

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Desempeño laboral de los millennials en la empresa Class Yordan´s S.R.L.
en la ciudad de Chiclayo al año 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Yelina Cristel Pacheco Nuñez

ASESOR

Valeria Tamara Llontop Hernandez

<https://orcid.org/0000-0003-0417-0544>

Chiclayo, 2023

**Desempeño laboral de los millennials en la empresa Class
Yordan´s S.R.L. en la ciudad de Chiclayo al año 2019**

PRESENTADA POR:

Yelina Cristel Pacheco Nuñez

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Linda Marita Cruz Pupuche
PRESIDENTE

Martha Fiorella Portaro Inchaustegui
SECRETARIO

Valeria Tamara Llontop Hernandez
VOCAL

Dedicatoria

Dedicamos este proyecto de tesis a Dios y a nuestros padres. A Dios porque ha estado en cada paso que he dado, cuidándome y brindando fortaleza para continuar, a mis padres, por su apoyo constante, por llenar mi vida con sus valiosos consejos.

Agradecimientos

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, porque en sus aulas, recibimos el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Especial agradecimiento a mi asesora, la Mg. Valeria Llontop por su visión crítica, conocimientos, experiencia y su motivación para lograr concluir con éxito el proyecto.

DESEMPEÑO LABORAL DE LOS MILLENNIALS EN LA EMPRESA CLASS YORDAN'S S.R.L. EN LA CIUDAD DE CHICLAYO AL AÑO 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
2	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	creativecommons.org Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Trabajo del estudiante	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
7	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Anahuac México Sur	

Índice

Resumen	8
Abstract	9
Introducción	10
Revisión de la literatura.....	12
Materiales y métodos.....	24
Resultados y discusión	34
Conclusiones	46
Recomendaciones.....	47
Referencias	48
Anexos.....	52

Lista de tablas

Tabla 1 Dimensiones del desempeño Laboral	19
Tabla 2 Desempeño laboral y sus factores	19
Tabla 3 Operacionalización de variables	25
Tabla 4 Valor estadístico de fiabilidad.....	27
Tabla 5 Matriz de Consistencia.....	30
Tabla 6 Perfil del encuestado	33
Tabla 7 Nivel de desempeño laboral.....	34
Tabla 8 Colabora en actividades extra de la organización	36
Tabla 9 Persiste hasta que alcanza la meta fijada.....	36
Tabla 10 Tiene dificultad para realizar sus obligaciones en el trabajo.....	37
Tabla 11 Al realizar su jornada diaria, hay distractores que le impiden terminar su jornada	39
Tabla 12 Criterios Externos y factores sociodemográficos	39
Tabla 13 La organización ofrece programas de capacitación especializada en sus actividades laborales	40
Tabla 14 Considera el lugar donde trabaja una organización ideal para trabajar.....	41

Lista de Figuras

Figura 1 Valores Eigen. Matriz de componentes.....	20
Figura 2 Evaluación del desempeño	21
Figura 3 Desempeño laboral y sus dimensiones	34
Figura 4 Valores superiores según ítems	35
Figura 5 Dimensión Criterios externos y sus ítems	38

Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad analizar los componentes del desempeño laboral de los millennials en la empresa Class Yordan's S.R.L. en la ciudad de Chiclayo, a causa de que se identificó la variable de desempeño laboral, por lo cual se analizó los valores superiores y los criterios externos componentes del desempeño laboral. Para esta investigación se empleó un enfoque cuantitativo que permitió estudiar la información de modo numérica.

Así mismo, la muestra identificada como objeto de estudio fue aplicada a los colaboradores pertenecientes a la generación millennials sin distinción de género, religión ni aspectos sociales, la cual se aplicó la encuesta a un total de 38 trabajadores comprendido en el rango de edad, la misma que se dividió en dos dimensiones: valores superiores (desempeño de tarea, desempeño contextual, desempeño Organizacional), Criterios externos (objetivos individuales, desempeño de puesto y formación); demostrando que los componentes del desempeño laboral son las dos dimensiones.

Tras haber sido aplicado la encuesta como instrumento de recolección de datos, programa estadístico; para extraer la información necesaria la cual fue procesada en el programa SPSS reflejando los resultados en gráficos y tablas. Por último, se obtuvo como resultado que el desempeño laboral de los colaboradores millennials es alto, demostrando que la empresa les brindadas facilidades para alcanzar las metas individuales y organizacionales; por otro lado, la organización debe plantear nuevas estrategias de motivación para sus colaboradores para cumplir con sus expectativas.

Palabras clave: Millennials, grupo generacional, desempeño laboral.

Clasificaciones JEL: M20, J10, J11, J21

Abstract

The purpose of this research was to analyze the components of millennials' work performance in the company Class Yordan's S.R.L. in the city of Chiclayo, a cause for the job performance variable was identified, for which the higher values and the external criteria that make up job performance were analyzed. For this research, a quantitative approach was used that focuses on studying the information numerically. Likewise, the sample identified as the object of study was applied to collaborators belonging to the millennial generation without distinction of gender, religion or social aspects, which the survey was applied to a total of 38 workers in the age range, the same is divided into two dimensions: higher values (task performance, contextual performance, organizational performance), External criteria (individual objectives, job performance and training); demonstrating that the components of labor performance are the two dimensions. After the survey was applied as a data collection instrument, a statistical program; to extract the necessary information which was processed in the SPSS program, reflecting the results in graphs and tables. Lastly, the work performance of millennial collaborators is high, showing that the company provides them with the facilities to achieve individual and organizational goals; On the other hand, the organization must propose new motivation strategies for its collaborators to meet their expectations.

Keywords: Millennials, generational group, job performance.

Classifications: M20, J10, J11, J21

Introducción

La evaluación del desempeño laboral es considerada como uno de los indicadores más importantes para medir los resultados organizacionales, siendo la piedra angular para mejorar la productividad dentro de las organizaciones (Díaz et al., 2018).

El desempeño laboral de los millennials implica que las organizaciones deban conocer y comprender que es lo que los motiva, cuáles son sus principales rasgos en cuanto a su perfil de competencias, su estilo de vida, aspiraciones ya que cuentan con características, comportamientos, atributos y necesidades diferentes a las otras generaciones que se encuentran en el mercado laboral, siendo un desafío para las organizaciones (Flores, 2019). En el Perú la generación “Y” está ligada a los millennials de Europa y Estados Unidos, por ello las empresas deben generar estrategias de gestión de este capital humano con el objetivo de tener un mejor desempeño y productividad, ya que hoy en día esta generación equivale a un 35% de la población peruana siendo un reto para las organizaciones liderar a esta generación (Begazo y Fernández, 2015).

Por lo cual, para el desarrollo del presente estudio se tomó a la empresa Class Yordan`s SRL, una compañía que se dedica a la confección y venta de camisas, pantalones y polos Chiclayo; debido a que cuenta con colaboradores millennials los cuales suman un total de 38 entre varones y mujeres que se encuentran laborando en las diferentes áreas. Del mismo modo, al contar con todos sus colaboradores pertenecen a la generación millennials, son materia de investigación, debido a que este grupo generacional tiene diferentes rasgos y características.

Esta empresa cuenta con todos los permisos que corresponden para su funcionamiento entre ellos están las correspondientes licencias de infraestructura adecuada para su funcionamiento, cuenta con el área de Recursos humanos donde se les brinda la formación necesaria para desempeñar sus labores; esta empresa se preocupa en su personal como en su rentabilidad financiera porque considera a su personal un recurso importante para lograr cada objetivo que traza la organización. EL gerente Erick Chacpi hace hincapié que la problemática que padecen es hay un alto índice de rotación del personal del área de producción, generando nuevas convocatorias de colaboradores para los puestos abandonados, lo que produce retrasos en los procesos de confección, pérdida de tiempo al volver a enseñar, ausentismo; afectando la productividad de la empresa.

Por todo lo expuesto en la situación problemática, motivo al investigador a plantearse la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los millennials en la empresa

Class Yordan´s SRL, en la ciudad de Chiclayo?

Estableciendo como objetivo general del presente estudio: Determinar el nivel del desempeño laboral de los millennials en la empresa Class Yordan´s SRL en la ciudad de Chiclayo 2019, del mismo modo se plantearon como objetivos específicos: Describir la Valoración superior (desempeño de tarea, desempeño contextual, desempeño Organizacional) y describir los criterios externos (objetivos individuales, desempeño de puesto y formación) de los colaboradores millennials en la empresa Class Yordan´s SRL en la ciudad de Chiclayo.

Esta investigación se realizó con el propósito de ser una herramienta en el mundo empresarial debido a que se dará un perfil sobre las características, comportamientos del grupo generacional millennials afianzándola con información rescatada por otros autores, evidenciándose la validez que es fundamental en el sector textil; que vienen siendo un desafío para las organizaciones, por ello se dará a conocer las expectativas que tienen acerca de su desempeño laboral de este grupo generacional de colaboradores lo cual será útil para las organizaciones tener una visión más clara de su desempeño; por ende es necesario que las áreas de recursos humanos estén preparadas para afrontar los nuevos desafíos (Mitta, 2017).

La investigación constó de 4 capítulos; en el capítulo I se describió el tema de investigación y la problemática objeto de estudio. En el capítulo II, revisión de la literatura aborda las diversas teorías que habla acerca de la generación millennials y la variable desempeño laboral; en lo referente a los antecedentes, los diversos autores brindan su posición en base a la realidad problemática de sus estudios y en el marco teórico, el soporte de conceptos del tema de estudio, lo que con posterioridad será materia de comparación con los resultados. En el capítulo III, se habla sobre los materiales y métodos empleados, asimismo, se describe las características más resultantes del desempeño laboral de los millennials; en el capítulo IV se desarrollaron los resultados obtenidos según el cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa para luego ser relacionados con los antecedentes en la parte de discusión; finalmente, se establecieron las conclusiones la cual nos dio entender que el desempeño de los colaboradores millennials se encuentra en un nivel alto según los indicadores evaluados por último la bibliografía y anexos donde se aprecia el cuestionario, permiso y validaciones, del mismo modo, las recomendaciones las cual engloban profundizar el estudio del desempeño laboral de la generación millennials en el sector textil.

Revisión de la literatura

Antecedentes:

Según el estudio de Vásquez et al. (2021) de tipo descriptivo, transversal no experimental; se aplicó un cuestionario a 201 trabajadores millennials. Tuvo por objetivo evaluar si la confianza organizacional y el work engagement cumplen un rol mediador entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral. Concluyendo que la confianza organizacional y el work engagement son mediadores importantes entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral para la generación de los millennials.

Araya et al. (2021), en su investigación de tipo cuantitativo la cual fue aplicado a 97 colaboradores una encuesta, su objetivo fue analizar los tributos de felicidad laboral más valorados por los colaboradores Chilenos pertenecientes a la generación millennials. En esta investigación se observó como resultado final que, las relaciones que tienen los jefes y colaboradores dentro de la organización son factores determinantes, los cuales pueden llegar a ser mucho más importantes y relevantes que las recompensas monetarias o salariales.

Ruiz y Machuca (2020), en su estudio de tipo descriptivo, aplicado una encuesta a 80 colaboradores de la generación “Y”, que como objetivo tuvo analizar el comportamiento de los millennials considerando las características de esta generación que permita un amplio conocimiento para la obtención de oportunidades de estos jóvenes en el mercado laboral. Se demostró que los millennials son una generación la cual les nace emprender, generando una preocupación en las empresas ya establecidas en el mercado.

En un estudio realizado por Pérez (2020) de tipo revisión bibliográfica, tuvo como objetivo identificar, a través de la revisión bibliográfica, las principales características de la generación millennials, identificar sus expectativas y personalidad en el trabajo resaltando los gustos y expectativas laborales para así identificar si existen métodos de administración de talento humano que contribuya a la satisfacción laboral de este grupo de colaboradores. Aquí se concluyó que las organizaciones de hoy en día requieren de una modificación en sus estructuras organizacionales rígidas y formas de dirección clásicas.

Pérez Champi (2019) según su investigación de tipo cuantitativo, aplicado a un total de 124 colaboradores de la generación “Y”, que tuvo por objetivo demostrar la influencia del liderazgo en el desempeño laboral de los millennials en el rubro TI; se concluyó que las organizaciones deben generar un liderazgo transformacional para obtener un mejor desempeño laboral debido a que van a promover el desarrollo continuo.

Granda y Vélez (2019) según estos autores en su artículo de tipo cualitativo aplicado a 8 colaboradores pertenecientes a la población millennials, y su objetivo fue examinar los desafíos que tendrían la población “Y” universitaria hacia el organizado mundo laboral, para poder prevenir su correcto desenvolvimiento dentro de un medio escrito. Este estudio concluye que los desafíos que tienen este grupo generacional son: el aspecto salarial, el rol que cumplen como pasantes dentro de la organización.

Un estudio realizado por Gómez (2019) de tipo cuantitativo; donde tiene por objetivo el diseño y validación de unas prácticas para la retención del talento. Obteniendo como resultado que las inclinaciones modelo de las principales para este grupo generacional son las prestaciones, beneficios atractivos, oportunidades de crecimiento. Esta investigación se desarrolló con una muestra de 332 colaboradores de diferentes compañías de la generación Millennials a quienes se les aplicó un cuestionario.

Quiroz et al. (2019) la investigación de tipo descriptivo, de enfoque cuantitativo; con objetivo de analizar la producción bibliográfica de las categorías: motivación, satisfacción laboral, clima organizacional, cultura organizacional y gestión de los millennials. Concluyendo que se pudo evidenciar la baja cantidad de documentos publicados con respecto a los factores laborales de los colaboradores millennials.

Baeza (2018) la investigación fue de enfoque cualitativo, con el objetivo de analizar e indagar los aspectos que favorecen una excelente satisfacción laboral, los cuales disminuirán el nivel de rotación en la fuerza laboral de la generación “Y”. Concluyendo que las organizaciones deben generar estrategias innovadoras como incentivos, recompensas, tecnología, líneas de carrera para su desarrollo profesional y un equilibrio entre su vida personal y laboral, con el fin de conservar a los colaboradores.

Para Culqui (2018) la investigación desarrollada en el sector textil resalta la importancia de la analizar las técnicas de employe experience, para poder conocer el tipo de personas que van a elaborar en las áreas de la empresa; dicha investigación busco determinar el employe experience y su efecto en el desempeño laboral en la industria textil, la investigación fue de tipo cuantitativa, tuvo una población de 287 asalariados a los cuales se les encuestó, revelando que un 54% de los encuestados afirman que nunca se toman en cuenta las recomendaciones que realiza el personal, que no existen estímulos o miras de crecimiento profesional en las empresas del sector y como conclusión general afirma que para obtener un mejor desempeño laboral las empresas del sector deben implementar un plan de employe experience.

Según Ureta (2018) en su investigación buscó determinar si la cultura organizacional tiene impacto en el rendimiento laboral de los asalariados en la mencionada empresa, el estudio fue de tipo cuantitativa y cualitativa, la cual se aplicó los cuestionarios y entrevistas a 44 colaboradores, con lo que permitió diagnosticar que la cultura organizacional se vincula con el rendimiento laboral, también nos da a conocer que factores como los artefactos y los supuestos básicos influyen en el desempeño laboral ya que al tener cambios positivos en los artefactos de la cultura organizacional como en instalaciones, lenguaje, vestimenta repercutirá de forma eficaz, de igual forma que la dimensión de supuestos básicos de la cultura organizacional que abarca percepciones, pensamientos, sentimientos, si estos tienen cambios positivos como resultado se obtendrá un buen desempeño en el desarrollo de las tareas. Por eso esta investigación identificara las características importantes que tienen los colaboradores dentro de la organización. Esta investigación obtuvo una fiabilidad de la prueba se determinó el Alfa Cronbach la cual arrojó un nivel de 0.865 contando con un nivel aceptable de fiabilidad.

El artículo publicado por Díaz et al. (2018) abordó el tema de los factores que condicionan el ausentismo y su relación con el rendimiento de los colaboradores. A partir de este tema derivó la problemática que el absentismo que presentan los colaboradores es un problema latente en la manera de trabajar y que necesita una atención especial en los centros de salud, ya que el absentismo origina un elevado costo para las organizaciones reflejados de manera negativa en su índice de producción. Por lo tanto, un eficiente rendimiento de las enfermeras es de suma importancia para aumentar el rendimiento de las empresas. Es preciso señalar, que la ausencia de capital humano ante una gran demanda de pacientes, inadecuados espacios donde laboran, las escasas herramientas para el desarrollo de sus labores afectan de manera negativa en el rendimiento de cada trabajador y como resultado se obtiene personal menos eficiente. Por ello el desempeño es una acción que se ve afectada por determinados factores como: personales, administrativos, económicos y sociales. Los autores señalan que los condicionantes de contenido de trabajo y los de contexto específico y de cultura son los más representativos del ausentismo. En conclusión, se evidencio que el rendimiento laboral está relacionado al ausentismo.

Bases teórico-científicas

El desempeño laboral está referido a la calidad del trabajo realizado por el colaborador dentro de organización. Aquí se aprecia las competencias, habilidades que tiene, y cómo influye en los resultados de la empresa; es por ello la importancia de medir el desempeño de los colaboradores cada cierto tiempo. A continuación, se definirá la variable desde la perspectiva de diversos autores.

Millennials

Van den Bergh y Behrer (2014) manifiesta que la generación “Y” son un grupo sujetos nacidos a partir del año 1984, los cuales hoy en día están en un promedio de 20 a 34 años, este grupo de personas son complicadas de explicar y describir desde el punto de vista familiar por ser un grupo con más libertad, por lo que, en sus planes, los hijos no forman parte de su propósito siendo menos tradicionales a diferencia de las generaciones anteriores.

Por otro lado, indica que los millennials son una generación que ha nacido en la etapa de la tecnología lo cual ya forma parte de su vida, lo que conlleva a ser grandes consumidores de celulares, tablets, computadoras, etc.

Características de los Millennials

Kurz (2013) detalla de las características más importantes del grupo generacional “Y”:

- La tecnología define a la generación “Y”.

Kurz (2013) manifiesta que la innovación es parte fundamental en la vida de la generación “Y”, por lo que consideran algo primordial para mantener comunicación, interactuar y desarrollar sus habilidades sin tener un límite.

- Se pone como prioridad a la gente.

Kurz (2013) explica que, la familia es un factor esencial para tomar una decisión en su vida laboral, por lo que priorizan tener un equilibrio profesional y personal

- Son una generación con niveles de felicidad.

Kurz (2013) expresa que para lograr la felicidad deben compartir tiempo con su familia, tener una vida social activa, pasear; apreciando y valorando las costumbres y cultura.

- Los Millennials son Globa locales.

Kurz (2013) expresa que la generación millenials son globa-locales porque demuestran

tener una inclinación a las tendencias que salen a nivel nacional y mundial, estudiando cada una para estar a la vanguardia y mejorarla y estar a la vanguardia.

- Millennials en la crisis económica mundial.

Kurz (2013) expone que los millenials son emotivos a los diferentes eventos que acontecen a nivel mundial como desastres naturales, recesión económica; generando indecisión en la percepción de la estabilidad y seguridad laboral.

El valor de los Millennials en la empresa

Kurz (2013) señala que “los millennials involucra que las cadenas de mando en las organizaciones tiendan a desaparecer, por lo que los trabajadores esperan encontrarse en entornos laborales donde se establezca respeto” (p. 82). Las estrategias que se puede usar son los medios digitales para la eficacia de los resultados de esta generación.

Para Sánchez (2016) alega que en la actualidad las empresas deben adaptarse y entender la manera en que los colaboradores millennials trabajan, para lograr obtener los beneficios de sus características permitiendo a la organización estar a la vanguardia del entorno. Por ello, es importante que se estudie a esta generación porque conformaran gran parte del mercado laboral y así las empresas puedan medir el desempeño y cuáles son los elementos que los motivan para tener un mejor rendimiento del colaborador.

Sánchez (2016) indica que los colaboradores de la generación “Y” no se sienten a gusto cuando trabajan en una empresa que tiene una jerarquía organizativa rígida, debido a que desean un incremento progresivo en corto tiempo, por ello valoran que las organizaciones puedan brindarles beneficios como línea de carrera, retroalimentación constante. Debido a estas características que presentan los millennials deben de ser manejados con un método de gestión y una cultura organizacional distinta para poder adaptarse a las necesidades que esta generación requiere dejando atrás las culturas tradicionales.

Elementos resaltantes en los millennials.

Según Huete y García (2017) alega que los principales atributos de la generación “Y” son:

- Desarrollo y la conciliación por delante del dinero.

Los millennials buscan lograr su constante desarrollo laboral, al mismo tiempo buscan el crecimiento de su familia, brindando tiempo y esfuerzo para lograr los objetivos dentro de la empresa y las personales. Las personas de esta generación pueden adaptarse a los cambios

con facilidad y estar en una constante evolución permitiéndoles estar a la vanguardia.

- Lealtad.

Es una de las principales características, cuando la organización les brinda un ambiente laboral adecuado y un buen trato; no obstante, en muchas organizaciones optan por tener cambio de personal lo cual a los millennials no les proporciona tener una seguridad laboral haciendo una difícil adaptación.

- Entorno tecnológico.

Para los millennials la implementación de la tecnología en la organización es importante porque serán herramientas que ayudaran a mejorar su desempeño lo que permitirá obtener un mejor desarrollo de sus competencias.

- Ascenso

Es un factor importante porque los millennials están en busca de oportunidades de desarrollo para poder ascender y mejorar sus ingresos y así dedicar tiempo a su familia, amigos ya sea por medio de viajes que puedan compartir con sus seres queridos.

- Responsabilidad social.

Los millennials sienten mayor atracción de trabajar en empresas que manifiestan un beneficio por el bienestar de sus colaboradores, clientes y por la protección del medio ambiente demostrando una preocupación por el bienestar de la sociedad.

Desempeño Laboral

El desempeño laboral es un principio elemental en las organizaciones, contribuye a la fijación de metas, los cuales activan el compartimiento teniendo un impacto en el desempeño, puesto que beneficia al sujeto en dirigir su empeño sobre las metas organizacionales (Robbins y Coulter, 2014). Asimismo, Chiavenato (2011) afirma que el desempeño laboral es la conducta de la persona evaluada que tiene para lograr la obtención de los objetivos fijados. Siendo una estrategia individual para cumplir los objetivos trazados.

Por otro lado, puntualiza al desempeño como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización”, siendo factores que se pueden medir en un enfoque de competencias por colaborador de la organización y el grado que retribuye a la productividad y objetivos de la empresa. Cabe mencionar que algunos investigadores proponen que en la definición del desempeño laboral

debe completarse con los indicadores que se esperan en los colaboradores, además de orientación constante que lleve al desempeño afectivo (Pérez, 2009).

Evaluación del desempeño laboral

Actualmente, la estimación del rendimiento laboral es la manera empleada para medir o estimar la conducta de un colaborador en su capacidad y funciones que desarrolla. Las organizaciones dan un mayor valor en estimar el rendimiento de su capital humano para llevar a cabo los diferentes propósitos planteados.

Para efecto de evaluación de desempeño laboral, puede generar un instrumento de estimación; por lo que ah creando diseños que permitan estimar rasgos, habilidades, comportamientos y objetivos del desempeño deseado de un colaborador según el cargo que ocupa. Los investigadores han aplicado variedad de fórmulas, criterios, estructuras y formularios con relación al desempeño que desarrollan los colaboradores con la finalidad de obtener evidencia y trazabilidad en cada uno de ellos (Cubillos, citando a Coenes y Jenkins, 2000).

La evaluación del rendimiento establece un proceso por el cual se da una valoración al rendimiento de un colaborador, es decir la participación o aporte que brinda a la organización donde desarrolla sus labores, los administradores de dichas labores son los encargados de evaluar el desempeño de forma singular para poder conocer como esta su desempeño y poder tomar acciones en caso que se demuestre un desempeño inferior a los establecido y en caso ser un desempeño satisfactorio debe ser alentado. Por ello las evaluaciones deben dar prácticas para poder ser comprendida por los evaluadores como por los colaboradores; ya que un sistema complicado puede conducir a la confusión o generar conflictos (Werther y Keith 2008).

Así mismo se puede tener en cuenta la evaluación del desempeño como un método sistemático y estructural para evaluar, medir e influir respecto al comportamiento, atributos que se encuentran vinculados con el trabajo. También se debe determinar el grado de ausentismo, puesto que se descubrirá la medida de productividad del empleado y su mejora futura. Lo mencionado ayuda para la toma de decisiones para posteriores ascensos o de ubicación, detectar errores en el manual de organización y funciones y observar problemas personales de los colaboradores que afecten en el desempeño del cargo (Pérez, 2009).

Por su parte, Alles (2011) sustenta que el estudio del desempeño es una herramienta de dirección y supervisión al capital humano, lo que origina un medio para el diálogo y comprensión entre los colaboradores y jefes, de esta manera se manifestará como se llegará a

cumplir las metas propuestas y la manera de como desempeñarse para un mejor desempeño.

Para la evaluación de desempeño es esencial tener determinados los criterios o factores, Louffat (2018) sostiene que:

La evaluación del desempeño es el proceso técnico de la administración del potencial humano que se encarga de medir la eficacia y eficiencia en un determinado periodo del funcionario en el cumplimiento de sus tareas.

Evaluación de Desempeño

Cubillos citando a Ballén (2011) propone los cuatro principios esenciales para la valoración de desempeño laboral.

- Mérito

La continuidad en los puestos de trabajo requiere puntuación positiva del rendimiento, obtención de resultados y alcanzar recientes competencias.

- Cumplimiento

Efectuar los reglamentos que normalizan las funciones.

- Evaluación

Proponer y contribuir en las evaluaciones de trabajadores e institucional.

Por otro lado, el método de evaluación del desempeño para los colaboradores se puede calcular mediante la categoría de logros laborales; de igual modo, se puede manifestar que el desempeño laboral son las acciones, actitudes que se observa en los colaboradores están orientadas a un objetivo trazado, donde el colaborador determinar la voluntad y capacidad de ejecutar. La evaluación de desempeño es reconocer, calcular y administrar la productividad del trabajador en las empresas (Amaya, 2010).

Medios de Evaluación de Desempeño Laboral

Constructo de evaluación de desempeño.

La evaluación del desempeño laboral constituye un centro fundamental para lograr los objetivos de los empleados. El desempeño de los trabajadores es perjudicado por distintas variables en las que predomina la satisfacción laboral Calleja (1998).

El autor propone las siguientes dimensiones con base de revisión bibliográfica, determinándose 11 dimensiones donde se evaluará el desempeño de los empleados.

Tabla 1
Dimensiones del desempeño Laboral

DESEMPEÑO LABORAL	Cantidad de trabajo
	Calidad de trabajo
	Dependencia
	Habilidad para trabajar solo
	Habilidad para trabajar con otros
	Asistencia
	Puntualidad
	Conocimiento
	Habilidad para planear
	Iniciativa en el trabajo
	Esfuerzo

Nota: Basado en el autor Calleja (1998).

Performance Evaluation model based on competencias

Según Castell (2013) menciona que la implementación de un instrumento de evaluación para el desempeño es una herramienta organizacional beneficiando el espacio administrativo del talento humano, puesto que la misma es la encargada de realizar evaluaciones a los colaboradores con los que cuenta la compañía. Los resultados de la evaluación guiarán a la organización en conocer la influencia del rendimiento de los empleados con los objetivos organizacionales trazados. Por ello el desempeño tiene que ir de la mano con la trayectoria estratégica de la empresa, procedimientos organizacionales y meta a lo largo de la operación organizativa.

Tabla 2
Desempeño laboral y sus factores

Factores	Indicador
Cognitivo	Adquirir y usar conocimientos para solucionar Problemas
Técnicas	Habilidades, puesta en práctica de procedimientos
Integral	Integración de conocimiento de básico y aplico
Relacional	Comunicación afectiva
Afectivo – moral	Respeto ante una persona o situación

Nota: basado en el autor Castell 2013.

Validation of an Instrument for Evaluation of Job Performance

El presente modelo fue validado en la localidad mexicana, siendo una herramienta de evaluación del desempeño laboral en base de Hodgetts y Altman (1993), actualizado para adherir en posteriores investigaciones para distintas organizaciones. El instrumento brinda un aviso relevante, puesto que accede a identificar el desempeño de trabajo mediante ítems (Aranda, 2013).

Por otro lado, la validación de las dimensiones propuesta se detalla en el siguiente gráfico:

Figura 1

Valores Eigen. Matriz de componentes

Valores Eigen de los ítems del instrumento. Matriz de componentes	
Items	Componentes
	1
Conocimiento del Trabajo	.838
Calidad del Trabajo	.876
Responsabilidad	.862
Productividad	.858
Habilidad y Destreza	.845
Actitud hacia la Empresa	.725

Nota: basado en el autor ARANDA (2013)

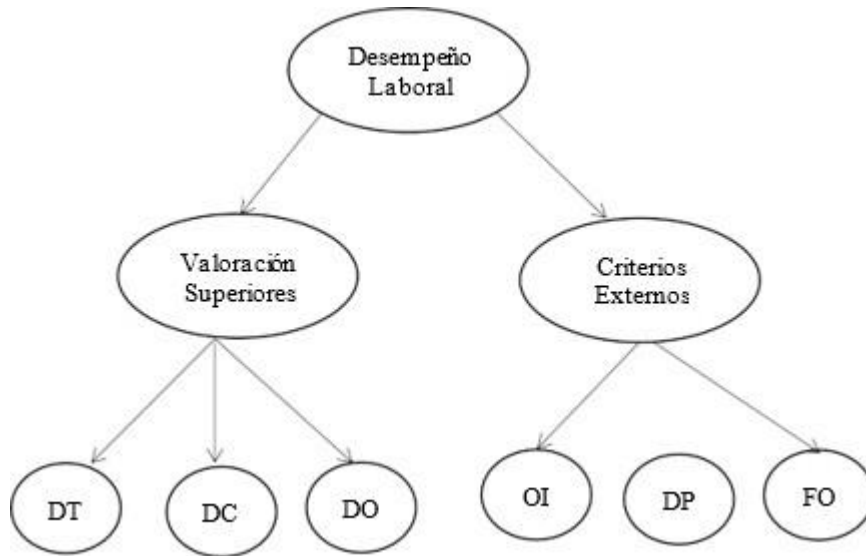
El instrumento (EVADEST), fue una versión acomodada del de Hodgetts y Altman (1993), con una escala progresiva de 1 al 8, donde 1 era la calificación de desempeño más baja y 8 la puntuación más alta. Se estimaron 6 ítems: Conocimiento del Trabajo, Calidad del Trabajo, Responsabilidad, Productividad, Habilidad y Destreza y Actitud ante la Empresa.

Para efectos de la investigación el autor utilizará el siguiente modelo validado en la evaluación del desempeño laboral.

Performance appraisal the administration of the principality of Asturias: an analysis of psychometric properties

Salgado (2011) menciona que el desempeño de los colaboradores en el trabajo es sobresaliente en vínculo con las actuales disposiciones legales que instauran todos los colaboradores.

Figura 2
Evaluación del desempeño



Nota: Basado en el modelo Salgado (2011).

Organizacional; OI = Objetivos Individuales; DP = Desempeño de Puesto (Permanencia + Absentismo).

El autor propone las dimensiones de valoración superior y criterios externos con sus respectivos indicadores para su posterior medición.

Valoraciones Superiores

Desempeño de tarea: Precisa las escalas de cavidad de toma de decisiones, capacidad organizacional, planificación y la disposición de resolución de problemas, asimismo para los colaboradores u profesionales se toma la capacidad para aprender, minuciosidad, esfuerzo y la perseverancia en el trabajo.

Desempeño contextual: Propone la orientación de los trabajadores con los objetivos y posterior resultado, iniciativa laboral, compromiso organizacional y el trabajo en equipo.

Desempeño organizacional: Permite medir el rendimiento voluntario y la índole del trabajo, la utilización adecuada de los recursos en la empresa, la asistencia y puntualidad y la eficiencia en el puesto que desempeña.

Criterios Externos

Objetivos individuales: Proporciona la descripción detallada del puesto de trabajo, mediante el uso de herramientas informáticas brindadas añadiendo asesoría en dirección del personal.

Desempeño del puesto: La estancia en el cargo durante todo el año laborada con sus indicadores por cada trabajador, con la finalidad de evaluar la permanencia y el rendimiento que tienen en todos los meses del año para su posterior análisis que aportará en la adquisición de decisiones.

Formación: La asistencia en las tareas formativa es de vital importancia para mejorar el rendimiento, asimismo la solución de disputa u obstáculo no pronosticados cuenta en el perfil de todos los puestos que buscan las empresas.

Materiales y métodos

Tipo y nivel de investigación

La reciente tesis es una investigación aplicada por que busco evidenciar teoría, mediante el procesamiento de información primaria y secundaria. Caracterizada por el interés en el uso de los estudios teóricos a una situación problemática específica (Sánchez et al., 2018). En función a la teoría del desempeño laboral se vio evidenciado en la empresa Class Yordan`s el problema del desempeño de sus colaboradores millennials.

El enfoque es cuantitativo de nivel descriptiva porque se detallaron las particularidades de las variables en el objeto de aprendizaje. En caso actual de esta búsqueda, se describieron las características más relevantes del desempeño profesional de los millenials en la empresa Class Yordan`s. Además, es propositiva porque se planteó una propuesta de cambio. Hernández y Fernández (2010).

Diseño de investigación

Se trata de una búsqueda de tipo no experimental y de corte transversal; por lo que no se sometió a ningún sistema de prueba, no se modificaron los datos y se analizó en un determinado tiempo, lo que se ha elaborado en el trabajo de investigación no experimental suele analizarse los diversos fenómenos tal como se han dado en su entorno congénito, para luego ser analizado. Hernández y Fernández (2010).

Población, muestra y muestreo

Población

La población para la actual investigación está establecida por los colaboradores del área de costura, atención a clientes en tiendas los cuales suman 38 en total. Según información proporcionada por la empresa.

La población o universo este compuesto de individuos que participan por lo menos una particularidad sea una ciudadanía común. Hernández y Fernández (2010).

Muestra

La población corresponde a los trabajadores de la generación millennials los cuales pertenecen al área de costura y atención a clientes. Siendo un conjunto de colaboradores identificables, en un número de 38 personas, se ha procedido a recoger datos de cada uno de ellos, mediante los instrumentos elaborados para tal fin como es: cuestionario. Por el tamaño

de la población se considera censal.

Criterios de selección

Se investigó a la población de la generación “Y” conformado por 30 colaboradores de la organización Class Yordan`s S.R.L. en la localidad de Chiclayo los cuales son el objeto de estudio por cumplir con las características de la generación “Y”, escogiendo a dicha empresa por tener acceso a encuestar, lo que facilitó realizar la investigación.

Tabla 3
Operacionalización de variables

Variable	Definición de variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
Desempeño laboral	Según Salgado (2011) el desempeño de los colaboradores en el trabajo es sobresaliente en vínculo con las actuales disposiciones legales que instauran todos los colaboradores.	Valoración superior	Desempeño de tarea	<ul style="list-style-type: none"> - Se encuentra preparado para el puesto de trabajo - En su trabajo puede desarrollar sus destrezas y conocimientos. - Propone ideas para mejorar el servicio. - Se siente cómodo haciendo su tarea. - Participa en la planificación de actividades. - Muestra iniciativa con las actividades de organización. 	
			Desempeño contextual	<ul style="list-style-type: none"> - Se muestra cortés en el trato con sus compañeros y clientes. - Tiene comunicación con sus jefes inmediatos. - Cumple las metas que le designa la empresa. - Persiste hasta que alcanza la meta fijada. 	
			Desempeño organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Colabora en actividades extra de la organización - Tiene dificultad para realizar sus obligaciones en el trabajo. 	
			Objetivos individuales	<ul style="list-style-type: none"> - Mi trabajo me permite alcanzar mis objetivos personales - Al realizar su jornada diaria, hay distractores que le impiden terminar su jornada diaria. 	
			Criterios externos	Objetivos individuales	<ul style="list-style-type: none"> - Mi trabajo me permite alcanzar mis objetivos personales
				Desempeño del puesto	<ul style="list-style-type: none"> - Le gusta trabajar en equipo. - Es constante en cualquier tarea que el jefe le emprende. - Muestra dedicación en su desempeño laboral.
				Desempeño del puesto	<ul style="list-style-type: none"> - Le gusta trabajar en equipo. - Es constante en cualquier tarea que el jefe le emprende. - Muestra dedicación en su desempeño laboral.

Formación	<ul style="list-style-type: none">- La organización brinda los conocimientos necesarios para realizar las tareas propias del puesto de trabajo.- La organización ofrece programas de capacitación especializada en sus actividades laborales.- Considera en lugar donde trabaja una organización ideal para trabajar.
-----------	---

Nota. En base al autor Salgado (2011).

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó un cuestionario como herramienta la cual fue aplicada a los trabajadores de la empresa para lograr extraer la averiguación de la muestra en estudio y así se logre obtener los resultados para el estudio.

Según el enfoque cuantitativo, desarrollado en la investigación con la finalidad de explicar la variable de desempeño laboral, se empleó como técnica la encuesta, la cual permitió medir y conocer las opiniones de los colaboradores de Class Yordan´s SRL para que puedan ser interpretadas mediante fuentes estadísticas. Asimismo, el cuestionario fue realizado en función a la teoría, basado en los autores Jesús Salgado y Àngel Cabal debido a que no se encontró una encuesta realizada para la aplicación.

Para la ejecución del instrumento se recurrió a la validación de las preguntas se acudió a 5 expertos, un Psicólogo y cuatro expertos en la materia de recursos humanos para brindar el respaldo de la encuesta (ver anexo 3), para realizar las preguntas de manera ordenada y con los criterios lógicos de secuencia obteniendo una encuesta de tipo estructurado; dicha encuesta estuvo compuesto por (dimensiones valores superiores = 12 y criterios externos = 8), en total 20 ítems en escala Likert (anexo 2); con una duración de 35 minutos dirigido a 37 colaboradores, aplicadas en el mes de octubre del periodo 2019, mediante el encardado del área de Recursos Humanos.

Para la confiabilidad del instrumento del Desempeño laboral se realizaron los siguientes pasos:

- 1.- Se aplicó el instrumento ya validado por los expertos.
- 2.- Se trasladaron los puntajes al programa SPSS.
- 3.- Se aplicó la fórmula Alfa de Cronbach.

El nivel de confiabilidad del instrumento realizado mediante el alfa de Cronbach a un total de 37 trabajadores. Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 4

Valor estadístico de fiabilidad

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,905	20

Nota. En base a la escala de desempeño laboral.

Dado de que el alfa es 0,905; se manifiesta que el instrumento es confiable con un grado de significancia de 0,05. Debido a que el coeficiente es mayor a 0,6 es positivo, por ello se considera confiable al instrumento.

Tabla 4

Valores de estadístico de KMO y Bartlett

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,655
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	492,497
	Gl	190
	Sig.	,000

Nota. En base a la escala de desempeño laboral.

Procedimientos

Solicitó permiso a la empresa mediante una carta de consentimiento para realizar la investigación (Ver anexo A), donde se aplicará la encuesta a los trabajadores que pertenecen a la generación millenials en los días que se encuentren laborando todos los colaboradores por motivos que algunos de ellos tienen un tipo de contrato part - time; se determinó la hora y el tiempo que duraría la aplicación de la encuesta con la respectiva explicación por parte de su gerente de Recursos Humanos.

Se imprimió y luego se fotocopio los cuestionarios para los 30 encuestados y un excedente de hojas con el cuestionario en casos de accidentes fortuitos, u otros inconvenientes.

La encuesta se realizó a las 4pm, debido a que a esa hora los colaboradores estaban presentes porque se realizaba el cambio de turno; la encuesta se explicó con claridad a todos los encuestados, la importancia de la encuesta, el anonimato de la encuesta, la veracidad de los datos y cómo llenar el cuestionario.

A cada encuestado se le otorgó un lapicero y en su propio espacio laboral tuvo un tiempo prudencial (máximo 8 minutos) para contestar las preguntas.

El encuestador esperó a que termine de contestar las preguntas, ante cualquier duda del encuestado se le explicó y finalmente se recogió la hoja del cuestionario.

En presencia del empleado se tomó foto a la hoja y luego se procedió a la destrucción de la hoja.

Plan de procesamiento y análisis de datos

Se realizó un ensayo piloto con 18 colaboradores, para descubrir probables obstáculos y eludir inconvenientes al instante de aplicar el instrumento final. Una vez ejecutada la encuesta definitiva se recaudó la averiguación por medio del cuestionario fue validado por expertos, se recopiló todo en un cuadro del programa EXCEL vaciando los datos para luego ser analizados; para finalizar se analizará el objetivo general el nivel del desempeño laboral de los millenials en la empresa Class Yordan`s S.R.L. en la localidad de Chiclayo 2019 y los objetivos específicos Describir la valoración superior de los colaboradores millenials y Determinar los criterios externos de los colaboradores millenials en la empresa Class Yordan`s SRL. en la ciudad de Chiclayo 2019; mediante la agregación de dimensiones, lo que facilita la tabulación de datos para luego realizar el análisis estadístico.

Para el estudio estadístico y análisis de datos se siguió los siguientes procedimientos:

Se seleccionó el programa para el análisis de datos del presente estudio: Microsoft Excel en la hoja electrónica donde se digitaron los datos el cual me permitirá llevar un registro minucioso y ordenado de la información obtenida de las encuestas, se preparó la suma de datos de todas las preguntas correspondientes a cada dimensión, mediante fórmulas de suma, luego se insertaran los datos ya tabulados en el en el programa SPSS, realizando la prueba de Alfa de Cronbach que midió la fiabilidad de la encuesta, después se efectuó el análisis factorial para la validación del constructo, por último se llevó a cabo el análisis de normalidad donde se seleccionó la técnica de análisis percentil y Baremación.

Tabla 5
Matriz de Consistencia

Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis	Variables	
	Determinar el nivel del desempeño laboral de los millenials en la empresa Class Yordan`s S.R.L. en la ciudad de Chiclayo 2019.	El nivel de desempeño laboral de los colaboradores millenials en la empresa Class Yordan `s es alto.	Desempeño laboral	
	Objetivos específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores
¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los millenials en la empresa Class Yordan`s S.R.L. en la ciudad de Chiclayo 2019?	Describir la valoración superior de los colaboradores millenials en la empresa Class Yordan`s S.R.L. en la ciudad de Chiclayo 2019.	Desempeño laboral	Valoración superior	Desempeño de tarea Desempeño contextual
	Describir los criterios externos de los colaboradores millenials en la empresa Class Yordan`s S.R.L. en la ciudad de Chiclayo 2019.		Criterios externos	Desempeño organizacional Objetivos individuales Desempeño del puesto
				Formación
Método (enfoque), diseño y tipo de investigación Método: cuantitativo Diseño: no experimental	Población, muestra y muestreo Población: finita – 37 colaboradores	Procedimiento y procesamiento de datos		
Tipo de investigación: aplicada	Muestra: censal	Procedimiento: 1. Carta de permiso a la empresa. 2. Consignar una cita para poder entrevistar al gerente. 3. Se aplicará las encuestas a los colaboradores. Procesamiento: 1. Realizar un análisis de confiabilidad del instrumento.		

-
2. Analizar los resultados mediante la tabulación en un cuadro de Excel.
 3. Se calculará el nivel de la variable mediante la agregación de dimensiones.
-

Nota. Elaboración propia.

Consideraciones éticas

En este estudio se tomaron ciertas consideraciones éticas entre ellas tenemos:

- Toda la información procede de artículos científicos, libros, revistas correctamente citadas, adicionalmente se elaboró las referencias bibliográficas pertinentes, para no incurrir en un plagio.
- Las personas que fueron encuestadas son los colaboradores, quienes fueron informados que la información que están brindando de manera anónima será usada para el desarrollo de esta investigación.
- Con respecto a la recaudación de datos se solicitó autorización a los encuestados para obtener información, posteriormente se les informo que después del procesamiento de datos, se les a ellos dará un ejemplar a la empresa.
- Este estudio si aplica esta consideración ya que las personas se favorecerán con nuestra investigación serán los alumnos de esta misma casa de estudio y la organización en estudio para comprender la influencia de las competencias directivas con el liderazgo.

Resultados y discusión

En el presente capítulo se muestra la descripción de la variable objeto de estudio, orientado a determinar el nivel del desempeño laboral que reflejan los resultados extraídos de la aplicación del instrumento a los colaboradores millennials.

Perfil del encuestado

En este apartado se presentan los aspectos sociodemográficos, del cuestionario aplicado a 37 colaboradores millennials de las áreas de producción y ventas de la empresa Class Yordan's SRL.

Tabla 6
Perfil del encuestado

Variable	Categoría	Porcentaje
Sexo	Femenino	18,4 %
	Masculino	81,6 %
Estado Civil	Soltero	81,6%
	Casado	18,4 %
Edad	22 años	10,5 %
	23 años	13,2 %
	24 años	21,1%
	25 años	21,1%
	27 años	10,5
	28 años	21,1%
	30 años	2,6 %

Nota: En base en la escala de los colaboradores millennials

Se presentan las principales características generales de los trabajadores millennials de la empresa Class Yordan's de la localidad de Chiclayo; se observó que la muestra de estudio presentó que son más los varones que laboran en la empresa, los cuales la mayoría son solteros, identificándose que las edades más frecuentes oscilan entre 25 y 28 años.

Determinar el nivel del desempeño laboral de los millennials en la empresa Class Yordan's SRL en la ciudad de Chiclayo.

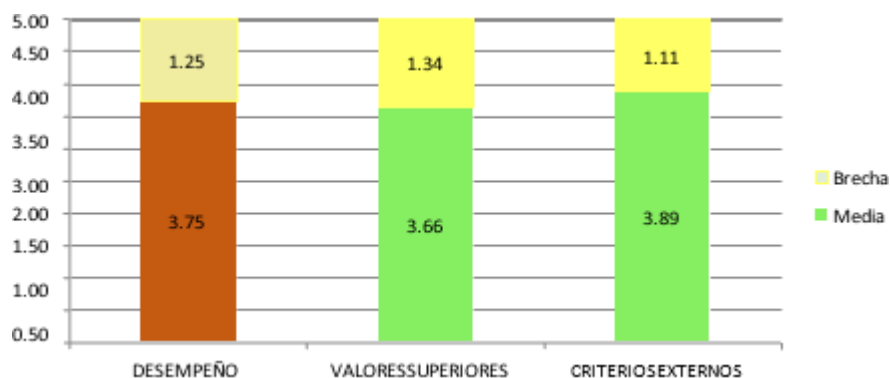
Para el estudio de nivel de desempeño laboral se ha realizado una propuesta de baremación basada en el análisis percentil, teniendo en cuenta la siguiente tabla para evaluar el nivel del Desempeño Laboral.

Tabla 7*Nivel de desempeño laboral*

Percepción del Desempeño Laboral	Valor Promedio
Bajo	0 - 1.67
Medio	1.68 - 3.34
Alto	3.35 – 5

Nota: En función a la percepción del Desempeño Laboral.

Para el presente análisis, se realizó el cálculo del promedio por cada dimensión del Desempeño Laboral, figura 3. Se pudo determinar que existe diferencias en las dimensiones, lo que indica que cada uno aporta en una diferente medida al constructo.

Figura 3*Desempeño laboral y sus dimensiones*

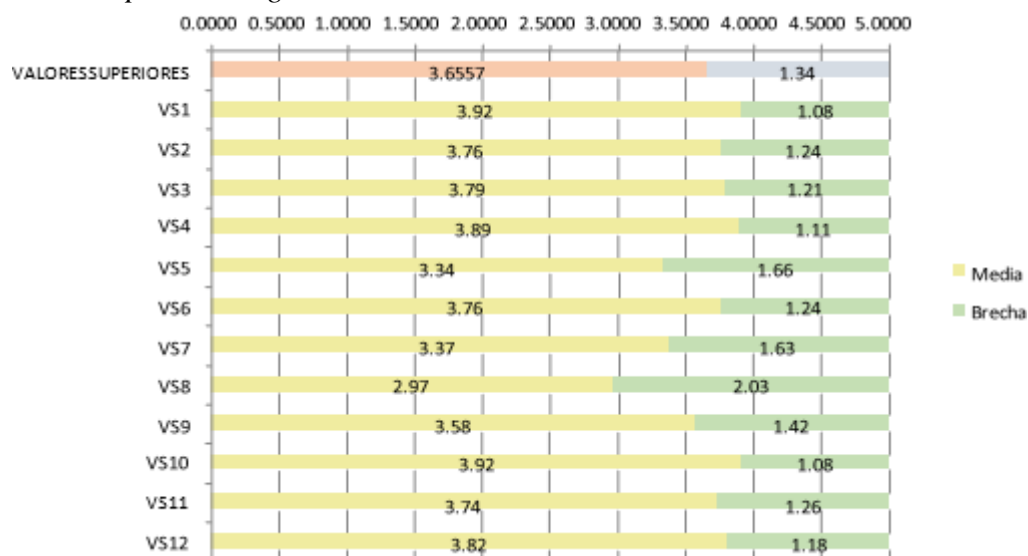
El desempeño laboral se encontró con un promedio alto; la dimensión más predominante en la empresa textil “Class Yordan’s” es la dimensión criterios externos, reflejado en una media de 3.89 refiriéndose a estar entre “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”; esto se manifiesta debido a que la empresa “Class Yordan’s” busca que sus colaboradores desarrollen sus competencias y actitudes.

Asimismo, en el caso de la dimensión de valores superiores revela que los colaboradores del área de ventas y producción realizaron bien sus labores encomendadas por sus jefes a cargo, cumpliendo con las metas trazadas; asimismo reflejó que el indicador de desempeño de la tarea aporta un valor significativo a la dimensión.

Describir la valoración superior de los colaboradores millennials en la empresa Class Yordan’s SRL. En la localidad de Chiclayo.

Respecto a la dimensión de valoración superior, el promedio de la puntuación reflejada por los datos extraídos del instrumento aplicado a los colaboradores es alta (3.65).

Figura 4
Valores superiores según ítems



En el gráfico 4 se pueden visualizar los promedios de cada ítem, los cuales refleja que la empresa si brindó capacitaciones respecto al cómo deben realizar las tareas encomendadas por sus superiores, a pesar de la dificultad que les pueden generar algunas de sus labores como es costura y corte de los moldes de las camisas, debido que deben ser exactos para ser eficientes con las cantidades de moldes que deben ingresar en los metros asignados y reducir la merma.

Así mismo, se pudo rescatar la pregunta “Se encuentra preparado para el puesto de trabajo” debido a su alto porcentaje, pues la empresa “Class Yordan’s” realiza capacitaciones, charlas respecto al correcto uso de las máquinas de coser, la forma correcta de colocar en el empaque las camisas, los pantalones; al personal de ventas los capacitan en como deberían atender al público, las combinaciones que pueden sugerir según el compromiso que tiene su cliente, el tipo de tela del que está hecho las prendas de vestir; esto hace que la gran mayoría de colaboradores se encuentre preparados en las funciones que realizan.

Además, otra de la pregunta resaltante fue “persiste hasta que alcanza la meta fijada”, debido a que los colaboradores tienen la capacidad de aprender y perseveran en sus metas asignadas por su superior.

Por otro lado, una tercera pregunta que tuvo un alto porcentaje fue “Tiene dificultad para realizar sus obligaciones en el trabajo”, esto se refleja en las fechas con mayor demanda como son en los meses de campañas navidad y año nuevo; debido a que la empresa “Class Yordan’s” brinda mayor capacitación a los colaboradores para poder disminuir las dificultades que pueden tener en las labores de producción y ventas.

Tabla 8
Colabora en actividades extra de la organización

Preguntas	Respuesta	DE	EN	INDIFERENTE	TOTALMENTE DE	Total
	1	ACUERDO	DESACUERDO		ACUERDO	general
	22	2	2			4
	23	2		2	1	5
	24	3		4	1	8
EDAD	25	6		1	1	8
	27	3		1		4
	28	5			3	8
	30			1		1
ESTADO	Casado	3		1	3	7
CIVIL	Soltero	18	2	8	3	31
SEXO	Femenino	5	2	2	1	10
	Masculino	16		7	5	28
	Total	21	2	9	6	38

Nota: En base al cruce del Ítem VS11 y factor sociodemográfico.

Según lo que refleja la tabla 8, los colaboradores de las edades 24,25 y 28 años son los que se encuentran más preparados en los puestos que laboran, debido a que estos son los que más tiempo trabajan dentro de la organización, y son quienes brindan las capacitaciones a los nuevos trabajadores que se integran y en su mayoría son de sexo masculino.

Tabla 9
Persiste hasta que alcanza la meta fijada.

Preguntas	Respuesta	DE	EN	INDIFERENTE	TOTALMENTE	TOTALMENTE	Total
	1	ACUERDO	DESACUERDO	TE	TE	EN	
		O	O		DE	DESACUERDO	
					ACUERDO		
	22	1	1	1	1		4
	23	3		1	1		5
	24	5			2	1	8
EDAD	25	4	1	1	2		8
	27	3			1		4
	28	3	1	1	3		8
	30	1					1
ESTADO	Casado	3			4		7
CIVIL	Soltero	17	3	4	6	1	31
SEXO	Femenino	4	2	3	1		10

	Masculino	16	1	1	9	1	28
Total		20	3	4	10	1	38

Según la tabla 9 se muestra que los solteros son los que más persisten en alcanzar las metas, también revela que las mujeres presentan un mayor porcentaje en ser indiferentes a sus metas.

Tabla 10

Tiene dificultad para realizar sus obligaciones en el trabajo.

Preguntas	Respues ta 1	DE ACUER DO	EN DESACUE RDO	INDIFER ENTE	TOTALMEN TE DE ACUERDO	To tal
	22	2	2			4
	23	2		2	1	5
	24	3		4	1	8
EDAD	25	6		1	1	8
	27	3		1		4
	28	5			3	8
	30			1		1
ESTADO CIVIL	Casado	3		1	3	7
ACTUAL	Soltero	18	2	8	3	31
	Femenin o	5	2	2	1	10
SEXO	Masculin o	16		7	5	28
Total general		21	2	9	6	38

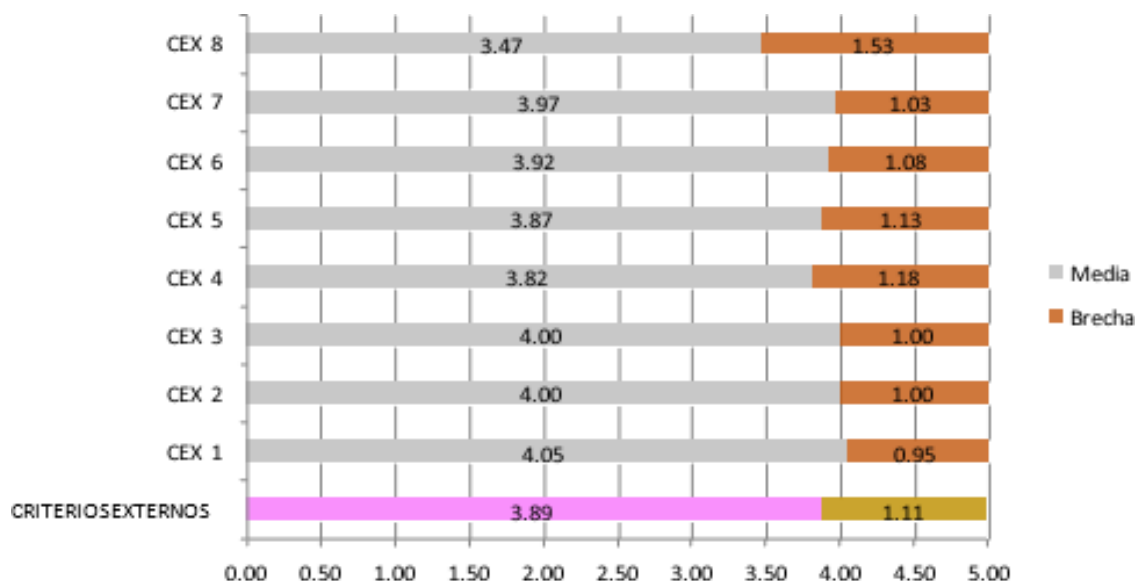
Nota: En base al cruce del Ítem VS12 y factor sociodemográfico sexo.

Según las encuestas que fueron aplicadas; los colaboradores de sexo masculino son los que presentan más dificultades lo cuales oscilan en las edades entre 25 y 28 años; sin embargo, se puede apreciar que el colaborador de 30 años no presenta dificultades debido a que es el supervisor.

Describir los criterios externos de los colaboradores Millennials en la empresa Class Yordan´s SRL. En la ciudad de Chiclayo.

En lo que se refiere al nivel en el que se encuentra la dimensión de Criterios externos es alto con un promedio de 3,89.

Figura 5
 Dimensión Criterios externos y sus ítems



Según las respuestas de los colaboradores de la empresa “Clas Yordan´s”, el ítem que predomina es, el trabajo le permite alcanzar sus objetivos personales con una media de 4.5. Reflejando que los trabajadores si están cumpliendo con ciertos objetivos y metas personales que puedan tener debido a que la empresa les brinda incentivos como un bono por el trabajador del mes, un día libre; así obtener un mejor rendimiento con lo que les permite tener un mejor salario mejorando el estilo de vida; con el fin de tener una producción más rápida sin perder los detalles de las prendas.

La pregunta ¿Al realizar su jornada diaria, hay distractores que le impiden terminar su jornada? también tuvo un mayor porcentaje con una media de 4, resaltando que si usan los teléfonos móviles dentro de sus labores y en las horas de trabajo debido a que la empresa no cuenta con un monitoreo de sus colaboradores. Es así como, la empresa Class Yordan´s mediante comunicados se les hace saber que esta censurado la utilización de teléfonos celulares al encontrarse en horas laborales, teniendo como fin evitar el uso de memorandos y no tengan un descuento del salario.

No obstante, la pregunta ¿Considera el lugar donde trabaja una organización ideal para trabajar? fue la que obtuvo un menor porcentaje con una media de 3.47 en los colaboradores pertenecientes a la generación “Y”, es por ello por lo que se deben implementar actividades o métodos que fortalezcan la identificación y compromiso con la empresa, aumentando la retención de los colaboradores.

Tabla 11*Al realizar su jornada diaria, hay distractores que le impiden terminar su jornada*

Preguntas	Respuesta	DE	EN	INDIFERENT	TOTALMENT	TOTALMENTE	Total
		ACUERD O	DESACUERD O	E	E DE ACUERDO	EN DESACUERDO	
ESTADO CIVIL	Casado	3			4		7
	Soltero	17	2	4	7	1	31
SEXO	Femenino	3	2	3	2		10
	Masculino	17		1	9	1	28
EDAD	22	2		1	1		4
	23	3	1		1		5
	24	3			4	1	8
	25	4	1	2	1		8
	27	3		1			4
	28	4			4		8
	30	1					1
Total general		20	2	4	11	1	38

Nota: En base al cruce del Ítem CEX 2 y factor sociodemográfico.

Según la tabla 11 revela, que los colaboradores solteros y de sexo masculino, son los que se distraen con mayor facilidad con objetos tecnológicos los cuales son teléfonos celulares; sus edades oscilan entre 24, 25 y 28 años; por ello no terminan sus labores, demandándoles más tiempo en realizar cada tarea encomendada.

Tabla 12*Criterios Externos y factores sociodemográficos*

Preguntas	Respuesta	DE	EN	INDIFERENTE	TOTALMENTE	Total
		ACUERDO	DESACUERDO		DE ACUERDO	
ESTADO	Casado	3			4	7
CIVIL	Soltero	14	5	3	9	31
SEXO	Femenino	1	3	3	3	10
	Masculino	16	2		10	28
EDAD	22	1		2	1	4
	23	4	1			5

	24	2	1		5	8
	25	4	2	1	1	8
	27	2			2	4
	28	3	1		4	8
	30	1				1
Total		17	5	3	13	38

Nota: En base al cruce del Ítem CEX 2 y factores sociodemográficos.

Los resultados de las encuestas demuestran que los colaboradores solteros y de sexo masculino, son los que más trabajan en equipos, los cuales se encuentran en edades entre 24, 25 y 28 años, esto se refleja en algunas acciones como cubrirse en turnos cuando uno de los trabajadores pueda sentirse delicados de salud; y así no descontar el sueldo o tener una llamada de atención por no llegar a laboral. Asimismo, todos trabajan persiguiendo el mismo objetivo relacionado a producción y ventas, sobre todo en las temporadas de campaña que tiene la empresa.

Tabla 13

La organización ofrece programas de capacitación especializada en sus actividades laborales.

Preguntas	Respuesta	DE ACUER DO	EN DESACUE RDO	INDIFER ENTE	TOTALME NTE DE ACUERDO	TOTALMEN TE EN DESACUER DO	Tota l
ESTADO CIVIL	Casado	7					7
ACTUAL	Soltero	12	2	5	11	1	31
	Femenino	2	2	1	4	1	10
SEXO	Masculin o	17		4	7		28
	22	1	1	1	1		4
	23	3		1	1		5
	24	4		2	2		8
EDAD	25	3	1		3	1	8
	27	1		1	2		4
	28	6			2		8
	30	1					1
Total general		19	2	5	11	1	38

Nota: En base al cruce del Ítem CEX 7 y factores sociodemográficos.

Según los resultados alcanzados de las encuestas los colaboradores revelan que la organización si les brinda capacitaciones especializadas en las áreas de costura, planchado para que puedan realizar su trabajo de la manera correcta y disminuir la merma.

Tabla 14

Considera el lugar donde trabaja una organización ideal para trabajar

Preguntas	Respuesta 1	DE ACUER DO	EN DESACUE RDO	INDIFERE NTE	TOTALME NTEDE ACUERDO	TOTALME NTEEN DESACUE RDO	Total
ESTADO CIVIL ACTUAL	Casado	5	1	1			7
	Soltero	7	7	8	8	1	31
SEXO	Femenino	3	2	1	3	1	10
	Masculino	9	6	8	5		28
EDAD	22	2	1	1			4
	23	1	1	2	1		5
	24	2	1	2	3		8
	25	1	1	2	3	1	8
	27	2	1	1			4
	28	4	2	1	1		8
	30		1				1
Total general		12	8	9	8	1	38

Nota: En base al cruce del Ítem CEX 7 y factores sociodemográficos.

El análisis de esta pregunta que obtuvo un porcentaje de 3.47, siendo el menor de todas las preguntas, revela que un número significativo de colaboradores son indiferentes a considerar que la organización es ideal, también se puede apreciar que un total de 20 trabajadores están “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” en que la empresa es idónea. Sin embargo 9 trabajadores no consideran a la organización idónea para trabajar y 9 son indiferentes.

Discusión

Luego de ejecutar el análisis de los resultados del trabajo de investigación y contrastados los datos obtenidos, se determinó que los componentes del desempeño laboral de los colaboradores millennials de la empresa Class Yordan's de la ciudad de Chiclayo, del área de producción y ventas son los valores superiores y criterios externos, debido a que la empresa incita a que desarrollen conductas y competencias positivas. Según los datos, los colaboradores millennials consideraron que la organización les ofrece programas de capacitación especializada en sus actividades laborales reflejado con una media de 3.97, permitiéndoles alcanzar a las metas individuales y lograr los incentivos que les ofrece la empresa al mejor colaborador del mes, siendo una motivación constante para un mejor desempeño laboral, haciendo uso adecuado de los recursos que les brindaron. Al igual que afirma Baeza (2018), señala que las empresas hoy en día presentan cambios considerables en la cultura y estrategias, por ello las empresas que dominen serán aquellas que han comenzado con el cambio y deben ofrecer a los colaboradores millennials propuestas de valor como desarrollo personal, incentivos financieros, oportunidades para su crecimiento o el equilibrio entre trabajo y vida. Asimismo, en su investigación demostró que los cambios no generaran resultados instantáneos, pero son fundamentales en cada organización debido a que la mayor fuerza laboral hoy en día es la generación millennials.

El objetivo general de esta investigación fue determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores millennials en la organización textil Class Yordan's de la ciudad de Chiclayo. Con los resultados de la investigación indicó que el desempeño laboral es alto con una media de (3.75), lo que significa que la organización brinda las herramientas informáticas, asistencia informativa de cómo realizar cada tarea que tienen a cargo, lo que les permite que desarrollen sus habilidades y tengan un desempeño laboral bueno y esto favorece en la productividad de la empresa, debido a que fomenta el uso de tecnología en maquinaria y equipo, permitiendo el logro de los objetivos y la obtención de resultados esperados según lo planeado, demostrando que los trabajadores persisten en lograr sus metas fijadas. Este hallazgo asemeja a lo encontrado en las investigaciones de Félix y Saviñón (2018), donde confirman que la generación Millennials tiene un amplio dominio de la tecnología, por lo que hacen uso de equipos y sistemas a la vanguardia; y en la investigación de Ureta (2018), donde determina que, si la empresa genera cambios positivos en factores como artefactos, instalaciones y percepciones, el desempeño laboral de los colaboradores también sufre cambios positivos.

Con respecto al primer objetivo específico, la dimensión de valores superiores de los

colaboradores millennials de la empresa Class Yordan's en la ciudad de Chiclayo se determinó con un promedio alto (3.66), esto se debe a que los colaboradores sienten la capacidad de aprender, realizan con minuciosidad cada labor encomendada en el área de costura; debido a que la empresa les proporciona capacitación cada cierto periodo; permitiéndoles sentirse más capacitados en los puesto que laboran. Cabe resaltar que, quienes sienten más seguridad al desempeñarse son lo que permanecen más tiempo laborando dentro de la empresa y los cuales orientan a los nuevos colaboradores; pese que la empresa les proporciona todas las facilidades para su buen desenvolvimiento, los colaboradores se ausentan o deciden dejar el empleo. por lo que Madero (2019) llevó a cabo una investigación donde menciona que en la actualidad las empresas deben diseñar estrategias con el propósito de cumplir con los diversos aspectos atractivos para la generación millennials, adaptándose a las nuevas preferencias y necesidades que tienen esta generación; lo que se verá reflejado en distintos indicadores como el rendimiento financiero, la disminución de los niveles de rotación del capital humano. Por ello la empresa deberá de fomentar beneficios destacados según las características de esta generación las cuales son prestaciones, oportunidades de crecimiento o llamado línea de carrera, balance entre la vida personal y laboral, el trabajo en equipo.

Por último, el objetivo específico de esta investigación fue describir la dimensión criterios externos de los colaboradores millennials de la empresa Class Yordan's la cual presentó un promedio alto de 3.89, ya que los trabajadores cumplieron con los objetivos individuales de producción o ventas, trabajan en equipo para cumplir con las metas del mes y acceder algún bono o reconocimiento. Sin embargo, algunos colaboradores creen que la organización no es idónea para seguir trabajando, lo que genera una rotación de personal en las áreas de producción y ventas, generando nuevas convocatorias durante meses de campaña. Por lo que el autor Calk y Patrick (2017) en su investigación señala que, hoy en día las empresas atraviesan un desafío de administrar a los trabajadores de la generación "Y" debido a que presentan diferentes características a otras generaciones en el mercado laboral; por ello es primordial que las organizaciones entiendan la motivación que tiene este grupo generacional y poder desarrollar estrategias para reclutar y retener a los colaboradores.

Debido a las diversas motivaciones que presenta este grupo de fuerza laboral dificulta la retención de colaboradores, por lo cual se debe generar enfoques únicos para aprovechar el potencial de este capital humano. Por otro lado, los autores Díaz et al. (2018) comentan que el ausentismo se encuentra relacionado con el desempeño laboral, por lo que se requiere un análisis integral, con el objetivo principal de garantizar un mejor desempeño y

desenvolvimiento de los colaboradores.

De acuerdo a lo estudiado en la empresa Class Yordan's en la ciudad de Chiclayo, se recomienda ampliar la investigación del desempeño laboral del grupo generacional millennials en el sector textil, debido a que el estudio está realizado desde la perspectiva de los colaboradores pertenecientes a esta nueva generación los cuales cuentan con diferentes características a otras generaciones ya establecidas en el mercado laboral de tal modo no se pueden generalizar los resultados. Por ende, Quiroz et al. (2019) en el análisis de su investigación concluye que existen vacíos en el desarrollo las categorías motivación, satisfacción laboral y gestión en la generación de los colaboradores millennials, indicando que hay un desconocimiento de lo importante que puede ser el conocer los fenómenos laborales asociados a esta generación que es la mayor fuerza laboral en el mundo; de igual forma Horikian (2017) en su estudio afirma que no hay un modelo específico para medir el desempeño laboral y feedback de la generación millennials.

Conclusiones

En base a lo estudiado dentro de la organización textil, se determinó que el desempeño laboral que tienen los colaboradores de la generación “Y” o millennials se encuentra en un nivel alto (3.75), los cuales pertenecen a las áreas de producción y ventas de la empresa Class Yordan’s.

En relación con la dimensión valores superiores se evidenció que los colaboradores millennials se encuentran preparados para realizar sus labores debido a que demuestran iniciativa por aprender y hacen uso correcto de los recursos proporcionados por la empresa. Por otro lado, cabe mencionar que los colaboradores que se encuentran en las edades de 24 y 28 años poseen mayor experiencia y preparación en las funciones que realizan.

En cuanto a la dimensión criterios externos se obtuvo un promedio alto (3.89), lo que refleja que la empresa les brinda a sus colaboradores herramientas tecnológicas, orientación en su puesto de trabajo para desarrollar sus actividades según la función que desempeñan y capacitaciones constantes, lo que les permite desarrollar sus habilidades fomentando un mejor rendimiento de estos.

Una de las limitantes del estudio realizado fue el modelo de investigación debido a que se aplicó solo al personal de la parte operaria de la empresa, obteniendo información desde la perspectiva de los operarios, así también el poco estudio del desempeño laboral de la generación millennials en el rubro textil.

Finalmente se evidencia que la cantidad de población que se tomó como muestra para este estudio en el sector textil es muy pequeña, evidenciando que queda mucho por estudiar en el tema del desempeño laboral de los millennials.

Recomendaciones

Se propone a la empresa textil Class Yordan´s una renovación de maquinaria en el área de costura para un eficiente desempeño de los colaboradores, evitando retrasos en la producción.

Diseñar un programa de bonos, incentivos monetarios y no monetarios como servicios médicos para aquellos colaboradores que cuentan con hijos, elección de un día libre, vales de consumo; tomando en cuenta las necesidades que tiene cada trabajador.

Se sugiere realizar modernización de procesos textiles y brindar capacitaciones en tendencias de costuras.

Es necesario que la organización incluya un plan de clima organizacional de modo que se sientan parte importante de la empresa y así lograr su compromiso e identificación con la misma.

Se sugiere a la empresa textil realizar una evaluación más profunda del desempeño de sus colaboradores millennials incluyendo a jefes de áreas y operarios; profundizando el estudio con un número mayor de población del rubro textil.

Referencias

- Alles, M. A. (2011). *Desempeño por Competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Baeza Díez, F. J. (2018). *¿De qué aspectos depende el grado de satisfacción de un individuo en su trabajo? ¿Es determinante el grado de satisfacción para la intención de abandono? Caso concreto de Millennials*. Madrid.
- Begazo Villanueva, J., y Fernández Baca, W. (2015). Los Millennials Peruanos: Características y proyecciones de vida. *Revista de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM*, 36.
- Calk, R., y Patrick, A. (2017). Millennials a través del espejo: factores de motivación en el lugar de trabajo. Obtenido de <http://161.28.100.113/index.php/jbi/article/view/81/61>
- Calleja, N. (s.f.). El desempeño y la satisfacción laboral del bibliotecario: Construcción de escalas de evaluación. *El desempeño y la satisfacción laboral del bibliotecario*, 24.
- Chávez Ramirez, V. L., y Sobrino Clavo, C. C. (2017). Tesis: Los Millennials y Desempeño laboral en la empresa CORPO SAC. en la ciudad de Chiclayo. Perú, Perú.
- Chiang Vega, M. M., y San Martín Neira, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral de los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y Trabajo*, 54.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá, Colombia: McGRAW-HILL Interamericana, S.A.
- Corbetta, P. (2017). *Metodología y Técnicas de Investigación Social*. España: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPALA, S.A.U.
- Cubillos Rivera, B., Velásquez Muriel, F. C., y Reyes Nova, M. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan el desempeño laboral en una entidad del estado. *Suma de Negocios*, 73.
- Culqui, L. E. (2018). Employee experience y su impacto en el desempeño laboral en el sector textil de la provincia de Tungurahua. Ecuador.
- De la Torre Iparraguirre, L. M., y Afan Bustamente, K. T. (2017). *Cultura Organizacional y la relación con el Desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú*. Lima - Perú.
- Díaz Cabrera, D., Hernández Fernández, E., Isla Díaz, R., Delgado Rodríguez, N., Díaz Vilela,

- L., y Rosales Sánchez, C. (2014). Factores relevantes para aumentar la precisión, viabilidad y el éxito de los sistemas de evaluación del Desempeño laboral. *Papeles del Psicólogo*, 115-121.
- Díaz Lesdesma, C. R., Gutiérrez Crespo, H., y Amancia Castro, A. M. (2018). Ausentismo y Desempeño laboral en profesionales de enfermería de las áreas críticas. *Revista Cuídate*.
- Félix Sánchez, C. M., y Saviñón Disla, C. M. (2018). Estudio comparativo entre la Generación X vs la Generación Millennials en el rendimiento y desempeño laboral en una Zona Franca de manufactura textil, durante el período de Junio a Agosto del año 2018. Santo Domingo, República Dominicana.
- Flores, D. E. (2019). *Gestión De “Millennials” En Un Grupo De Organizaciones: ¿Quiénes son?, ¿Qué los motiva? Y ¿Como Retenerlos?* Lima: Pucp.
- Gómez Perdomo, G. E. (2018). *Motivaciones laborales de Millennials que trabajan en diversas empresas de la ciudad de Bogotá, Colombia*. Bogotá.
- Gómez Gil, E., y Alba Páez, Y. A. (2017). *Variaciones de competencias organizacionales entre la Generación Millennials adulta. Caso empresa del sector industrial en Colombia*. Colombia.
- Gonzales Pérez, M. A., y Mercado Percia, H. (2014). *Gerenciando a la Generación Y o reto Millenials*. Escuela de Administración de la Universidad EAFIT.
- Gonzales, R. (2011). *La incorporación de la Generación Y al mercado Laboral*. Palermo Business Review.
- Hernández Sampieri, R., y Fernández Collado, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.DE C.V.
- Horikian, S. (2017). *Evaluaciones de desempeño y millennials: El valor del feedback en las generaciones más jóvenes*. Buenos Aires.
- Huete, y García. (2017). *La Generación Y Transferencia de Tecnología*. (1ra Edición). España: Esic Editorial. kmlsk. (2019).
- Kurz, L. (2013). *Redes de Cooperación Recíproca Para La Generación Y*. (1ra Edición). Mexico: Interamericana Editores.
- Lasso Orlas, L. J. (2015). *Estudio comparativo del Engagement y compromiso laboral*.

- Laveda, M. (2018). *Atraer y Retener a los Profesionales Millennials*. Barcelona: Robert Walters Insight Series.
- Lazzati, S. (2013). *El Cambio del Comportamiento en el trabajo*. Argentina: Interamericana Editores.
- Louffat Olivares, E. (2018). *Administración del potencial humano*. Perú: Cengage.
- Lucia Elena, T. C. (2018). *Employee experience y su impacto en el desempeño laboral en el sector textil de la provincia de Tungurahua*. Ambato - Ecuador.
- Madero Gómez, S. M. (2019). *Modelo de Retención Laboral de Millennials, desde la Perspectiva Mexicana*. Scielo Analytics, 128.
- Manjarrés, A., Castell, R., y Luna, C. (2008). *Performance Evaluation Model Based on Competencies*. INGENIARE, Universidad Libre-Barranquilla, 29.
- Marchiori, E. (2017). *Evaluación Desempeño Y Millennials: El valor del Feedback en las generaciones más jóvenes*. Buenos Aires.
- Mitta Flores, D. E. (2017). *Gestión de "Millennials" en un grupo de organizaciones: ¿Quiénes son?, ¿Que los motiva?, ¿Como retenerlos?* LIMA: PUCP.
- Olivares, E. L. (2018). *Administración del potencial humano*. Perú: Cengage.
- Olivares, E. L. (2018). *Administración del Potencial Humano*. Perú: Cengage Learning Editors S.A.
- Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado en la facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. *Revista de Ciencias Sociales*, 505.
- Pedraza, E., Anaya, G., y Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de medicina de la Universidad del Zulia*. *Revista de Ciencias Sociales*, 505.
- Perdono, G. E. (2017). *Motivaciones laborales de Millennials que trabajan en diversas empresas de la ciudad de Bogotá, Colombia*. Bogotá.
- Pérez Montejó, A. (2009). *Evaluación del Desempeño Laboral*. UPIICSA, XVII, VII, 6.
- Pinchera Vargas, A., y Arenas Yáñez, T. (2016). *Caracterización de los profesionales de la Generación Millennials de Arica y Parinacota, Chile, desde una mirada del capital*

- intelectual. Dialnet, 818. Obtenido de Dialnet.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson.
- Ronquillo Horsten, L., Aranda Beltran, C., y Pando Moreno, M. (2013). Validación de un Instrumento de Evaluación del desempeño en el trabajo. *Revista Iberoamericana de psicología: Ciencia y Tecnología*, 31.
- Sanchez. (2016). *Organización y Administración de la Generación Y*. (2da Edición). Argentina: Editorial Brujas.
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., y Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Perú: Bussiness Support Aneth SRL.
- Torres Pacheco, E., y Zegarra Ugarte, S. J. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú. *Comunicación*, 2.
- Ureta Caycho, F. J. (2018). *Cultura Organizacional y su impacto en el desempeño de los colaboradores del área de créditos hipotecarios del Banco de Crédito del Perú en el 2018*. Perú.
- Uzoma Ebubechukwu, E. (2016). *Influencia de la diversidad en el desempeño del grupo de trabajo en empresas de fabricación seleccionadas en el estado de los Ríos, Nigeria*. Estado de los Ríos: Departamento de Gerencia.
- Van den Bergh, J., y Behrer, M. (2014). *La Generación Y quiere más marcas cool*. México: Grupo Editorial Patria.
- Van den Bergh, J., y Behrer, M. (2014). *La Generación Y quiere más que marcas cool*. México: Grupo Editorial Patria.
- Werther, W., y Keith, D. (2008). *Administración de recursos humano, El Capital humano*. Colombia: McGraw- Hill.
- Zentero Hidalgo, Á. C., y Durán Silva, C. A. (2016). Factores y Practicas de Alto desempeño que influyen en clima laboral: análisis de un caso. *Revista Innovar Journal*, 136.

Anexos

Anexo A. Consentimiento informado

CLASS YORDAN'S SRL
Confección de prendas de vestir



"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Chiclayo, 28 de Junio del 2019

Carta N° 016-2019-Class Yordan's SRL

Señora:
Mgtr. Valeria Tamara Llontop Hernández
Director de Escuela de Administración de Empresas
Universidad Santo Toribio de Mogrovejo

Presente.-

Referencia : Solicitud recibida para aplicación de tesis.

Por medio de la presente la saludamos con la finalidad de comunicarle la aceptación del desarrollo de la tesis de la señorita **YELINA CRISTEL PACHECO NÚÑEZ**, identificada con DNI **76849898**.

Por ello, hacemos de su conocimiento que la alumna podrá ingresar a nuestras instalaciones para realizar su investigación titulada "Desempeño laboral de los Millennials en la empresa Class Yordan's SRL en la ciudad de Chiclayo al año 2019".

Sin otro particular, quedamos a espera de la visita.

Atte.

Sicilio Chacpi Corral
Gerente General



Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Administración de Empresas

Buenos días/ tardes, el presente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información acerca del desempeño laboral con la intención de identificar los componentes del desempeño laboral de los Millennials en la empresa Class Yordan`s S.R.L. en la ciudad de Chiclayo 2019.

INSTRUCCIONES

Estimado colaborador:

Lea las siguientes afirmaciones y marque con una equis (X) de acuerdo a su criterio.

(TA): Totalmente de acuerdo (5)

(A) : De acuerdo (4) (I) : Indiferente (3)

(D): En desacuerdo (2)

(TD): Totalmente en desacuerdo (1)

Sexo () Edad () Estado Civil



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO
POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Rafael Camilo Giron Cordova, mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de datos de la tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas, titulado "DESEMPEÑO LABORAL DE LOS MILLENNIALS EN LA EMPRESA CLASS YORDAN'S S.R.L. EN LA CIUDAD DE CHICLAYO AL AÑO 2019", elaborado por la Bach. Yelina Cristel Pacheco Núñez; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 10 de Septiembre de 2019.

FIRMA DEL EXPERTO
DNI 02600492

Dr./Mg./Lic. Nombre: Rafael Camilo Giron Cordova
Cargo Actual: Coordinador del Area de Talento Humano
Fac. CEE



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO
POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Fernando Arriola Jiménez, mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de datos de la tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas, titulado "DESEMPEÑO LABORAL DE LOS MILLENNIALS EN LA EMPRESA CLASS YORDAN'S S.R.L. EN LA CIUDAD DE CHICLAYO AL AÑO 2019", elaborado por la Bach. Yelina Cristel Pacheco Núñez; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 10 de Septiembre de 2019.


FIRMA DEL EXPERTO
DNI 16680013

Dr./Mg./Lic. Nombre: Mg. Fernando Arriola Jiménez
Cargo Actual: Docente.

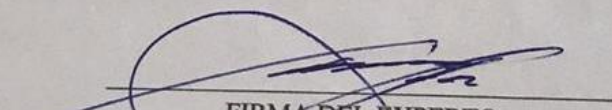


CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO
POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Angel Eduardo Llorca Rivas, mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de datos de la tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas, titulado "DESEMPEÑO LABORAL DE LOS MILLENNIALS EN LA EMPRESA CLASS YORDAN'S S.R.L. EN LA CIUDAD DE CHICLAYO AL AÑO 2019", elaborado por la Bach. Yelina Cristel Pacheco Núñez; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 10 de Septiembre de 2019.


FIRMA DEL EXPERTO
DNI 20012268

Dr./Mg./Lic. Nombre: Mg. Angel Eduardo Llorca Rivas
Cargo Actual: Docente USAT.



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO
POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Glory Miquelyne Aurea Castro Cruzado, mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de datos de la tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas, titulado "DESEMPEÑO LABORAL DE LOS MILLENNIALS EN LA EMPRESA CLASS YORDAN'S S.R.L. EN LA CIUDAD DE CHICLAYO AL AÑO 2019", elaborado por la Bach. Yelina Cristel Pacheco Núñez; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

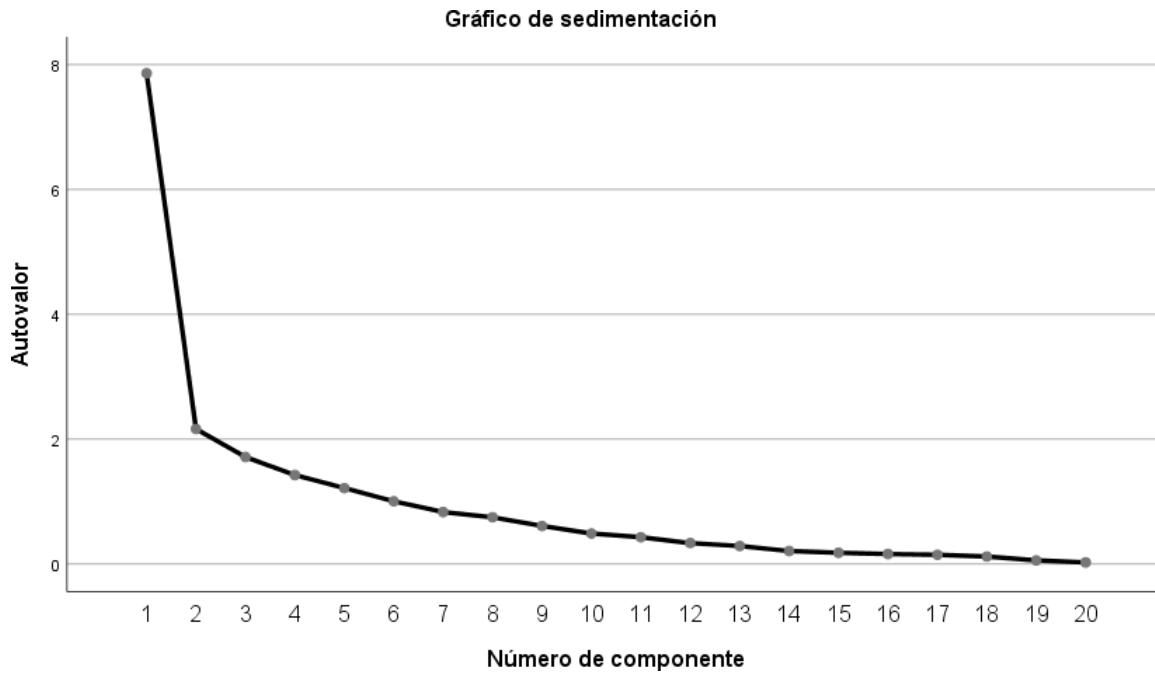
Atentamente

Chiclayo, 10 de Septiembre de 2019.

FIRMA DEL EXPERTO
DNI 46157638

Dr./Mg./Lic. Nombre: GLORY MIQUELYNE AUREA CASTRO CRUZADO
Cargo Actual: Psicóloga

Anexo G. Reporte de estadística inferencial complementarias



Varianza total explicada									
Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	7,861	39,303	39,303	7,861	39,303	39,303	3,205	16,025	16,025
2	2,163	10,813	50,116	2,163	10,813	50,116	3,146	15,730	31,755
3	1,714	8,568	58,684	1,714	8,568	58,684	2,979	14,897	46,652
4	1,424	7,121	65,805	1,424	7,121	65,805	2,774	13,870	60,522
5	1,215	6,077	71,882	1,215	6,077	71,882	1,815	9,074	69,595
6	1,004	5,020	76,902	1,004	5,020	76,902	1,461	7,306	76,902
7	,831	4,157	81,058						
8	,748	3,740	84,798						
9	,609	3,044	87,842						
10	,487	2,437	90,280						
11	,428	2,142	92,422						
12	,335	1,673	94,094						
13	,288	1,441	95,536						
14	,207	1,036	96,572						
15	,179	,895	97,467						
16	,159	,797	98,264						
17	,147	,733	98,996						

18	,119	,596	99,592
19	,057	,284	99,876
20	,025	,124	100,000

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Anexo H. Perfil del Encuestado

ESTADÍSTICOS				
	SEXO	EDAD	ESTADO CIVIL ACTUAL	
N	Válido	38	38	38
	Perdidos	0	0	0

EDAD					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	22	4	10,5	10,5	10,5
	23	5	13,2	13,2	23,7
	24	8	21,1	21,1	44,7
	25	8	21,1	21,1	65,8
	27	4	10,5	10,5	76,3
	28	8	21,1	21,1	97,4
	30	1	2,6	2,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

ESTADO CIVIL ACTUAL					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Casado	7	18,4	18,4	18,4
	Soltero	31	81,6	81,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	