

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



**Desempeño laboral individual de los trabajadores de una empresa de comida rápida al escuchar música, Chiclayo 2022**

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

**AUTOR**

**Daniela Milenka Tello Perez**

**ASESOR**

**Linda Marita Cruz Pupuche**

<https://orcid.org/0000-0002-8600-8032>

**Chiclayo, 2023**

**Desempeño laboral individual de los trabajadores de una empresa  
de comida rápida al escuchar música, Chiclayo 2022**

PRESENTADA POR

**Daniela Milenka Tello Perez**

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

Rafael Camilo y Giron Cordova

PRESIDENTE

Rolando Eduardo Malca Correa

SECRETARIO

Linda Marita Cruz Pupuche

VOCAL

## **Dedicatoria**

Con todo mi corazón, para mi madre, por quien entendí cuánto puede motivarte el amor verdadero. Tu apoyo incondicional ha sido, es y será inigualable. Te amo.

Para mi familia, quien ha sido mi leal compañera en cada etapa universitaria.

La culminación de mi carrera universitaria nunca hubiera sido posible sin ustedes.

Los amo con todo mi ser.

## **Agradecimientos**

A Jesús, quien es el motor y el amor de mi vida.

Amado Jesús, gracias por tanto amor y por haber sido mi fiel amigo durante toda mi carrera universitaria. Gracias por ayudarme con este trabajo.

Toda la gloria siempre sea para ti.

Te amo.

## Desempeño laboral individual de los trabajadores de una empresa de comida rápida, al ser expuestos a escuchar música, en Chiclayo 2022

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>3%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>3%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>1%</b> PUBLICACIONES	<b>1%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>bvs.sld.cu</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.autonoma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad de Guadalajara</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>www.ecoem.es</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>www.esmas.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

## Índice

Resumen .....	6
Abstract .....	7
Introducción .....	8
Revisión de literatura .....	10
Materiales y métodos .....	14
Resultados y discusión .....	17
Conclusiones .....	27
Recomendaciones.....	27
Referencias .....	29
Anexos.....	34

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo comparar el desempeño laboral individual de los trabajadores de una empresa de comida rápida al escuchar música, en Chiclayo 2022, lo cual se realizó en dos momentos: antes y después de escuchar música. El estudio fue preexperimental, de nivel descriptivo, con enfoque cuantitativo, con un solo grupo. Para la medición del desempeño de los 40 trabajadores la empresa, los cuales representan a la totalidad de la población de la misma, se utilizó el IWPQ traducido de Ramos-Villagrasa y otros (2019), que presenta tres dimensiones: desempeño hacia la tarea, desempeño contextual y comportamiento contraproducente laboral. Los resultados demostraron que el desempeño laboral individual es satisfactorio al ser expuesto a la música.

**Palabras clave:** Desempeño laboral individual, escuchar música, gestión del talento humano.

### **Abstract**

This study compared the individual work performance of the workers in a fast food restaurant, when listening to music, in Chiclayo 2022, which was measured in two moments: before and after listening to music. This quantitative research was preexperimental, in a descriptive level, with only one group. For measuring the 40 workers' individual work performance, who represent the population as well, the Individual Work Performance Questionnaire (Ramos-Villagrasa et al., 2019) was used. It has three dimensions, task performance, contextual performance and counterproductive work behavior. The results showed the individual work performance is satisfactory, while exposed to music.

**Keywords:** Individual work performance, listening to music, talent management.

## Introducción

¿A quién no le gusta la música? Según Martínez-Molina y otros (2019), hasta un 5% de las personas sufren de una condición llamada anhedonia musical específica; es decir, que no les agrada escuchar música. Sin embargo, estudios apuntan a la influencia positiva de la música en distintos ámbitos humanos; por ejemplo, una investigación cuya autoría le pertenece a Tizón (2018), apunta que la música produce emociones en el ser humano, de acuerdo a su manifestación sonora. En este sentido, Eskine y otros (2018), a través de un experimento comprobaron que los participantes después de escuchar música gozaron de mayor creatividad en su cognición. Se cita a Gorvett, que a través de su artículo titulado “¿Puede la música ayudarnos a trabajar mejor? Eso depende” (18 de marzo de 2020), propone, fundamentándose en el muy famoso Mozart Effect, que la música, especialmente la sonata K448 de Mozart, puede aumentar la inteligencia humana. Además, se ha demostrado que la terapia musical tiene influencia positiva en cuanto a la modificación conductual humana (Gómez-Romero y otros, 2017). Adicionalmente, la música es utilizada como una herramienta efectiva para tratar distintos padecimientos, por ejemplo, cuando se sufre una lesión cerebral traumática (Siponkoski y otros, 2022), la enfermedad de Parkinson (Machado y otros, 2021) y Alzheimer (Leggieri, 2019).

Por otra parte, se ha investigado la implicancia de la música en el ámbito empresarial. Un estudio demostró que los consumidores más expuestos a la música tenían más probabilidades de mejorar su humor y brindar un puntaje óptimo a la calidad del producto, tanto del bien como del servicio ofrecido. Adicionalmente, se demostró que ellos manifestaron mayores deseos de evaluar favorablemente a la organización (Kemp y otros, 2019). En cuestión de ventas, la música tiene una implicancia interesante: una investigación demostró que la música, en tiendas y restaurantes, reproducida en bajos decibeles acrecienta la venta de comida saludable, mientras que la reproducida en altos decibeles, acrecienta los grados de excitación y por ende, crece la venta de comida que no es favorable para la salud (Biswas, Lund y Szocs, 2019).

Por otro lado, en el sentido de la productividad humana empresarial, la música también tiene implicancias. Esta variable es fundamental para el desarrollo no solo empresarial, sino el de una nación. Porter (citado en Jaimes y otros, 2018) establece que un país aspira a incrementar la calidad de vida para sus residentes y se puede lograr a través de la productividad en la fuerza laboral de las organizaciones. En este sentido, Oldham y otros (1995) demostraron a través de un estudio con diseño cuasiexperimental que los trabajadores que escuchaban música a través de auriculares evidenciaron un mejor performance que los

que no lo hacían mientras ejercían sus funciones. Un estudio realizado por Padmasiri y Dhammika (2014) demostró que el desempeño laboral presenta mejoras si se reproduce música de fondo mientras se trabaja. En este sentido, Payne y otros (2017) establecieron que la música actúa como un viaducto hacia la sociabilidad en la organización, tanto en clientes internos como externos.

En el Perú, Chávez y Manco (2020) señalaron que la música puede disminuir el estrés laboral en trabajadores jóvenes entre 21 y 29 años, lo que beneficia a la productividad, entre otros aspectos empresariales. Además, se ha postulado que la terapia musical puede contribuir al desarrollo de habilidades blandas, cuyo triunfo tiene un importante impacto en la cultura organizacional en empresas de Lima, Perú (Sifuentes, 2019).

Sin embargo, a pesar de que existen estudios con respecto a lo que la música puede desencadenar en el mundo empresarial, a nivel global, aquello no se ha analizado lo suficiente; aún se necesitan más inquisiciones que contribuyan a la adecuada utilización de la música en las empresas (Landay y Harms, 2019).

Frente a esto, el propósito de este trabajo fue contribuir al enriquecimiento de los hallazgos sobre las implicancias de escuchar música en el desempeño laboral individual, de lo cual no hay suficiente evidencia científica (Landay y Harms, 2019). La investigación detalló razones por las que es necesaria la implementación de un mecanismo en la gestión del talento humano que podría evocar un desempeño laboral individual ideal en las organizaciones de la región Lambayeque, en Chiclayo, considerando que la inversión para implementar esta estrategia en las empresas es accesible. Futuras investigaciones podrán apoyarse en la presente para elaborar nuevos estudios con respecto a la modificación del desempeño laboral individual, después de que los colaboradores hayan escuchado música en sus ambientes organizacionales; asimismo, afectando distintas variables empresariales, tales como la cultura organizacional, clima laboral, comportamiento cooperativo, entre otros.

En Chiclayo, Perú, no se han realizado estudios que analicen específicamente el desempeño laboral individual y las implicancias que el escuchar música pueda tener en él. Ante esto, la investigación se llevó a cabo en un restaurante de comida rápida en la ciudad de Chiclayo. El Gerente de Tienda de la empresa en cuestión (J. G. Apaza, comunicación personal, 10 de septiembre de 2021), manifestó, a través de una conversación casual, que cada dos meses el restaurante atiende con diferente personal. Además, se encontró que la tasa de rotación del personal mensual es del 20%, la que el gerente considera alta, debido al deficiente desempeño de los trabajadores. Esto encierra una problemática que demanda atención, pues del desempeño de los colaboradores internos de una empresa dependen la

consecución de sus resultados. El desempeño laboral de los trabajadores es esencial, puesto que ellos son quienes representan la pieza clave para aumentar la ventaja competitiva y rentabilidad en las organizaciones (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Ante esta problemática, cabe preguntarse: ¿Cuál es el desempeño laboral individual de los trabajadores de una empresa de comida rápida, al ser expuestos a escuchar música, en Chiclayo 2022?

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo con un diseño transversal, preexperimental. Principalmente, se propuso **comparar** el desempeño laboral individual de los trabajadores de una empresa de comida rápida, al ser expuestos a escuchar música, en Chiclayo 2022.

Por lo tanto, en primer lugar, se pretendió **diagnosticar** el desempeño laboral individual actual de los individuos, para luego realizar el preexperimento, con la finalidad de **identificar** el desempeño laboral individual de los mismos, después de ser expuestos al escuchar música.

### **Revisión de literatura**

Es importante evaluar investigaciones anteriores que sustenten el estudio que se quiere realizar.

Primero, se cita un experimento que analizó la influencia de la música de fondo preferida en la distribución del estado de atención de los sujetos. En los estudiantes se encontró que la música de fondo ocasionó un aumento en los niveles de atención en la actividad a realizarse, dado que se redujeron los niveles de distracción mental. Además, se demostró que los estados de atención fijados en una tarea pueden verse mejorados por la música de fondo preferida, siempre y cuando la tarea demande un nivel bajo de atención (Kiss y Linell, 2020). En este sentido, una investigación que examinó el impacto del ambiente físico laboral sobre el desempeño de los trabajadores en el sector de confección, demostró que el ambiente físico laboral afecta significativa y positivamente al desempeño de los trabajadores y recomendó que es necesario para los gerentes procurar la satisfacción laboral con mejores atributos físicos en el ambiente laboral para que el desempeño de los trabajadores sea el mejor (Premarathne y Sampath, 2020). De la misma manera, un experimento realizado por Kniffin y otros (2017) estudió las influencias musicales en el comportamiento colaborativo dentro de la toma de decisiones grupal y encontró que la música feliz tiene una afectación positiva y significativa en el comportamiento cooperativo de los trabajadores, además de señalar una conexión significativa y positiva entre el humor y el comportamiento cooperativo. Este estudio afirmó que la música y otras variables que tienen que ver con el ambiente laboral, las cuales originalmente están dirigidas al comportamiento del consumidor, pueden afectar

significativamente a los trabajadores. Adicionalmente, otra investigación exploró el rol mediador de emociones positivas y negativas en la relación del uso de las fortalezas y el desempeño laboral y se indicó que las fortalezas usadas en el lugar de trabajo colaboran con las emociones favorables y disminuyen el brote de emociones negativas, contribuyendo así de manera positiva al desempeño laboral. Sus resultados indicaron que los colaboradores que usan sus fortalezas en el trabajo, tienen emociones positivas, lo que logra proactividad y adaptación en su desempeño (Dubreuil y otros, 2020). Por otro lado, una investigación estudió la influencia de la calidad vital laboral en las tres dimensiones del desempeño laboral individual, las cuales son: desempeño hacia la tarea, desempeño contextual y comportamiento contraproducente laboral; y demostró que la calidad vital laboral de esa organización tiene una influencia positiva en la primera y segunda dimensión y en el desempeño general; sin embargo, una incidencia negativa en la tercera dimensión, en dicha organización, lo que daña el desempeño de manera general (Thakur y Sharma, 2019). Por último, se cita un experimento que demostró que escuchar música diariamente produce efectos de manera positiva al disminuir el estrés concerniente al trabajo (Raglio y otros, 2019).

En la presente investigación la variable se desenvolverá en un contexto con música. El escuchar música se ha utilizado para reducir estrés en el ambiente laboral y también para mejorar el humor, el desempeño, la atención y concentración (Raglio y otros, 2019; Kniffin y otros, 2017; Kiss y Linell, 2020; Landay y Harms, 2019). Landay y Harms (2019) establecen que la influencia de la música no afecta solo directamente en el desempeño hacia la tarea o en el desempeño contextual, sino que media su influencia a través del estado anímico y emocional; es decir, la cuestión del estado anímico y emocional representa el puente entre la música y resultados importantes en el trabajo. ¿De qué manera? A continuación, se expone la teoría de la activación, propuesta por Scott (1996), que consideraba las dificultades que presentaban los trabajadores al tratar de mantener niveles altos de productividad durante tiempos largos ejecutando actividades rutinarias. Scott pretende explicar, basándose en estudios de neuropsicología (Lindsley, 1951), que el estado anímico y emocional de los participantes es una respuesta directa del cerebro. El mismo autor contribuye a la teoría de Lindsley de la siguiente manera: Existe una parte en nuestro cerebro en la que se encuentra el sistema de activación reticular (SAR) que reacciona a actividades internas de nuestro organismo, como la frecuencia cardíaca; además, a actividades externas, como a los sonidos o imágenes, y a actividades cerebrales, como a la inteligencia. La activación es un estado en el que existe excitación en el SAR y las neuronas están en constante movimiento. Para prolongar el estado de activación no es benéfico que se repitan los estímulos, sino que varíen. De esta

manera, las personas buscarán participar en situaciones que impulsen su activación (Scott, 1996; Gardner, 1986); en otras palabras, que les ayuden a “desaburrirse”.

Scott (1996) afirma que un decremento del estado de activación de las personas puede explicarse mediante su exposición a la familiaridad en su ambiente laboral, lo cual puede producir un descenso en su desempeño. Un cambio o estímulo nuevo puede ayudar a incrementar estos niveles de activación. Por ejemplo, la música, que no solo contribuiría al aumento de los niveles de activación, sino al desempeño (Landay y Harms, 2019). La teoría de activación expone que la influencia de la música en el desempeño se produce a través del estado anímico (Scott, 1996). La teoría de Scott es la base de la presente investigación.

Por otra parte, sin retroceder tanto en el tiempo, se encontró una investigación que demostraba la afectación positiva de la música en el medio ambiente y el estado mental de los trabajadores. La música contribuía a la disminución de las distracciones e inducía un sentimiento de compromiso e inspiración en el trabajador. Adicionalmente, el escuchar música contribuyó a la concentración laboral, alivio de estrés y a la organización del espacio personal. Además, el escuchar música colaboró a que los trabajadores se involucren más con sus labores. De esta manera, se explicó la influencia positiva y significativa de la música en el contexto laboral y sus efectos en los trabajadores (Haake, 2011).

Desde otro ángulo, la música se puede utilizar como promotora de resistencia colectiva laboral (Korczynski, 2011) y además, para mejorar las relaciones de los participantes en una empresa, dado que no interrumpe el curso de las relaciones interpersonales normales entre colaboradores (Kniffin y otros, 2017). De manera de contribución a la anterior afirmación, se cita el trabajo de Wiltermuth y Heath (2009), cuyos resultados recalcaron que escuchar el himno nacional puede incrementar el comportamiento cooperativo y que cantar con personas desconocidas puede contribuir a la cooperación grupal. En sintonía con las anteriores investigaciones, Krahe y Bieneck (2012) establecen que la música feliz puede disminuir niveles de violencia. Los participantes expuestos a música de su gusto presentaron un estado anímico más positivo que los que estuvieron expuestos a música desagradable. La relación entre la música y el estado de ánimo era directamente proporcional; esto es, mientras mejor era el estado anímico siendo afectado por la música, menos agresividad se presentaba. Concluyeron que la música feliz afecta de manera positiva al comportamiento cooperativo.

No obstante, existe un tema clave para las investigaciones que involucran a la música: el tipo de música que se usará es esencial (Kniffin y otros, 2017). En cuanto a esto, Kiss y Lindell (2020) demostraron que el escuchar música agradable o preferida mejora el estado de atención fijado en una tarea, cuando esta no demanda mucha atención sostenida.

Con la literatura anteriormente expuesta, se cree posible que la experiencia de escuchar música en el trabajo puede tener implicancias positivas en el *desempeño laboral individual*, variable que se medirá en esta investigación.

El desempeño laboral individual es un indicador importante en el mercado laboral (Koopmans y otros, 2014). Campbell (citado en Koopmans y otros, 2013) establece que el foco central del desempeño laboral individual es en las conductas o acciones que conciernen a las metas organizacionales y no tanto a los resultados de estas.

Es interesante saber que el desempeño laboral individual es un concepto abstracto, que no puede ser medido por sí solo; por lo tanto, necesita de categorías, que a su vez necesitan de ítems, los cuales pueden aportar la medición deseada a la variable en cuestión (Koopmans, 2014). Esta variable consiste en tres dimensiones principales: el desempeño hacia la tarea, desempeño contextual y comportamiento contraproducente laboral (Rotundo y Sackett, 2002; Koopmans, y otros, 2014; Ramos-Villagrasa y otros, 2019).

En primer lugar, la dimensión del *desempeño hacia la tarea* incluye las conductas concernientes al ofrecimiento de un producto tangible o intangible (Rotundo y Sackett, 2002). El cumplimiento de roles y responsabilidades relacionados con un puesto de trabajo define el desempeño hacia la tarea (Murphy, 1989, como se citó en Rotundo y Sackett, 2002). Por otro lado, Borman y Motowidlo (1997) definen al desempeño hacia la tarea o *task performance* como el cumplimiento eficaz con el que los colaboradores ejecutan acciones a través de procesos directamente en la organización o desde fuera, suministrando los bienes que esta necesita para producir. Koopmans y otros (2011) propusieron indicadores para el desempeño hacia la tarea los cuales fueron: completar tareas laborales, actualizar el conocimiento laboral, trabajar correcta y ordenadamente, planear y organizar, solución de problemas, entre otros.

En segundo lugar, el *desempeño contextual* se diferencia de la primera dimensión, en tres puntos específicos: Primero, el desempeño hacia la tarea varía dependiendo de los tipos de trabajo, mientras que el desempeño contextual se inclina a la similitud sin importar los puestos de trabajo. Segundo, el desempeño hacia la tarea incluye actividades que tienden a estar previamente especificadas. Pueden presentarse en un cuestionario de evaluación de desempeño, mientras que el desempeño contextual es más espontáneo. Tercero, los antecedentes del desempeño hacia la tarea incluyen temas concernientes a las habilidades cognitivas, mientras que los del desempeño contextual envuelven características propias personales (Borman y Motowidlo, 1997). El desempeño contextual va de acuerdo a las condiciones laborales.

Por último, la tercera dimensión también es llamada *comportamiento contraproducente laboral u organizational citizenship behavior*. Rotundo y Sackett (2002) se refieren a ella como la conducta que ayuda al cumplimiento de objetivos de la organización a través de su aporte al ambiente social y psicológico. Ante esto, Werner (1994) señala dos indicadores: El primero hace referencia a los comportamientos hacia la empresa, por ejemplo, el hecho de que un trabajador sugiera mejoras en su trabajo y el segundo hace hincapié en la actitud hacia los demás, por ejemplo, que un trabajador se solidarice con otro. Adicionalmente, la dimensión del comportamiento contraproducente laboral (CWB) abarca las conductas laborales violentas que podrían perjudicar a la empresa o las personas interesadas. Estas conductas pueden incluir robo, uso de sustancias, sabotaje, violencia interpersonal o el ausentismo laboral. Esta dimensión del desempeño se caracteriza por la observación de un efecto dañino observable; en otras palabras, las consecuencias dañinas de las conductas en lugar de las intenciones (cuestión no observable) (Marcus y otros, 2013). En adición, Rotundo y Sackett (2002) establecen que el comportamiento contraproducente laboral es una cuestión voluntaria que perjudica el bienestar organizacional. Linda Koopmans, quien junto con otros investigadores propuso el IWPQ, afirma que incluye actividades que se desvían del cumplimiento de la tarea, quejas y el ejecutar actividades de la manera equivocada a propósito (Koopmans y otros, 2011). Es curioso mencionarlo: el CWB es, en otras palabras, cuán “tóxica” una persona puede ser con respecto a las personas, por ejemplo, el murmurar entre ellas con malas intenciones, o con la organización, al ausentarse, según Sackett y DeVore (2001).

Ante la literatura anteriormente expuesta, se ha propuesto la siguiente hipótesis:

H1: El desempeño laboral individual de los trabajadores de una empresa de comida rápida, al ser expuestos a escuchar música, en Chiclayo 2022, **es satisfactorio**.

## **Materiales y métodos**

Esta investigación fue preexperimental, dado que su control es casi nulo; de enfoque cuantitativo, ya que su base se encuentra en investigaciones hechas con anterioridad para medir una variable. La autora condicionó el ambiente de trabajo con la finalidad de explicar ciertas consecuencias. Adicionalmente, el diseño de este preexperimento fue de preprueba y posprueba, con un solo grupo en dos momentos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Los participantes se obtuvieron de una empresa de comida rápida, ubicada en un Centro Comercial, la cual está conformada por 42 trabajadores jóvenes-adultos, de los cuales, solo participaron 40, en Chiclayo, en 2022. En esta investigación, se respetó el deseo de la compañía de mantener su identidad empresarial bajo anonimato. La empresa en cuestión fue

elegida a raíz de una conversación con su Gerente de Tienda. 2 de 42 trabajadores no desearon participar en el preexperimento por razones personales no especificadas. A lo largo del experimento, no ocurrió mortandad experimental. Se menciona que la muestra, además, fue no probabilística o dirigida y correlacionada, puesto que las unidades de investigación están vinculadas: se trata de un mismo grupo en dos momentos en un preexperimento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En este caso, no existe muestreo. Por otra parte, se obtuvo la data a través de una encuesta.

Se sabe que el interés de la investigación es medir el desempeño laboral individual de los trabajadores de una empresa de comida rápida, antes y después de escuchar música en el trabajo. Por lo tanto, se evaluó la variable *teniendo como referencia* el instrumento original titulado “Individual Work Performance Questionnaire 1.0 (IWPQ)” propuesto por Koopman y otros (2014). El IWPQ originalmente fue propuesto en Los Países Bajos (Koopmans y otros, 2013; Koopmans y otros, 2014; Koopmans y otros, 2014); sin embargo, fue traducido al inglés y adaptado a la realidad americana (Koopmans y otros, 2016) y posteriormente, fue traducido al español mediante expertos (Ramos-Villagrasa y otros, 2019). Para la presente investigación, se *utilizó* el IWPQ traducido de Ramos-Villagrasa y otros (2019), cuyas dimensiones tuvieron un nivel de confiabilidad de 0.83, 0.87 y 0.77, utilizando el Alpha de Cronbach. Dichas dimensiones son: Desempeño de la tarea (1-5 ítems), desempeño contextual (6-13 ítems) y comportamiento contraproducente laboral (14-18 ítems); suman 18 ítems, medidos a través de una escala de 5 puntos. Asimismo, la validez fue obtenida de estos autores. Debido a la terminología y entendimiento de las afirmaciones en el del cuestionario propuesto por los mismos autores en el idioma español, no se hizo ninguna modificación ni traducción. Dicho instrumento se encuentra en la sección de “Anexo 3”.

En primer lugar, se les extendió una invitación atractiva virtual, mediante el grupo de Whatsapp; a través de la cual se explicó el propósito de la investigación. Una vez confirmada su participación en el preexperimento, se procedió a medir el desempeño laboral individual mediante el IWPQ (Ramos-Villagrasa, 2019), el cual se compartió a través de un enlace en su grupo de Whatsapp. Posteriormente, se implementó música en las instalaciones de la empresa, mediante un equipo de sonido, en horarios laborales, con la *playlist* elaborada con las canciones preferidas por los participantes, por dos semanas consecutivas. El período de tiempo en el que se realizó dicha actividad tiene sustento en una investigación cuya autoría pertenece a Raglio y otros (2019). Después de la implementación se les compartió, a través de un enlace el cuestionario nuevamente para medir su desempeño después de escuchar música y se procedió a agradecer nuevamente a los participantes mediante un mensaje en Whatsapp.

Para escuchar música en horarios laborales, se necesitó de un equipo de sonido potente que pudo tener alcance para todo el lugar de trabajo. La empresa en cuestión ya tuvo dicho equipo a su a disposición.

Por otro lado, la música que se reprodujo de fondo fue la preferida de los participantes, a quienes se les solicitó antes de la implementación de la música y después del diagnóstico inicial de su desempeño laboral, que envíen al grupo conformado por ellos en Whatsapp, entre dos a cuatro canciones por cada uno, que les hiciera felices (Kniffin y otros, 2017) que normalmente reproduzcan cuando ejecutan sus actividades cotidianas o que les gustaría reproducir mientras trabajan (Kiss y Linell, 2020). Posteriormente, en las instalaciones la investigadora agradeció a los trabajadores en turno su disposición y reprodujo dicha playlist de manera aleatoria en sus horarios laborales, por dos semanas consecutivas. Los géneros más preferidos por los participantes fueron: Reggaetón, rock y pop.

La investigadora estuvo presente durante el tiempo en el que se desarrolló el preexperimento, en el horario de operaciones.

El procedimiento de la presente investigación está sustentado por estudios anteriormente realizados (Kiss y Linell, 2020; Kniffin y otros, 2017; Raglio y otros, 2019).

Para comparar los resultados en ambos momentos y probar la H1, se utilizó la prueba no paramétrica T de Wilcoxon, puesto que se pretendió comparar un grupo correlacionado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Por lo tanto, se mensuraron dos veces los sujetos participantes del experimento, debido a que este ocurre en dos situaciones distintas (Hayes, 1 de diciembre de 2021).

Cuando la recopilación de datos estuvo lista, se pasaron los datos a una hoja de Microsoft Excel, siendo ordenados de acuerdo al orden de llenado, sujeto por sujeto. Luego, se importaron las bases de datos de ambos momentos en SPSS, pregunta por pregunta, para su debido procesamiento. En el software, se aplicó la prueba no paramétrica de Wilcoxon a la variable, para dos muestras relacionadas.

Finalmente, se procedió a comparar los resultados de la medición del desempeño laboral individual de los trabajadores, antes y después de haber escuchado música, con los datos mostrados en la sección de la ventana posterior al procesamiento, específicamente con el valor en la sección significación asintótica (bilateral), el cual puede ser menor, mayor o igual que 0.00, lo que es el p valor, de lo que depende la aceptación o el rechazo de la hipótesis.

## Resultados y discusión

### Resultados

En primer lugar, se señala la sección de variables demográficas y en segundo, los resultados de la variable “desempeño laboral individual”.

En la “Tabla 1”, se señala el número de colaboradores de las áreas de la empresa de comida rápida se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 1**

*Tabla de frecuencia del área empresarial.*

Área empresarial		Fi%
Gerencia	4	10%
Caja	5	13%
Delivery	2	5%
Apoyo dinámico	5	13%
Papas	0	0%
Parrilla	4	10%
Productos fritos	2	5%
Pollo crujiente	4	10%
Isla	12	30%
Mantenimiento	1	3%
Equipo LEC	1	3%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Por otro lado, los resultados señalaron que la mayoría de los participantes tiene de 6 a 24 meses laborando. El resto, fluctúa entre 1 a 6 meses y la minoría, de 24 meses a más. Además, el mayor número de participantes laboran en modalidad part time y el menor, en full time. Adicionalmente, los participantes cuentan con 22 a más años de edad. Finalmente, hay más mujeres que hombres entre los participantes. Lo anteriormente mencionado, se puede evidenciar en la “Tabla 2”:

**Tabla 2**

*Tabla de frecuencia de los datos demográficos de los participantes.*

Variable	fi	Fi%
<b>Tiempo en que lleva trabajando</b>		
De 1 a 6 meses	9	23%
De 6 a 24 meses	21	53%
De 24 meses a más	10	25%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>
<b>Modalidad de trabajo</b>		
Part time	26	65%
Full time	14	35%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

<b>Edad</b>		
De 18 a 22 años	17	43%
De 22 años a más	23	58%
<b>Total</b>	40	100%
<b>Sexo</b>		
Femenino	21	53%
Masculino	19	48%
<b>Total</b>	40	100%

Ahora bien, en un primer momento, se *diagnosticó* el desempeño laboral individual *actual* de los trabajadores de una empresa de comida rápida en Chiclayo, 2022. Los resultados se muestran en la siguiente tabla de frecuencia:

**Tabla 3**

*Tabla de frecuencia del desempeño laboral individual actual, antes de escuchar música.*

<b>Dimensiones/Escala de Likert</b>	<b>Antes de escuchar música</b>				
	<b>Raramente</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Regularmente</b>	<b>A menudo</b>	<b>Siempre</b>
Desempeño a la tarea	4	30	79	85	2
Desempeño contextual	9	70	132	108	1
	<b>Nunca</b>	<b>Raramente</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Regularmente</b>	<b>A menudo</b>
Comportamiento contraproducente laboral	16	95	71	16	2

En cuanto a la dimensión de desempeño de la tarea, el cumplimiento de roles y responsabilidades relacionado con un puesto de trabajo se lleva a cabo de manera favorable, de acuerdo con la percepción, por lo cual se puede indicar que los trabajadores de la empresa de comida rápida tienen en cuenta las metas que deben alcanzar con su trabajo. De la misma forma, en cuanto al desempeño contextual, se obtuvieron resultados positivos, la conducta de los trabajadores de acuerdo al contexto laboral muestra que tienen herramientas para enfrentar su entorno de manera favorable, sin embargo, todavía puede mejorarse, según la perspectiva de los mismos. Finalmente, se obtuvo como resultado que existe un comportamiento contraproducente laboral no favorable. Por lo tanto, el desempeño laboral individual de los trabajadores puede ser diagnosticado como *no satisfactorio*.

Por otra parte, en un segundo momento, se *identificó* el desempeño laboral individual de los mismos, *después* de ser expuestos al escuchar música. Los resultados se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 4**

*Tabla de frecuencia del desempeño laboral individual después de ser expuesto al escuchar música.*

Dimensiones/Escala de Likert	Después de escuchar música				
	Raramente	Algunas veces	Regularmente	A menudo	Siempre
Desempeño a la tarea	0	0	9	91	100
Desempeño contextual	1	1	17	165	136
	Nunca	Raramente	Algunas veces	Regularmente	A menudo
Comportamiento contraproducente laboral	141	57	2	0	0

Al ser expuestos al escuchar música, los trabajadores percibieron que su desempeño hacia la tarea aumentó en gran manera, puesto que casi siempre se ejecutan las tareas y responsabilidades exitosamente. En cuanto a la dimensión contextual, la conducta de los trabajadores que enfrenta el contexto laboral puede ser calificada como óptima, pues su motivación intrínseca se ha visto mejorada, por ende, la manera en que su desempeño reacciona al contexto. Finalmente, la conducta tóxica o violenta de los trabajadores se vio reducida de manera significativa después de que ellos fueron expuestos a la música. El comportamiento contraproducente laboral es casi nulo. Por lo tanto, el desempeño laboral individual de los trabajadores después de ser expuestos a escuchar música es *satisfactorio*.

Finalmente, se comparó el desempeño laboral individual de los trabajadores de una empresa de comida rápida, *al* ser expuestos al escuchar música, en Chiclayo 2022. Los resultados de la prueba no paramétrica de Wilcoxon son mostrados en la siguiente tabla:

**Tabla 5**

*Tabla de rangos de la dimensión desempeño a la tarea.*

Rangos/ítems	i1	i2	i3	i4	i5
Negativos	1 <sup>a</sup>	0 <sup>a</sup>	0 <sup>a</sup>	2 <sup>a</sup>	2 <sup>a</sup>
Positivos	29 <sup>b</sup>	24 <sup>b</sup>	30 <sup>b</sup>	30 <sup>b</sup>	32 <sup>b</sup>
Empates	10 <sup>c</sup>	16 <sup>c</sup>	10 <sup>c</sup>	8 <sup>c</sup>	6 <sup>c</sup>
<b>Total</b>	40	40	40	40	40

En la totalidad de ítems, se encontró que la significancia asintótica (p) fue de 0.000.

Se consideraron las siguientes posibilidades de contraste:

- Después de escuchar música < Antes de escuchar música.
- Después de escuchar música > Antes de escuchar música.
- Después de escuchar música = Antes de escuchar música.

De acuerdo con los resultados encontrados el desempeño hacia la tarea fue mayor después de escuchar música según la percepción de la mayoría de los colaboradores.

Sin embargo, existen otros colaboradores que consideraron que el desempeño hacia la tarea fue igual antes y después de ser expuestos al escuchar música, pero representan la minoría. Entre ellos se encuentran los que pertenecen al área de isla, apoyo dinámico, caja y delivery; los que tienen más de 6 meses trabajando, los que tienen 22 años de edad a más, los que son full time y que pertenecen al sexo femenino, en su mayoría.

Además, hubo un porcentaje casi nulo de personas que consideró que el desempeño hacia la tarea fue mayor antes de ser expuestos a la música. Entre ellos se encuentran solo dos personas, el sujeto E, quien pertenece al área de isla, viene trabajando de 6 a 24 meses, tiene 22 años a más de edad, trabaja en modalidad part time y pertenece al género masculino y el sujeto T, quien aparece con más frecuencia, pertenece al área de delivery, va trabajando de 24 meses a más, tiene de 18 a 22 años, trabaja en modalidad part time y pertenece al sexo femenino.

**Tabla 6**

*Tabla de rangos de la dimensión desempeño contextual.*

<b>Rangos/Ítems</b>	<b>i6</b>	<b>i7</b>	<b>i8</b>	<b>i9</b>	<b>i10</b>	<b>i11</b>	<b>i12</b>	<b>i13</b>
Negativos	1 <sup>a</sup>	2 <sup>a</sup>	1 <sup>a</sup>	0 <sup>a</sup>	0 <sup>a</sup>	0 <sup>a</sup>	0 <sup>a</sup>	2 <sup>a</sup>
Positivos	31 <sup>b</sup>	29 <sup>b</sup>	31 <sup>b</sup>	32 <sup>b</sup>	32 <sup>b</sup>	31 <sup>b</sup>	30 <sup>b</sup>	29 <sup>b</sup>
Empates	8 <sup>c</sup>	9 <sup>c</sup>	8 <sup>c</sup>	8 <sup>c</sup>	8 <sup>c</sup>	9 <sup>c</sup>	10 <sup>c</sup>	9 <sup>c</sup>
<b>Total</b>	40	40	40	40	40	40	40	40

En la totalidad de ítems, se encontró que la significancia asintótica (p) fue de 0.000.

Se consideraron las siguientes posibilidades de contraste:

- a. Después de escuchar música < Antes de escuchar música.
- b. Después de escuchar música > Antes de escuchar música.
- c. Después de escuchar música = Antes de escuchar música.

Hubo más cantidad de trabajadores que consideraron que el desempeño contextual fue mayor después de escuchar música. Sin embargo, existe una cierta cantidad de colaboradores que consideró que el desempeño contextual fue igual antes y después de ser expuestos al escuchar música. Entre ellos, se encuentran los que pertenecen al área de producción o cocina, que incluyen las áreas de parrilla, apoyo dinámico y pollo crujiente, los que van trabajando de 6 a 24 meses, los que tienen más de 22 años de edad, los que trabajan en modalidad part time y pertenecen al género femenino. Existe un pequeño grupo de trabajadores que consideró que el desempeño contextual fue mayor antes de ser expuestos al escuchar música, entre los

cuales, aparece con más frecuencia el sujeto “E” quien pertenece al área de isla, viene trabajando de 6 a 24 meses, tiene 22 años a más de edad, trabaja en modalidad part time y pertenece al género masculino. De la misma manera, participantes que pertenecen al área de isla y gerencia, que llevan de 6 a 24 meses laborando, tienen de 22 años a más, trabajando part time y pertenecen al género masculino.

Por otra parte, los colaboradores cuyo desempeño contextual se mantuvo indiferente antes y después de ser expuestos a la música, representan a la minoría. Esto puede deberse a la cercanía física que los del área de cocina tuvieron con el equipo reproductor de la música, cuya posición y sus altos decibeles pudieron haberles distraído, no en gran manera, como se demuestra, en la producción.

**Tabla 7**

*Tabla de rangos de la dimensión comportamiento contraproducente laboral.*

<b>Rangos/ítems</b>	<b>i14</b>	<b>i15</b>	<b>i16</b>	<b>i17</b>	<b>i18</b>
Negativos	33 <sup>a</sup>	28 <sup>a</sup>	29 <sup>a</sup>	35 <sup>a</sup>	33 <sup>a</sup>
Positivos	0 <sup>b</sup>	1 <sup>b</sup>	1 <sup>b</sup>	0 <sup>b</sup>	1 <sup>b</sup>
Empates	7 <sup>c</sup>	11 <sup>c</sup>	10 <sup>c</sup>	5 <sup>c</sup>	6 <sup>c</sup>
<b>Total</b>	40	40	40	40	40

En la totalidad de ítems, se encontró que la significancia asintótica (p) fue de 0.000.

Se consideraron las siguientes posibilidades de contraste:

- a. Después de escuchar música < Antes de escuchar música.
- b. Después de escuchar música > Antes de escuchar música.
- c. Después de escuchar música = Antes de escuchar música.

Hubo una cantidad casi nula de trabajadores que consideraron que el comportamiento contraproducente laboral fue mayor después de escuchar música. Solo se encuentran entre ellos dos sujetos: El sujeto “E”, quien pertenece al área de isla, viene trabajando de 6 a 24 meses, tiene 22 años a más de edad, trabaja en modalidad part time y pertenece al género masculino y el sujeto “HH”, quien pertenece al área de apoyo dinámico, labora de 6 a 24 meses, tiene de 18 a 22 años de edad, trabaja en modalidad part time y pertenece al sexo femenino.

La mayoría de los colaboradores consideró que el comportamiento laboral contraproducente fue menor después de ser expuestos al escuchar música. Existe un grupo de trabajadores que consideró que el desempeño fue igual antes y después de ser expuestos al escuchar música. En su mayoría, pertenecen al área de producción o cocina (apoyo dinámico,

productos fritos, pollo crujiente y parrilla), van trabajando de 6 a 24 meses, tienen de 22 años a más, trabajan en modalidad part time y pertenecen al sexo masculino.

Finalmente, se indica que el comportamiento contraproducente laboral en algunos participantes se mantuvo igual antes y después de que los colaboradores sean expuestos al escuchar música. Se considera que se debe a que, en el área de producción, o cocina, el trato interpersonal puede verse minimizado en ciertas horas pico por la alta concurrencia de la clientela y la presión del tiempo de entrega de pedidos.

### Tabla 8

*Tabla de validez e interpretación de la prueba de hipótesis Wilcoxon.*

<b>Prueba de Wilcoxon para muestras relacionadas</b>	
<b>P-valor= 0.000</b>	<b>&lt;</b>
	<b>Nivel de confianza <math>\alpha</math> = 0.05 (95%)</b>
<b>Hipótesis nula (Ho):</b>	
El desempeño laboral individual de los trabajadores de una empresa de comida rápida, al ser expuestos a escuchar música, en Chiclayo 2022, <i>no es satisfactorio.</i>	
<b>Hipótesis alternativa (H1) o del investigador:</b>	
El desempeño laboral individual de los trabajadores de una empresa de comida rápida, al ser expuestos a escuchar música, en Chiclayo 2022, <i>es satisfactorio.</i>	
<b>Conclusión:</b>	
Puesto que existe un p-valor=0.000 < 0.05, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), por lo que se puede inferir que “ <i>El desempeño laboral individual de los trabajadores de una empresa de comida rápida, al ser expuestos a escuchar música, en Chiclayo 2022, es satisfactorio</i> ”.	

Por lo tanto, la H1 propuesta es válida.

## Discusión

De acuerdo con el *primer objetivo específico* propuesto en la presente investigación, diagnosticar el desempeño laboral individual *actual* de los trabajadores de una empresa de comida rápida, antes de ser expuestos al escuchar música, se obtuvo que el desempeño de los colaboradores no es satisfactorio, pues existen deficiencias en la totalidad de sus dimensiones; lo que se puede explicar por el control estricto de los gerenciales en cuanto a la operatividad dentro de la organización; cuestión que causa que los trabajadores tengan una gran familiaridad con su ambiente laboral, pues en todos los turnos se desempeñan las mismas funciones en condiciones semejantes. Lo descubierto coincide con el diagnóstico de la investigación de Premarathne y Sampath (2020), que expresa que el desempeño medido de acuerdo a los colaboradores no se encuentra en un nivel satisfactorio, debido a que no se les facilitaba condiciones laborales favorables. Además, los resultados de la presente investigación son evidencia ante lo encontrado en el experimento de Kiss y Linell (2020): en el grupo sin manipulación de sujetos se calificó a su desempeño como no favorable, sin condiciones en la que la música estaba presente. El diagnóstico en las investigaciones anteriormente mencionadas es similar, puesto que, en la actualidad, los directivos suelen centrar su atención en los resultados y logro de metas, restándole importancia a las condiciones laborales en la organización, lo que hace de ello una monotonía en la rutina de los colaboradores, inconscientemente afectando de manera negativa a su desempeño individual. Scott (1996) afirmó que la familiaridad en un ambiente laboral puede producir un descenso en su desempeño de acuerdo con la teoría de activación, que propone añadir un estímulo novedoso en la rutina laboral para activar la actividad neuronal de los colaboradores.

Por otra parte, de acuerdo con el *segundo objetivo específico*, que busca identificar el desempeño laboral individual de los mismos, después de ser expuestos al escuchar música, se evalúa al desempeño como satisfactorio, debido a que se evidencia el favorable desempeño hacia la tarea, puesto que se presenta un adecuado tiempo de realización de cada actividad y la efectividad en ellas, que es resultado de la aplicación de la música en el ambiente laboral que va de acuerdo a la preferencia de los trabajadores, cuestión que es afirmada por la investigación de Kiss y Linell (2020) quienes demuestran que los niveles de atención en la actividad por realizarse son mejores al reproducirse una música de fondo preferida por los sujetos; además, los estados de atención en una tarea específica se ven favorecidos para su realización, lo que es necesario para que se cumplan responsabilidades y roles, lo que define al desempeño hacia la tarea (Rotundo y Sackett, 2002). Sabiendo que los resultados en ambas investigaciones coinciden, se propone que la metodología similar explica el porqué: ambas

fueron experimentos que se desarrollaron con música de fondo preferida por los propios participantes, quienes sumaron 40 estudiantes jóvenes-adultos voluntarios.

Por otra parte, los resultados identifican como satisfactorio el desempeño contextual, debido a que se refleja la presencia de la eficiencia de las actividades a través de los cuadros de tiempos promedio de cada actividad y función realizada por los colaboradores, lo que es confirmado por lo establecido por Premarathne y Sampath (2020) que determinan que el desempeño de los trabajadores se ve beneficiado ante una condición óptima en el ambiente laboral que forma parte del contexto, como la razón por la que el desempeño contextual es satisfactorio. La explicación por la que los resultados armonizan puede justificarse por la muestra, la cual estuvo conformada por trabajadores quienes observaron un cambio en sus condiciones laborales no satisfactorias, cuyo desempeño laboral individual fue medido según su percepción al igual que en la presente investigación. Los resultados aportan a la teoría expuesta por Landay y Harms (2019) quienes afirman que el desempeño de los trabajadores se ve favorecido ante un cambio en la familiaridad del ambiente laboral.

Por último, el comportamiento contraproducente laboral se califica como casi inexistente después de que los trabajadores sean expuestos al escuchar música de su preferencia, puesto que la música influye positivamente en la perceptibilidad de las condiciones laborales en una organización, incluida la condición de sonido presente, menguando de esta manera el comportamiento contraproducente laboral, ya que este último guarda una relación inversa con las beneficiosas condiciones en el trabajo, lo que confirma la investigación de Thakur y Sharma (2019), quienes encontraron una relación inversa del comportamiento contraproducente laboral y las condiciones favorables en una organización: mientras más condiciones beneficiosas halla, menor será el comportamiento contraproducente. Los hallazgos encajan puesto que en ambos casos se procura el brindar condiciones favorables para que el performance de los trabajadores sea satisfactorio.

Asimismo, de acuerdo con el *objetivo general*, que compara el desempeño laboral individual de los trabajadores, al ser expuestos a escuchar música, los resultados establecen que el desempeño laboral individual en ellos ha pasado a ser satisfactorio después de dos semanas consecutivas de reproducción de música elegida por ellos, en comparación con el primer diagnóstico, lo que produjo en ellos relajación y emociones positivas al momento de atender al cliente, como felicidad e interés, pues la tasa de reclamos disminuyó. Además, se evidenció un perfeccionamiento al desarrollar las funciones dado que el horario de apertura y cierre fue más efectivo. De la misma manera, al desempeñar tareas específicas se pudo observar un progreso, debido a que los indicadores de tiempo en las entregas de pedido

disminuyeron. Todo esto, gracias a que la música representa un estímulo nuevo que interrumpe la monotonía en el curso de las operaciones en la empresa en cuestión. Lo anteriormente expuesto encierra evidencia para lo propuesto por Raglio y otros (2019) quienes hallaron que el escuchar música diariamente, mengua el estrés laboral y contribuye a su relajación, lo que beneficia a su desempeño. La concordancia de los resultados se explica por el parecido de ambas metodologías: el diseño fue experimental, se manejó una muestra de 45 trabajadores envueltos en situaciones de estrés continuamente, quienes escucharon música por dos semanas consecutivas, a través de playlists construidas con canciones elegidas por ellos mismos en Spotify, reproducidas en secuencia aleatoria.

Los resultados de la presente investigación, de la misma manera, confirman lo hallado por Thakur y Sharma (2019), cuando señalan que las condiciones laborales saludables en una organización tienen como consecuencia que el desempeño laboral individual sea satisfactorio en sus tres dimensiones, que en este caso la aplicación de la música ha pretendido hacer al implementarse como condición saludable.

Además, lo encontrado en la presente investigación coincide con Kiss y Linell (2020), en donde se afirma que cuando la música estaba siendo reproducida, los niveles de atención hacia las actividades incrementaron y los de distracción disminuyeron, ocasionando que las tareas y funciones se desarrollen adecuadamente. Se demostró que mientras menos compleja sea la tarea por realizarse, la influencia de la música será positiva. La correspondencia de lo hallado con el presente experimento radica en que en ambas situaciones la mayoría de las funciones desempeñadas por los participantes no demandaban un mayor esfuerzo de atención para su correcto cumplimiento.

Por otro lado, se comparan los resultados con lo propuesto por Dubreuil y otros (2020) que encontraron que las emociones positivas y negativas tienen efectos positivos y negativos, respectivamente, en el desempeño laboral. Lo encontrado en el presente estudio concuerda con lo detallado por los anteriores autores debido a que se detallaron medidas para evocar las emociones positivas en los participantes para mejorar su ánimo, con la finalidad de ocasionar un perfeccionamiento significativo en su desempeño. Los resultados previos tienen sustento en la teoría de reactivación de Scott (1996) quien afirma que los trabajadores necesitan estimularse a través de cambios novedosos en el ambiente de la organización en la que se desenvuelven con la finalidad de que se sientan motivados por su sistema de activación reticular y, por consiguiente, se sientan con mejor ánimo y sean más proactivos, ya que de esta manera puedan aumentar la calidad de su desempeño laboral.

Asimismo, al escuchar música, los resultados demostraron que el comportamiento contraproducente laboral fue casi nulo. Esto se reflejó en la ausencia de conversaciones tóxicas y de conflictos en el ambiente laboral; adicionalmente, en la existencia del comportamiento colaborativo entre los sujetos. En el curso del preexperimento se observó cómo los colaboradores se ayudaban entre ellos una vez que las tareas propias eran concluidas, demostraban afecto físico fraternal y entonaban canciones juntos felices cuando se reproducía una pieza musical que era de su agrado mayormente en el horario de apertura y cierre, lo cual demuestra evidencia ante lo establecido por Kniffin y otros (2017), cuyos resultados apuntan a que las influencias musicales tienen consecuencias positivas y favorecen el comportamiento cooperativo de los trabajadores. La investigación encontró que específicamente la música feliz genera un comportamiento colaborativo entre los participantes, quienes a su vez se presentaron propensos a contribuir de manera positiva al bien colectivo. Ambas investigaciones comprueban la relación mediática de la música feliz entre estado anímico y comportamiento cooperativo. En ambos experimentos, se escogió música que evocaba en los participantes un sentimiento de felicidad, lo que hacía que se identifiquen entre ellos por su estado anímico positivo y similar, lo cual hizo que trabajaran juntos por el bien común. Con la disminución del comportamiento contraproducente laboral, el bienestar organizacional en cuanto a la consecución de resultados presenta mejoras (Rotundo y Sackett, 2002). Además, cabe recalcar que Werner (1994) afirmó que el hecho de que un trabajador se solidarice con otro en las mismas circunstancias laborales es un factor indispensable de la disminución del comportamiento contraproducente laboral. Por otro lado, lo encontrado en la presente investigación fortalece que el cantar junto con otras personas puede contribuir a la cooperación grupal (Wiltermuth y Heath, 2009).

No obstante, se recoge el siguiente hallazgo del preexperimento; puesto que existe una minoría de colaboradores cuyo desempeño no presentaba diferencia o era menor antes y después de escuchar música, se puede afirmar que la música pueda representar un elemento distractor, cuestión que es confirmada por el estudio de Kiss y Linell (2020) cuyos resultados señalan que las implicancias de la música son positivas en la tarea cuando esta no demanda un nivel alto de atención intelectual de los sujetos. La razón puede encontrarse en *la naturaleza de trabajo de las áreas* en las que los sujetos se desenvuelven; entre ellas, isla, apoyo dinámico, caja y delivery, debido a que pertenecen al área de atención al cliente y son las que *demandan mayor nivel de atención* premeditada por la presencia de situaciones inesperadas. Se recomienda, que en las futuras investigaciones en las organizaciones, se tome en cuenta la naturaleza de trabajo de los participantes y se considere su nivel de atención al desempeñarse.

Se recomienda que, en las futuras investigaciones en las organizaciones, se tome en cuenta la naturaleza de trabajo de los participantes y se considere su nivel de atención al desempeñarse.

## Conclusiones

El desempeño laboral individual de los trabajadores, al ser expuesto a la música, representa una mejoría en la percepción de las condiciones laborales, disminuye el estrés, perfecciona la ejecución de actividades específicas, mejora el estado anímico de los participantes y optimiza el comportamiento cooperativo de los colaboradores, contribuyendo así a un ambiente laboral saludable.

El primer hallazgo señala un desempeño insatisfactorio debido a la familiaridad experimentada por los colaboradores con respecto a sus actividades rutinarias. Ante esto, la dimensión más afectada fue desempeño contextual, el cual se desarrolló de acuerdo a las condiciones laborales, según la percepción de los trabajadores.

El segundo hallazgo demuestra que el desempeño fue satisfactorio. Los participantes percibieron que las condiciones laborales fueron óptimas; además, manifestaron emociones positivas como felicidad y estados de relajación en la jornada laboral. Las dimensiones mejor calificadas fueron el desempeño hacia la tarea y el comportamiento contraproducente laboral.

Frente a esto, se concluye que, al implementar música de la preferencia de los trabajadores en el ambiente, mejora su desempeño laboral individual, siempre y cuando la naturaleza de trabajo en cada puesto no requiera un nivel alto de concentración.

Como aporte a la sociedad, se concluye que *el desempeño laboral individual de los trabajadores que ejecutan funciones mecánicas, sin la demanda de un alto esfuerzo intelectual, al ser expuesto a la música, específicamente de su preferencia, elegida por ellos mismos, es satisfactorio. Por lo tanto, la implementación de la música de la preferencia de quienes la escuchan en un ambiente laboral, ocasiona diversos beneficios al desempeño de los colaboradores involucrados, siempre y cuando desempeñen tareas operativas.*

## Recomendaciones

Incluir la reproducción de la música a través de aparatos tecnológicos personales, con *headphones* o *earphones*, porque puede que los géneros musicales elegidos se distingan entre ellos abismalmente en un ambiente compartido y no sean del agrado de todos, ocasionando efectos adversos a los deseados en el desempeño de los colaboradores.

Instaurar espacios apropiados para la reproducción de música, en donde los trabajadores puedan elegir voluntariamente las canciones que desean escuchar a lo largo de su jornada.

Desarrollar preexperimentos que estudien la misma variable en un diferente sector en la región Lambayeque, en donde se evidencie la necesidad de mejoras en el performance de los colaboradores para alcanzar resultados deseados. Los sujetos podrían diferenciarse con los de la presente investigación en cuanto a sus características demográficas, para enriquecer los hallazgos.

Realizar experimentos puros que estudien con más profundidad variables que se relacionen con el desempeño laboral, como clima organizacional o satisfacción laboral, utilizando la música como condición experimental, en donde se gestionen grupos con características y condiciones distintas y el grado de control sea mayor.

## Referencias

- Biswas, D., Lund, K. y Szocs, C. (2019). Sounds like a healthy retail atmospheric strategy: Effects of ambient music and background noise on food sales. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 45, 37-55. <https://doi.org/10.1007/s11747-018-0583-8>
- Borman, W. y Motowidlo, S. (1997). Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research. *Human Performance*, 10(2), 99-109. [http://dx.doi.org/10.1207/s15327043hup1002\\_3](http://dx.doi.org/10.1207/s15327043hup1002_3)
- Chávez, M. y Manco, L. (2020). *Efectos de un programa que utiliza música como herramienta para reducir el estrés laboral* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/652225>
- Dubreuil, P., Mansour, J., Forest, J., Courcy, F. y Fernet, C. (2020). Strengths use at work: Positive and negative emotions as key processes explaining work performance. *Canadian Journal of Administrative Sciences / Revue canadienne des sciences de l'administration*, 38(2), 150-161. <https://doi.org/10.1002/cjas.1595>
- Eskine, K., Anderson, A., Sullivan, M. y Golob, E. (2018). Effects of music listening on creative cognition and semantic memory retrieval. *Psychology of Music*, 48(4), 1-16. <https://doi.org/10.1177/0305735618810792>
- Gardner, D. (1986). Activation theory and task design: An empirical test of several new predictions. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 411-418. <https://doi.apa.org/doi/10.1037/0021-9010.71.3.411>
- Gómez-Romero, M., Jiménez-Palomares, M., Rodríguez-Mansilla, J., Flores-Nieto, A., Garrido-Ardila, E. y González López-Arza, M. (2017). Beneficios de la musicoterapia en las alteraciones conductuales de la demencia. Revisión sistemática. *Neurología*, 32(4), 253-263. <http://dx.doi.org/10.1016/j.nrl.2014.11.001>
- Gorvett, Z. (18 de marzo de 2020). The debate over whether we should be allowed to rock out our desks has been raging for decades. Now science is providing some answers – and they're not what you think. BBC. <https://www.bbc.com/worklife/article/20200317-does-music-help-us-work-it-depends>
- Haake, A. (2011). Individual music listening in workplace settings: An exploratory survey of offices in the UK. *Musicae Scientiae*, 15(1), 107-129. <http://dx.doi.org/10.1177/1029864911398065>.
- Hayes, A. (1 de diciembre de 2021). Wilcoxon Test. *Investopedia*. <https://www.investopedia.com/terms/w/wilcoxon-test.asp>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill Education. <https://bit.ly/3TNtxMV>
- Jaimes, L., Luzardo, M. y Rojas M. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información Tecnológica*, 29(5), 175-186. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>
- Kemp, E., Williams, K., Min, D. y Chen, H. (2019). Happy feelings: examining music in the service environment. *International Hospitality Review*, 33(1), 5-15. <https://doi.org/10.1108/IHR-10-2018-0019>
- Kiss, L. y Linell, K. (2020). The effect of preferred background music on task-focus in sustained attention. *Psychological Research* (85), 2313-2325. <https://doi.org/10.1007/s00426-020-01400-6>
- Kniffin, K., Yan, J., Wansink, B. y Schulze W. (2017). The sound of cooperation: Musical influences on cooperative behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 38(3), 372-390. <https://doi.org/10.1002/job.2128>
- Koopmans, L. (2014). Individual Work Performance Questionnaire instruction manual. Amsterdam, NL: TNO Innovation for Life – VU University Medical Center. <https://publications.tno.nl/publication/34609635/BTWAre/koopmans-2014-measuring.pdf>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Buuren, S., Beek, A. y Vet, H. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28. <https://doi.org/10.1108/17410401311285273>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Buuren, S., Beek, A. y Vet, H. (2014). Improving Individual Work Performance Questionnaire using Rasch Analysis. *Journal of Applied Measurement*, 15(2), 160-175. <https://www.nivel.nl/en/publicatie/improving-individual-work-performance-questionnaire-using-rasch-analysis>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Debra, L., Vet, H. y Beek, A. (2016). Cross-cultural adaptation of the Individual Work Performance Questionnaire. *Work: A Journal of Prevention, Assessment and Rehabilitation*, 53(3), 609-619. <https://doi.org/10.3233/WOR-152237>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Schaufeli, W., Vet, H. y Beek, A. (2011). Conceptual Frameworks of Individual Work Performance. *Journal of Occupational*

- and Environmental Medicine*, 53(8), 856-866.  
<https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318226a763>
- Koopmans, L., Coffeng, J., Bernaards, C., Boot, C., Hildebrandt, V., Vet, H. y Beek, A. (2014). Responsiveness of the individual work performance questionnaire. *BMC Public Health*, 14(513), 1-11. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-14-513>
- Korczynski, M. (2011). Stayin' alive on the factory floor: An ethnography of the dialects of music in routinized workplaces. *Poetics*, 39(2), 87-106.  
<https://doi.org/10.1016/j.poetic.2011.02.002>
- Krahe, B. y Bieneck, S. (2012). The Effect of Music-Induced Mood on Aggressive Affect, Cognition, and Behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 42(2), 271-290.  
<https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2011.00887.x>
- Landay, K. y Harms, P. (2019). Whistle while you work? A review of the effects of music in the workplace. *Human Resource Management Review*, 29(3), 371-385.  
<https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2018.06.003>
- Leggieri, M., Thaut, M., Fornazzari, L., Schweizer, T., Barfett, J., Munoz, D. y Fischer, C. (2019). Music Intervention Approaches for Alzheimer's Disease: A Review of the Literature. *Frontiers in Neuroscience*, 13(132), 1-8.  
<https://doi.org/10.3389%2Ffnins.2019.00132>
- Lindsley, D. (1951). Emotion en Stevens, S. (Ed.), *Handbook of experimental psychology* (pp. 473-516). John Wiley & Sons, Inc. <https://doi.org/10.1002/0471214426>
- Machado, M., Arufe-Giráldez, V., Ruíz-Rico, G. y Navarro-Patón, R. (2021). Music Therapy and Parkinson's Disease: A Systematic Review from 2015-2020. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(21), 1-16.  
<https://doi.org/10.3390/ijerph182111618>
- Marcus, B., Taylor, O., Hastings, S., Sturm, A. y Weigelt, O. (2013). The Structure of Counterproductive Work Behavior: A Review, a Structural Meta-Analysis, and a Primary Study. *Journal of Management*, 20(10), 1-31.  
<https://doi.org/10.1177%2F0149206313503019>
- Martínez-Molina, N., Mas-Herrero, E., Rodríguez-Fornells, A., Zatorre, R. & Marco-Pallarés, J. (2019). White Matter Microstructure Reflects Individual Differences in Music Reward Sensitivity. *Journal of Neuroscience*, 39(25), 5018-5027.  
<https://doi.org/10.1523/JNEUROSCI.2020-18.2019>
- Oldham, G., Cummings, A., Mischel L., Schmidtke, J & Zhou, J. (1995). Listen while you work? Quasi-experimental relations between personal-stereo headset use and

- employee work responses. *Journal of Applied Psychology*, 80(5), 547-564. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.80.5.547>
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *El Recurso Humano y la Productividad*. (1era edición). [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/---ifp\\_seed/documents/instructionalmaterial/wcms\\_553925.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf)
- Padmasiri, M. y Dhammika, K. (2014). The Effect of Music Listening On Work Performance: A Case Study Of Sri Lanka. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 3(5), 118-122. <https://www.ijstr.org/final-print/may2014/The-Effect-Of-Music-Listening-On-Work-Performance-A-Case-Study-Of-Sri-Lanka.pdf>
- Payne, J., Korczynski, M. y Cluely, R. (2017). Hearing music in service interactions: A theoretical and empirical analysis. *Human Relations*, 70(12), 1-25. <https://doi.org/10.1177/0018726717701552>
- Premarathne, W. y Sampath, U. (2020). The impact of Physical environment on employees' performance-A case of garment sector in Sri Lanka. *Journal of Business and Management*, 22(8), 34-38. <https://www.iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol22-issue8/Series-5/D2208053438.pdf>
- Raglio, A., Bellandi, D., Gianotti, M., Zancacchi, E., Gnesi, M., Monti, M., Montomoli, C., Vico, F., Imbriani, C., Giorgi, I. y Imbriani, M. (2019). Daily music listening to reduce work-related stress: a randomized controlled pilot trial. *Journal of Public Health*, 42(1), e81-e87. <https://doi.org/10.1093/pubmed/fdz030>
- Ramos-Villagrasa, P., Barrada, J., Fernández-del-Río, E. y Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(3), 195-205. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Rotundo, M. y Sackett, P. (2002). The Relative Importance of Task, Citizenship, and Counterproductive Performance to Global Ratings of Job Performance: A Policy-Capturing Approach. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 66-80. <https://doi.org/10.1037//0021-9010.87.1.66>
- Sackett, P. y DeVore, C. (2001). Counterproductive behaviors at work en Anderson, N., Ones, D., Sinangil, H. y Viswesvaran, C. (Eds.), *Handbook of Industrial, Work & Organizational Psychology* (Vol. 1). SAGE Publications Ltd. <http://dx.doi.org/10.4135/9781848608320.n9>
- Scott, W. (1996). Activation theory and task design. *Organizational Behavior and Human Performance*, 1(1), 3-30. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(66\)90003-1](https://doi.org/10.1016/0030-5073(66)90003-1)

- Sifuentes, M. (2019). El potencial de la musicoterapia para desarrollar habilidades blandas a nivel organizacional en Lima, Perú [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/652420>
- Siponkoski, S., Koskinen, S., Laitinen, S., Holma, M., Ahlfors, M., Jordan-Kilkki, P., Ala-Kauhaluoma, K., Martínez-Molina, N., Melkas, S., Laine, M., Ylinen, A., Zasler, N., Rantanen, P., Lipsanen, J. y Särkämö, T. (2022). Effects of neurological music therapy on behavioural and emotional recovery after traumatic brain injury: A randomized controlled cross-over trial. *Neuropsychological Rehabilitation*, 32(7), 1-33. <https://doi.org/10.1080/09602011.2021.1890138>
- Thakur, R. y Sharma, D. (2019). A Study of Impact of Quality of Work Life on Work Performance. *Management and Labour Studies*, 44(3), 326-344. <https://doi.org/10.1177%2F0258042X19851912>
- Tizón, M. (2018). Música y emociones: Un recorrido histórico a través de las fuentes. *Revista de Psicología (UNLP)*, 17(2), 67-81. <https://doi.org/10.24215/2422572Xe022>
- Werner, J. (1994). Dimensions that make a difference: Examining the impact of in-role and extrarole behaviors on supervisory ratings. *Journal of Applied Psychology*, 79(1), 98-107. <https://doi.apa.org/doi/10.1037/0021-9010.79.1.98>
- Wiltermuth, S. y Heath, C. (2009). Synchrony and Cooperation. *Psychological Science*, 20(1), 1-5. <https://doi.org/10.1111%2Fj.1467-9280.2008.02253.x>

## Anexos

### 1. Matriz de operacionalización de variables

**Tabla 9**

*Matriz de operacionalización de variables.*

<b>Operacionalización de la variable</b>			
<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Desempeño laboral individual	<p>Campbell (citado en Koopmans y otros, 2013) establece que el foco central del desempeño laboral individual es en las conductas o acciones que conciernen a las metas organizacionales y no tanto a los resultados de estas.</p> <p>El desempeño laboral individual es un concepto abstracto, que no puede ser medido por sí solo; por lo tanto, necesita de categorías, que a su vez necesitan de ítems, los cuales pueden aportar la medición deseada a la variable en cuestión (Koopmans, 2014). Consiste en tres dimensiones: el desempeño hacia la tarea, el contextual y el comportamiento contraproducente laboral</p>	<p>I) Desempeño hacia la tarea</p> <p>II) Desempeño contextual</p> <p>III) Comportamiento laboral contraproducente</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.</li> <li>2. He tenido en cuenta los resultados que necesitaba alcanzar con mi trabajo.</li> <li>3. He sido capaz de establecer prioridades.</li> <li>4. He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.</li> <li>5. He gestionado bien mi tiempo.</li> <li>6. Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.</li> <li>7. He asumido tareas desafiantes cuando estaban disponibles.</li> <li>8. He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.</li> <li>9. He trabajado para mantener al día mis competencias laborales.</li> <li>10. He desarrollado soluciones</li> </ol>

(Rotundo y Sackett, 2002; Koopmans, y otros, 2014; Ramos-Villagrasa y otros, 2019).

creativas a nuevos problemas.

11. He asumido responsabilidades adicionales.

12. He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.

13. He participado activamente en reuniones y/o consultas.

14. Me he quejado de asuntos laborales poco importantes en el trabajo.

15. He empeorado los problemas del trabajo.

16. Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de en los aspectos positivos.

17. He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.

18. He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.

---

## 2. Matriz de consistencia

**Tabla 10**

*Matriz de consistencia.*

Matriz de consistencia				
Pregunta de investigación	Objetivo general	Hipótesis de investigación	Variable	Ítems
¿Cuál es el desempeño laboral individual de los trabajadores de una empresa de comida rápida, al ser expuestos a escuchar música, en Chiclayo 2022?	<i>Comparar</i> el desempeño laboral individual de los trabajadores de una empresa de comida rápida, al ser expuestos a escuchar música, en Chiclayo 2022. <b>Objetivos específicos</b> - <b>Diagnosticar</b> el desempeño laboral individual <i>actual</i> de los trabajadores de una empresa de comida	H1: El desempeño laboral individual de los trabajadores de una empresa de comida rápida, al ser expuestos a escuchar música, en Chiclayo 2022, <i>es satisfactorio.</i>	Desempeño Laboral Individual  <b>Dimensiones</b> Desempeño hacia la tarea  Desempeño contextual  Comportamiento contraproduce nte laboral	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.</li> <li>2. He tenido en cuenta los resultados que necesitaba alcanzar con mi trabajo.</li> <li>3. He sido capaz de establecer prioridades.</li> <li>4. He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.</li> <li>5. He gestionado bien mi tiempo.</li> <li>6. Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.</li> <li>7. He asumido tareas desafiantes cuando estaban disponibles.</li> <li>8. He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.</li> <li>9. He trabajado para</li> </ol>

	rápida en Chiclayo 2022.			mantener al día mis competencias laborales.
	- <b>Identificar</b> el desempeño laboral individual de los trabajadores de una empresa de comida rápida, <i>después</i> de ser expuestos al escuchar música, en Chiclayo 2022.			10. He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas. 11. He asumido responsabilidades adicionales. 12. He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo, 13. He participado activamente en reuniones y/o consultas. 14. Me he quejado de asuntos laborales poco importantes en el trabajo. 15. He empeorado los problemas del trabajo.
<b>Población y muestra</b>	<b>Recolección de datos</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Procesamiento</b>	16. Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de en los aspectos positivos. 17. He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo. 18. He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.
<b>Población</b> 42 trabajadores de una empresa de comida rápida.	<b>Técnica</b> Encuesta.	<b>Paso 1:</b> Dar palabras de bienvenida y agradecimiento a los participantes, mediante Whatsapp.	Estadística descriptiva. Prueba <b>no paramétrica:</b> T de Wilcoxon.	
<b>Muestra</b> <i>Muestra dirigida.</i> 40 trabajadores aceptaron	<b>Instrumento</b> Ramos-Villagrana y otros (2019): "Individual	<b>Paso 2:</b> Compartirles de forma virtual el		

---

participar en el preexperimento.	Work Performance Questionnaire”.	cuestionario. <i>Paso 3:</i> Implementar la música en las instalaciones empresariales. <i>Paso 4:</i> Después de dos semanas, una vez implementada a la música en su jornada laboral, aplicar otra vez el cuestionario anteriormente mencionado para medir su desempeño laboral. <i>Paso 5:</i> Brindar a los participantes muestras de agradecimiento.
----------------------------------	----------------------------------	---

---

### 3. Instrumento de medición de la variable

#### *Cuestionario para el Desempeño Laboral Individual*

Las siguientes preguntas se relacionan con su comportamiento en el trabajo. Para obtener una imagen fiel de su conducta en el trabajo, es importante que responda de la manera más cuidadosa y honesta posible. Si no está seguro de cómo responder una pregunta en particular, por favor dé la mejor respuesta posible.

- Área en la que labora:
  1. Gerencia.
  2. Atención al cliente.
  3. Cocina.
- Edad:
  1. De 18 a 22 años.
  2. De 22 a más.
- Tiempo en el que lleva trabajando:
  1. De 1 a 6 meses.
  2. De 6 a 24 meses.
  3. De 24 a más meses.
- Modalidad de trabajo:
  1. Part time.
  2. Full time.
- Sexo: F M

#### **0 – Raramente 1 – Algunas veces 2 – Regularmente 3 – A menudo 4 – Siempre**

1. He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.
2. He tenido en cuenta los resultados que necesitaba alcanzar con mi trabajo.
3. He sido capaz de establecer prioridades.
4. He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.
5. He gestionado bien mi tiempo.
6. Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.
7. He asumido tareas desafiantes cuando estaban disponibles.
8. He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.
9. He trabajado para mantener al día mis competencias laborales.
10. He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.
11. He asumido responsabilidades adicionales.
12. He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo,
13. He participado activamente en reuniones y/o consultas.

#### **0 – Nunca 1 – Raramente 2 – Algunas veces 3 – Regularmente 4 – A menudo**

14. Me he quejado de asuntos laborales poco importantes en el trabajo.
15. He empeorado los problemas del trabajo.

16. Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de en los aspectos positivos.
17. He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.
18. He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.