✓ | | | | ✓ |
| 17 | Existe una adecuada planificación con respecto a la puntualidad de conexión | | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Indicador 4: Proactividad | | | | | | | | | |
| 18 | Se anticipa a las situaciones y es capaz de proponer opciones cuando el rumbo parece equivocado | | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Indicador 5: Logros | | | | | | | | | |
| 19 | Sigue usted los procesos establecidos por la institución con el fin de lograr su objetivo | | | | | ✓ | | | | ✓ |
| 20 | Demuestra usted tener conocimiento de cada proceso, así como los responsables de cada uno de ellos | | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA | | | | | | | | | |
| | Indicador 1: Liderazgo | | | | | | | | | |
| 21 | Su líder establece normas y tareas claras para su grupo | | | | | ✓ | | | | ✓ |
| 22 | Recibe usted el apoyo del líder con la información necesaria para realizar bien el trabajo. | | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Indicador 2: Trabajo en equipo | | | | | | | | | |
| 23 | Dentro de su área laboral el trabajo en equipo es importante para usted | | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Indicador 3: Innovación | | | | | | | | | |
| 24 | Muestra usted nuevas ideas para mejorar los procesos de gestión | | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Indicador 4: Compañerismo laboral | | | | | | | | | |
| 25 | Suele usted aportar ideas o soluciones que benefician a sus compañeros | | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Indicador 5: Condiciones de trabajo | | | | | | | | | |
| 26 | Considera que su puesto de trabajo le permite adquirir nuevos conocimientos en el día a día | | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | DIMENSIÓN 4: SATISFACCION LABORAL | | | | | | | | | |



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Mentoring en el Área de Atención al cliente Entel Chile

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | | Relevancia ² | | | Claridad ³ | | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|---|---|-------------------------|---|---|-----------------------|---|---|-------------|
| | | M | D | A | M | D | A | M | D | A | |
| | DIMENSIÓN 1: IMPULSOR | | | | | | | | | | |
| | Indicador 1: Motivación | | | | | | | | | | |
| 1 | La empresa incentiva a los asesores | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| 2 | Existe un apoyo por parte del supervisor en las funciones a realizar | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| | Indicador 2: Toma de decisiones | | | | | | | | | | |
| 3 | Las decisiones que toman los supervisores son mediante normas y políticas | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| 4 | Las decisiones de los supervisores en el área son idóneas | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| | Indicador 3: Mejora continua | | | | | | | | | | |
| 5 | las capacitaciones son efectivas para la mejora del personal | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| 6 | Las funciones desempeñadas permiten demostrar sus habilidades | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| | Indicador 4: Metas Alcanzadas | | | | | | | | | | |
| 7 | Los asesores cumplen con las metas asignadas | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| 8 | La empresa otorga capacitaciones que ayudan al cumplimiento de metas | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| | DIMENSIÓN 2: ASESOR | | | | | | | | | | |
| | Indicador 1: Conocimiento | | | | | | | | | | |
| 9 | El área donde trabaja requiere de un nivel de conocimiento alto | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| 10 | Considera que las capacitaciones son efectivas para los asesores | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| | Indicador 2: Instrucción | | | | | | | | | | |
| 11 | Los supervisores informan al personal sobre los trabajos diarios | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| 12 | Considera tener un nivel de instrucción apropiado para el desempeño del área | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| | Indicador 3: Experiencia laboral | | | | | | | | | | |
| 13 | El supervisor cuenta con la experiencia necesaria para su puesto | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| 14 | considera tener experiencia laboral para el cumplimiento de sus funciones | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| | Indicador 4: Capital de trabajo | | | | | | | | | | |
| 15 | la empresa otorga los recursos necesarios en el área de trabajo | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| 16 | La empresa cumple con los pagos establecidos a los trabajadores | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| | DIMENSIÓN 3: COMUNICADOR | | | | | | | | | | |
| | Indicador 1: Relación Personal | | | | | | | | | | |
| 17 | La empresa fomenta la integración de sus trabajadores | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| 18 | El supervisor fomenta la integración de su área | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |



| Indicador 1: Actitud | | | | | | | | | | |
|----------------------|---|--|--|--|--|--|---|--|---|---|
| 27 | Realiza usted sus actividades con iniciativa | | | | | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| 28 | Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo | | | | | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Indicador 2: Elogios | | | | | | | | | | |
| 29 | Su nivel de remuneración es el esperado y acorde a mi trabajo que desempeño | | | | | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| 30 | Frecuentemente su jefe recompensa su desenvolvimiento | | | | | | ✓ | | ✓ | ✓ |

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: RUIZ VILLAVICENCIO ROSAS ENRIQUE DNI: 09809744

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
22 de Esp. de P.D. 9.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide La Productividad laboral en el Área de atención al cliente Entel Chile

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | | Relevancia ² | | | Claridad ³ | | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|--------|--------|-------------------------|--------|--------|-----------------------|--------|--------|-------------|
| | | M D | D A | A A | M D | D A | A A | M D | D A | A A | |
| | DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | | | | |
| | Indicador 1: Compromiso | | | | | | | | | | |
| 1 | Demuestra usted estar comprometido en hacer un trabajo bajo los indicadores de calidad | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| 2 | Demuestra usted estar disponible para realizar trabajos extras en su puesto de trabajo o en otras actividades | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| | Indicador 2: Planificación | | | | | | | | | | |
| 3 | Existe una adecuada planificación para alcanzar las metas de manera eficaz en la empresa | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| 4 | Demuestra usted previamente planificar sus actividades antes de ejecutarlas. | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| | Indicador 3: Control | | | | | | | | | | |
| 5 | Los controles de calidad en las llamadas se realizan de forma constante | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| | Indicador 4: Excelencia | | | | | | | | | | |
| 6 | Estima que su centro de trabajo brinda adecuada atención a los clientes que llaman | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| 7 | Toma usted en cuenta lo indicado en las capacitaciones para obtener buen resultado a fin de mes | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| | Indicador 5: Fiabilidad | | | | | | | | | | |
| 8 | Durante la permanencia de su gestión, su superior le brinda un trato cordial y amable | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| 9 | Durante su gestión respeta los tiempos en espera hacia el cliente | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| | Indicador 6: Capacidad de respuesta | | | | | | | | | | |
| 10 | Los reclamos y sugerencias de los clientes son atendidos inmediatamente | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| 11 | Muestra usted preocupación por atender los intereses de los clientes | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| | Indicador 7: Empatía | | | | | | | | | | |
| 12 | Brinda usted un servicio amable y cortés | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | |
| | DIMENSIÓN 2: EFICACIA | | | | | | | | | | |
| | Indicador 1: Compromiso | | | | | | | | | | |



| | | | | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|---|--|--|---|--|--|---|
| 13 | Considera usted que los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| 14 | Utiliza usted las herramientas y materiales de la institución con la finalidad de agilizar su trabajo | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| | Indicador 2: Organización | | | | | | | | | | |
| 15 | Los objetivos del equipo están claros y son aceptados por todos | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| | Indicador 3: Puntualidad | | | | | | | | | | |
| 16 | Los trabajos realizados se culminan oportunamente | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| 17 | Existe una adecuada planificación con respecto a la puntualidad de conexión | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| | Indicador 4: Proactividad | | | | | | | | | | |
| 18 | Se anticipa a las situaciones y es capaz de proponer opciones cuando el rumbo parece equivocado | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| | Indicador 5: Logros | | | | | | | | | | |
| 19 | Sigue usted los procesos establecidos por la institución con el fin de lograr su objetivo | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| 20 | Demuestra usted tener conocimiento de cada proceso, así como los responsables de cada uno de ellos | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| | DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA | | | | | | | | | | |
| | Indicador 1: Liderazgo | | | | | | | | | | |
| 21 | Su líder establece normas y tareas claras para su grupo | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| 22 | Recibe usted el apoyo del líder con la información necesaria para realizar bien el trabajo. | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| | Indicador 2: Trabajo en equipo | | | | | | | | | | |
| 23 | Dentro de su área laboral el trabajo en equipo es importante para usted | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| | Indicador 3: Innovación | | | | | | | | | | |
| 24 | Muestra usted nuevas ideas para mejorar los procesos de gestión | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| | Indicador 4: Compañerismo laboral | | | | | | | | | | |
| 25 | Suele usted aportar ideas o soluciones que benefician a sus compañeros | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| | Indicador 5: Condiciones de trabajo | | | | | | | | | | |
| 26 | Considera que su puesto de trabajo le permite adquirir nuevos conocimientos en el día a día | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| | DIMENSIÓN 4: SATISFACCION LABORAL | | | | | | | | | | |

Anexo 6: Detalle de confiabilidad

Alfa de Cronbach variable Mentoring

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----------|--|--|---|--|
| VAR00001 | 98,20 | 375,476 | ,792 | ,933 |
| VAR00002 | 98,23 | 389,220 | ,533 | ,937 |
| VAR00003 | 97,97 | 403,344 | ,402 | ,938 |
| VAR00004 | 97,67 | 383,816 | ,725 | ,934 |
| VAR00005 | 98,20 | 392,786 | ,626 | ,936 |
| VAR00006 | 97,60 | 393,214 | ,753 | ,935 |
| VAR00007 | 97,77 | 416,116 | ,147 | ,940 |
| VAR00008 | 97,73 | 402,616 | ,503 | ,937 |
| VAR00009 | 98,13 | 399,154 | ,446 | ,938 |
| VAR00010 | 97,53 | 398,189 | ,604 | ,936 |
| VAR00011 | 97,23 | 399,978 | ,675 | ,936 |
| VAR00012 | 98,23 | 383,013 | ,863 | ,933 |
| VAR00013 | 98,47 | 389,016 | ,600 | ,936 |
| VAR00014 | 99,00 | 400,552 | ,442 | ,938 |
| VAR00015 | 98,53 | 397,154 | ,586 | ,936 |
| VAR00016 | 98,00 | 385,172 | ,682 | ,935 |
| VAR00017 | 97,83 | 394,557 | ,513 | ,937 |
| VAR00018 | 97,57 | 430,668 | -,256 | ,943 |
| VAR00019 | 98,40 | 399,076 | ,401 | ,939 |
| VAR00020 | 98,07 | 389,168 | ,668 | ,935 |
| VAR00021 | 97,20 | 410,166 | ,345 | ,938 |
| VAR00022 | 97,93 | 398,478 | ,645 | ,936 |
| VAR00023 | 98,67 | 384,092 | ,689 | ,935 |
| VAR00024 | 97,53 | 381,844 | ,765 | ,934 |
| VAR00025 | 97,80 | 389,200 | ,731 | ,935 |
| VAR00026 | 97,70 | 392,217 | ,506 | ,937 |

| | | | | |
|----------|-------|---------|------|------|
| VAR00027 | 97,77 | 387,840 | ,764 | ,934 |
| VAR00028 | 97,57 | 401,633 | ,579 | ,936 |
| VAR00029 | 98,07 | 394,754 | ,635 | ,936 |
| VAR00030 | 98,07 | 401,099 | ,463 | ,937 |

Alfa de Cronbach variable Productividad Laboral

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos de corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----------|--|--|---|---|
| VAR00036 | 93,73 | 451,651 | ,477 | ,938 |
| VAR00037 | 93,83 | 446,351 | ,569 | ,937 |
| VAR00038 | 94,40 | 421,421 | ,895 | ,933 |
| VAR00039 | 94,17 | 444,902 | ,528 | ,938 |
| VAR00040 | 94,07 | 465,720 | ,212 | ,941 |
| VAR00041 | 94,27 | 431,375 | ,841 | ,934 |
| VAR00042 | 93,77 | 431,909 | ,855 | ,934 |
| VAR00043 | 93,37 | 441,757 | ,719 | ,936 |
| VAR00044 | 93,77 | 440,668 | ,828 | ,935 |
| VAR00045 | 93,77 | 438,461 | ,691 | ,936 |
| VAR00046 | 93,93 | 458,271 | ,590 | ,937 |
| VAR00047 | 94,27 | 450,823 | ,682 | ,936 |
| VAR00048 | 94,47 | 439,016 | ,702 | ,936 |
| VAR00049 | 93,83 | 443,661 | ,759 | ,935 |
| VAR00050 | 93,80 | 433,545 | ,786 | ,935 |
| VAR00051 | 94,63 | 449,206 | ,633 | ,937 |
| VAR00052 | 94,37 | 449,620 | ,537 | ,938 |
| VAR00053 | 94,07 | 499,789 | -,380 | ,949 |
| VAR00054 | 93,93 | 428,478 | ,677 | ,936 |
| VAR00055 | 94,07 | 431,099 | ,839 | ,934 |

| | | | | |
|----------|-------|---------|-------|------|
| VAR00056 | 93,93 | 440,892 | ,682 | ,936 |
| VAR00057 | 94,33 | 446,851 | ,728 | ,936 |
| VAR00058 | 93,83 | 440,282 | ,787 | ,935 |
| VAR00059 | 93,63 | 447,344 | ,598 | ,937 |
| VAR00060 | 94,47 | 476,120 | ,018 | ,942 |
| VAR00061 | 93,60 | 435,972 | ,801 | ,935 |
| VAR00062 | 94,33 | 446,851 | ,728 | ,936 |
| VAR00063 | 94,10 | 455,197 | ,439 | ,939 |
| VAR00064 | 93,93 | 440,892 | ,682 | ,936 |
| VAR00065 | 94,07 | 499,789 | -,380 | ,949 |

Anexo 7: Base de datos- Variable Mentoring

| Base de datos 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | SUMA DE X | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|------------|---|----------------|---|-----------------|---|------------------|---|--------------|----|-------------|----|---------------------|----|--------------------|----|------------------|----|--------------|-----------|--------------|----|----|----|----|----|---|-------------|----|----------------|----|------------------|----|----------|-----|
| VARIABLE INDEPENDIENTE "MENTORING" | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SUJETOS | IMPULSOR | | | | | | ASESOR | | | | | | COMUNICADOR | | | | | | INDAGADOR | | | | D1 | D2 | D3 | D4 | X | | | | | | | | |
| | MOTIVACION | | TOMA DE DECISI | | MEJORA CONTINUA | | METAS ALCANZADAS | | CONOCIMIENTO | | INSTRUCCION | | EXPERIENCIA LABORAL | | CAPITAL DE TRABAJO | | RELACION PERSONO | | COLABORACION | | COMUNICACION | | | | | | | VISIBILIDAD | | AUTOEVALUACION | | AUTOCONOCIMIENTO | | FEEDBACK | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | | | | | | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 34 | 25 | 31 | 21 | 111 | |
| 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 29 | 22 | 30 | 19 | 100 |
| 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 32 | 29 | 31 | 27 | 119 | |
| 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 18 | 16 | 20 | 15 | 69 | |
| 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 32 | 34 | 32 | 26 | 124 | |
| 6 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 20 | 24 | 24 | 24 | 92 |
| 7 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 20 | 16 | 20 | 12 | 68 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 28 | 30 | 34 | 26 | 118 |
| 9 | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 23 | 15 | 20 | 19 | 77 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 37 | 34 | 34 | 25 | 130 | |
| 11 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 29 | 30 | 30 | 23 | 112 | |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 26 | 28 | 30 | 22 | 106 | |
| 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 27 | 19 | 26 | 19 | 91 |
| 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 29 | 31 | 31 | 22 | 113 | |
| 15 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 12 | 22 | 21 | 12 | 67 | |
| 16 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | 32 | 25 | 22 | 114 | |
| 17 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 | 31 | 31 | 24 | 118 | |
| 18 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 27 | 21 | 19 | 17 | 84 | |
| 19 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 21 | 21 | 21 | 14 | 77 | |
| 20 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 32 | 32 | 31 | 25 | 120 | |
| 21 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 26 | 25 | 27 | 23 | 101 | |
| 22 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 | 33 | 34 | 24 | 128 | |
| 23 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 34 | 25 | 31 | 21 | 111 | |
| 24 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 29 | 22 | 30 | 19 | 100 | |
| 25 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 32 | 29 | 31 | 27 | 119 | |
| 26 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 18 | 16 | 20 | 15 | 69 | |
| 27 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 32 | 34 | 32 | 26 | 124 | |
| 28 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 20 | 24 | 24 | 24 | 92 |
| 29 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 20 | 16 | 20 | 12 | 68 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 28 | 30 | 34 | 26 | 118 | |

Anexo 8: Base de datos- Variable Productividad laboral

| Base de datos 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | SUMATORIA DE Y | | | | | | | |
|------------------------------------|---------------------|---------------|---------|------------|------------|------------------------|---------|---------------------|--------------|-------------|--------------|----------|-----------|-------------------|------------|--------------------|------------------------|------------|---------|----|----|----|----------------------|----|----|----|----|----------------|----|----|----|----|----|-----|-----|
| VARIABLE INDEPENDIENTE "MENTORING" | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SUJETOS | CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | | | | | EFICACIA | | | | | | EFICIENCIA | | | | | SATISFACCION LABORAL | | | | | D1 | D2 | D3 | D4 | X | | | |
| | COMPROMISO | PLANIFICACION | CONTROL | EXCELENCIA | FIABILIDAD | CAPACIDAD DE RESPUESTA | EMPATIA | RECURSOS MATERIALES | ORGANIZACION | PUNTUALIDAD | PROACTIVIDAD | LOGROS | LIDERAZGO | TRABAJO EN EQUIPO | INNOVACION | COMPROMISO LABORAL | CONDICIONES DE TRABAJO | ACTITUD | ELOGIOS | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | | | | | | 29 | 30 | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | | | | | | 28 | 29 | 30 |
| 1 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 41 | 22 | 19 | 9 | 91 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 40 | 25 | 20 | 11 | 96 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 46 | 34 | 27 | 18 | 125 |
| 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 21 | 13 | 9 | 10 | 53 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 56 | 32 | 24 | 13 | 125 |
| 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 57 | 32 | 24 | 13 | 126 |
| 7 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 34 | 20 | 19 | 9 | 82 |
| 8 | 1 | 5 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 34 | 19 | 21 | 14 | 88 |
| 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 23 | 18 | 11 | 12 | 64 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 46 | 29 | 23 | 15 | 113 |
| 11 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 41 | 27 | 19 | 12 | 99 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 | 31 | 24 | 15 | 116 |
| 13 | 5 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 1 | 5 | 37 | 20 | 19 | 13 | 89 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 42 | 28 | 19 | 14 | 103 | |
| 15 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 29 | 19 | 16 | 9 | 73 |
| 16 | 4 | 1 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 47 | 28 | 24 | 17 | 116 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 45 | 29 | 22 | 14 | 110 |
| 18 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 22 | 18 | 15 | 11 | 66 | |
| 19 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 35 | 19 | 16 | 12 | 82 |
| 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 45 | 31 | 22 | 15 | 113 |
| 21 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 34 | 29 | 17 | 14 | 94 | |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 46 | 29 | 21 | 12 | 108 |
| 23 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 41 | 22 | 19 | 9 | 91 |
| 24 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 40 | 25 | 20 | 11 | 96 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 46 | 34 | 27 | 18 | 125 |
| 26 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 21 | 13 | 9 | 10 | 53 |
| 27 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 56 | 32 | 24 | 13 | 125 |
| 28 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 57 | 32 | 24 | 13 | 126 |
| 29 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 34 | 20 | 19 | 9 | 82 |
| 30 | 1 | 5 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 34 | 19 | 21 | 14 | 88 |

Anexo 9: Evidencia 1 - *Página de reportes de Calidad- Ipsos Konecta S.A.C*

Inbound - SQL Server 2017 Reportin x +

No es seguro | pejcb933rport/Reports/browse/Operational%20Areas/Entel%20Chile/Reportes%20manuales/Mejora%20de%20procesos%20(calidad)/Inbound

K

Yhorayma Irene Rios Diaz

★ Favoritos Examinar

Iconos Buscar...

Inbound

Inicio > Operational Areas > Entel Chile > Reportes manuales > Mejora de procesos (calidad) > Inbound

CARPETAS (20)

- 2019-05
- 2019-06
- 2019-07
- 2019-08
- 2019-09

Anexo 10: Evidencia 2 – Reporte de Nivel de Esfuerzo- Entel Chile In

Reporte de Nivel de Esfuerzo - Entel Chile In

| Año | Call Center | | |
|---|--------------------|-------------|------------|
| | KONECTA | SCCP | ECC |
| Nivel de Esfuerzo del Representante- Año 2016 | 55% | 51% | 48% |
| Nivel de Esfuerzo del Representante Año 2017 | 53% | 58% | 54% |
| Nivel de Esfuerzo del Representante-Año 2018 | 50% | 52% | 45% |
| Nivel de Esfuerzo del Representante-Año actual | 56% | 60% | 47% |

Fuente: Ipsos Konecta S.A.C 2019

REPORTE DE CALIDAD - ENTEL CHILE IN

| NIVEL DE ERROR DE INFORMACIÓN | PROCESO | OTROS | TMO | SOLUCIÓN | AÑO |
|--------------------------------------|----------------|--------------|------------|-----------------|---------------------|
| 29.16% | 16.64% | 20.48% | 1.12% | 1.60% | 2017 |
| 30.22% | 35.18% | 11.39% | 2.77% | 15.62% | 2018 |
| 31.05% | 31.85% | 14.52% | 2.02% | 16.53% | Hasta la actualidad |

Fuente: Ipsos Konecta S.A.C 2019

Anexo 12: Evidencia 4 – Reporte de Nivel de Productividad - Entel Chile In

REPORTE DE NIVEL DE PRODUCTIVIDAD ENTEL CHILE IN

| Q de Encuestas | EPA | Objetivo de la Cuenta | AÑO |
|-----------------------|------------|------------------------------|---------------------|
| 6763 | 55.65% | 55% | 2017 |
| 8601 | 45.81% | 58% | 2018 |
| 14424 | 54.30% | 61% | Hasta la actualidad |

Fuente: Ipsos Konecta S.A.C 2019

Anexo 13: Matriz de evidencias

Matriz de Evidencias Internas

| Planteamiento | Hipótesis | Resultados |
|-------------------------------|--|--|
| Hipótesis General | Existe relación entre el Mentoring y la productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del Call center Konecta S.A.C, Cercado de Lima – 2019. | Rho Spearman Correlación =0.669. Sig(bilateral)=0.000. |
| Hipótesis Específica 1 | Existe relación entre el impulsor y la productividad laboral en el área de atención al cliente Entel chile del Call center Konecta S.A.C, Cercado de Lima – 2019. | Rho Spearman Correlación =0.505. Sig(bilateral)=0.004. |
| Hipótesis Específica 2 | Existe relación entre el asesor y la productividad laboral en el área de atención al cliente Entel chile del Call center Konecta S.A.C, Cercado de Lima – 2019. | Rho Spearman Correlación =0.740. Sig(bilateral)=0.000. |
| Hipótesis Específica 3 | Existe relación entre el comunicador y la productividad laboral en el área de atención al cliente Entel chile del Call center Konecta S.A.C, Cercado de Lima – 2019. | Rho Spearman Correlación =0.515. Sig(bilateral)=0.004. |
| Hipótesis Específica 4 | Existe relación entre el indagador y la productividad laboral en el área de atención al cliente Entel chile del Call center Konecta S.A.C, Cercado de Lima – 2019. | Rho Spearman Correlación =0.671. Sig(bilateral)=0.000. |

Matriz de evidencias Externas

| Autor | Hipótesis | Resultados |
|--|--|--|
| Maldonado, Ortega y Toledo (2018) | Mentoría entre pares incide en la autoeficacia académica en los estudiantes de la carrera de pedagogía en educación general básica. | Rho de Spearman: Rho=0.805, Sig. (bilateral)=0.001. |
| Gamba (2015) | La motivación influye favorablemente en la productividad. | Rho de Spearman: Rho=0.876, Sig. (bilateral)=0.000. |
| Cardenas y Villacorta (2017) | El Mentoring tiene relación directa con el desempeño laboral en la Píldora de arroz Rey León. | Rho de Spearman: Rho=0.712, Sig. (bilateral)=0.000. |
| Pizarro (2017) | La motivación influye en mejorar la productividad laboral en los colaboradores de la oficina de Admisión de una institución Privado. | Rho de Spearman: Rho=0.618, Sig. (bilateral)=0.000. |
| Facho (2017) | La gestión administrativa desarrolla el nivel de la productividad laboral en los trabajadores de la Subgerencia de operaciones de fiscalización de la Municipalidad de Lima. | Rho de Spearman: Rho=0.444, Sig. (bilateral)=0.002. |
| Trigos (2018) | La aplicación de la técnica reverse Mentoring influye de manera significativa en el clima laboral de la corte superior de justicia de Lima Norte. | Rho de Spearman: Rho= 0.804, Sig. (bilateral)=0.000. |

Anexo 14: Validez V de Aiken de los instrumentos

Validez V de Aiken de la variable – Mentoring

| | | J1 | J2 | J3 | Media | DE | V Aiken | Interpretación de la V |
|---------|--------------------|-----------|-----------|-----------|--------------|-----------|----------------|-------------------------------|
| ÍTEM 1 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 2 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 3 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 4 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 5 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 6 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 7 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 8 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 9 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 10 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 11 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 12 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 13 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 14 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |

| | | | | | | | | |
|---------|--------------------|---|---|---|-----|------|------|--------|
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 15 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 16 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 17 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 18 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 19 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 20 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 21 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 22 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 23 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 24 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 25 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 26 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 27 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 28 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 29 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |

| | | | | | | | | |
|---------|--------------------|---|---|---|---|------|------|--------|
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 30 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |

Validez V de Aiken de la variable Productividad laboral

| | | | | | | | | |
|---------|--------------------|---|---|---|-----|------|------|--------|
| ÍTEM 1 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 2 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 3 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 4 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 5 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 6 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 7 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 8 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 9 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 10 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 11 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 12 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 13 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |

| | | | | | | | | |
|---------|--------------------|---|---|---|-----|------|------|--------|
| ÍTEM 14 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 15 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 16 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 17 | <i>Relevancia</i> | 3 | 4 | 4 | 3.7 | 0.58 | 0.89 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 18 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 19 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 20 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 21 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 22 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 23 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 24 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 25 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 26 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 27 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 28 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |

| | | | | | | | | |
|---------|--------------------|---|---|---|---|------|------|--------|
| ÍTEM 29 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 30 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |

Anexo 15: Artículos Científicos - Mentoring

| Autor(es) | Año | ISSN | Título | Paráfrasis |
|--|------------|-------------|---|---|
| Pilati, R. & Borges-Andrade, J. | 2012 | 1576-5962 | Training Effectiveness: Transfer Strategies, Perception of Support and Worker Commitment as Predictors. | El autor explica que para una buena formación y buen manejo de actitudes del personal se debe usar y aplica nuevas herramientas de confiabilidad y mantenimiento, como pueden ser con programas de tutorías acreditados, y así conducir a una nueva estructura de carrera y éxito en la empresa. (p. 33) |
| Mishra, V. & Smyth, R. | 2015 | 0143-7720 | Workplace policies and training in China: evidence from matched employee-employer data | Los autores indicaron que la formación laboral se debe establecer desde un inicio para poder mantener la calidad del servicio o producto, por ello las empresas deben financiar constantes capacitaciones, y de la misma manera se toma como una fidelización, ya que aporta al empleado conocimientos nuevos y permanencia en la empresa. (p. 987) |
| Pousa, C., Hardie, T. & Zhang, X. | 2018 | 02652323 | Promoting frontline employee customer orientation in China: a replication and a comparison | Los autores determinaron que el desempeño de un empleado muestra buenos resultados siempre y cuando tenga una formación apropiada y con un tutor especializado, ya que este le brindará orientación con respecto a su labor diario y posibles respuestas, por ello la formación es identificado como una influencia positiva en el compromiso, la satisfacción y desempeño de los empleados. (p. 855) |
| Lund, T., Liang, B., Konowitz, L., White, A., & DeSilva Mousseau, A. | 2019 | 0033-3085 | Quality over quantity?: Mentoring relationships and purpose development among college students | El artículo demostró que para que una persona sea exitosa debe implementar su formación con propósitos y aspiraciones a largo plazo, así mismo el mentor es el guía quien ayudara a la superación, es por ello que la mentoría se han definido como conexiones entre individuos más experimentados. (p. 1479) |

| | | | | |
|--|------|-----------|---|---|
| St-Jean, E., Radu- Lefebvre, M. & Mathieu, C. | 2018 | 1355-2554 | Can less be more? Mentoring functions, learning goal orientation, and novice entrepreneurs' self-efficacy | El artículo demostró que el mentoring es un proceso de aprendizaje personal por el que una persona asume la propiedad y la responsabilidad de su propio desarrollo personal y profesional, está dirigida por un mentor que se responsabiliza y gestiona su proceso de aprendizaje. (p. 17) |
| Finney, S., MacDougall, J. & Lou O'Neill, M. | 2012 | 1751-1879 | A rapid matrix mentoring pilot: A contribution to creating competent and engaged healthcare leaders | Los autores indican que el mentoring tiene como objetivo acelerar el proceso de desarrollo personal y profesional a través del apoyo de una persona de mayor experiencia, así mismo de capitalizar el saber acumulado en las personas que existen en las organizaciones o la sociedad y que pueden aportar sus experiencias a favor de otros. (p.175) |
| Gisbert-Trejo, N., Landeta, J., Albizu, E. & Fernández- Ferrín, P. | 2018 | 0967-0734 | Alternative mentoring: an HRD key for a rapid changing work environment | Los autores manifiestan que el mentoring es guiada por una persona con mucha experiencia, no sólo en el ámbito personal, debe llevar a cabo su rol de la forma más idónea y correcta, disponer de tiempo para dedicarlo a su tutelado, prestar sus conocimientos de forma desinteresada. (p.5) |

Anexo 16: Artículos Científicos – Productividad laboral

| Autor(es) | Año | ISSN | Título | Paráfrasis |
|--|------------|-------------|---|--|
| McGowan, M.A. and Andrews, D. | 2017 | 0147-9121 | Labor Market Mismatch and Labor Productivity: Evidence from PIAAC Data | Los autores indican que la productividad laboral se da cuando hay satisfacción y motivación al empleado, de tal forma se conviertan en trabajadores sobrecalificados donde reflejen competitividad. (p. 205) |
| Conen, W.S., van Dalen, H.P. & Henkens, K. | 2012 | 0143-7720 | Ageing and employers' perceptions of labour costs and productivity: A survey among European employers | Los autores manifestaron de que la productividad se da cuando una persona produce bienes en una determinada área, así mismo es un indicador que toda empresa siempre mide ya que con ella determina si es rentable o no. (p. 633) |
| Garnero, A., Giuliano, R., Mahy, B. & Rycx, F. | 2016 | 0143-7720 | Productivity, wages and profits among Belgian firms: do fixed-term contracts matter? | Los autores indican que los salarios mínimos no sólo ayudan a reducir la dispersión salarial y a canalizar las ganancias de productividad hacia la fijación de salarios más altos, sino que también pueden contribuir a lograr una mayor productividad del trabajo, tanto a nivel de la empresa como a nivel del conjunto de la economía, por ello el salario más alto puede motivar a su persona a trabajar con más empeño. (p. 309) |
| Chaturvedi, S., Thakkar, J. & Shankar, R. | 2018 | 1463-5771 | Labor productivity in the construction industry: An evaluation framework for causal relationships | Los autores manifiestan de que a nivel de toda empresa hay salarios por etapas es por ellos que el personal puede sentir motivación a trabajar con esfuerzo, así mismo también favorece la permanencia al servicio de un solo empleador, lo que les permite ganar una valiosa experiencia y también alentará a los empleadores y los trabajadores a participar en actividades de formación destinadas a mejorar la productividad. (p. 337) |

| | | | | |
|---|------|-----------|---|---|
| Yu, W., Ramanathan, R., Wang, X. & Yang, J. | 2018 | 0263-5577 | Operations capability, productivity and business performance: The moderating effect of environmental dynamism | Los autores indican que la productividad de una empresa se mide a través de una serie de indicadores relacionados y se evalúa mediante su comparación con la de otras empresas, aquellas que producen los mismo bienes y servicios y se consideran como empresas líderes por su organización y tecnología en relación con el promedio del sector productivo al cual pertenece la empresa. (p. 130) |
| Prasad, D., Jha, K. & Prakash, A. | 2015 | 1741-0401 | Quality, productivity and business performance in home based brassware manufacturing units | Los autores mencionan que la productividad se refiere como unidad básica cuantitativa, por ellos la productividad del valor agregado tiene el enfoque de un método de medición de la productividad, aceptado universalmente, aplicable a la empresa. (p. 274) |
| Scerri, M. & Agarwal, R. | 2018 | 2055-6225 | Service enterprise productivity in action: measuring service productivity | Los autores manifiestan que la productividad es un instrumento fundamental dentro de una empresa para alcanzar el éxito con la combinación de estrategias en costo, precio, mercadeo, servicios y en productividad, así como de las cadenas productivas, ya que mediante una alta productividad y una estrategia adecuada se permite el aumento de la competitividad e innovación en las empresas. (p. 526) |
| Jääskeläinen, A. & Uusi-Rauva, E. | 2011 | 1741-0401 | Bottom- up approach for productivity measurement in large public organizations | Los autores indican que aumentar la productividad es un fin que buscan todas las empresas que desean permanecer activas en el mercado de bienes y servicios, que con el paso de los años han convertido esto en un objetivo estratégico debido a que sin ella los productos o servicios no alcanzan los niveles de competitividad necesarios en el mundo globalizado. (p. 260) |

Anexo 17: Autorización de la empresa

Konecta


“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

Asunto: Autorización de ejecución de tesis **KONECTA S.A.C.** con RUC 20546992986, como Jefe de Área de Operaciones certifica:

Por medio de la presente que a las señoritas **YHORAYMA IRENE RIOS DÍAZ** identificada con **D.N.I. 70036273** y **LIZBETH KATHERIN QUISPE BERROCAL** identificada con **D.N.I. 76326554**, la empresa autoriza la realización de su investigación de tesis.

Se expide el presente documento, de acuerdo a Ley, para los fines que interesado estime pertinentes.

Ate, 03 de Septiembre del 2019


.....
Rosario Contreras León
Jefa de Capacitación - RRHH.
ALLUS SPAIN S.L. SUCURSAL DEL PERÚ

CONTRERAS LEÓN ROSARIO

46351071



Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros Quispe Berrocal Lizbeth Katherin, Rios Díaz Yhorayma Irene, egresado de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima-San Juan de Lurigancho, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulado: “Mentoring y productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C, Cercado de Lima – 2019”, es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de diciembre del 2019

| | |
|---|--|
| Apellidos y Nombres del Autor Quispe Berrocal Lizbeth Katherin | |
| DNI:76326554 | Firma  |
| ORCID: 0000-0003-2686-511X | |
| Apellidos y Nombres del Autor Rios Díaz Yhorayma Irene | |
| DNI:70036273 | Firma  |
| ORCID: 0000-0003-1960-9388 | |
| Apellidos y Nombres del Autor | |
| DNI: | Firma |
| ORCID: | |
| Apellidos y Nombres del Autor | |
| DNI: | Firma |
| ORCID: | |