



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Employee Experience: Una constelación experiencial empresa, jefe, cliente. Dirección Regional de Educación del Callao – 2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Br. Polino Ortega, Carolay Brizzet (ORCID: 0000-0003-0768-7100)

ASESOR:

Dr. Barrutia Barreto, Israel (ORCID: 0000-0002-5728-0651)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CALLAO – PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedico esta Tesis a Dios por permitirme culminar mis estudios, a mis padres y tía Carmen por apoyarme todos estos años en mi carrera.

Agradecimiento

Agradecer a Dios por ayudarme a culminar este proyecto.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

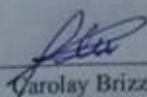
Declaratoria de autenticidad

Yo Carolay Brizzet Polino Ortega con DNI N° 72628096, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Callao, Diciembre de 2019.



Carolay Brizzet Polino Ortega

Índice

| | |
|-----------------------------------------------------|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Página del Jurado | iv |
| Declaratoria de Autenticidad..... | v |
| Índice..... | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. Introducción | 1 |
| II. Método..... | 10 |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación..... | 10 |
| 2.2. Escenario del Estudio | 11 |
| 2.3. Participantes | 12 |
| 2.4 Técnicas de Recolección de la Información..... | 12 |
| 2.5. El Procedimiento | 13 |
| 2.6. Método de Análisis de Información | 13 |
| 2.7 Aspectos Éticos | 14 |
| III. Resultados | 14 |
| IV. Discusión..... | 24 |
| V. Conclusiones | 29 |
| VI. Recomendaciones..... | 30 |
| Referencias | 31 |
| Anexos..... | 41 |
| Anexo 1: Matriz de Categorización | 42 |
| Anexo 2: Matriz de Validación del Instrumento | 43 |
| Anexo 3: Entrevista..... | 57 |
| Anexo 4: Matriz de unidad de interpretación..... | 58 |
| Anexo 5: Matriz de desgravación de entrevistas..... | 59 |
| Anexo 6: Matriz de desgravación y codificación..... | 64 |

Resumen

La presente investigación titulada Employee Experience: Una constelación experiencial empresa, jefe, cliente. Dirección Regional de Educación del Callao – 2019, tuvo como propósito develar los arquetipos singular de los empleados, caracterizar las claves para innovar en las interacciones y experiencias de los empleados, comprender los procesos organizacionales desde su resignificación e interpretar la forma de incorporar employee experience en la cultura corporativa. Se elaboró la investigación a través del paradigma cualitativo, enfoque interpretativo, bajo el diseño fenomenológico y fenomenológico hermenéutico, utilizando el método de interaccionismo simbólico y la sustentación epistemológica de la Comprensión. Se contó con cinco versionantes, dos géneros masculinos y tres de género femenino, la obtención de la información se realizó por medio de la observación no participante y de una entrevista semiestructurada, la cual genero el insumo necesario para el desarrollo de la investigación, esta consistió en la información dada de primera mano por los versionantes. El procesamiento de la investigación, se desarrolló por medio de la categorización de las entrevistas y posteriormente el análisis a partir de la triangulación, lo que estableció las diferentes perspectivas abordadas. Finalmente se evidencio. Por lo que se sugiere ahondar más en este tema realizar investigaciones posteriores desde la configuración obtenida en la investigación planteada.

Palabras clave: Motivaciones, interacciones, aprendizaje, reconocimientos y conexión emocional.

Abstract

This research entitled Employee Experience: An experiential constellation company, boss, client. Regional Direction of Education of Callao - 2019, had as purpose to unveil the singular archetypes of the employees, to characterize the keys to innovate in the interactions and experiences of the employees, to understand the organizational processes from their resignification and to interpret the form to incorporate employee experience in the corporate culture. The investigation was elaborated through the qualitative paradigm, interpretative approach, under the phenomenological and hermeneutic phenomenological design, using the method of symbolic interactionism and the epistemological sustentation of Understanding. There were five versions, two masculine genders and three feminine genders. The information was obtained through non-participating observation and a semi-structured interview, which generated the necessary input for the development of the research. The processing of the research was developed through the categorization of the interviews and later the analysis from the triangulation, which established the different perspectives approached. Finally, it became evident. Therefore, it is suggested that further research be carried out on this topic from the configuration obtained in the proposed research.

Keywords: Motivations, interactions, learning, recognition and emotional connection.

I. Introducción

Aproximación Temática

Podemos definir el Employee Experience, como las vivencias del empleado desde un enfoque más amplio abarcando la percepción de manera individual para mejorar la vida laboral, es decir es la suma de las experiencias a lo largo de su interacción con la empresa.

Según la organización Lukkap quien hizo un estudio acerca de la medición de la experiencia del empleado en España (2018), indica que: el 52% de las personas encuestadas, no tuvo experiencias agradables en el último año, la mayoría tenía pensado cambiar de trabajo y el otro porcentaje expreso que estaba desmotivado por falta de reconocimiento.

En atención a lo anterior, en el contexto internacional, las organizaciones están invirtiendo en programas de cultura corporativa, rediseño de oficinas y programas de iniciativa de participación, esto hace que la organización se vea mejor pero no con ello, lograr un impacto significativo. En este sentido, el compromiso es una estrategia a corto plazo que las organizaciones aplican para mejorar su forma de trabajar mientras la experiencia del empleado involucra un rediseño a largo plazo.

A nivel nacional en la actualidad, uno de los principales desafíos que tienen las organizaciones es mantener una conexión entre los empleados y sus funciones, tal como lo refiere kuslivan (2003, citado en Silva, 2018), las organizaciones no han logrado construir un vínculo emocional con sus trabajadores (p.47), debido a que ha aumentado la competitividad del mercado laboral, puesto que son muy pocas las organizaciones que se preocupan por mejorar las experiencias del trabajador desde su fase inicial hasta su desvinculación, teniendo en cuenta que el mercado laboral ha dado un giro rotundo. Para Tulgan (2016), las nuevas generaciones de trabajadores ya no se mantienen durante años en la misma organización, por el contrario buscan un trabajo que los haga sentir que son parte de ella (p.46). En este sentido, Deloitte (2019), destaca que un 84% de las personas encuestadas en Perú expresó que se debe re-diseñar e innovar la experiencia del empleado con el propósito de mejorar la productividad en la organización.

Es por lo anterior que destaca el escenario propio de este estudio, la Dirección Regional de Educación del Callao, el cual es un organismo del sector público que tiene como función reducir el analfabetismo en la región del Callao, con ello, ocupa del

registro de expedientes, atención directa a usuarios, reclamaciones y/o quejas acerca de los docentes, etc. Vale decir que dicho organismo puede verse afectado de diferentes formas a saber: la desvinculación del empleado con sus funciones, clima laboral deficiente, bajo desempeño, entre otras.

Debido a lo señalado anteriormente, me motivó realizar esta investigación que pretende abrir una puerta al entendimiento de las percepciones del empleado fenómeno abordado indago. Como complemento a lo antes mencionado, luego de establecer conversaciones con los empleados (millennials) surgió en mí el deseo de investigar para ahondar en dicha temática, a lo cual con interés genuino me conduce a reflexionar sobre: ¿Pudiera la organización transferir bienestar a los empleados? ¿Cómo el jefe modela comportamientos ante los empleados? ¿Será que la mejora de la experiencia del empleado impacta de alguna manera la del cliente?

Antecedentes

Nacionales:

En este contexto se aprecia pocas investigaciones acordes con la temática planteada al respecto se mencionara la única evidencia investigativa encontrada, Serafin (2018), en su trabajo titulado “Employee Experience y su Influencia en el Desempeño Laboral en una Empresa Metalmeccánica del Distrito de Comas, 2018”, se planteó como propósito conocer si los empleados tenían dificultades para desempeñarse en sus funciones, al respecto, es importante mencionar desde su pertinencia con el objeto de estudio, que se tomó como referencia esta tesis por ser un concepto nuevo y novedoso en el Perú. Por orientarse desde el enfoque cuantitativo, se consideró su pertinencia debido a que está orientada a las interacciones significativas entre el empleado y la empresa, Como recomendaciones mejorar el ambiente laboral de los empleados para que aumente su satisfacción.

Con respecto al aprendizaje experiencial se aprecia las siguientes investigaciones las cuales se mencionara como evidencias investigativas, Sánchez (2018), en su trabajo titulado “Aprendizaje experiencial y cultura organizacional desde la visión de estudiantes del X ciclo de Enfermería de la Universidad Nacional del Callao”, se planteó como propósito aborda la formación del individuo y como esto se refleja en la cultura organizacional, al respecto, es importante mencionar desde su pertinencia con el objeto de estudio, que se tomó como referencia esta tesis por ser un concepto nuevo y

novedoso en el Perú. Por orientarse desde el enfoque cuantitativo, se consideró su pertinencia debido a que está orientada al aprendizaje del empleado y como este aprende mediante la experiencia, Como recomendaciones que se profundice el estudio para integrar a los empleados y mejorar su bienestar.

Así mismo, para Coa (2018), en su trabajo titulado “Aprendizaje experiencial y el edpuzzle en la solución de problemas contextualizados de sistemas de ecuaciones de matemática básica en estudiantes de una universidad privada 2018-I”, se planteó como propósito aborda la teoría de aprendizaje experiencial como parte de la formación del individuo, al respecto, es importante mencionar desde su pertinencia con el objeto de estudio, que se tomó como referencia esta tesis por ser un concepto nuevo y novedoso en el Perú. Por orientarse desde el enfoque cuantitativo, se consideró su pertinencia debido a que está orientada al aprendizaje del empleado como parte de su desarrollo, Como recomendaciones que se profundice el estudio para mejorar su aprendizaje.

Internacionales:

Al respecto, Cook y Geldenhuys (2018), en su Artículo científico titulado “Employees' experiences and perceptions of work gamification.”, sustentado en el paradigma cualitativo se plantearon como propósito ilustrar el crecimiento y felicidad que experimentan los empleados que participan de una manera activa en las organizaciones, y desde el punto de vista del empleado, definir la percepción que sienten frente a la organización, enfatizando que proporcionan una visión más amplia de la percepción que el empleado siente por su organización así como su nivel de compromiso.

Conforme a lo expuesto, Lemon (2017), en su Artículo científico titulado “It’s Not Rocket Science: Employees’ Lived Experiences And The Essence Of Employee Engagement”. Se planteó como propósito en su estudio comprender qué perciben y experimentan los empleados de una manera más amplia. De enfoque cualitativo, con un diseño fenomenológico señaló la emergencia de una nueva definición de desconexión para comprender los sentimientos interpersonales de los empleadores.

Por otro lado, para Rovio (2018), en su Artículo científico titulado “Experiences of practice-based learning in phenomenographic perspective”. Se planteó como propósito en su estudio contribuir para la formación del aprendizaje basándose en la práctica. De enfoque cualitativo, con un diseño fenomenológico señaló que el estudio

respalda ideas acerca del aprendizaje experiencial y su importancia para el desarrollo del empleado dando iniciativas para enfocarse en su formación siendo esencial para las empresas.

Las Teorías

Employee Experience:

Es evidente entonces que las experiencias son las percepciones internas del empleado, para Morgan y Goldsmith (2017), la experiencia es subjetiva porque son las emociones del individuo, las diferentes percepciones y comportamientos. Puesto que cada empleado tiene una forma de percibir diferente, así mismo sirve para diseñar y mejorar la interacción del individuo con su trabajo (p. 9).

En el mismo orden de ideas, para Bersin, Flynn, Mazor y Melian (2017), la nueva generación de empleados espera una experiencia agradable, por ello las organizaciones se están enfocando en generar una experiencia positiva. (p. 51). En efecto, para Wilde (2016), es la conexión emocional con su experiencia continua que tiene el trabajador con la organización desde su incorporación hasta su salida así mismo es la percepción de su entorno (p. 2).

Constelación Experiencial:

Para definirlo se ha estudiado a varios autores que dan una idea aproximada de que es constelación experiencial, basándonos en ideas como: constelación organizacional, aprendizaje significativo y experiencial. Al respecto constelaciones organizacionales, es un sistema que ayuda a enfocar los objetivos de una manera más clara. Es evidente entonces, tal como lo refieren Fayer y Salinas (2017), permite tener acceso a la información del subconsciente de la organización, mediante el diagnóstico, se podrá analizar el problema haciendo una intervención que brinde soluciones (p.51).

Visto así, actualmente las nuevas generaciones de empleados buscan un trabajo donde los valoren y que les ayude a alcanzar sus objetivos planeados, para Gisbert y Esteve (2011, citado en Allueva & Alexandre, 2018), en este caso los millennials son personas nacidas entre 1994 y 2010, esta generación se caracteriza por buscar un trabajo donde puedan brindarles un conocimiento adicional del que ya poseen (p. 46). Con referencia a lo anterior, para Alonso, J, et al., (2016), los Millennials están preocupados por su desarrollo personal, buscan una empresa que esté acorde a sus expectativas para lograr su realización personal (p. 76).

Vinculante con lo anteriormente, desde una conexión teórica con el aprendizaje experiencial, se trata del aprendizaje del individuo a través de la experiencia y descubrimiento. Así mismo asocia un conocimiento adicional al empleado, lo que para Beard y Wilson (2006, citado en Deeley, 2016), es el transcurso de la creación con el compromiso activo entre la subjetividad del individuo y su entorno. De igual forma, para Dewey (1997, citado en Rodríguez & Martínez, 2018), la idea es aprender mientras se experimentan las cosas, al hablar de experiencial se centra en el individuo siendo esencial para su proceso (p. 24).

Enfoques Conceptuales

Employee Experience:

Maylett, Patterson y Wride (2017) son las percepciones y expectativas que tienen los empleados frente a la organización, así mismo los elementos que consideran importantes son: autonomía, crecimiento, conexión, impacto y significado. Cuando se brinda estos elementos los empleados se involucran más con la organización (p. 162).

Categoría de Autonomía

Maylett, Patterson y Wride (2017) es el poder que da la organización para que el empleado pueda desarrollarse de manera independiente, es la libertad de trabajo para que pueda desarrollar sus habilidades y estén comprometidos con sus funciones, esto crea expectativas que puedan cumplirse (p. 163).

Subcategoría la libertad de trabajo

Charro, et al., (2017) se define como la independencia de emprender, no poner condiciones para que la actividad del ser humano se desee desempeñar con la mayor soltura (p. 97).

Subcategoría de Habilidades

Neipp y Martínez (2016) es la capacidad que tiene el trabajador para aportar ideas con el objetivo que sienta confianza (p. 19).

Subcategoría de Compromiso

Bordas (2016) es la decisión voluntaria del trabajador muy aparte de la obligación que tiene con la empresa, es decir, es el aporte extra del esfuerzo (p. 26).

Categoría de Crecimiento

Maylett, Patterson y Wride (2017) es el progreso personal del empleado a largo plazo, mediante la evaluación de desempeño se identifica a los potenciales talentos para brindar la oportunidad del desarrollo profesional así como las oportunidades de capacitación (p. 164).

Subcategoría de evaluación de desempeño

Fernández (2017) sirve para ver el progreso del trabajador, así mismo ver el grado de interacción que tiene con la organización es el rendimiento del trabajador, medido a través de su esfuerzo y capacidad con su entorno laboral (p. 131).

Subcategoría del desarrollo profesional

González y Ladrón de Guevara (2018) sirve para impulsar al trabajador en su formación a través del conocimiento en un periodo de largo plazo (p. 29)

Subcategoría de Capacitación

Oviedo (2018) se da continuamente para mejorar el aprendizaje de los trabajadores dentro de la organización y estén preparados para los cambios en su entorno laboral (p.38)

Categoría de Conexión

Maylett, Patterson y Wride (2017) se refiere al sentido de pertenencia de algo más grande de uno mismo, reforzando la Cultura organizacional, integrando a los empleados con la organización generando emociones positivas para que los empleados se sientan valorados, sentir que pertenecen a una familia (p. 165).

Subcategoría de cultura organizacional

Corredor, et al., (2016) son los valores, creencias que determinar el comportamiento de los trabajadores con la organización e influyen en el rendimiento del trabajador (p. 42)

Subcategoría de emociones

Kuslivan (2003, citado en Silva., 2018), Es la conexión emocional de los empleados con la organización influye su propio comportamiento (p. 47)

Subcategoría de valoración de los empleados

Littlewood y Uribe (2018), Es el apoyo que recibe el empleado en la organización influye en su desarrollo laboral y refuerza el compromiso (p. 61).

Categoría de Significado

Maylett, Patterson y Wride (2017) Ocurre cuando los empleados creen que su trabajo cumple un propósito importante que va más allá de la rentabilidad es decir, es el nivel de motivación que experimenta, así como el compromiso para el alcance de objetivos a nivel personal (p. 165).

Subcategoría de propósito

María (2018), es la razón que tiene el empleado se da mediante un estímulo intrínseco (p. 64)

Subcategoría de motivación

Martínez (2018), se denomina a la conducta que tenga el empleado frente a sus deberes es decir lo que impulsa para el alcance de objetivos propuestos (p. 97)

Subcategoría de objetivos

Chavarría (2017), es primordial para el éxito de un individuo puesto que les brinda una satisfacción personal (p. 24)

Categoría de Impacto

Maylett, Patterson y Wride (2017) Es la impresión que da la organización, mediante canales de retroalimentación, usadas para reforzar el aprendizaje del empleado, así como impactar en el bienestar emocional a través de la empatía e implementar las recompensas puesto que reconoce el esfuerzo del empleado (p. 165).

Subcategoría de retroalimentación

Martín, Cano y Gené (2016), es utilizado como método para reforzar la información y disminuir los puntos débiles (p.40).

Subcategoría de empatía

Fernández (2016), es la habilidad de entender qué siente la otra persona, en el ámbito laboral permite tener una mejor comunicación y entendimiento, mejorando el entorno del empleado, así como evitar el desgaste emocional (p.13).

Subcategoría de recompensas

Para Amo (2017), se le denomina al reconocimiento que reciben los empleados por un trabajo bien hecho puede ser monetario o mediante un estímulo verbal (p. 41).

Constelación Experiencial

En sintonía con lo planteado para Echegaray (2011), la constelación es una recreación de un mapa que relaciona el problema con los agentes que lo involucran, es decir; es la representación de una constelación (p.62). Con respecto al término experiencial se refiere al conocimiento adquirido mediante la experiencia directa, según Escanero. Galindo y Guerra (2017), es un proceso mediante el cual crea un nuevo conocimiento a través de la experiencia (p. 101).

Así mismo se propone como una descripción de las dos teorías ya planteadas. Por lo cual este concepto se asumirá para lo que corresponde al constructo antes mencionado ya que el mismo involucra un orden sistémico entre empresa, jefe y cliente. Estando constituidas por estos elementos, de tal forma la organización trata de atraer a los empleados potenciales y alinearlos a la visión que tengan, así mismo el jefe moldea el comportamiento del trabajador y como estas se ven reflejadas al momento de interactuar con los clientes.

Categoría de una Empresa

Maylett, Patterson y Wride (2017) Se comprender sus necesidades para alinear las expectativas y estén orientadas en una misma dirección así mismo para ver el progreso se debe mejorar la experiencia transformacional de los empleados para ver su desarrollo desde la incorporación hasta la desvinculación (p.57).

Subcategoría de alineación de expectativas

Maylett, Patterson y Wride (2017), es un ingrediente clave para las organizaciones cuando se satisfacen las perspectivas de los empleados se logra que tengan en claro la misión y visión como propia (p.58).

Subcategoría de experiencia transformacional

Maylett, Patterson y Wride (2017), nos enfocamos como es el proceso evolutivo de los empleados para identificar su desarrollo y aprendizaje, así mismo poder estar alineados con la visión de la organización (p.58)

Categoría de un Jefe

Hatum (2018), los jefes deben mantener una buena relación con los empleados puesto que de ellos depende el nivel de eficiencia que puede reflejar su liderazgo siendo beneficioso para la organización (p.24).

Subcategoría de liderazgo

Jiménez (2017), es el proceso donde una persona ejerce una influencia a los demás individuos, inspirándolos, capacitándolos motivando para alcanzar las metas propuestas (p.100)

Categoría de un cliente

Green (2017) Son las percepciones que siente el cliente durante el periodo de tiempo de interacción con el empleado, por ello deben brindar una experiencia agradable para el empleado puesto que de ellos depende lograr un buen servicio (p.4).

Subcategoría de servicio

Otero y Marrodán (2017), brindar un servicio de calidad es esencial para toda organización pues mide su eficiencia y su imagen (p.8).

Subcategoría de interacción

Villaseca (2016), es el conjunto de interacción que tiene el cliente con una empresa es decir la percepción que tiene con la compañía (p.37).

Formulación Tentativa del Problema

¿Tendrá algún tipo de conocimiento la organización acerca de las necesidades reales de los empleados?

La Justificación de la Investigación

A los efectos de lo contemplado en este apartado, se consideraron los criterios propuestos por Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 40-41), en este orden de ideas, el estudio realizado fue pertinente, por su contribución para mejorar la calidad de vida del empleado con ello hacer que ellos disfruten las funciones que desempeñan. Por lo cual se considera una herramienta que va más allá de lo tradicional.

Igualmente alcanza su relevancia social al facilitar el conocer qué sienten las personas a lo largo de su vivencia como empleados, lo que se ha convertido en prioridad para las organizaciones.

Asimismo, en lo práctico logra con ello innovar en el diseño de estrategias enfocadas en la mejora de la relación entre la organización y los empleados. Una vez identificadas las vivencias y experiencia de los empleados, abre un sendero para fomentar a mejorar el bienestar del empleado.

Además, el valor teórico de esta investigación permitió conocer a través de las teorías recopiladas los aspectos que involucran la experiencia del empleado en el periodo de su ciclo de vida laboral y cómo se ve reflejado en sus funciones.

Por último, metodológicamente enfocado de forma cualitativa, al destacar la experiencia del empleado desde su esencia subjetiva, las expectativas derivadas de la percepción de cada empleado, no siempre será la realidad de lo que ocurre, porque cada empleado tiene diferentes experiencias.

El Objetivo General

Identificar la realidad particular de lo que ocurre dentro de la organización desde la percepción de los empleados.

Objetivos Específicos:

1. Desvelar el employee experience, desde el arquetipo particular de los empleados a manera de constelación experiencial.
2. Caracterizar las claves para innovar en las interacciones y experiencias de los empleados.
3. Comprender los procesos relacionados con la experiencia de los empleados.
4. Interpretar la constelación experiencial emergente como expresión del employee experience.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación trata de comprender la naturaleza, es decir, la verdad de los hechos, por ello se empleará la investigación a través del **paradigma cualitativo**, para Sáez (2017) es fundamento humanista, este paradigma se centra en los individuos puesto que de ellos parte la construcción de la realidad, por tanto no se divide en variables, así mismo no busca explicación de los hechos sino la comprensión del fenómeno (p.7).

La sustentación epistemológica de la **Comprensión**, para Désiré (2018) Se apoya en Husserl quien pretende entender la naturaleza de las cosas, la experiencia que experimenta cada individuo, a su vez busca formar conciencia y dar significado a lo que ocurre en su entorno (p.46).

Para entender las experiencias humanas desde el punto de vista interno de los participantes se debe estudiar cómo se relaciona estos con su entorno, en este sentido, el diseño es **Fenomenología Trascendental** que en opinión de David (2018), el estudio de Husserl se centra en el sujeto, puesto que el objeto no existe sin él, esa filosofía pone al sujeto como creador del universo, así mismo es la primacía de la intuición a través de la información obtenida (p.74).

De igual manera para comprender la realidad, el enfoque será **Interpretativo**, según Moran y Toner (2017), trata de comprender a los participantes que comunican su experiencia, es decir se orienta a dar un sentido a los hechos contados desde su punto de vista (p.96).

En este sentido se desarrolló una **Fenomenológico Hermenéutico**. Según David (2018), este estudio de heidegger plantea que los objetos dados son interpretados así mismo se busca encontrar los correctos es decir los más resaltantes (p. 74).

Del mismo modo, sustentado teóricamente en el método de **Interaccionismo simbólico**. Para Brigido (2016) corresponde a las interacciones de los individuos y sus significados para transmitir información y generar ideas para entender las experiencias propias de los individuos, lo importante no es la conducta sino el significado que este tiene (p.58).

2.2. Escenario del Estudio

Es el lugar en el cual se realizó el estudio, comprende el acceso al mismo, las características de los versionantes y los recursos disponibles, para López (citado en Valerdi, 2005), que han sido considerados para la elaboración de esta investigación. En este sentido, el ambiente del estudio estuvo establecido en la organización de la DREC, que está conformada por 33 departamentos los cuales se utilizó los siguientes escenarios para el estudio: Escalafón, Constancia de Pagos y Siagi.

2.3. Participantes

Con respecto al planteamiento de la investigación, según Robledo (2009), se entiende por versionantes, aquellos que por sus vivencias pueden servir de ayuda para el investigador, convirtiéndose en una fuente importante de información y al mismo tiempo abriendo el acceso de nuevas personas a nuevos escenarios (p. 4). El presente estudio estuvo conformado por la participación de 5 versionantes que trabajan en la DREC, teniendo en cuenta la nueva generación de trabajadores entendidos como (millennials) es así mismo desde su categorización varían sus estilos de vida, situación civil, género y sus personalidades.

2.4 Técnicas de Recolección de la Información

Involucra técnicas de uso para el desarrollo de la información, se trata de los pasos que se debe seguir para la recolección de información, las más utilizadas son: la entrevista encuesta y observación. Según Domínguez (2016) Las entrevistas, se dan a través del dialogo donde una de las partes busca obtener información, por medio de la interrogación y la formulación de preguntas, por último la observación se da mediante un registro visual (p.24).

En el caso de este estudio se elaboró un guion para la realización de una entrevista semiestructurada que se utilizó considerando las categorías presentes en la matriz de la unidad de interpretación, para Kvale (2011), para la entrevista se establece un guion que sirve como una guía con preguntas propuestas, así mismo dependerá del investigador profundizar en las respuestas de los participantes (p.85).

La técnica para la obtención de información cualitativa, se realizó por medio de la observación a través de los videos realizados mediante las entrevistas a los versionantes, con preguntas abiertas que permitieron obtener detalles más profundos del verbatim de los versionantes. Luego se procedió a transcribir la información obtenida, considerando el material completo para que pudiera ser entendido en cada caso particular, desde la comprensión del fenómeno para su caracterización e interpretación.

Además, se clasificó colores para segmentar a los participantes dependiendo de sus respuestas, categorizar la información sirve para generar ideas que nos permitan comprender lo que sucede, los códigos son etiquetas que nos facilitan describir un segmento de texto. Así mismo ayudara a reducir la información puesto que nos centraremos en el tema principal, eliminando la información irrelevante.

2.5. El Procedimiento

Categorización y Triangulación

Una vez recabada la información se procede a la comprensión del fenómeno, es el momento hermenéutico, es decir, desde el momento que sobreviene un nuevo conocimiento. Para Martínez (2000), es un proceso que trata de comprender la información obtenida mediante las entrevistas realizadas (p.83).

Posteriormente se realizará la **categorización**, proceso que se utiliza para clasificar el texto de manera individual, por medio de esta división se busca dar significado a las partes segmentadas con el propósito de destacar lo que emerge en cada unidad. Para Martínez (2000), la categorización es transcribir las entrevistas tratando de clasificar de manera individual las partes segmentadas para relacionarlo con todo el texto, a fin de emerger el significado de cada hecho (p.71). Siendo así una **Categorización Apriorística**. Para Elliot (1990), estas categorizaciones son realizadas antes de la recopilación de la información, así mismo pueden surgir subcategorías emergentes, que se manifiestan a través de la propia indagación.

Con respecto a la **triangulación** es de tipo **metodológica**, para Sáez (2017), este método compara la información obtenida con varios métodos, para comprobar su validez, siendo esencial para estudiar el fenómeno (p. 35). Específicamente dentro de los métodos con base a la información recaudada de la información y las entrevistas, es decir, se triangularon los conceptos así como la relación de los relatos producto del verbatim de los versionantes, considerando lo más significativo en sus respuestas, lo que se diferenció haciendo uso de la cromatografía con ello separar las subcategorías emergentes durante la revisión de las bases teóricas que sustentaron el estudio para luego clasificar y etiquetar la evidencia por cada color.

2.6. Método de Análisis de Información

Matriz de unidad de interpretación

Para los fines de la presente investigación se abordaron las perspectivas de los versionantes y se procedió a determinar lo más significativo de su verbatim, diferenciándolo a través del uso cromatografía, es decir, la aplicación de diferentes colores para saber en qué sub-categorías se ubican amarillo (autonomía), naranja (crecimiento), morado (conexión), rojo (significado), azul (impacto), rosado (empresa),

gris (jefe) y celeste (cliente). Estas fueron desarrolladas en función de las categorías que emergieron a lo largo de la revisión de las bases teóricas que fundamentaron el estudio.

Posteriormente, se clasificaron los hallazgos, la evidencia encontrada y se etiquetó con código de colores con el fin de reducir la información y agruparla; lo anterior ameritó el uso del Método **GLATER**, González y Hernández (2011), cuya presentación consiste en una tabla que detalla el registro de la evidencia e ilustra el análisis de la interpretación y la cual se compone de código y temática descripción categorías e interpretación (p.61). Así mismo para la comprensión del verbatim de los versionantes se realizó una interpretación haciendo uso de las **frases más resaltantes** presente en el discurso de los versionantes en relación con las subcategorías planteadas.

Para la comprensión de la información obtenida a través de la entrevista realizada a los versionantes, se utilizó la aplicación de la codificación, la que según Rubin y Rubin (citado por Fernández, 2006), señala que codificar es el proceso mediante el cual se agrupa la información obtenida en categorías que concentran las ideas, conceptos o temas similares descubiertos por el investigador, o los pasos o fases dentro de un proceso (p.4); con ello, se ordenan los hallazgos obtenidos, hasta arribar a la comprensión de la información.

2.7 Aspectos Éticos

En el presente estudio sirve como una guía, así mismo implica transmitir a los participantes los siguientes aspectos éticos: Así como **el consentimiento informado**, según Páramo (2018), es la necesidad de informar a los participantes la intención del estudio, luego de haber comprendido lo informado se procede a continuar con la investigación (p.50). Por último **la confiabilidad y el anonimato**, según Martínez (2000), el estudio debe perseverar la confiabilidad de los participantes, así como su anonimato, evitando así problemas o consecuencias desagradables. Puesto que el estudio no debe crear conflictos morales o éticos por ello se busca respetar la integridad de los participantes (p. 113).

III. Resultados

Versionante 1 Categoría

| Código o Color | Descripción | Categoría/ Subcategoría | Interpretación |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FUCSIA | 1: Cada uno ya sabemos cómo hacer nuestras funciones y de acuerdo a ese orden lo tratamos de realizar pero no, (L5) | Libertad de trabajo | El versionante relata en la línea (L5) " todos somos libres, si medan la libertad necesaria "manifestando que si tiene la libertad necesaria para desempeñarse en su área, según Patlán (2016), es el nivel de independencia que se le proporciona al trabajador para realizar sus funciones (p. 35), |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| todos somos libres, si medan la libertad necesaria. | | guardando relación con lo expresado por el versionante. |
| 2: (L7) Ser Más eficiente con los trabajos que hago, a que ese trabajo requiere ser (L9) puntual más serios para elaborar los expedientes | Eficiencia | El versionante manifestó en su verbatim que las habilidades que ha adquirido son la eficiencia y la puntualidad correspondiente a la línea (L7) “Ser Más eficiente con los trabajos que hago” y la (L9) “puntual más serios para elaborar los expedientes”, de lo anterior asociado, para Sabogal (2016), es la muestra de profesionalismo del trabajador cuando trabaja de forma asertiva (p. 205) y la puntualidad, para Buqueras y Cagigas (2017), es un valor que construye una exigencia ética (p. 36) |
| | Puntualidad | |
| 3: (L11) Me alienta sobre todo aprender más allá de lo que pueda percibir económicamente es aprender cada día porque eso también me va a ayudar mucho | Compromiso afectivo | El versionante relata que (L11) “Me alienta sobre todo aprender más allá de lo que pueda percibir” su compromiso va más allá de lo que pueda percibir económico, para Sánchez (2016), son los vínculos emocionales que existen entre el empleado y la empresa lo cuales hacen que permanezcan en ella (p.72). |
| 4: por ejemplo, a nosotros nos han hecho un tipo de (L17) encuesta virtual hace unos meses para evaluarnos también creo yo (L19) los informes que van las cuales detallan cuanto tiempo nos demoramos | Evaluación de desempeño | El versionante manifestó que su desempeño se evalúa a través de encuestas virtuales e informes, a lo cual plantea que la evaluación de desempeño, según Fernández (2017), se evalúa a detalle comunicando las fortalezas y debilidades del trabajador dándose mayormente semestral o trimestral (p. 132), dándose a través de encuestas virtuales (L17) “un tipo de encuesta virtual hace unos meses para evaluarnos” para Alonso (2018), sirve para recoger información es el método actualmente más empleado puesto que es más fácil la obtención de datos (p. 4). Del mismo modo señala otra forma a través de los informes (L19) “los informes que van las cuales detallan cuanto tiempo nos demoramos”, según Blasco (2018), es un documento escrito en la cual sirve para recoger información siendo un método tradicional por las organizaciones (p. 103). |
| | Encuestas virtuales | |
| | Informe | |
| 5: (L22) capacitaciones también cursos virtuales eh los cuales puedan ser para formación para alguno si nosotros, si hay porque por ejemplo de (L26) mi línea de carrera hace poco me entere que había un convenio con la san marcos en la cual podías elegir alguno pero siempre relacionado con sector publico | Desarrollo intelectual | En el relato del versionante se relató (L22)” capacitaciones también cursos virtuales eh los cuales puedan ser para formación” que su desarrollo intelectual es importante para su formación, para Caldas y Hidalgo (2018), sirve para desarrollar o aumentar los conocimientos de los trabajadores (p. 257). así mismo se evidencio en el verbatim del versionante (L26) “mi línea de carrera hace poco me entere que había un convenio con la san marcos” que existen convenios que van alineados a su línea de carrera para Lacalle (2016), la formación profesional del trabajador sirve para impulsarlos contribuyendo en su desarrollo (p. 44) |
| | línea de carrera | |
| 6: (L31) si yo considero que si son importantes no, de cada curso que se ha llevado puede servir de algo | Capacitación de inducción | El versionante en la línea (L31) “si yo considero que si son importantes no, de cada curso” relata que la capacitación que le brinda la organización es de inducción, para González (2017), lo brinda la organización para integrar a sus trabajadores con sus funciones (p. 149) |
| 7: la responsabilidad, el respeto ya que nos orientamos a los docentes , la verdad le agregaría el valor de la empatía porque muchos de los que laboran aquí no son empáticos con los docentes no tienen esa forma de trato | responsabilidad | en el verbatim del versionante en la línea (L34) “la responsabilidad, el respeto ya que nos orientamos a los docentes” así mismo los valores que le transmite la organización son la responsabilidad y el respeto, con relación a lo anterior, para Alles (2016), es la capacidad que tiene el trabajador para encontrar una satisfacción laboral frente a sus funciones, demostrando preocupación por llevar sus funciones con interés y precisión (p. 191), así mismo con respecto al respeto, para Villanueva (2018), este valor se debe es importante al momento que interactúa con otro individuo (p.41) |
| | el respeto | |
| 8: (L40) bueno me siento bien cómoda con lo que hago, a no de mala gana siempre trato ver el lado positivo de lo que hago | emociones positivas | El versionante en la línea (L40) “bueno me siento bien cómoda con lo que hago”, expreso que las emociones que manifiesta hacia la organización son positivas, para Vázquez (2016), implican un sentimiento agradable frente a sus funciones (p.30) |
| 9: considero que a veces se le da el reconocimiento a cada docente por su grado desempeño que pueda tener, (L47) bueno con que reconozcan mi trabajo me haría sentir bien para muchos también | el bienestar emocional de los trabajadores | el versionante manifestó en la línea (L47) “bueno con que reconozcan mi trabajo me haría sentir bien para muchos también”, el versionante no se siente valorado en la organización así mismo expreso que le alentaría el reconocimiento de su trabajo, para Serrat (2017), las organizaciones deben enfocarse en las emociones de sus trabajadores manteniendo su bienestar pues esto influye positivamente en el compromiso que tengan, así como la imagen que tengan de ella (p.77) |
| 10: seguir aprendiendo tratar de (L50) ascender seguir aprendiendo ir más que nada a mi línea de carrera a lo que estoy estudiando | ascender | el versionante en la línea (L50) “ascender seguir aprendiendo ir más que nada a mi línea de carrera”, manifestó que su propósito en la organización es ascender, para Naumov (2018), se le denomina ascender ha adquirir a un cargo más importante ya sea por realización personal o para obtener una mayor responsabilidad (p.44) |
| 11: (L54) la verdad que aprender más que todo porque también porque el trabajo me ayuda a mis estudios y poder ayudar en mi casa | Motivación extrínseca | El versionante en la línea (L54) “la verdad que aprender más que todo porque también porque el trabajo me ayuda a mis estudios”, expreso que el tipo de motivación que manifiesta frente a la organización es extrínseca, para Arrabal (2018), nace de estímulos externos, es decir lo que necesita el individuo que determina su acción(p. 9) |
| 12: creo que, (L58) ofreciéndome en general los cursos virtuales, en parte si pero mis objetivos personales es por otro lado pero ahora si | objetivos por la adquisición de aprendizaje | En el relato del versionante en la línea (L58) “ofreciéndome en general los cursos virtuales”, se relató que su objetivo es por la adquisición de aprendizaje , para Blasco (2018), es cuando se adquiere conocimientos extras que ayudan a la formación del individuo logrando una satisfacción personal (p.27) |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13: (L62) me gustaría que hubiera reuniones en las cuales todos podamos compartir nuestro punto de vista o las dudas que tengamos en las cuales ahí puedan ser resueltas | la retroalimentación de manera periódica y frecuente | en el relato del versionante en la línea (L62) “me gustaría que hubiera reuniones en las cuales todos podamos compartir nuestro punto de vista” ,manifestó que la organización no se enfoca en la retroalimentación de los trabajadores, por ello expreso que le gustaría que brindara una retroalimentación de manera periódica y frecuente, para Patlán (2016), el trabajador debe percibir información acerca de las dudas que tengan, mediante una frecuencia prolongada, así mismo permite conocer el rendimiento de los trabajadores para alcanzar las metas propuestas por la organización (p.54) |
| 14: bueno (L67) considero que la relación entre jefe y empleado es empática en realidad desde el primer día nuestro jefe siempre ha tratado que nos sintamos cómodos que nos integremos todos no y trabajemos juntos | Empatía cognitiva | El versionante en la línea (L67) “considero que la relación entre jefe y empleado es empática”, relata que la empatía que manifiesta es cognitivo, para Toro y Yepes (2018), se le denomina a la percepción que siente un individuo, desde el intelecto (p.50) |
| 15: no la verdad no , (L74) me gustaría que haya un reconocimiento más allá de lo económico, algo así moral como el día de la formación yo creo que un aplauso para que todos vean | reconocimiento moral | el versionante en la línea (L74) “me gustaría que haya un reconocimiento más allá de lo económico, algo así moral”, expreso en su verbatimum que la organización no le brinda ningún tipo de reconocimiento, así mismo manifestó que le gustaría que le brindaran un reconocimiento moral, para Hussain (2018), este tipo de recompensa crea una actitud positiva entre los trabajadores, puesto que la apreciación publica estimula y motiva moralmente (p.40) |
| 16: la vida la veo de manera en la cual se da lecciones y cada día se aprende algo nuevo, 17. por ejemplo (L82) considero que tanto en lo público como en lo privado los mandos superiores solo se fijan en que el empleado tiene que producir y producir más allá de ver o ponerse en el lugar de un empleado | alineación de expectativas | en el verbatimum del versionante en la línea (L82) “considero que tanto en lo público como en lo privado los mandos superiores solo se fijan en que el empleado tiene que producir y producir más allá de ver o ponerse en el lugar de un empleado”, expreso que la organización no ha logrado alinear las expectativas de la organización con la de los trabajadores, para Moreno, Zea y Molina (2017), alinear las expectativas de los trabajadores con los de la organización, es necesario que conozcan cual es la visión para que se pueda obtener los resultados esperados (p.148) |
| 18: (L88) mediante encuestas si claro, sobre mi trabajo mi desempeño | Escala de clasificación gráfica | El versionante manifestó en su verbatimum en la línea (L88) “mediante encuestas si claro, sobre mi trabajo mi desempeño”, el versionante quisiera ser evaluado por el método de Escala de clasificación gráfica, para Padilla (2016), se da mediante factores graduados las cuales ayuden a medir el desempeño del trabajador de manera métrica detallada (p.297) |
| 19: en parte considero que es un líder porque ya que (L91) él es quien nos guía quien nos dirige tanto en las funciones que debemos desempeñar como también nos da ánimos para seguir en el trabajo | Líder transaccional | El versionante en la línea (L91) “él es quien nos guía quien nos dirige tanto en las funciones”, relata que el tipo de liderazgo que ejerce su jefe es transaccional, para Pato (2017), el líder se enfoca por llegar a las metas corrigiendo el comportamiento de sus integrantes ya sea a través de premios o castigos (p. 49) |
| 20: no, nos dicen nada todo es criterio propio a veces como en la formación nos dan consejos de tratar bien a los usuarios, (L99) me gustaría que me brindaran talleres la verdad muchos de aquí no tienen vocación de servicio, yo considero deberían aportar para mejorar la calidad de servicio | servicio | El versionante en la línea (L99) “me gustaría que me brindaran talleres la verdad muchos de aquí no tienen vocación de servicio”, manifestó que la organización, no le brinda cursos para brindar un buen servicio, para Gastalver (2017), es alcanzar la satisfacción del cliente, cumpliendo sus expectativas mediante la interacción que se le brinde en el servicio (p. 141). así mismo es importante acotar que le gustaría que la organización incorpore cursos o talleres para mejorar el servicio |
| 21: bueno yo siempre trato de atenderlos bien de la mejor manera aunque la verdad algunos tienen un carácter un poquito especial pero (L109) siempre trato de ver el lado bueno de las cosas por ejemplo si uno de ellos alzan la voz no ponerme a su nivel sino apaciguar las cosas | la actitud es la clave | En el relato del versionante en la línea (L109) “siempre trato de ver el lado bueno de las cosas”, expreso que su interacción con los usuarios es regular, por ello la actitud que refleja es esencial al momento de interactuar, para Padilla, et al., (2018), para que el servicio sea excelente se debe ver reflejado en la actitud del personal puesto que constituye al bienestar del usuario (p. 141). |

Versionante 2 Categoría

| Código o Color | Descripción | Categoría/ Subcategoría | Interpretación |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| MORADO | 1: yo pienso que si la DREC te (L114) ofrece libertad de expresión en lo que es toma de decisiones en lo que puedes optar en caso de nosotros que hacemos las constancias con paginamos de acuerdo a nuestro criterio en base a lo que tenemos en conocimiento | Libertad de trabajo | El versionante en la línea (L114) “ofrece libertad de expresión en lo que es toma de decisiones”, relata que tiene la libertad para tomar decisiones en su área, según Charro, et al., (2017), es un instrumento para la voluntad humana desde el parámetro del ser humano para desempeñarse como desee (p. 97), guardando relación con lo expresado por el versionante. |
| | 2: (L121) responsabilidad respecto hacia mis compañeros , compromiso y lealtad | Responsabilidad | El versionante en la línea (L121) “responsabilidad respecto hacia mis compañeros, compromiso y lealtad”, manifestó en su verbatimum que las habilidades que ha adquirido son la responsabilidad, el compromiso y la lealtad, de lo anterior asociado con respecto a responsabilidad, Moreno (2016), este valor es asumida por los trabajadores viéndose reflejadas en sus |
| | | Compromiso | |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Lealtad | funciones (p. 65), así mismo con respecto a compromiso. para silva (2018), es vínculo emocional que tiene el trabajador con la organización (p. 48), por otro lado la lealtad, para Rowland (2016), es un principio ético muy importante para las empresas pues reflejan es una actitud de un compromiso profundo (p. 24) |
| 3: (L124) el pago aparte del pago las capacitaciones y algunos incentivos no sé cómo bonos extras o reconocimiento a los mejores trabajadores de la oficina | Compromiso de continuación | El versionante en la línea (L124) “el pago aparte del pago las capacitaciones y algunos incentivos”, relata que su compromiso es por una necesidad monetaria así como otros beneficios, para Sánchez (2016), se refiere al lazo que tiene el trabajador con la organización por que ha invertido tiempo y esfuerzo, el trabajador continua por necesidad (p. 72) |
| 4: yo creo al momento que recibimos las constancias en ese caso de la oficina he (L131) cuando producimos mensualmente en base a su producción | Evaluación por parte de un supervisor | El versionante en la línea (L131) “cuando producimos mensualmente en base a su producción”, manifestó que su desempeño se evalúa a través de un supervisor, para Fernández (2017), la evaluación lo realiza el jefe para ver el desempeño del trabajador (p.131) |
| 5: (L134) Actualmente nada, algunos cursos pero con respecto a lo que es sector en educación y áreas administrativas pero con respecto a mi carrera que en este caso yo soy ingeniero industrial yo creo que no | Desarrollo intelectual | En el relato del versionante en la línea (L134) “Actualmente nada, algunos cursos pero con respecto a lo que es sector en educación y áreas administrativas”, se relató que su desarrollo intelectual es importante para su formación, para Chaaraoui (2017), para sirve para mejorar la formación del individuo a través de la obtención extra de aprendizaje todo aquello que lo ayude a su crecimiento (p.2). así mismo es importante acotar que no le brindan la formación adecuada para su desarrollo profesional. |
| 6: (L140) son limitados yo creo que deberían ampliar mas no solo en áreas administrativas sino mas | Capacitación de inducción | El versionante en la línea (L140) “son limitados yo creo que deberían ampliar mas no solo en áreas administrativas sino más”, relata que la capacitación que le brinda la organización es de inducción, para Suárez (2017), es el procedimiento que presenta la organización a los trabajadores para integrarlos al trabajo (p.38). |
| 7: (L143) respeto y responsabilidad, yo creo que deberían ser todas las áreas tener un poco más de paciencia y empatía hacia los usuarios en si bien vienen de forma prepotentes yo creo que brindarles una educación de calidad sería lo mejor no, hablando de servicio de calidades hacer todo lo mejor posible para que el usuario se vaya contento con nuestro servicio | respeto | en el verbatim del versionante en la línea (L143) “respeto y responsabilidad, yo creo que deberían ser todas las áreas”, los valores que le transmite la organización son el respeto y la responsabilidad , con relación a lo anterior la responsabilidad, para Soto y Montaña (2014), es el valor más importante puesto es la base de toda convivencia con la sociedad (p.11) con respecto a la responsabilidad, para Camejo (2018), este valor se refiere al cumplimiento de las obligaciones asignadas (p.29) |
| | responsabilidad | |
| 8: (L154) del ámbito emocional yo me siento cómodo en la oficina ya que somos bien unidos y bueno sinceramente nos ayudamos uno al otro al nivel profesional creo que no eso cómodo porque no es netamente mi carrera es algo simple que pueda hacerlo una persona normal que no tenga tanto conocimiento | Emociones positivas | El versionante en la línea (L154) “del ámbito emocional yo me siento cómodo en la oficina ya que somos bien unidos”, expreso que las emociones que manifiesta hacia la organización son positivas, para Cabero (2016), se manifiestan como emociones agradables que generan positividad, tienen un efecto cognitivo ayuda a enfrentar adversidades (p.14) |
| 9: yo creo que mi jefe es un excelente jefe creo que tiene un buen trato a parte se complementa también (L166) con nosotros recibimos también una retroalimentación él nos enseña algo y también nosotros aprendemos de eso y a la vez nosotros nos servimos y damos opiniones recibimos y damos recibimos información es un feedback | El aprendizaje de los empleados | el versionante en la línea (L166) “con nosotros recibimos también una retroalimentación él nos enseña algo y también nosotros aprendemos de eso”, manifestó que se siente valorado en la organización por el interés por parte de su jefe en su aprendizaje, para Caldas y Hidalgo (2018), enfocarse en el desarrollo y la adquisición de conocimientos que pueda tener el empleado, es esencial porque transmite la importancia que se tiene por los trabajadores (p.259) |
| 10: (L174) bueno yo creo que deberían escuchar nuestros aportes nuestras opiniones respecto a la mejoría de acuerdo a la perspectiva como tenemos de jóvenes con respecto a ciertas tecnologías , yo a mejorar la atención modificando algunas cosas o creo que esas cosas los deberían escuchar | implementar ideas | el versionante en la línea (L174) “bueno yo creo que deberían escuchar nuestros aportes nuestras opiniones”, manifestó que su propósito en la organización es implementar ideas para mejorar la atención, para Naughton, Buckeye y Goodpaster (2016), hacer que los trabajadores se involucren en la empresa es esencial pues hace que se integren se sientan comprometidos en obtener mejores resultados así como plantear sus propias ideas (p.16) |
| 11: en mi oficina más que todo he por cómo somos todos somos personas transparentes no, (L185) evitamos las peleas rencillas entre nosotros eso más que todo es lo que más me motiva a trabajar | Motivación intrínseca | El versionante en la línea (L185) “evitamos las peleas rencillas entre nosotros eso más que todo es lo que más me motiva a trabajar”, expreso que el tipo de motivación que manifiesta frente a la organización es intrínseca, para Arrabal (2018), es la motivación que se da de manera interna está asociado a la autorrealización (p.9) |
| 12: (189) yo creo que la oficina el apoyo que nos da el jefe no, motivarnos la motivación impulso preocuparse por nosotros como va todo enseñarnos todo eso nos motiva a seguir trabajando | motivación al personal | En el relato del versionante en la línea (L189) “yo creo que la oficina el apoyo que nos da el jefe no, motivarnos la motivación impulso preocuparse por nosotros”, se relató que su objetivo es espiritual , para Aguilera (2015), es estimular a un grupo de trabajadores para que mejore su rendimiento y alcanzar los objetivos (p.42) |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>13: (L195) claro yo creo que más que todo debería haber reuniones con respecto a los estados mensuales de cada oficinas cuales son las metas a las que hemos llegado muy aparte de que nos deben cursos para la mejoría de nosotros dentro de la oficina</p> | <p>la retroalimentación de manera periódica y frecuente</p> | <p>En el relato del versionante en la línea (L195) “claro yo creo que más que todo debería haber reuniones con respecto a los estados mensuales de cada oficinas”, manifestó que la organización no se enfoca en la retroalimentación de los trabajadores, por ello expreso que le gustaría que brindara una retroalimentación de manera periódica y frecuente, para Padilla (2016), conlleva a resolver las dudas de los empleados así mismo detecta la deficiencias para poder aclararlas. dándose de manera anual o mensual (p.89)</p> |
| <p>14. es buena yo creo que es demasiado buena yo creo que el (L205) señor encargado se preocupa por nosotros nos aconseja nos da información cuando nosotros le preguntamos si es buen jefe</p> | <p>Empatía cognitiva</p> | <p>El versionante en la línea (L205) “señor encargado se preocupa por nosotros nos aconseja nos da información”, relata que la empatía que manifiesta es cognitivo, para Coller (2018), es la adopción del punto de vista de la otra parte, situándose mentalmente. Desde su perspectiva (p.115)</p> |
| <p>15. (L209) con incentivos no se vales de descuentos bonificaciones pago reconcomiendo o alguna forma para motivar a un trabajador</p> | <p>recompensas monetarias</p> | <p>el versionante en la línea (L209) “con incentivos no se vales de descuentos bonificaciones pago reconcomiendo o alguna forma para motivar a un trabajador”, expreso en su verbatimum que la organización no le brinda ningún tipo de reconocimiento, así mismo manifestó que le gustaría que le brindaran un reconocimiento monetario, para Caldas, Gregorio y Hidalgo (2016), se da mediante un incremento de su salario habitual, es una retribución por un trabajo bien hecho (p.117)</p> |
| <p>16: me falta cosas por aprender o aun siento que estoy aprendiendo muchas cosas encaminándome bueno o ahora tengo dejar de pensar en el presente proyectarme en el futuro que quiero hacer un plan de vida de cómo me veo acá a 10 años. 17. (L220) yo creo que si me entienden con todo aparte con todas mis facciones me deja ser más libre como persona ser un poco as sociables por decirlo así</p> | <p>alineación de expectativas</p> | <p>en el verbatimum del versionante en la línea (L220) “yo creo que si me entienden con todo aparte con todas mis facciones”, expreso que la organización ha logrado alinear sus expectativas con la del trabajador , para Hurtado , et al., (2017), es primordial alinear al grupo de trabajo con la visión de la organización para obtener el objetivo deseado permitiendo así que el equipo este coordinado (p. 56)</p> |
| <p>18: siento que con la evaluación deberían ser un poco más estrictos con respecto a la evaluación (L228) deberían evaluar semanalmente hacerle un seguimiento de trabajo como que cosas han ido avanzado que cosas quedan pendiente si tiene alguna duda respecto a ello no, las constancia en caso de nosotros que tenemos en una fecha determinada darle un seguimiento para que puedan acabarlo en un tiempo determinado</p> | <p>Escala de clasificación gráfica</p> | <p>El versionante en la línea (L228) “deberían evaluar semanalmente hacerle un seguimiento de trabajo como que cosas han ido avanzado”, manifestó en su verbatimum que quisiera ser evaluado por el método de Escala de clasificación gráfica, para Fernández (2017), este método sirve para evaluar el éxito de los trabajadores de una manera más detalla su nivel de producción midiendo el desempeño de manera individual (p. 133)</p> |
| <p>19: simplemente un buen jefe, sinceramente es una persona muy amable muy paciente incluso es demasiado a todos los trabajadores nos tiene mucha paciencia es muy considerado nos respeta nos trata como si fuéramos prácticamente sus hijos y eso es bueno porque es una relación muy bonita entre el jefe y el trabajador (L247) porque existe más confianza también al tener más confianza ya no vas a tener miedo en pedir una recomendación sobre algunos temas yo creo que eso sea muy bien y eso deberían hacer todos los jefes a nivel general en toda la organización</p> | <p>Liderazgo transaccional</p> | <p>El versionante en la línea (L247) “porque existe más confianza también al tener más confianza ya no vas a tener miedo en pedir una recomendación sobre algunos temas”, relata que el tipo de liderazgo que ejerce su jefe es transaccional, para Expósito y Checa (2017), es lo que posee un individuo para influir en los compartimientos de los demás individuos en la cual dirigirá, la actitud que transmita el líder es de prioridad para sus seguidores puesto que ello los motivara a lograr los objetivos (p.35)</p> |
| <p>20: no, al principio cuando... te soy sincero uno entra solo te dicen eso se hace así y ya como (L257) se tomen el tiempo para realizar una capacitaciones que mínimo que duren una semana a nivel general yo creo que eso sería mejor</p> | <p>servicio</p> | <p>El versionante en la línea (L257) “se tomen el tiempo para realizar una capacitaciones que mínimo que duren una semana a nivel general yo creo que eso sería mejor”, manifestó que la organización, no le brinda cursos para brindar un buen servicio, para Curiel (2016), es lo que se le brinda al cliente la cual trata de transmitir una percepción positiva (p. 229). así mismo es importante acotar que le gustaría que la organización incorpore cursos o talleres para mejorar el servicio</p> |
| <p>21: yo creo que es regular pues si hay usuarios que vienen con cierto humor siento que personalmente a usuarios que vienen amargos (L265) trato de hacerlos sentir bien en la oficina</p> | <p>la actitud es la clave</p> | <p>en el relato del versionante en la línea (L265) “trato de hacerlos sentir bien en la oficina”, expreso que su interacción con lo usuarios es regular, por ello la actitud que refleja es esencial al momento de interactuar, para Lacoste (2018), para satisfacer al cliente se debe tener una actitud positiva que debe estar impregnada en la mente de todos los trabajadores, teniendo en cuenta que los trabajadores tienden a imitar al jefe (p.20)</p> |

Versionante 3 Categoría

| Código o Color | Descripción | Categoría/ Subcategoría | Interpretación |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| MARRÓN | 1: Con respecto a la autonomía considero que la organización donde estoy laborando donde es en la DREC eh si (L270) realizo en el caso de mis expedientes de la manera que mejor me parezca gracias a lo aprendido durante todo el tiempo que estoy aquí laborando | Autonomía | El versionante en la línea (L270) “realizo en el caso de mis expedientes de la manera que mejor me parezca”, relata que tiene la libertad de desempeñarse en su área, según Ibáñez (2018), es el grado de independencia en la cual se le otorga al trabajador para que ese tome acción sin que alguien tome decisiones por él (p.163), guardando relación con lo expresado por el versionante. |
| | 2: (L275) la habilidad de socializar ya que atiendo al público usuarios y gracias a la atención la cual realizo todos los días he desarrollado socializar con los demás | relaciones publicas | el versionante en la línea L275 “la habilidad de socializar ya que atiendo al público usuarios”, manifestó en su verbatimum que la habilidad que adquirió fue de socializar, para Alles (2016), es la capacidad para relacionarse socialmente con otras personas, implica tener conocimientos de su especialidad para desenvolverse y relacionarse (p.190). |
| | 3: me alienta de manera profesional que veo los expedientes judiciales y (L282) gracias a eso me alienta a que de repente puedo seguir otra carrera quizás abogacía | Compromiso por desarrollo | El versionante en la línea (L282) “gracias a eso me alienta a que de repente puedo seguir otra carrera quizás abogacía”, relata que su compromiso es para adquirir un crecimiento profesional, para Lagomarsino (2018), la principal razón por la que permanecen los trabajadores es el aprendizaje que obtiene de ella (p.55). |
| | 4: no evalúan | | |
| | 5: (L286) eh ofrece capacitaciones cada aproximadamente 6 meses diversos cursos, en los cuales te puedes escribir ya sea en uno o dos hasta 5 cursos | Desarrollo intelectual | En el relato del versionante en la línea (L286) “eh ofrece capacitaciones cada aproximadamente 6 meses”, se relató que su desarrollo intelectual es importante para su formación, para Gil (2017), se da mediante la ampliación de conocimientos que sean de interés para el individuo (p.225). |
| | 6: considero que son cursos bastante dinámicos e interesante aunque más se basan en lo que es a nivel escolar pero tratamos de ver la manera de que sea al momento de atender a los usuarios, (L296) si considero que me sirven , pero me gustaría que se enfoquen en lo que hace cada área como se desarrolla en su ámbito y que eso añadan | Capacitación de inducción | El versionante en la línea (L296) “si considero que me sirven, pero me gustaría que se enfoquen en lo que hace cada área como se desarrolla en su ámbito”, relata que la capacitación que le brinda la organización es de inducción, para Naumov (2018), es el aprendizaje que se le brindad al trabajador para integrarlo con sus funciones pueda desempeñarse bien en su rol (p.42). |
| | 7: (L301) la responsabilidad, la puntualidad y la eficiencia, considero que le falta empatía de parte de los superiores hacia las demás considero que si es deficiente porque más se basan en los jefes que en el personal | responsabilidad | en el verbatimum del versionante en la línea (L301) “la responsabilidad, la puntualidad y la eficiencia”, los valores que le transmite la organización son la responsabilidad, la puntualidad y la eficiencia, con relación a lo anterior, la responsabilidad, para Soto y Montaña (2014), es una obligación moral para cumplir las funciones mandadas (p.12), con respecto a la puntualidad, para Soto y Montaña (2014), este valor sirve para disciplinar al individuo pues es una disciplina para estar a tiempo y cumplir obligaciones (p.11), por otro lado la eficiencia Rocco (2015), refleja el profesionalismo de una persona que es competente al cumplir sus funciones (p.39) |
| | | puntualidad | |
| | | eficiencia | |
| | 8: si bien es cierto la función que desempeño no tiene nada que ver con mi carrera pero (L309) considero que es un plus en la cual me ayuda a seguir aprendiendo | Emociones ambiguas | El versionante en la línea (L309) “considero que es un plus en la cual me ayuda a seguir aprendiendo”, expreso que las emociones que manifiesta hacia la organización son ambiguas, para Serrano (2018), conocidas también como emociones neutras puesto no generan ni emociones positivas ni negativas (p.28) |
| | 9: eh cumple con las remuneraciones mensuales, (L313) que estén pendiente del personal emocionalmente que cumplan con los pagos que deben de realizar | el bienestar emocional de los trabajadores | el versionante en la línea (L313) “que estén pendiente del personal emocionalmente”, manifestó que no se siente valorado en la organización así mismo expreso que le gustaría que la organización este pendiente por las emociones de su personal, para Aguado (2018), la organización debe preocuparse por la salud emocional de sus trabajadores enfocándose en las necesidades para mejorar sus expectativas (p.78) |
| | 10: (L317) me gustaría implementar el tema de la mejor atención al público y cumplir con las necesidades | implementar ideas | el versionante en la línea (L317) “me gustaría implementar el tema de la mejor atención al público”, manifestó que su propósito en la organización es implementar ideas , para Urcola y Urcola, (2017), fomentar la participación de los trabajadores en la empresa es importante permitir que ellos compartan sus ideas (p.147) |
| 11: (L320) me motiva el tema que me gusta lo que hago me gusta mi trabajo | Motivación centrada en la tarea | El versionante en la línea (L320)” me motiva el tema que me gusta lo que hago me gusta mi trabajo”, expreso que el tipo de motivación que manifiesta frente a la organización es intrínseca, para Moyano (2016), es el impulso por realizar una tarea que signifique un reto personal, así como el objetivo de dominar algo nuevo (p.259) | |
| 12: los horarios son flexibles dentro de la DREC las cuales me permiten estudiar algunos cursos, (L325) también hay aprendizaje adicional ya que están las capacitaciones. | objetivos por la adquisición de aprendizaje | En el relato del versionante en la línea (L325) “también hay aprendizaje adicional ya que están las capacitaciones”, se relató que su objetivo es por la adquisición de aprendizaje , para Rieckmann (2017), es el estímulo del individuo a nivel intrínseco (p.55) | |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13: (L328) me gustaría donde haya un área en la cual estén capacitados con el tema de cada oficina y así cuando suceda algún tipo de problema vayamos para que nos oriente | incorporación de un área que resuelva dudas | en el relato del versionante en la línea (L328) “me gustaría donde haya un área en la cual estén capacitados con el tema de cada oficina”, manifestó que la organización no se enfoca en la retroalimentación de los trabajadores, la retroalimentación, para Sánchez (2014), es la acción de brindar información que permitan resolver las dudas de los trabajadores (p.25), así mismo es importante acotar que le gustaría que incorporen un área que resuelva las dudas de los trabajadores |
| 14: considero que en mi caso la (L334) relación con el jefe es muy buena cordial y es una persona muy consciente y sabe su trabajo | Preocupación empática o simpática | El versionante en la línea (L334) “relación con el jefe es muy buena cordial”, relata que la empatía que manifiesta es preocupación empática o simpática, para Coller (2018), el individuo que presenta este tipo de empatía siente preocupación por la otra parte, una característica es la compasión ayudando a los demás cuando se le necesita (p.116) |
| 15: la verdad que no, me gustaría que deberían evaluar en el caso de la puntualidad (L339) algunas empresas en las cuales ponen afiches el más responsable del año es bonito porque motiva a que uno siga | reconocimiento moral | el versionante en la línea (L339) “algunas empresas en las cuales ponen afiches el más responsable del año es bonito porque motiva a que uno siga”, expreso en su verbatim que la organización no le brinda ningún tipo de reconocimiento, así mismo manifestó que le gustaría que le brindaran un reconocimiento moral, para González (2017), consiste en elogiar a los trabajadores públicamente generando confianza (p.118) |
| 16: veo la vida la cual que a veces ha tropiezos pero uno debe levantarse y seguir adelante. 17. (L346) considero que la organización no ve la misma forma de ver la vida a que ellos se enfocan más que se realicen los expedientes que se derivan no a la misma manera que lo veo yo de tratar de atender a los usuarios para que se vayan contentos | alineación de expectativas | En el verbatim del versionante (L346) considero que la organización no ve la misma forma de ver la vida a que ellos (...) yo de tratar de atender a los usuarios para que se vayan contentos, expreso que la organización solo se enfocan más que se realicen los expedientes, para Puerta (2016), alinear los objetivos de una empresa con los del grupo de trabajadores es primordial integrarlos para poder estar coordinados hacia una misma meta (p.38). |
| 18: la responsabilidad y el desempeño que laboramos no, (L354) que verifiquen cuando he realiza en el caso mío los expedientes para que vean de qué manera como laboro | Escala de clasificación gráfica | El versionante en la línea (L354) “que verifiquen cuando he realiza en el caso mío los expedientes para que vean de qué manera como laboro”, manifestó en su verbatim que en la evaluación deberían verificar "cuando he realiza en el caso mío los expedientes para que vean de qué manera como laboro" siendo del método de Escala de clasificación gráfica, para Romero (2018), este método de evaluación está definido de una manera métrica calificando desde lo óptimo hasta lo insuficiente (p.47). |
| 19: (L358) considero que es un líder porque es una persona en la cual capacita al usuario tanto al usuario como a sus personales | Liderazgo transformacional | El versionante en la línea (L18) “considero que es un líder porque es una persona en la cual capacita”, manifestó en su verbatim que el líder, siendo un tipo de liderazgo transformacional, según Pato (2017), está enfocado en los integrantes del grupo gestionados por el líder, animando, capacitando y motivando a sus subordinados (p.49). |
| 20: (L362) considero que si la organización actualmente se está enfocando en realizar cursos los cuales capacitan a los empleados para la DREC, me gustaría que se enfocara en los cursos como el sistema de trámite que utilizamos en eso en lo básico | servicio | El versionante en la línea (L362) “considero que si la organización actualmente se está enfocando en realizar cursos los cuales capacitan a los empleados”, manifestó que la organización, se está enfocando en brindar un buen servicio "considero que si la organización actualmente se está enfocando en realizar cursos los cuales capacitan a los empleados", para Prado y Pascual (2018), es la atención que brinda una empresa a sus clientes (p.85). así mismo es importante acotar que le gustaría que la organización incorpore cursos o talleres para mejorar el servicio |
| 21: (L369) por el momento considero que he logrado satisfacer las necesidades de los usuarios , si a que me siento tranquila , el clima laboral en la oficina hay mucho compañerismo aparte de eso por el tiempo que estamos laborando somos prácticamente una familia gracias a eso puedo atender de manera eficiente a los usuarios | interacción | En el relato del versionante en la línea (L369) “por el momento considero que he logrado satisfacer las necesidades de los usuarios”, expreso que su interacción con los usuarios es positiva puesto que ha logrado satisfacer las necesidades de los usuarios, para Prado y Pascual (2018), para que la empresa logre una buena interacción con los clientes debe mejorar la interacción que tenga con su trabajador pues ellos son la clave de todo (p.79). |

Versionante 4 Categoría

| Código o Color | Descripción | Categoría/ Subcategoría | Interpretación |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| MOSTAZA | 1: (L379) que realizo un trabajo que va de acuerdo al criterio aunque siempre respetando el procedimiento que tiene la DREC | libertad de trabajo | El versionante en la línea (L379) “que realizo un trabajo que va de acuerdo al criterio”, relata que tiene la libertad de desempeñarse en su área, según Posada y Muñoz (2017), lo denomina como la capacidad que se le brinda al trabajador para que pueda desempeñarse de manera independiente (p.62). |
| | 2: (L383) he desarrollado creo que mi eficiencia tratando de ser un trabajo organizado un trabajo puntual a la | eficiencia | El versionante en la línea (L383) “he desarrollado creo que mi eficiencia tratando de ser un trabajo organizado un trabajo puntual”, manifestó en su verbatim que las habilidades que ha adquirido son la eficiencia, el orden y |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| hora que se requiere he aprendido cosas de las personas que trabajan acá | organizado | la puntualidad, de lo anterior asociado, la eficiencia para Romero, Romero y Cuadrado (2017), es la habilidad que tiene una persona para obtener un resultado positivo en las funciones que se desempeña (p.15), con respecto al orden, para Escalante (2016), el trabajador logra un adecuado control de sus funciones mediante un orden logrado (p.50). Por último la puntualidad para Buqueras y Cagigas (2017), es una disciplina que hace referencia al tiempo para cumplir los compromisos (p.33). |
| | puntualidad | |
| 3: (L389) que me paguen más , como estoy de practicante considero que la paga es lo que se debe pagar pero siento que debería estar como una persona con contrato | Compromiso de continuación | El versionante en la línea (L389) “que me paguen más”, relata que su compromiso es por una necesidad monetaria, para Lagomarsino (2018), es el vínculo entre el trabajador la empresa por un apego de carácter material ya sea por dinero o necesidad (p.55). |
| 4: el área de personal si sabe mandar cada cierto tiempo maso menos cuantos expedientes cada uno (L397) cuantos a realizados cuantos les falta por realizar | Evaluación por parte de un supervisor | El versionante en la línea (L397) “cuantos a realizados cuantos les falta por realizar”, manifestó que su desempeño se evalúa a través de un supervisor, para Lozano (2017), es un instrumento que se utiliza para verificar el grado del cumplimiento de las metas propuestas de la organización evaluando así individualmente a los trabajadores (p.02). |
| 5: (L399) supongo que aprender cosas no, porque en si mi carrera a lo que eso viviendo en la práctica no tiene nada que ver pero de ahí es conocimientos nuevos | Desarrollo intelectual | En el relato del versionante en la línea (L399) “supongo que aprender cosas no, porque en si mi carrera”, se relató que su desarrollo intelectual es importante para su formación , para Miranda (2018), aumenta el poder mental mediante la adquirió de nuevos conocimientos formando al trabajador capacitándolos intelectualmente (p.63) |
| 6: que le aumente a mi curriculum, (L405) si son importantes he aprendido bastante de los cursos que he llevado | Capacitación de inducción | El versionante en la línea (L405)” si son importantes he aprendido bastante de los cursos que he llevado”, relata que la capacitación que le brinda la organización es de inducción, para Villegas (2016), la empresa brinda cursos los cuales ayuden al trabajador desempeñarse eficientemente (p.139) |
| 7: (L408) lo que es responsabilidad en los tramites puntualidad y trabajo en equipo, creo que falta una comunicación entre la áreas porque no hay ese compañerismo entre las demás áreas ósea yo veo esto tu ve esto y ya verás cómo lo solucionas | responsabilidad | En el verbatim del versionante en la línea (L408) “lo que es responsabilidad en los tramites puntualidad y trabajo en equipo”, los valores que le transmite la organización son la responsabilidad, la puntualidad y trabajo en equipo, con relación a lo anterior, la responsabilidad para Chávez, Bustos y Infante (2015) es cuando un individuo cumple sus obligaciones con determinación (p.119), la puntualidad para Gómez (2016), es el valor que hace referente al tiempo de una persona (p.55). Por otro lado el trabajo en equipo para Caldas y Hidalgo (2018), se le denomina al conjunto de individuos que laboran de manera organizada para lograr una meta en común (p.224) |
| | puntualidad | |
| | trabajo en equipo | |
| 8: siento que por el momento de acuerdo por la carga laboral que tenga (L417) puedo sentirme más estresada no solamente por la carga laboral sino también por la atención que se le brinda a los usuarios porque no todos llegan con la mejor disposición entonces creo que eso le suma a que uno se sienta estresado o se sienta con ira pero creo que uno debe saber manejarlo | Emociones negativas | El versionante en la línea (L417) “puedo sentirme más estresada no solamente por la carga laboral sino también por la atención que se le brinda a los usuarios”, expreso que las emociones que manifiesta hacia la organización son negativas, para Señarís (2017), estas emociones afectan al individuo pues los desvían de sus funciones ya que no logran enfrentarlas (p.104) |
| 9: (L426) pues nada porque no es como me digan cada vez que hago algo que lo estoy haciendo bien , creo que algo monetario seria espectacular en estos momentos | valoración de los empleados | el versionante en la línea (L426) “pues nada porque no es como me digan cada vez que hago algo que lo estoy haciendo bien”, manifestó que la organización le facilita expresar sus opiniones, así mismo expreso que Morató (2016), la empresa debe estimar a sus trabajadores para reforzar sus lazos y motivarlos(p.20) |
| 10: (L431) tal vez ascender pero tampoco es como mi vida es quedarme acá no es algo que quiera yo que ósea tengo que hacerlo es lo que me mantengo lo que me da sustento pero no es algo que quiero a un futuro | ascender | el versionante en la línea (L431) “tal vez ascender”, manifestó que su propósito en la organización es ascender, para Garrido (2015), es promover al trabajador a un cargo más importante, aumentando su responsabilidad y su remuneración (p.215) |
| 11: (L437) que me pagan mi sueldo por el trabajo que realizo | Motivación basada en el premio | El versionante en la línea (L437) “que me pagan mi sueldo por el trabajo que realizo”, expreso que el tipo de motivación que manifiesta frente a la organización es basada en el premio , para Arrabal (2018), se le denomina a las personas que les motiva una remuneración, es el perfil más común de los trabajadores (p.11) |
| 12: ha bueno en este caso es (L439) con el sueldo que yo gano acá puedo estudiar lo que yo quiero lo que verdad me apasiona | Objetivos económicos | En el relato del versionante en la línea (L439)” con el sueldo que yo gano acá puedo estudiar lo que yo quiero”, se relató que su objetivo es económico, para Cano y Vargas (2018), es la meta del individuo obtener una ganancia económica que se adecue a su satisfacción personal (p.175) |
| 13: (L443) supongo que si tengo alguna duda problemas o consultas que no sea tan burocrático el tramite el proceso sino solo ir preguntar que me lo resuelvan no hacer todo un proceso se supone que es lo correcto pero en algunos casos es demasiado | incorporación de un área que resuelva dudas | en el relato del versionante en la línea (L443) “supongo que si tengo alguna duda problemas o consultas que no sea tan burocrático”, manifestó que la organización no se enfoca en la retroalimentación de los trabajadores, la retroalimentación, para Canfield, y Switzer (2016), es un proceso de comunicación la cual permite que los empleados tengan las ideas claras (p.78), así mismo es importante acotar que le gustaría que incorporen un área que resuelva las dudas de los trabajadores |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14: (L450) eh en mi caso con mi jefe actual no me llevo ni bien ni mal porque él hace sus cosas y yo hago las mías | falta de empatía | El versionante en la línea (L450) “eh en mi caso con mi jefe actual no me llevo ni bien ni mal porque él hace sus cosas y yo hago las mías”, relata que hay una falta de empatía entre el jefe y sus trabajadores, para Hatum (2018), es una dificultad para sentir lo que está experimentando el otro individuo (p.22) |
| 15: no, ni monetariamente ni moral , (L453) a me gustaría monetariamente moral ambas son buenas , moral te llena sientes que ha realizado un trabajo bien hecho es como un sentimiento de autorrealización que tú estás haciendo un trabajo bien hecho si a eso le sumas que te van a dar algo monetario eso es bueno | recompensa monetaria y moral | el versionante en la línea (L453) “a me gustaría monetariamente moral ambas”, expreso en su verbatim que la organización no le brinda ningún tipo de reconocimiento, así mismo manifestó que le gustaría que le brindaran un reconocimiento moral y monetario, para Pereda y Berrocal (2018), las recompensas morales sirven como estímulos, las cuales las empresas deben reconocer públicamente el esfuerzo de sus trabajadores elogiándolos así mismo las recompensas monetarias son eficaces y bien recibidas por los trabajadores (p.82) |
| 16: brindar un servicio de calidad a los usuarios que son los que finalmente con los que mayor relación tengo acá. 17. (L466) con la visión si de dar un servicio de calidad a los docentes que al final es el principal colaborador de acá de la educación del callao de los docenes | alineación de expectativas | en el verbatim del versionante en la línea (L466) “con la visión si de dar un servicio de calidad a los docentes”, expreso que la organización ha logrado alinear la visión que ellos tienen con la del trabajador de dar un servicio de calidad a los docentes, para Kim y Mauborgne (2017), tener un equipo de trabajo alineado es aspirar a obtener el mismo objetivo (p.52) |
| 18: (L471) cuanto trabajo se va realizando eh cuanta carga laboral tiene ósea cuanto es lo que ha avanzado hasta ahora que es lo que te falta o tal vez en que área si te falta que te falta en que área desarrollar | Escala de clasificación gráfica | El versionante en la línea (L471)” cuanto trabajo se va realizando eh cuanta carga laboral tiene ósea cuanto es lo que ha avanzado hasta ahora”, manifestó en su verbatim que quisiera ser evaluado por el método de Escala de clasificación gráfica, para Silva (2016), la evaluación se hace mediante escalas que determinar el grado de producción del individuo (p.105) |
| 19: (L477) no lo considero, entonces no lo puedo describir, una persona muy sosa una persona que le falta carácter | Liderazgo laissez-faire | El versionante en la línea (L477) “no lo considero, entonces no lo puedo describir”, relata que el tipo de liderazgo que ejerce su jefe es laissez-faire, para Arenal y Ladrón (2018), este estilo de liderazgo no interviene, deja que las cosas ocurran y hay poco control (p.81) |
| 20: (L481) para lo que es atención, no me brinda cursos, los cursos que he llevado es sobre cas sobre ética supongo que si ayudan pero ahí no más, si sobre todo para mi caso como es atención al cliente supongo los que atienden se sienten frustradas o con cólera supongo que manejo de ira en mi caso exceso. | servicio | El versionante en la línea (L481) “para lo que es atención, no me brinda cursos”, manifestó que la organización, no le brinda cursos para brindar un buen servicio, para Fernández y Bajac (2018), es atender a los clientes teniendo un contacto directo con ellos (p.76). así mismo es importante acotar que le gustaría que la organización incorpore cursos o talleres para mejorar el servicio |
| 21: (L490) mi interacción con los usuarios es depende de cómo ellos me traten yo los trato, como me siento en el área como me sienta yo en ese momento como me sienta como pueda yo venir venga de mi casa aunque no se supone que no se debe interferir la vida laboral con la privada pero no puedo hacer nada porque nadie me ayuda yo tengo que enfrenarlo sola, yo lo mezclo y ya no puedo hacer nada. | interacción | en el relato del versionante en la línea (L490)”mi interacción con los usuarios es depende de cómo ellos me traten yo los trato”, expreso que su interacción con los usuarios es regular, para Villaseca (2016) reforzar la relación con los trabajadores ayuda a comprometerlos y hacer que se sientan partícipes de la visión de la empresa (p.116) |

Versionante 5 Categoría

| Código o Color | Descripción | Categoría/ Subcategoría | Interpretación |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VERDE | 1: es una organización muy centrada además de ello (L502) la autonomía que es una motivación hacia mi persona y más que todo la parte profesional personal que me ayuda a crecer como persona la institución como la oficina me motiva a seguir un crecimiento profesional para mis objetivos personales | Autonomía | El versionante en la línea (L502) “la autonomía que es una motivación hacia mi persona y más que todo la parte profesional personal”, relata que tiene la libertad de desempeñarse en su área, según Sandoval (2016), es construir un pensamiento propio al momento de actuar cuyas creencias valores forman parte de la concepción personal (p. 18) |
| | 2: (L512) la responsabilidad el trabajo en equipo y la parte de la eficiencia | responsabilidad | El versionante en la línea (L512) “la responsabilidad el trabajo en equipo y la parte de la eficiencia”, manifestó en su verbatim que las habilidades que ha adquirido son la responsabilidad y el trabajo en equipo, de lo anterior asociado, para García (2015), es un valor que se caracteriza por el compromiso entre el individuo y una área asignada (p.65) y el trabajo en equipo, para Alles (2016), es la capacidad que tiene el trabajador para colaborar con sus compañeros de trabajo con el objetivo de alcanzar las metas de la empresa (p. 195) |
| | trabajo en equipo | | |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3: (L514) lo que me motiva aportar en el sentido de la parte de atender al usuario en el momento y tiempo adecuado | Compromiso Laboral Normativo | El versionante en la línea (L514) “lo que me motiva aportar en el sentido de la parte de atender al usuario”, relata que su compromiso va hacia la organización, para Sánchez (2016), el empleado lo ve como un deber, es la creencia de permanecer leal a la empresa, ya sea para recibir prestaciones creando una reciprocidad con la empresa (p. 72). |
| 4: (L518) uno de ellos es la puntualidad las funciones que ellos realizan y sobre todo la eficiencia de cada uno que atienden en la oficina | puntualidad | El versionante en la línea (L518) “uno de ellos es la puntualidad las funciones que ellos realizan y sobre todo la eficiencia de cada uno que atienden en la oficina”, relato que su desempeño es evaluado mediante la puntualidad y eficiencia, así mismo la puntualidad, para Houser (2018), es una cualidad clave para los trabajadores pues refleja su compromiso y respeto hacia la organización (p. 6). por otro lado la eficiencia, para Carrasco (2018), se le denomina a la persona que lleva a cabo la realización de sus funciones en el menor tiempo posible (p. 8). |
| | eficiencia | |
| 5: tres puntos importantes uno de ellos es la eficiencia de una persona hacia la organización el (L525) otro punto viene hacer tus capacidades que tu aportas hacia ti para que tú puedas lograr tus objetivos el otro punto es la puntualidad | Inteligencia Emocional | En el relato del versionante en la línea (L525) “otro punto viene hacer tus capacidades que tu aportas hacia ti para que tú puedas lograr tus objetivos”, se relató que el considera las capacidades que le brinda la organización son importantes para su toma de decisiones, para Arrabal (2018), las empresas que se preocupan por la inteligencia emocional de sus trabajadores presentan un bajo índice de problemas laborales pues ayuda a enfatizar con el trabajador (p.62) |
| 6: (L530) la entidad aporta mucho en la parte de la capacitación de la gestión pública que ayudan a uno mismo para poder crecer personal y profesionalmente así mismo también aporta en la responsabilidad y trabajo en equipo | Capacitación de inducción | El versionante en la línea (L530) “la entidad aporta mucho en la parte de la capacitación de la gestión pública”, relata que la capacitación que le brinda la organización es de inducción, para Lacalle (2016), los planes de formación que brinda la empresa son el pilar para el desarrollo de la misma, dándose a tiempo de largo plazo mejorando así el desempeño del empleado (p. 44) |
| 7: (L538) eh la puntualidad, la responsabilidad y la parte de la eficiencia y toda la parte de ética, la parte de la responsabilidad porque sus servidores no están comprometidos con los objetivos de la institución que es brindar una atención especializada educativa para los usuarios. | puntualidad | en el verbatimum del versionante en la línea (L538) “eh la puntualidad, la responsabilidad y la parte de la eficiencia y toda la parte de ética”, los valores que le transmite la organización son la puntualidad, la responsabilidad y eficiencia, con relación a lo anterior, la puntualidad, para García (2017), es un valor que lo poseen personas con sentido moral y ético (p.15), así mismo con respecto a responsabilidad, para Cañas (2018), es un conjunto de obligaciones que asume el trabajador (p.11), por otro lado la eficiencia, para Martín (2015), es una virtud que posee una persona para lograr una meta planteada (p.44). |
| | responsabilidad | |
| | eficiencia | |
| 8: mis funciones son más que todo la parte de atención a lo usuario que es constancia de pago aportaría mucho para mejorar la atención de la rapidez de los expedientes, (L552) me siento con un ambiente cómodo al principio como todo trabajador que es un ambiente como un poco cohibido pero ahí con el tiempo con los días me sentí más libre de opinar de aportar | Emociones positivas | El versionante en la línea (L552) “me siento con un ambiente cómodo”, expreso que las emociones que manifiesta hacia la organización son positivas, para Delgado, , et al., (2016), favorece el desarrollo del trabajador para que afronte las adversidades y reduce el nivel de estrés (p.21) |
| 9: (L559) te da las facilidades de aportación de opiniones te da la facilidad de poder desempeñarte de acuerdo a tu perfil que eres. | valoración de los empleados | el versionante en la línea (L559) “te da las facilidades de aportación de opiniones te da la facilidad de poder desempeñarte”, manifestó que la organización le facilita expresar sus opiniones, así mismo expreso que Rodríguez (2018), es cuando se aprecia el esfuerzo del trabajador, motivándolos intrínsecamente (p.66) |
| 10: (L563) me gustaría tres cosas importantes la planificación que sea un poco este que no hay planificación la parte del orden la gente entra hasta el archivo no que más que todo por los tiempo por los procesos sea una retroalimentación en el área | implementar ideas | el versionante en la línea (L563) “me gustaría tres cosas importantes la planificación”, manifestó que su propósito en la organización es implementar ideas , para Pérez y González (2016), la empresa debe fomentar el compromiso de sus trabajadores permitiéndoles sobresalir e innovar las ideas (p.262) |
| 11: (L571) me motiva que estoy aportando en la parte educativa para alumnos a que la parte educativa es el principal motor a nivel nacional que te permite para que puedas tu lograr tus objetivos del país | Motivación intrínseca | El versionante en la línea (L571) “me motiva que estoy aportando en la parte educativa”, expreso que el tipo de motivación que manifiesta frente a la organización es intrínseca , para Fabien (2016), esa vinculada a la parte interior del individuo se involucra personalmente con sus funciones (p.18) |
| 12: (L578) a partir del trabajo que ellos te inculcan las funciones que puedes aportar día a día | objetivos por la adquisición de aprendizaje | En el relato del versionante en la línea (L578)” a partir del trabajo que ellos te inculcan las funciones que puedes aportar día a día”, se relató que su objetivo es , para Gutiérrez (2016), es la meta personal del individuo adquirir conocimientos extras a los que a tiene (p.253) |
| 13: (L581) he charlas todos los viernes o una vez a la semana charlas de capacitación ya sea de motivación o de trabajo eso le falta | la retroalimentación de manera periódica y frecuente | en el relato del versionante en la línea (L581)” he charlas todos los viernes o una vez a la semana charlas de capacitación”, manifestó que la organización no se enfoca en la retroalimentación de los trabajadores, por ello expreso que le gustaría que brindara una retroalimentación de manera periódica y frecuente, para Escalante (2016), es verificar el avance, resolver dudas y brindar información a los trabajadores para mantener una comunicación positiva, así mismo es una ayuda que brinda la organización de manera |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | frecuente u ocasional (p.46) |
| 14. (L585) uy es una relación excelente el jefe es líder en todo sentido es comprensible cuando se trata de trabajo se trabaja cuando se trata de amenar el clima también es un jefe muy líder, hay mucha empatía confianza te motiva a que haga un buen trabajo. | Empatía emocional | El versionante en la línea (L585) “uy es una relación excelente el jefe es líder en todo sentido”, relata que la empatía que manifiesta es emocional, para Sandoval (2016), es comprender las necesidades emocionales de la otra persona, enfatizando las emociones del otro (p. 17) |
| 15: yo opino que si porque a través de capacitaciones o a partir de (L595) reconocimientos de parte de la entidad hacia los empleados a que un empleado se siente como cuando una entidad lo motiva mediante conocimiento o reconocimiento | reconocimiento moral | el versionante en la línea (L595) “reconocimientos de parte de la entidad hacia los empleados a que un empleado se siente como cuando una entidad lo motiva”, expreso en su verbatim que la organización no le brinda ningún tipo de reconocimiento, así mismo manifestó que le gustaría que le brindaran un reconocimiento moral, para Caldas, Gregorio y Hidalgo (2016), están vinculados con las emociones de los trabajadores fortaleciéndolas y brindándoles confianza (p. 117) |
| 16: yo de un mundo trascendental veo que todos los servidores públicos no sienten mucho ese compromiso por parte del estado porque sabemos que el estado si tú haces un buen trabajo tienes responsabilidades eres responsable si tu aportas todos crecemos o lo veo a partir de esa iniciativa 17. (L611) cada entidad tiene una visión que busca cumplir con los objetivos de la institución pero no se dan cuentas también los objetivos personales de cada persona debe ser a la par los objetivos personales con los de la institución siempre debe haber un balance | balance vida-trabajo | el versionante en la línea (L611) “cada entidad tiene una visión que busca cumplir con los objetivos de la institución pero no se dan cuentas también los objetivos personales de cada persona debe ser a la par”, relata que los objetivos personales de cada persona debe ser a la par los objetivos personales con los de la institución, para Aguado (2018), las personas han aprendido a gestionar su tiempo manteniendo un balance entre vida-trabajo puesto que no dejan de lado sus objetivos personales (p.81) |
| 18: la parte de los compromisos de la atención al usuario los (L622) tiempos records de cada servidor | Escala de clasificación gráfica | El versionante en la línea (L622) “tiempos records de cada servidor”, manifestó en su verbatim que quisiera ser evaluado por el método de Escala de clasificación gráfica, para León (2017), es la medición cuantitativa del desempeño dándose mediante una escala numérica permitiendo comparar el desempeño de los trabajadores (p.243) |
| 19: (L623) es un jefe que te permite que te orienta hacia los resultados que es mejorar la atención a los usuarios a través de tiempo a través proceso a través de valores éticos pero siempre el jefe nos inculca la parte de la ética con la parte del trabajo | Liderazgo transaccional | El versionante en la línea (L623) “es un jefe que te permite que te orienta hacia los resultados que es mejorar la atención”, relata que el tipo de liderazgo que ejerce su jefe es transaccional, para Arenal y Ladrón (2018), este liderazgo se caracteriza por priorizar el dialogo teniendo en cuenta las opiniones del grupo (p.82) |
| 20: (L631) yo creo que si le brinda, sino cada usuario tiene un idea de cada caso diferente el jefe o los servidores brindamos una capacitación de cada caso específico de los que ellos quieren realizar | servicio | el versionante en la línea (L631) “yo creo que si le brinda, sino cada usuario tiene un idea de cada caso diferente”, manifestó que la organización, se está enfocando en brindar un buen servicio, para Silvera , et al., (2016), es lo que ofrece una organización para relacionarse con los clientes (p.94). |
| 21: hay tipos de usuarios complejos, ya sean amables pero en general de la DREC del callao (L641) son personas de la edad mayor que ellos solicitan sus expedienten a veces hay empatía a veces no, cada usuario visualiza o ve al servidor como el tipo de su expediente, todo refleja cómo eres tu si tu reflejas algo positivo ellos van a similar que su experiencia está en buenas manos | interacción | en el relato del versionante en la línea (L641) “son personas de la edad mayor que ellos solicitan sus expedienten a veces hay empatía a veces no”, expreso que su interacción con los usuarios es regular, para Carrasco (2017), es la relación que tiene el trabajador con los clientes estando acorde con sus expectativas al momento de recibir el servicio (p. 145) |

IV. Discusión

Luego de describir para entender el verbatim de los versionantes de forma individual, lo que enriquece aún más el estudio puesto que la información emergente pudieran o no sustentar la constelación experiencial pretendida., tal como se indica:

Versionante 1: Como la frase más resaltante destaca (L82) “Considero que tanto en lo público como en lo privado los mandos superiores solo se fijan en que el empleado tiene que producir y producir más allá de ver o ponerse en el lugar de un empleado” la misma se ubica en la categoría empresa y la subcategoría alineación de expectativas, A los efectos de la interpretación, esta representa ,para Moreno ,Zea y Molina (2017), alinear las expectativas de los trabajadores con los de la organización, es necesario que conozcan cual es la visión para que se pueda obtener los resultados esperados (p.148)

Versionante 2: Como la frase más resaltante destaca (L257) “se tomen el tiempo para realizar una capacitaciones que mínimo que duren una semana a nivel general yo creo que eso sería mejor” la misma se ubica en la categoría cliente y la subcategoría servicio, A los efectos de la interpretación, esta representa, para Curiel (2016), es lo que se le brinda al cliente la cual trata de transmitir una percepción positiva (p. 229).

Versionante 3: Como la frase más resaltante destaca (L346) “considero que la organización no ve la misma forma de ver la vida a que ellos se enfocan más que se realicen los expedientes que se derivan no a la misma manera que lo veo yo de tratar de atender a los usuarios para que se vayan contentos” la misma se ubica en la categoría empresa y la subcategoría alineación de expectativas, A los efectos de la interpretación, esta representa, para Puerta (2016), alinear los objetivos de una empresa con los del grupo de trabajadores es primordial integrarlos para poder estar coordinados hacia una misma meta (p.38).

Versionante 4: Como la frase más resaltante destaca (L490) “mi interacción con los usuarios es depende de cómo ellos me traten yo los trato, como me siento en el área como me sienta yo en ese momento como me sienta como pueda yo venir venga de mi casa aunque no se supone que no se debe interferir la vida laboral con la privada pero no puedo hacer nada porque nadie me ayuda yo tengo que enfrenarlo sola, yo lo mezclo y ya no puedo hacer nada” la misma se ubica en la categoría cliente y la subcategoría interacción, A los efectos de la interpretación, esta representa, para Villaseca (2016) reforzar la relación con los trabajadores ayuda a comprometerlos y hacer que se sientan partícipes de la visión de la empresa (p.116)

Versionante 5: Como la frase más resaltante destaca (L611) “cada entidad tiene una visión que busca cumplir con los objetivos de la institución pero no se dan cuentas también los objetivos personales de cada persona debe ser a la par los objetivos

personales con los de la institución siempre debe haber un balance la misma se ubica en la categoría empresa y la subcategoría alineación de expectativas, A los efectos de la interpretación, esta representa, para Aguado (2018), las personas han aprendido a gestionar su tiempo manteniendo un balance entre vida-trabajo puesto que no dejan de lado sus objetivos personales (p.81)

De una comprensión de interpretación grupal salieron las subcategorías emergentes. Del mismo modo para desvelar el employee experience, desde el arquetipo particular de los empleados a manera de constelación experiencial a partir de la información emergente producto de las categorías grupales que están asociadas con el arquetipo de los empleados, se desveló que:

De la categoría libertad de trabajo, los versionantes relatan que tienen la libertad de desempeñarse en su área, no emergiendo ninguna sub-categoría y manteniéndose la que se había planteado.

La categoría de habilidades, emergieron las sub-categorías según el verbatim de los versionantes las habilidades más relevantes que han adquirido son eficiencia y lealtad.

La categoría de compromiso, emergió la subcategoría de compromiso de continuación, dando como resultado de los versionantes, que su lazo con la organización es más por necesidad.

La categoría de las emociones emergió la subcategoría de emociones positivas dando como resultado del verbatim de los versionantes que este efecto cognitivo ayuda a enfrentar adversidades.

La categoría de motivación, emergió la subcategoría de Motivación extrínseca, los versionantes relatan que los estimulan motivos externos que hacen que se mantengan en la organización.

La categoría de empatía emergió la subcategoría de empatía cognitiva, los versionantes manifiestan que la existe una comprensión por parte de su jefe.

La categoría de propósito, emergió la sub-categoría más relevante según el verbatim de los versionantes busca implementar sus ideas en la organización.

La categoría de objetivos emergió la subcategoría de objetivos por la adquisición de aprendizaje, los trabajadores buscan adquirir más conocimientos siendo su meta a

nivel personal adquirir conocimientos extras a los que ya poseen.

Por último la categoría de alineación de expectativas emergió la subcategoría más relevante, según el verbatim de los versionantes manifestaron que buscan un balance vida-trabajo.

Así mismo para caracterizar las claves para innovar en las interacciones y experiencias de los trabajadores, se dieron a partir de la información emergente producto de las categorías grupales, las cuales son:

De la categoría evaluación de desempeño emergió la subcategoría de evaluación por parte de un supervisor, los versionantes relatan que su desempeño es medido mediante un jefe que supervisa su producción.

La categoría del desarrollo profesional emergió la sub-categoría de desarrollo intelectual, en el relato de los versionantes manifestaron que su formación personal es primordial para ellos puestos que buscan ampliar sus conocimientos.

La categoría de capacitación emergió la subcategoría de capacitación de inducción, los versionantes revelan en su verbatim que la capacitación que le ofrece la organización es básica.

La categoría de cultura organizacional según en el verbatim del versionante los valores que le transmite la organización son la responsabilidad y la puntualidad.

La categoría de valoración de los empleados, según el relato de los versionante manifestó que se sienten valorados en la organización por el interés que tiene su jefe por su aprendizaje.

La categoría de retroalimentación según el relato de los versionantes expresaron que la organización no se enfoca en la retroalimentación de los trabajadores, por ello les gustaría que brindaran una retroalimentación de manera periódica y frecuente.

La categoría de recompensa, los versionantes expresaron en su verbatim que la organización no le brinda ningún tipo de reconocimiento, así mismo manifestaron que les gustaría que le brindaran un reconocimiento moral.

La categoría de experiencia transformacional emergió la subcategoría de escala de clasificación gráfica, los versionantes manifestaron en su verbatim que de esa manera quisieran ser evaluados.

La categoría de liderazgo emergió la subcategoría transaccional, los versionantes expresan que su líder influye en su comportamiento.

La categoría de servicio, según el relato de los versionantes no emergió ninguna sub-categoría.

Por último la categoría de interacción emergió la subcategoría, según el relato de los versionantes no emergió ninguna sub-categoría manteniéndose la que se había planteado.

El propósito de esta investigación fue pretender abrir una puerta al entendimiento de las percepciones del empleado, como esta es esencial para generar una conexión emocional con sus funciones partiendo más allá de un contrato físico, sino consiste en involucrar al empleado con la organización, por ello la investigación tuvo como objetivo develar los arquetipos y las claves de innovación, para comprender los procesos relacionados con la experiencia del empleado y posteriormente interpretar la constelación experiencial emergente como expresión del employee experience.

Así mismo del resultado de la información las cuales sirvieron como puntos de partida para la posterior presentación de la constelación experiencial emergente, producto de la contribución de los (5) versionantes abordados, así mismo con el producto de los hallazgos emergentes, la constelación experiencial la misma se caracteriza de la siguiente manera:

En sintonía con lo planteado para Echegaray (2011), la constelación es una recreación de un mapa que relaciona el problema con los agentes que lo involucran, es decir; es la representación de una constelación (p.62). Con respecto al término experiencial se refiere al conocimiento adquirido mediante la experiencia directa, según Escanero , et al., (2017), es un proceso mediante el cual crea un nuevo conocimiento a través de la experiencia (p. 101).

Así mismo se propone como una descripción de las dos teorías ya planteadas. Por lo cual este concepto se asumirá para lo que corresponde al constructo antes mencionado ya que el mismo involucra un orden sistémico entre empresa, jefe y cliente. Estando constituidas por estos elementos, de tal forma la organización trata de atraer a los empleados potenciales y alinearlos a la visión que tengan, así mismo el jefe moldea el comportamiento del trabajador y como estas se ven reflejadas al momento de interactuar con los clientes.

De tal forma hay categorías emergentes que amplían la información ya propuesta, si bien yo tenía una aproximación, los hallazgos emergentes de las categorías han podido detallar una idea más aproximada a lo que es constelación experiencial siendo así una elaboración propia legítima producto de los verbatim de los versionantes y cuya definición a diferencia de la inicial se constituye de la siguiente manera:

La constelación experiencial se constituye en centrar al empleado como el universo de todo, pues de ellos depende la imagen que transmitan de la organización, así mismo de la organización depende establecer lazos que van más allá de un contrato escrito sino centrarse en crear un contrato psicológico haciendo que los empleados se comprometan con la visión propuesta, así como el jefe modela el comportamiento del empleado enfocándose en sus emociones, aprendizaje y motivándolos. Estos atribuyen a establecer una percepción del cliente positiva pues la interacción del servicio depende de cómo la organización identifique la necesidad real del empleado.

V. Conclusiones

El propósito de este estudio fue explorar las perspectivas de los empleados desde su subjetividad, para dar respuesta a las siguientes interrogantes: ¿Pudiera la organización transferir bienestar a los empleados? ¿Cómo el jefe modela comportamientos ante los empleados? ¿Será que la mejora de la experiencia del empleado impacta de alguna manera la del cliente? De las entrevistas realizadas a los versionantes se evidenció las siguientes respuestas a las interrogantes:

1ro: El empleado que proyecta una baja estima a lo interno de la organización puede desencadenar un déficit en la imagen que se pueda tener de esta por parte de los empleados; teniendo en cuenta que el trabajador es el motor de la organización si no logra integrar al empleado con la visión desencadenaría una imagen deficiente.

2do: Se evidencio que el jefe modela el comportamiento de los empleados, el rol que representa y como se manifieste al grupo de integrantes que dirige, fortalecerá el compromiso de los empleados, se cumplirán los objetivos y se transmitirá los valores de la organización.

3ro: La DREC para que pueda crear una experiencia positiva con los usuarios pero debe cuidar la experiencia del empleado, cuya caracterización generacional los ubica como millennials. Esta generación se preocupa más por pertenecer a una organización que se centre en sus necesidades.

VI. Recomendaciones

Se recomienda que se continúe el estudio para investigaciones futuras, mejorando el diseño de estrategias para re-diseñar e innovar la experiencia del empleado con el propósito de lograr una conexión con sus funciones, que va más allá de un contrato escrito sino lograr uno emocional, en este sentido es importante resaltar que la mayoría de las organizaciones confunde la experiencia con gestión desarrollo de recursos humanos o compromiso de los trabajadores. Si bien está relacionado con esos términos no es sinónimo de ellos, su alcance más amplio en lo que alude a la experiencia del empleado son las percepciones que tienen sobre sus interacciones con la organización, las mismas se constituyen por los procesos o pasos que un empleado participa durante su relación con la organización, siendo cronológico o secuencial.

Dando como evidencia que la organización en la cual se realizó el estudio, presenta varias deficiencias, así como la falta de empatía que presenta la organización hacia las emociones de sus trabajadores e ignorando las necesidades que tienen.

Para el siguiente estudio, se busca ampliar la información ya planteada centrándonos en dos puntos las organización toxicas siendo aquellas que no muestran empatía, ni valoran a los trabajadores, así mismo presentan alto índice de rotación sin enfocarse en la opinión del trabajador. El segundo punto es como los empleados imitan el comportamiento del jefe. Siendo ese esencial al momento de direccionar al empleado con la visión de la organización. El estudio ha ilustrado como las vivencias del empleado impactan en la percepción que puedan tener de la empresa estas se ven reflejadas en sus funciones

Referencias

- Alonso, J. Álvarez, P. Amigo, P., Aparicio, P., Arribas, M. y Badia, F. (2016). *Nuevas perspectivas en la investigación docente de la historia económica*. Santander: Universidad de Cantabria.
- Alonso, M. (2018). *Investigación de Mercados: Manual universitario*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Alles, M. *Diccionario de competencias: La Trilogía - VOL 1 (Nueva Edición): Las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica. 2016
- Aguado, D. (2018). *HR Analytics: Teoría y práctica para una analítica de recursos humanos con impacto*. Madrid: Esic Editorial
- Allueva, A. & Alejandre, J. (2018). *Casos de éxito en aprendizaje ubicuo y social mediado con tecnológicas*. Madrid: Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- Amo, A. (2017). *Motivación de Personal*. Málaga: Editorial Elearning, S.L.
- Arenal, C. & Ladrón, M. (2018). *Gestión de la fuerza de ventas y equipos comerciales. MF1001*. San Millán: Editorial Tutor Formación
- Arrabal, E. (2018). *Motivación*. Málaga: Editorial Elearning, S.L.
- Belvedere, C. (2016). *El discurso del dualismo en la Teoría Social Contemporánea*. Buenos Aires: EDUDEBA.
- Bersin, J. Flynn, J. Mazor, A. & Melian, V. (2017). *Reescribiendo las Reglas para la Era Digital - Tendencias Globales en Capital Humano 2017*. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/deloitte-analytics/Estudios/tendenciascapitalhumano2017/Capitulo%204.pdf>
- Bordas, M. (2016). *Gestión Estratégica Del Clima Laboral*. Madrid: UNED
- Buqueras, I. & Cagigas, J. (2017). *Dejemos de perder el tiempo: Los beneficios de optimizar los horarios*. España: LID Editorial
- Blasco, P. (2018). *Respuestas a la diversidad en la escuela inclusiva. De la teoría a la práctica*. Valencia: Nau Llibres.
- Brigido, A. (2016). *Sociología de la educación: temas y perspectivas fundamentales*. Córdoba: Editorial Brujas

- Cabero, M. (2016). *El bienestar emocional*. Cataluña: Editorial UOC.
- Caldas, E. Gregorio, A. & Hidalgo, L. (2016). *Iniciación a la actividad emprendedora y empresarial 4º ESO (LOMCE) 2016*. Madrid: EDITEX.
- Caldas, M. & Hidalgo, M. (2018). *Formación y orientación laboral*. Madrid: EDITEX.
- Camejo, A. (2018). La emergente ética y responsabilidad social en las relaciones laborales en el siglo XXI. Bogotá: Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano
- Cano, C. & Vargas, C. (2018). *Integración y concentración de empresas agroalimentarias. Estudio jurídico y economía del sector y de la ley 13/2013 de fomento de la integración cooperativa*. Madrid: Editorial Dykinson.
- Canfield, J. & Switzer, J. (2016). *principios del éxito: Cómo llegar de donde está a dónde quiere ir*. Estados Unidos: Harpercollins
- Cañas, T. (2018). *Responsabilidad social corporativa*. Madrid: Editorial Elearning S.L.
- Carrasco, S. (2017). *Servicios de atención comercial*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Carrasco, P. (2018). *Planificación y organización*. Madrid: Editorial Elearning S.L.
- Coa, R. (2018), *Aprendizaje experiencial y el edpuzzle en la solución de problemas contextualizados de sistemas de ecuaciones de matemática básica en estudiantes de una universidad privada 2018-I*. (Tesis de Maestría). Universidad Tecnológica del Perú. Lima, Perú.
- Cook, G. & Geldenhuys, D. (2018). *The experiences of employees participating in organisational corporate social responsibility initiatives*. Revista scielo vol.44 (1), p.1-10. Recuperado de: http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-07632018000100005&lang=es
- Coller, N. (2018). *Una tortuga, una liebre y un mosquito. Psicología para ir tirando*. Valencia: Nau Llibres
- Corredor, A. Álvarez, B., Echeverri, C., Gallo, C. y Restrepo, D. (2016). *PYMES: Gestión y Clima Organizacional*. Barranquilla: Sello Editorial Coruniamericana.
- Curiel, I. (2016). *MF1012_3 - Distribución Capilar*. Madrid: Editorial Elearning S.L.
- Charaoui, W. (2017). *Diario de un autodidacta*. Madrid: Editorial Planeta, S.A.U.

- Charro, P. et al. (2017). *El derecho del trabajo y los colectivos vulnerables. Un estudio desde las dos orillas*. Madrid: Editorial DYKINSON, S.L.
- Charro, P. Espinoza, J. y Silva, A. (2017). *El derecho del trabajo y los colectivos vulnerables. Un estudio desde las dos orillas*. Madrid: Editorial DYKINSON, S.L.
- Chavarría, M. (2017). *Cómo enfocar los cambios que te mueve*. Madrid: ESIC Editorial.
- Chávez, G., Bustos, A. y Infante, J. (2015). *Ética, Sociedad y Profesión*. México: Grupo de Editorial
- Patria, S.A. David, J. (2018). *Hermenéutica Radical*. Estados Unidos: ITESO
- Deeley, J. (2016). *El Aprendizaje-Servicio en educación superior: Teoría, práctica y perspectiva crítica*. Madrid: Narcea Ediciones.
- Delgado, M. García, M., Gómez, M., Gómez, R. y Sánchez, P. (2016). *Bienestar Emocional*. Madrid: Editorial DYKINSON, S.L.
- Deloitte (s.f.). *Las Tendencias Globales de Capital Humano 2019*. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/pe/es/pages/human-capital/articles/Tendencias-globales-capital-humano-2019.html>
- Desiré, J. (2018). *El rol de la hermenéutica de Hans-Georg Gadamer en educación*. Madrid: ACCI ediciones.
- Domínguez, G., Dominguez, A. & Torres, J. (2016). *Didáctica y aplicación de la administración de operaciones contaduría y administración*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Echegaray, G. (2011). *Para comprender las constelaciones organizacionales*. España: Verbo Divino.
- Escalante, J. (2016). *El don excelente y la empresa excelente*. Ecuador: Palibrio.
- Escanero, F. Galindo, F., Guerra, M., Lasala, P. y Soria, M. (2017). *Estudio sobre el aprendizaje a partir de varias experiencias realizadas en facultades de medicina y derecho*. Madrid: Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- Elliot, J. (1990). *La investigación-acción en educación (1ra. ed.)*. Madrid: Morata, S.L.
- Expósito, J. & Checa, E. (2017). *Planificación del producto editorial (1ra. ed.)*. ARGN0109.Malaga: IC Editorial

- Lieury, A. & Fenouillet, F. (2016). *Motivación y éxito escolar*. Buenos Aires: Fondo de cultura económica.
- Fayer, A. & Salinas, J. (2017). *La empresa camaleón: Las 6 claves de su salto evolutivo*. Madrid: LID Editorial.
- Fernández, F. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. UF0346. San Millán: Editorial Tutor Formación.
- Fernández, F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos*. San Millán: Editorial Tutor Formación.
- Fernández, P & Bajac, H. (2018). *Gestión del marketing de servicios*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- García, E. (2015). *UF1822 - Gestión contable, fiscal y laboral en pequeños negocios o microempresas*. Soria: Ediciones Paraninfo, S.A.
- García, F. (2017). *Descubriendo las áreas ciegas de la alta dirección empresarial*. México DF: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Garrido, E. (2015). *UF0346 - Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Madrid: Editorial Elearning S.L.
- Gastalver, C. (2017). *UF2382 - Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. Madrid: Editorial Elearning S.L.
- Gil, A. (2017). *Profesional de las cicatrices del tiempo*. Madrid: Liber Mondejar.
- Gómez, A. (2016). *Comunicación para ejecutivos: y para todos aquellos que hacen cosas*. Madrid: Ediciones Internacionales Universitarias, S. A.
- González, G. & Hernández, T (2011). *Interpretación de la evidencia cualitativa. Más allá del Glater*. Venezuela: Barquisimeto. Ediciones Gema.
- González, S. (2017). *El Curriculum Oficial y sus primeros momentos en huelva durante el siglo XIX*. Madrid: Universidad de Huelva.
- González, P. (2017). *Procesos de gestión de unidades de información y distribución turísticas*. San Millán: Editorial Tutor Formación.
- González, M. & Ladrón de Guevara, M. (2018). *Programación didáctica de acciones formativas para el empleo*. San Millán: Editorial Tutor Formación.

- Gutiérrez, J. (2016). *Enciclopedia de Lingüística Hispánica (Vol. 1)*. London: Routledge.
- Hatum, A. (2018). *El antilíder: Por qué las personas no renuncian a las empresas sino a sus jefes*. Buenos Aires: Penguin Random House Grupo Editorial Argentina
- Hernández, S., Fernández, C. & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ta. ed.). México: McGraw-Hill.
- Houser, G. (2018). *Por qué ser puntual (Why Do We Have to Be on Time?)*. New York: The Rosen Publishing Group, Inc.
- Hurtado, D. Suarez, F., Vengoechea, J., Llanos, C. y Niebles, W. (2017). *Construyendo una cultura emprendedora desde el modelamiento estratégico*. United States; Lulu
- Hussain, S. (2018). *10 habilidades esenciales para un servidor público*. Pakistán: Babelcube Inc.
- Ibáñez, J. (2018). *Actas del VII congreso internacional de filosofía de la educación*. Madrid: Biblioteca Online.
- Jiménez, S. (2017). *Gestión de la fuerza de ventas y equipos de comerciales. COMT0411*. Málaga: IC Editorial.
- Kim, C. & Mauborgne, R. (2017). *Las claves de la estrategia del océano azul*. Barcelona: Harvard Business School Publishing Corporation.
- Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata.
- Lacalle, G. (2016). *El capital humano y las relaciones laborales en la empresa (Operaciones administrativas de recursos humanos)*. Barcelona: S.A. EDITEX
- Lacoste, J. (2018). *Cómo mejorar la relación con los clientes. Canales y tecnologías*. Madrid: Almuzara
- Lagomarsino, R. (2018). *Alinear personas y negocio: 99 respuestas: Soluciones prácticas para que cualquier directivo resuelva las dudas más comunes en la gestión del talentos*. Barcelona: Ediciones de la U
- Lemon, L. (2017). *It's Not Rocket Science: Employees' Lived Experiences And The Essence Of Employee Engagement*. Doctoral Dissertations. Recuperado de:

<http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=8e086e2c-13fb-4c12-a3c4-badfa2498917%40sdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.5E399122&db=edsbas>

- León, A. (2017), *Métodos de compensación basado en competencias (3ra. ed.)*. Barranquilla: Editorial Universidad del Norte.
- Littlewood, H. & Uribe, J. (2018). *Psicología organizacional en Latinoamérica*. México: Editorial el Manual Moderno S.A.
- Lozano, A. (2017). La relación entre el nivel salarial y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de cuñumbuqui 2014. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto.
- Lukkap (19 de marzo del 2019). *Lukkap presenta el Primer Índice de Experiencia de Empleado en España*. Recuperado de: <https://www.lukkap.com/blog/lukkap-presenta-el-primer-indice-de-experiencia-de-empleado-en-espana/>
- María, J. (2018). *¡SOS! Me han hecho jefe: Cómo liderar desde el coaching*. Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces, S.A.
- Martín, A. Cano, J. & Gené, J. (2016). *Compendio de Atención Primaria: Conceptos, organización y práctica clínica en medicina de familia*. Barcelona: GEA Consultoría Editorial, S.L.
- Martín, G. (2015). *(Des) empleo y bienestar en la era digital: Una lectura desde España*. Barcelona: CreateSpace.
- Martinez, M. (2000). *La Investigación cualitativa, etnográfica en educación*. México: Editorial Trillas.
- Martínez, M. (2018). *El Módulo de Relaciones en el Entorno de Trabajo en el curso 2018-19*. Madrid: Puntos Rojos Libros, S.L.
- Maylett, T. Patterson, K. & Wride, M. (2017). *The Employee Experience: How to Attract Talent, Retain Top Performers*. New Jersey: Decision Wise, LLC.
- Miranda, C. (2018). *MF1792_2 Gestión de la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios*. Madrid: Editorial Elearning S.L.

- Morán, A. & Toner, J. (2017). *Psicología del Deporte*. México: Editorial el Manual Moderno S.A.
- Morató, J. (2016). *La comunicación corporativa*. Barcelona: Editorial UOC.
- Moreno, J. (2016). *Transformación digital*. Madrid: Editorial Elearning S.L.
- Moreno, G. Zea, M. & Molina, J. (2017). *¿Yo? Como gerente*. Madrid: Editorial Área de Innovación Desarrollo, S.L.
- Morgan, J. & Goldsmith, M. (2017). *The Employee Experience Advantage : How to Win the War for Talent by Giving Employees the Workspaces They Want, the Tools They Need, and a Culture They Can Celebrate* New jersey: Wiley.
- Moyano, J. (2016). *Pádel sus golpes, entrenamiento y más*. Madrid: Wanceulen Editorial deportiva, S.L.
- Naughton, M. Buckeye, J. & Goodpaster, K. (2016). *Respeto en acción: Cómo aplicar la subsidiariedad en la empresa* .Madrid: SCHEDAS.
- Naumov, S. (2018). *Gestión e innovación total del capital humano*. México: Grupo Editorial Patria, S.A.
- Neipp, M. y Martínez, M. (2016). *Habilidades para el Trabajo con Grupos: Dinámicas y Técnicas para el Manejo de equipos de trabajo*. Alicante: Editorial Universidad Miguel Hernández.
- Otero, J. & Marrodán, M. (2017). *Experiencia líquida: Nuevo lenguaje de la experiencia de cliente*. Murcia: Universidad De Murcia
- Oviedo, A. (2018). *Cómo Iniciar una Empresa Comercializadora: Inicia tu Propio Negocio*. México: Epub
- Padilla, P. (2016), *Gestión del empleo público*. Madrid: Librería Bosch, S.L.
- Padilla, M. Lima, R., Cedeño, M., Baque, E., Ponce, O., Quimis, O. y Delgado, H. (2018). *La utilización del comercio electrónico como forma de interacción en la planificación estratégica empresarial*. México: Área de Innovación y Desarrollo, S. L
- Páramo, B. (2018), *La Investigación en Ciencias Sociales: Técnicas de recolección de la información*. Bogotá: Universidad Piloto de Colombia

- Patlán, J. (2016), *Calidad de vida en el trabajo*. México: Editorial el Manual Moderno S.A.
- Pato, S. (2017). *Manual. Habilidades de dirección de equipos. Especialidades*. Madrid: Editorial CEP S.L.
- Pereda, S. & Berrocal, F. (2018). *Dirección y gestión de recursos humanos por competencias*. Madrid: Editorial Centro de Universitaria Ramón Areces, S.A.
- Pérez, R. & González, J. (2016). *Formación y orientación laboral Edición 2016*: España
- Posada, R. & Muñoz, A. (2017). *Derecho penal del trabajo: Una mirada de doble vía*, Bogotá: Grupo Editorial Ibañez.
- Puerta, A. (2016). *Business Intelligence y las Tecnologías de la Información: (2do ed.)*. Estados Unidos : CreateSpace Independent Publishing Platform
- Prado, A. & Pascual, L. (2018). *Marketing industrial y de servicios*. Madrid: ESIC Editorial.
- Rieckmann, M. (2017). *Educación para los Objetivos de Desarrollo Sostenible: objetivos de aprendizaje*. Paris: UNESCO
- Robledo, J. (2009), *Observación participante: Informantes claves y rol del investigador*. Nure investigación, nº 42 Septiembre-Octubre 09. Recuperado de: <http://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/461/450>
- Rocco, L. (2015), *InvertArte: El arte de dominar tus finanzas e inversiones*. Buenos Aires: EPUB.
- Rodríguez, D. & Martínez, J. (2018). *Exploración de principios y prácticas actuales en la enseñanza y aprendizaje de lenguas*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Rodríguez, E. (2018). *Discapacidad por daño sobrevenido y sus efectos en el ámbito jurídico-laboral*. Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramos Areces, S.A.
- Romero, G. (2018). *Dirección y recursos humanos en restauración*. Málaga: IC Editorial.
- Romero, M. Romero, L. & Cuadrado, L. (2017). *Decisión multicriterio discreta*. Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces, S.A.

- Rovio, A. (2018). *Experiences of practice-based learning in phenomenographic perspective*. Gothenburg Research Institute. University of Gothenburg, 30(1) pp 48-64. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/1995257509/34AE5A947CB447ABPQ/1?accountid=37408>
- Rowland, R. (2016), *¿quién se ha comido mi queso? la aventura continúa: 2ª parte*, Madrid: Ediciones I
- Sabogal, E. (2016). *Cartilla laboral 2016*. Bogota: Ecoe Ediciones Ltda.
- Sandoval, C. (2016). *De Jefe a Líder: Hacer que las cosas pasen*. Madrid: Editorial Aguilar
- Sáez, J. (2017). *Investigación Educativa. Fundamentos Teóricos, Procesos y Elementos Prácticos*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia
- Sánchez, R. (2016). *Gestión y psicología en empresas y organizaciones*. Madrid: ESIC Editorial.
- Sánchez, M. (2018). *Aprendizaje experiencial y cultura organizacional desde la visión de estudiantes del X ciclo de Enfermería de la Universidad Nacional del Callao*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Serafin, G. (2018), *Employee Experience y su Influencia en el Desempeño Laboral en una Empresa Metalmecánica del Distrito de Comas, 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Serrano, I. (2018). *Respirando alegría: Respiración Transformacional Integradora, una técnica eficaz para convertir las emociones negativas en positivas*. Madrid: La esfera de los libros, S.L.
- Serrat, M. (2017). *Liderando el ¿bienestar? Laboral: Orden o caos*. Barcelona: Librería Bosch, S.L:
- Silva, A. (2016). *La educación a distancia en la UNAM: Una semblanza desde el Suayed Psicología*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

- Silva, J. (2018) *La gestión y el desarrollo organizacional: marco para mejorar el desempeño del capital humano*. Alicante: Editorial Área de innovación y desarrollo, S.L.
- Silvera, A. Muñoz G., Sánchez, L., Bustamante, L., González, E. y Cuellar, O. (2016). *Gerencia y administración*. Barranquilla: Editorial coruniamericana.
- Soto, M. & Montaña, P. (2014). *El método cuadro de valores: método para enseñar a tus hijos a tomar decisiones*. EE.UU: Palibrio LLC
- Toro, J. & Yepes, M. (2018). *El cerebro del siglo XXI*. Bogotá: Editorial el Manual Moderno, S.A.
- Tulgan, B. (2016), *No todo el mundo merece un trofeo: Cómo liderar millennials de manera efectiva*. Recuperado de: México: Grupo Editorial Patria.
- Urcola, J. & Urcola, N. (2017). *Dirección Participativa: Cómo potenciar la participación de los trabajadores un reto para todos*. Madrid: ESIC Editorial.
- Vázquez, S. (2016). *La felicidad en el trabajo y en la vida: La positividad como inspiración laboral y personal*. Madrid: Lid Editorial
- Villanueva, R. (2018). *Comunicación y Atención al Cliente en Hostelería y Turismo*. Málaga: IC Editorial.
- Villaseca, D. (2016). *Digitaliza tu negocio*. Madrid: ESIC editorial
- Villegas, E. (2016). *El malestar en la empresa: Un síntoma del sujeto contemporáneo*. Bogotá: San Pablo.
- Wilde, O. (octubre 2016). *Experiencia del empleado*. *Fundación factor humano*, 8. Recuperado de: https://factorhuma.org/attachments/article/12599/exp_empleado_cast.pdf

Anexos

Anexo 1: Matriz de Categorización

| Problema General | Objetivo General | Categorías | Subcategorías | Instrumentos |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| ¿Tendrá algún tipo de conocimiento la organización acerca de las necesidades reales de los empleados? | Identificar la realidad particular de lo que ocurre dentro de la organización desde la percepción de los empleados. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Autonomía ▪ Crecimiento | <ul style="list-style-type: none"> • Libertad de trabajo • Habilidades • Compromiso | Guía de observación |
| | Objetivos Específicos | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluación de desempeño ▪ Desarrollo profesional ▪ Capacitación | |
| | Desvelar el employee experience, desde el arquetipo particular de los empleados a manera de constelación experiencial. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conexión ▪ Significa | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cultura organizacional ▪ Emociones ▪ Valoración de los empleados | Guía de entrevista |
| | Caracterizar las claves para innovar en las interacciones y experiencias de los empleados. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Impacto | <ul style="list-style-type: none"> • Propósito • Motivación • Objetivos | Guion semi estructurado |
| | Comprender los procesos relacionados con la experiencia de los empleados. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Empresa | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Retroalimentación ▪ Empatía ▪ Recompensas | |
| | Interpretar la constelación experiencial emergente como expresión del employee | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe ▪ Cliente | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alineación de expectativas ▪ Experiencia transformacional ▪ Liderazgo ▪ Servicio ▪ Interacción | |

Anexo 2: Matriz de Validación del Instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EMPLOYEE EXPERIENCE

| N° | DIMENSIONES / items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | AUTONOMÍA <i>La Libertad de Trabajo</i> | | | | | | | |
| 1 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Qué puedes decir con respecto a la autonomía que te ofrece la organización? | | | | | | | |
| | <i>Habilidades</i> | | | | | | | |
| 2 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Qué habilidades has desarrollado en tu área? | | | | | | | |
| | <i>Compromiso</i> | | | | | | | |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coméntame ¿Qué te alentaría a dar un esfuerzo adicional por la organización? | | | | | | | |
| | CRECIMIENTO | | | | | | | |
| | <i>Evaluación de Desempeño</i> | | | | | | | |
| 4 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿De qué manera se evalúa el desempeño de los empleados en la organización? | | | | | | | |
| | <i>Desarrollo Profesional</i> | | | | | | | |
| 5 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Qué ofrece la organización para el crecimiento profesional de sus empleados? | | | | | | | |
| | <i>Capacitación</i> | | | | | | | |
| 6 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Qué puedes expresar con respecto a los cursos que te brinda la organización? | | | | | | | |
| | CONEXIÓN | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | <u>Cultura Organizacional</u> | | | | | | | | |
| 7 | <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué valores le transmite la organización? | | | | | | | | |
| | <u>Emociones</u> | | | | | | | | |
| 8 | <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué puedes decir a nivel personal con respecto a la función que desempeñas? | | | | | | | | |
| | <u>Valoración de los Empleados</u> | | | | | | | | |
| 9 | <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué hace la organización para que los empleados se sientan valorados? | | | | | | | | |
| | SIGNIFICADO | | | | | | | | |
| | <u>Propósito</u> | | | | | | | | |
| 10 | <ul style="list-style-type: none"> Cuéntame ¿Qué te gustaría lograr dentro de la organización? | | | | | | | | |
| | <u>Motivación</u> | | | | | | | | |
| 11 | <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué te motiva a trabajar en la organización? | | | | | | | | |
| | <u>Objetivos</u> | | | | | | | | |
| 12 | <ul style="list-style-type: none"> ¿De que manera la organización te ayuda a alcanzar tus objetivos personales? | | | | | | | | |
| | IMPACTO | | | | | | | | |
| | <u>Retroalimentación</u> | | | | | | | | |
| 13 | <ul style="list-style-type: none"> Coméntame ¿Qué te gustaría que la organización brindara para resolver dudas o problemas? | | | | | | | | |
| | <u>Empatía</u> | | | | | | | | |
| 14 | <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué puedes decir con respecto a la relación entre jefe y empleado? | | | | | | | | |
| | <u>Recompensas</u> | | | | | | | | |
| 15 | <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué puedes referir sobre el comportamiento de la organización ante los empleados que realizan una buena labor? | | | | | | | | |

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. JUAN CAMPOS HUAMAN

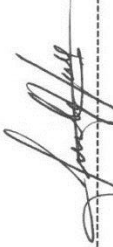
DNI N°: 08696560

Especialidad del validador: *Gestión y Finanzas*

FECHA: 29-11-19

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

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CONSTELACIÓN EXPERIENCIAL

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | EMPRESA <i>Alineación de expectativas</i> | | | | | | | |
| 16 | <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué puedes decirme acerca de tu forma ver la vida dentro de la organización? | | | | | | | |
| 17 | <ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo crees que la organización entiende la vida laboral de sus empleados? | | | | | | | |
| | <i>Experiencia Transformacional</i> | | | | | | | |
| 18 | <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué quisieras que se considerara en la evaluación de desempeño de los trabajadores? | | | | | | | |
| | JEFE | | | | | | | |
| | <i>Liderazgo</i> | | | | | | | |
| 19 | <ul style="list-style-type: none"> si pudieras considerar a tu jefe como un líder ¿De qué manera pudieras describirlo? | | | | | | | |
| | CLIENTE | | | | | | | |
| | <i>Servicio</i> | | | | | | | |
| 20 | <ul style="list-style-type: none"> ¿brinda la organización algún aporte para la prestación de un servicio de calidad? | | | | | | | |
| | <i>Interacción</i> | | | | | | | |
| 21 | <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué puedes referir sobre tu interacción con los usuarios? | | | | | | | |

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. JUAN CAMPOS HUAMAN

DNI N° 08676160

Especialidad del validador: *Gestión y Finanzas*

FECHA: *29-11-19*

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

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EMPLOYEE EXPERIENCE

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | AUTONOMIA <i>La Libertad de Trabajo</i> | | | | | | | |
| 1 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Qué puedes decir con respecto a la autonomía que te ofrece la organización? | X | | X | | X | | |
| | <i>Habilidades</i> | | | | | | | |
| 2 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Qué habilidades has desarrollado en tu área? | X | | X | | X | | |
| | <i>Compromiso</i> | | | | | | | |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coméntame ¿Qué te alentaría a dar un esfuerzo adicional por la organización? | X | | X | | X | | |
| | CRECIMIENTO | | | | | | | |
| | <i>Evaluación de Desempeño</i> | | | | | | | |
| 4 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿De qué manera se evalúa el desempeño de los empleados en la organización? | X | | X | | X | | |
| | <i>Desarrollo Profesional</i> | | | | | | | |
| 5 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Qué ofrece la organización para el crecimiento profesional de sus empleados? | X | | X | | X | | |
| | <i>Capacitación</i> | | | | | | | |
| 6 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Qué puedes expresar con respecto a los cursos que te brinda la organización? | X | | X | | X | | |
| | CONEXIÓN | | | | | | | |



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CONSTELACIÓN EXPERIENCIAL

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | EMPRESA | | | | | | | |
| | <i>Alineación de expectativas</i> | | | | | | | |
| 16 | ▪ ¿Qué puedes decirme acerca de tu forma ver la vida? | X | | X | | X | | |
| 17 | ▪ ¿Cómo crees que la organización entiende la vida laboral de sus empleados? | X | | X | | X | | |
| | <i>Experiencia Transformacional</i> | | | | | | | |
| 18 | ▪ ¿Qué quisieras que se considerara en la evaluación de desempeño de los trabajadores? | X | | X | | X | | |
| | JEFE | | | | | | | |
| | <i>Liderazgo</i> | | | | | | | |
| 19 | ▪ si pudieras considerar a tu jefe como un líder ¿De qué manera pudieras describirlo? | X | | X | | X | | |
| | CLIENTE | | | | | | | |
| | <i>Servicio</i> | | | | | | | |
| 20 | ▪ ¿brinda la organización algún aporte para la prestación de un servicio de calidad? | X | | X | | X | | |
| | <i>Interacción</i> | | | | | | | |
| 21 | ▪ ¿Qué puedes referir sobre tu interacción con los usuarios? | X | | X | | X | | |

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. BARRUTIA BARRETO, ISRAEL DNI N° 10614088

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Dr. BARRUTIA BARRETO, ISRAEL

DNI N°: 10614088

Especialidad del validador: *Dr. en Administración*

FECHA: 23/11/2019

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

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

Dr. Israel Barutia Barret
Catedrático Investigador
CAL # 023182

Firma del Experto Informante.
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EMPLOYEE EXPERIENCE

| N° | DEFINICIONES / Ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Cantidad | | Sugerencias |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| AUTONOMIA | | | | | | | | |
| <i>La Libertad de Trabajo</i> | | | | | | | | |
| 1 | • ¿Que puedes decir con respecto a la autonomía que te ofrece la organización? | | | | | | | |
| <i>Habilidades</i> | | | | | | | | |
| 2 | • ¿Que habilidades has desarrollado en tu área? | | | | | | | |
| <i>Compromiso</i> | | | | | | | | |
| 3 | • Coméntame ¿Qué te alienta a dar un esfuerzo adicional por la organización? | | | | | | | |
| CRECIMIENTO | | | | | | | | |
| <i>Evaluación de Desempeño</i> | | | | | | | | |
| 4 | • ¿De qué manera se evalúa el desempeño de los empleados en la organización? | | | | | | | |
| <i>Desarrollo Profesional</i> | | | | | | | | |
| 5 | • ¿Qué ofrece la organización para el crecimiento profesional de sus empleados? | | | | | | | |
| <i>Capacitación</i> | | | | | | | | |
| 6 | • ¿Qué puedes expresar con respecto a los cursos que te brinda la organización? | | | | | | | |
| CONEXIÓN | | | | | | | | |

Opinión de aptitud: Aprobada Aprobada después de correje No aplicable
Apellidos y nombres del juez validador: Mg. RAFAEL LOPEZ LANGAURIO

DMN° 07233208

Especialidad del validador: FECHA:

Observación: El juez competente el contenido de los datos formulados.
Observación: El juez de aptitud para representar al componente a
diferencia específica del constructo.
Observación: Se evidencia un déficit en el contenido del tema en
temas, ensayo y ensayo.
Nota: La observación se debe a la falta de claridad en los temas planteados
con referencia a los temas de observación.


Firma del Exponente Informante
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CONSTELACIÓN EXPERIENCIAL

| N° | EMPRESA Atribución de especialistas | DIMENSIONES / Ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 16 | • ¿Qué puedes decirme acerca de tu forma ver la vida dentro de la organización? | | | | | | | | |
| 17 | • ¿Cómo crees que la organización entienda la vida laboral de sus empleados? | | | | | | | | |
| | | <u>Experiencia Transformacional</u> | | | | | | | |
| 18 | • ¿Que cosas que se considerara en la evaluación de desempeño de los trabajadores? | | | | | | | | |
| | | <u>JEFE</u> | | | | | | | |
| | | <u>Liderazgo</u> | | | | | | | |
| 19 | • si pudieras considerar a tu jefe como un líder ¿De qué manera pudieras describirlo? | | | | | | | | |
| | | <u>CLIENTE</u> | | | | | | | |
| | | <u>Servicio</u> | | | | | | | |
| 20 | • ¿Brinda la organización algún aporte para la prestación de un servicio de calidad? | | | | | | | | |
| | | <u>Integración</u> | | | | | | | |
| 21 | • ¿Qué puedes referir sobre tu interacción con los usuarios? | | | | | | | | |

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. RAFAEL LÓPEZ LANDAJURO

DNI N°: 08773228

Especialidad del validador:

FECHA:

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

Nota: Subrayar, en caso suficiente cuando los ítems planteados son subjetivos para medir la frecuencia.



Firma del Experto Informante.
Especialidad

GUÍA DE ENTREVISTA

1. ¿Qué puedes decir con respecto a la autonomía que te ofrece la organización?
2. ¿Qué habilidades has desarrollado en tu área?
3. Coméntame ¿Qué te alentaría a dar un esfuerzo por la organización?
4. ¿De qué manera se evalúa el desempeño de los empleados en la organización?
5. ¿Qué ofrece la organización para el crecimiento profesional de sus empleados?
6. ¿Qué puedes expresar con respecto a los cursos que te brinda la organización?
7. ¿Qué valores le trasmite la organización?
8. ¿Qué puedes decir personal con respecto a la función que desempeñas?
9. ¿Qué hace la organización para que los empleados se sientan valorados?
10. Cuéntame ¿Qué te gustaría lograr dentro de la organización?
11. ¿Qué te motiva a trabajar en la organización?
12. ¿De qué manera la organización le ayuda a alcanzar tus objetivos personales?
13. Coméntame ¿Qué te gustaría que la organización brindara para resolver dudas o problemas?
14. ¿Qué puedes decir con respecto a la relación entre jefe y empleado?
15. ¿Qué puedes referir sobre el comportamiento de la organización ante los empleados que realizan una buena labor?
16. ¿Qué puedes decirme acerca de tu forma ver la vida dentro de la organización?
17. ¿Cómo crees que la organización entienden la vida laboral de sus empleados?
18. ¿Qué quisieras que considerara en la evaluación de desempeño de los trabajadores?
19. Si pudieras consideras a tu jefe como un líder ¿de qué manera pudieras describirlo?
20. ¿Brinda la organización algún aporte para la prestación de un servicio de calidad?
21. ¿Qué puedes referir sobre tu interacción con los usuarios?

Anexo 4: Matriz de unidad de interpretación

| Categorías | Dimensión | Sub categorías | Indicadores |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Employee Experience | Son las percepciones y expectativas que tienen los empleados frente a la organización siendo esencial al momento de incorporarse o postular a un trabajo, así mismo los elementos que consideran importantes son: autonomía, crecimiento, conexión, impactó y significado. Cuando se brinda estos elementos los empleados tienen una experiencia positiva e incluso se involucran más con la organización. Maylett, Patterson y Wride (2017, p. 162). | Autonomía | Libertad Habilidad Compromiso |
| | | Crecimiento | Evaluación de Desempeño Desarrollo profesional Capacitación |
| | | Conexión | Cultura organizacional Emociones Valoración de los empleados |
| | | Significado | Propósito Emociones Valoración de los empleados |
| | | Impacto | Retroalimentación Empatía Recompensa |
| Constelación Experiencial | En sintonía con lo planteado para Echegaray (2011), la constelación es una recreación de un mapa que relaciona el problema con los agentes que lo involucran, es decir; es la representación de una constelación (p.62). Con respecto al término experiencial se refiere al conocimiento adquirido mediante la experiencia directa, según Escanero. , et al., (2017), es un proceso mediante el cual crea un nuevo conocimiento a través de la experiencia (p. 101). Así mismo se propone como una descripción de las dos teorías ya planteadas. Por lo cual este concepto se asumirá para lo que corresponde al constructo antes mencionado ya que el mismo involucra un orden sistémico entre empresa, jefe y cliente. Estando constituidas por estos elementos, de tal forma la organización trata de atraer a los empleados potenciales y alinearlos a la visión que tengan, así mismo el jefe moldea el comportamiento del trabajador y como estas se ven reflejadas al momento de interactuar con los clientes. | Empresa | Alineación de Expectativas Experiencia Transformacional |
| | | Jefe | Liderazgo |
| | | Cliente | Servicio Interacción |

Anexo 5: Matriz de desgravación de entrevistas

| N° | Preguntas | Entrevistado 1: empleado de constancia de pagos |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 1. ¿Qué puedes decir con respecto a la autonomía que te ofrece la organización? | Cada uno ya sabemos cómo hacer nuestras funciones y de acuerdo a ese orden lo tratamos de realizar pero no, todos somos libres, si medan la libertad necesaria. |
| 2 | 2. ¿Qué habilidades has desarrollado en tu área? | Ser Más eficiente con los trabajos que hago, a que ese trabajo requiere ser puntual más serios para elaborar los expedientes |
| 3 | 3. Coméntame ¿Qué te alentaría a dar un esfuerzo por la organización? | Me alienta sobre todo aprender más allá de lo que pueda percibir económicamente es aprender cada día porque eso también me va a ayudar mucho |
| 4 | 4. ¿De qué manera se evalúa el desempeño de los empleados en la organización? | por ejemplo, a nosotros nos han hecho un tipo de encuesta virtual hace unos meses para evaluarnos también creo yo los informes que van las cuales detallan cuanto tiempo nos demoramos |
| 5 | 5.¿Qué ofrece la organización para el crecimiento profesional de sus empleados? | capacitaciones también cursos virtuales ehh los cuales puedan ser para formación para alguno si nosotros, si hay porque por ejemplo de mi línea de carrera hace poco me entere que había un convenio con la san marcos en la cual podías elegir alguno pero siempre relacionado con sector publico |
| 6 | 6. ¿Qué puedes expresar con respecto a los cursos que te brinda la organización? | si yo considero que si son importantes no, de cada curso que se ha llevado puede servir de algo |
| 7 | 7. ¿Qué valores le trasmite la organización? | la responsabilidad, el respeto ya que nos orientamos a los docentes , la verdad le agregaría el valor de la empatía porque muchos de los que laboran aquí no son empáticos con los docentes no tienen esa forma de trato |
| 8 | 8. ¿Qué puedes decir personal con respecto a la función que desempeñas? | bueno me siento bien cómoda con lo que hago, a no de mala gana siempre trato ver el lado positivo de lo que hago |
| 9 | 9. ¿Qué hace la organización para que los empleados se sientan valorados? | considero que a veces se le da el reconocimiento a cada docente por su grado desempeño que pueda tener, bueno con que reconozcan mi trabajo me haría sentir bien para muchos también |
| 10 | 10. Cuéntame ¿Qué te gustaría lograr dentro de la organización? | seguir aprendiendo tratar de ascender seguir aprendiendo ir más que nada a mi línea de carrera a lo que estoy estudiando |
| 11 | 11. ¿Qué te motiva a trabajar en la organización? | la verdad que aprender más que todo porque también porque el trabajo me ayuda a mis estudios y poder ayudar en mi casa |
| 12 | 12. ¿De qué manera la organización le ayuda a alcanzar tus objetivos personales? | creo que, ofreciéndome en general los cursos virtuales, en parte si pero mis objetivos personales es por otro lado pero ahora si |
| 13 | 13. Coméntame ¿Qué te gustaría que la organización brindara para resolver dudas o problemas? | me gustaría que hubiera reuniones en las cuales todos podamos compartir nuestro punto de vista o las dudas que tengamos en las cuales ahí puedan ser resueltas |
| 14 | 14.¿Qué puedes decir con respecto a la relación entre jefe y empleado? | bueno considero que la relación entre jefe y empleado es empática en realidad desde el primer día nuestro jefe siempre ha tratado que nos sintamos cómodos que nos integremos todos no y trabajemos juntos |
| 15 | 15.¿Qué puedes referir sobre el comportamiento de la organización ante los empleados que realizan una buena labor? | no la verdad no , me gustaría que haya un reconocimiento más allá de lo económico, algo así moral como el día de la formación yo creo que un aplauso para que todos vean |
| 16 | 16.¿Qué puedes decirme acerca de tu forma ver la vida dentro de la organización? | la vida la veo de manera en la cual se da lecciones y cada día se aprende algo nuevo, |
| 17 | 17.¿Cómo crees que la organización entienden la vida laboral de sus empleados? | por ejemplo considero que tanto en lo público como en lo privado los mandos superiores solo se fijan en que el empleado tiene que producir y producir más allá de ver o ponerse en el lugar de un empleado |
| 18 | 18.¿Qué quisieras que considerara en la evaluación de desempeño de los trabajadores? | mediante encuestas si claro, sobre mi trabajo mi desempeño |

| | | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 19 | 19. Si pudieras consideras a tu jefe como un líder ¿de qué manera pudieras describirlo? | en parte considero que es un líder porque ya que él es quien nos guía quien nos dirige tanto en las funciones que debemos desempeñar como también nos da ánimos para seguir en el trabajo |
| 20 | 20.¿Brinda la organización algún aporte para la prestación de un servicio de calidad? | no, nos dicen nada todo es criterio propio a veces como en la formación nos dan consejos de tratar bien a los usuarios, me gustaría que me brindaran talleres la verdad muchos de aquí no tienen vocación de servicio, yo considero deberían aportar para mejorar la calidad de servicio |
| 21 | 21.¿Qué puedes referir sobre tu interacción con los usuarios? | bueno yo siempre trato de atenderlos bien de la mejor manera aunque la verdad algunos tienen un carácter un poquito especial pero siempre trato de ver el lado bueno de las cosas por ejemplo si uno de ellos alza la voz no ponerme a su nivel sino apaciguar las cosas |

| N° | Preguntas | Entrevistado 2: empleado de constancia de pagos |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 1. ¿Qué puedes decir con respecto a la autonomía que te ofrece la organización? | yo pienso que si la DREC te ofrece libertad de expresión en lo que es toma de decisiones en lo que puedes optar en caso de nosotros que hacemos las constancias con paginamos de acuerdo a nuestro criterio en base a lo que tenemos en conocimiento |
| 2 | 2. ¿Qué habilidades has desarrollado en tu área? | responsabilidad respecto hacia mis compañeros , compromiso y lealtad |
| 3 | 3. Coméntame ¿Qué te alentaría a dar un esfuerzo por la organización? | el pago aparte del pago las capacitaciones y algunos incentivos no sé cómo bonos extras o reconocimiento a los mejores trabajadores de la oficina |
| 4 | 4. ¿De qué manera se evalúa el desempeño de los empleados en la organización? | yo creo al momento que recibimos las constancias en ese caso de la oficina he cuando producimos mensualmente en base a su producción |
| 5 | 5. ¿Qué ofrece la organización para el crecimiento profesional de sus empleados? | Actualmente nada, algunos cursos pero con respecto a lo que es sector en educación y áreas administrativas pero con respecto a mi carrera que en este caso yo soy ingeniero industrial yo creo que no |
| 6 | 6. ¿Qué puedes expresar con respecto a los cursos que te brinda la organización? | son limitados yo creo que deberían ampliar mas no solo en áreas administrativas sino mas |
| 7 | 7. ¿Qué valores le trasmite la organización? | respeto y responsabilidad, yo creo que deberían ser todas las áreas tener un poco más de paciencia y empatía hacia los usuarios en si bien vienen de forma prepotentes yo creo que brindarles una educación de calidad sería lo mejor no, hablando de servicio de calidades hacer todo lo mejor posible para que el usuario se vaya contento con nuestro servicio |
| 8 | 8. ¿Qué puedes decir personal con respecto a la función que desempeñas? | del ámbito emocional yo me siento cómodo en la oficina ya que somos bien unidos y bueno sinceramente nos ayudamos uno al otro al nivel profesional creo que no eso cómodo porque no es netamente mi carrera es algo simple que pueda hacerlo una persona normal que no tenga tanto conocimiento |
| 9 | 9. ¿Qué hace la organización para que los empleados se sientan valorados? | yo creo que mi jefe es un excelente jefe creo que tiene un buen trato a parte se complementa también con nosotros recibimos también una retroalimentación él nos enseña algo y también nosotros aprendemos de eso y a la vez nosotros nos servimos y damos opiniones recibimos y damos recibimos información es un feedback |
| 10 | 10. Cuéntame ¿Qué te gustaría lograr dentro de la organización? | bueno yo creo que deberían escuchar nuestros aportes nuestras opiniones respecto a la mejoría de acuerdo a la perspectiva como tenemos de jóvenes con respecto a ciertas tecnologías , yo a mejorar la atención modificando algunas cosas o creo que esas cosas los deberían escuchar |
| 11 | 11. ¿Qué te motiva a trabajar en la organización? | en mi oficina más que todo he por cómo somos todos somos personas transparentes no, evitamos las peleas rencillas entre nosotros eso más que todo es lo que más me motiva a trabajar |
| 12 | 12. ¿De qué manera la organización le ayuda a alcanzar tus objetivos personales? | yo creo que la oficina el apoyo que nos da el jefe no, motivarnos la motivación impulso preocuparse por nosotros como va todo enseñarnos todo eso nos motiva a seguir trabajando |
| 13 | 13. Coméntame ¿Qué te gustaría que la organización brindara para resolver dudas o problemas? | claro yo creo que más que todo debería haber reuniones con respecto a los estados mensuales de cada oficinas cuales son las metas a las que hemos llegado muy aparte de que nos deben cursos para la mejoría de nosotros dentro de la oficina |
| 14 | 14. ¿Qué puedes decir con respecto a la relación entre jefe y empleado? | es buena yo creo que es demasiado buena yo creo que el señor encargado se preocupa por nosotros nos aconseja nos da información cuando nosotros le preguntamos si es buen jefe |
| 15 | 15. ¿Qué puedes referir sobre el comportamiento de la organización ante los empleados que realizan una buena labor? | con incentivos no se vales de descuentos bonificaciones pago reconcomiendo o alguna forma para motivar a un trabajador |
| 16 | 16. ¿Qué puedes decirme acerca de tu forma ver la vida dentro de la organización? | me falta cosas por aprender o aun siento que estoy aprendiendo muchas cosas encaminándome bueno o ahora tengo dejar de pensar en el presente proyectarme en el futuro que quiero hacer un plan de vida de cómo me veo acá a 10 años. |
| 17 | 17. ¿Cómo crees que la organización entienden la vida laboral de sus empleados? | yo creo que si me entienden con todo aparte con todas mis facciones me deja ser más libre como persona ser un poco as sociables por decirlo así |

| | | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18 | 18. ¿Qué quisieras que considerara en la evaluación de desempeño de los trabajadores? | siento que con la evaluación deberían ser un poco más estrictos con respecto a la evaluación deberían evaluar semanalmente hacerle un seguimiento de trabajo como que cosas han ido avanzado que cosas quedan pendiente si tiene alguna duda respecto a ello no, las constancia en caso de nosotros que tenemos en una fecha determinada darle un seguimiento para que puedan acabarlo en un tiempo determinado |
| 19 | 19. Si pudieras consideras a tu jefe como un líder ¿de qué manera pudieras describirlo? | simplemente un buen jefe, sinceramente es una persona muy amable muy paciente incluso es demasiado a todos los trabajadores nos tiene mucha paciencia es muy considerado nos respeta nos trata como si fuéramos prácticamente sus hijos y eso es bueno porque es una relación muy bonita entre el jefe y el trabajador porque existe más confianza también al tener más confianza ya no vas a tener miedo en pedir una recomendación sobre algunos temas yo creo que eso sea muy bien y eso deberían hacer todos los jefes a nivel general en toda la organización |
| 20 | 20. ¿Brinda la organización algún aporte para la prestación de un servicio de calidad? | no, al principio cuando... te soy sincero uno entra solo te dicen eso se hace así y ya como se tomen el tiempo para realizar una capacitaciones que mínimo que duren una semana a nivel general yo creo que eso sería mejor |
| 21 | 21. ¿Qué puedes referir sobre tu interacción con los usuarios? | yo creo que es regular pues si hay usuarios que vienen con cierto humor siento que personalmente a usuarios que vienen amargos trato de hacerlos sentir bien en la oficina |

| N° | Preguntas | Entrevistado 3: empleado de constancia de pagos |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 1. ¿Qué puedes decir con respecto a la autonomía que te ofrece la organización? | Con respecto a la autonomía considero que la organización donde estoy laborando donde es en la DREC eh si realizo en el caso de mis expedientes de la manera que mejor me parezca gracias a lo aprendido durante todo el tiempo que estoy aquí laborando |
| 2 | 2. ¿Qué habilidades has desarrollado en tu área? | la habilidad de socializar ya que atiendo al público usuarios y gracias a la atención la cual realizo todos los días he desarrollado socializar con los demás |
| 3 | 3. Coméntame ¿Qué te alentaría a dar un esfuerzo por la organización? | me alentaría de manera profesional que veo los expedientes judiciales y gracias a eso me alienta a que de repente puedo seguir otra carrera quizás abogacía |
| 4 | 4. ¿De qué manera se evalúa el desempeño de los empleados en la organización? | no evalúan |
| 5 | 5. ¿Qué ofrece la organización para el crecimiento profesional de sus empleados? | eh ofrece capacitaciones cada aproximadamente 6 meses diversos cursos, en los cuales te puedes escribir ya sea en uno o dos hasta 5 cursos |
| 6 | 6. ¿Qué puedes expresar con respecto a los cursos que te brinda la organización? | considero que son cursos bastante dinámicos e interesante aunque más se basan en lo que es a nivel escolar pero tratamos de ver la manera de que sea al momento de atender a los usuarios, si considero que me sirven, pero me gustaría que se enfoquen en lo que hace cada área como se desarrolla en su ámbito y que eso añadan |
| 7 | 7. ¿Qué valores le trasmite la organización? | la responsabilidad, la puntualidad y la eficiencia, considero que le falta empatía de parte de los superiores hacia las demás considero que si es deficiente porque más se basan en los jefes que en el personal |
| 8 | 8. ¿Qué puedes decir personal con respecto a la función que desempeñas? | si bien es cierto la función que desempeño no tiene nada que ver con mi carrera pero considero que es un plus en la cual me ayuda a seguir aprendiendo |
| 9 | 9. ¿Qué hace la organización para que los empleados se sientan valorados? | eh cumple con las remuneraciones mensuales, que estén pendiente del personal emocionalmente que cumplan con los pagos que deben de realizar |
| 10 | 10. Cuéntame ¿Qué te gustaría lograr dentro de la organización? | me gustaría implementar el tema de la mejor atención al público y cumplir con las necesidades |
| 11 | 11. ¿Qué te motiva a trabajar en la organización? | me motiva el tema que me gusta lo que hago me gusta mi trabajo |
| 12 | 12. ¿De qué manera la organización le ayuda a alcanzar tus objetivos personales? | los horarios son flexibles dentro de la DREC las cuales me permiten estudiar algunos cursos, también hay aprendizaje adicional ya que están las capacitaciones. |
| 13 | 13. Coméntame ¿Qué te gustaría que la organización brindara para resolver dudas o problemas? | me gustaría donde haya un área en la cual estén capacitados con el tema de cada oficina y así cuando suceda algún tipo de problema vayamos para que nos oriente |
| 14 | 14. ¿Qué puedes decir con respecto a la relación entre jefe y empleado? | considero que en mi caso la relación con el jefe es muy buena cordial y es una persona muy consciente y sabe su trabajo |
| 15 | 15. ¿Qué puedes referir sobre el comportamiento de la organización ante los empleados que realizan una buena labor? | la verdad que no, me gustaría que deberían evaluar en el caso de la puntualidad algunas empresas en las cuales ponen afiches el más responsable del año es bonito porque motiva a que uno siga |

| | | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16 | 16. ¿Qué puedes decirme acerca de tu forma ver la vida dentro de la organización? | veo la vida la cual que a veces ha tropiezos pero uno debe levantarse y seguir adelante. |
| 17 | 17. ¿Cómo crees que la organización entienden la vida laboral de sus empleados? | considero que la organización no ve la misma forma de ver la vida a que ellos se enfocan más que se realicen los expedientes que se derivan no a la misma manera que lo veo yo de tratar de atender a los usuarios para que se vayan contentos |
| 18 | 18.¿Qué quisieras que considerara en la evaluación de desempeño de los trabajadores? | la responsabilidad y el desempeño que laboramos no, que verifiquen cuando he realiza en el caso mío los expedientes para que vean de qué manera como laboro |
| 19 | 19. Si pudieras consideras a tu jefe como un líder ¿de qué manera pudieras describirlo? | considero que es un líder porque es una persona en la cual capacita al usuario tanto al usuario como a sus personales |
| 20 | 20. ¿Brinda la organización algún aporte para la prestación de un servicio de calidad? | considero que si la organización actualmente se está enfocando en realizar cursos los cuales capacitan a los empleados para la DREC, me gustaría que se enfocara en los cursos como el sistema de trámite que utilizamos en eso en lo básico |
| 21 | 21. ¿Qué puedes referir sobre tu interacción con los usuarios? | por el momento considero que he logrado satisfacer las necesidades de los usuarios , si a que me siento tranquila , el clima laboral en la oficina hay mucho compañerismo aparte de eso por el tiempo que estamos laborando somos prácticamente una familia gracias a eso puedo atender de manera eficiente a los usuarios |
| | | |
| N° | Preguntas | Entrevistado 4: empleado de escalafón |
| 1 | 1. ¿Qué puedes decir con respecto a la autonomía que te ofrece la organización? | que realizo un trabajo que va de acuerdo al criterio aunque siempre respetando el procedimiento que tiene la DREC |
| 2 | 2. ¿Qué habilidades has desarrollado en tu área? | he desarrollado creo que mi eficiencia tratando de ser un trabajo organizado un trabajo puntual a la hora que se requiere he aprendido cosas de las personas que trabajan acá |
| 3 | 3. Coméntame ¿Qué te alentaría a dar un esfuerzo por la organización? | que me paguen más , como estoy de practicante considero que la paga es lo que se debe pagar pero siento que debería estar como una persona con contrato |
| 4 | 4. ¿De qué manera se evalúa el desempeño de los empleados en la organización? | el área de personal si sabe mandar cada cierto tiempo maso menos cuantos expedientes cada uno cuantos a realizados cuantos les falta por realizar |
| 5 | 5. ¿Qué ofrece la organización para el crecimiento profesional de sus empleados? | supongo que aprender cosas no, porque en si mi carrera a lo que eso viviendo en la práctica no tiene nada que ver pero de ahí es conocimientos nuevos |
| 6 | 6. ¿Qué puedes expresar con respecto a los cursos que te brinda la organización? | que le aumente a mi curriculum, si son importantes he aprendido bastante de los cursos que he llevado |
| 7 | 7. ¿Qué valores le trasmite la organización? | lo que es responsabilidad en los tramites puntualidad y trabajo en equipo, creo que falta una comunicación entre la áreas porque no hay ese compañerismo entre las demás áreas ósea yo veo esto tu ve esto y ya verás cómo lo solucionas |
| 8 | 8. ¿Qué puedes decir personal con respecto a la función que desempeñas? | siento que por el momento de acuerdo por la carga laboral que tenga puedo sentirme más estresada no solamente por la carga laboral sino también por la atención que se le brinda a los usuarios porque no todos llegan con la mejor disposición entonces creo que eso le suma a que uno se sienta estresado o se sienta con ira pero creo que uno debe saber manejarlo |
| 9 | 9. ¿Qué hace la organización para que los empleados se sientan valorados? | pues nada porque no es como me digan cada vez que hago algo que lo estoy haciendo bien , creo que algo monetario sería espectacular en estos momentos |
| 10 | 10. Cuéntame ¿Qué te gustaría lograr dentro de la organización? | tal vez ascender pero tampoco es como mi vida es quedarme acá no es algo que quiera yo que ósea tengo que hacerlo es lo que me mantengo lo que me da sustento pero no es algo que quiero a un futuro |
| 11 | 11. ¿Qué te motiva a trabajar en la organización? | que me pagan mi sueldo por el trabajo que realizo |
| 12 | 12. ¿De qué manera la organización le ayuda a alcanzar tus objetivos personales? | ha bueno en este caso es con el sueldo que yo gano acá puedo estudiar lo que yo quiero lo que verdad me apasiona |
| 13 | 13. Coméntame ¿Qué te gustaría que la organización brindara para resolver dudas o problemas? | supongo que si tengo alguna duda problemas o consultas que no sea tan burocrático el tramite el proceso sino solo ir preguntar que me lo resuelvan no hacer todo un proceso se supone que es lo correcto pero en algunos casos es demasiado |
| 14 | 14. ¿Qué puedes decir con respecto a la relación entre jefe y empleado? | eh en mi caso con mi jefe actual no me llevo ni bien ni mal porque él hace sus cosas y yo hago las mías |
| 15 | 15. ¿Qué puedes referir sobre | no, ni monetariamente ni moral , a me gustaría monetariamente moral ambas son buenas , moral te llena sientes |

| | | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | el comportamiento de la organización ante los empleados que realizan una buena labor? | que ha realizado un trabajo bien hecho es como un sentimiento de autorrealización que tú estás haciendo un trabajo bien hecho si a eso le sumas que te van a dar algo monetario eso es bueno |
| 16 | 16. ¿Qué puedes decirme acerca de tu forma ver la vida dentro de la organización? | brindar un servicio de calidad a los usuarios que son los que finalmente con los que mayor relación tengo acá. |
| 17 | 17. ¿Cómo crees que la organización entienden la vida laboral de sus empleados? | con la visión si de dar un servicio de calidad a los docentes que al final es el principal colaborador de acá de la educación del callao de los docentes |
| 18 | 18. ¿Qué quisieras que considerara en la evaluación de desempeño de los trabajadores? | cuanto trabajo se va realizando eh cuanta carga laboral tiene ósea cuanto es lo que ha avanzado hasta ahora que es lo que te falta o tal vez en que área si te falta que te falta en que área desarrollar |
| 19 | 19. Si pudieras consideras a tu jefe como un líder ¿de qué manera pudieras describirlo? | no lo considero, entonces no lo puedo describir, una persona muy sosa una persona que le falta carácter |
| 20 | 20. ¿Brinda la organización algún aporte para la prestación de un servicio de calidad? | para lo que es atención, no me brinda cursos, los cursos que he llevado es sobre cas sobre ética supongo que si ayudan pero ahí no más, si sobre todo para mi caso como es atención al cliente supongo los que atienden se sienten frustradas o con cólera supongo que manejo de ira en mi caso exceso. |
| 21 | 21. ¿Qué puedes referir sobre tu interacción con los usuarios? | mi interacción con los usuarios es depende de cómo ellos me traten yo los trato, como me siento en el área como me sienta yo en ese momento como me sienta como pueda yo venir venga de mi casa aunque no se supone que no se debe interferir la vida laboral con la privada pero no puedo hacer nada porque nadie me ayuda yo tengo que enfrenarlo sola, yo lo mezclo y ya no puedo hacer nada. |

| Nº | Preguntas | Entrevistado 5: empleado de siagie |
|----|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 1. ¿Qué puedes decir con respecto a la autonomía que te ofrece la organización? | es una organización muy centrada además de ello la autonomía que es una motivación hacia mi persona y más que todo la parte profesional personal que me ayuda a crecer como persona la institución como la oficina me motiva a seguir un crecimiento profesional para mis objetivos personales |
| 2 | 2. ¿Qué habilidades has desarrollado en tu área? | la responsabilidad el trabajo en equipo y la parte de la eficiencia |
| 3 | 3. Coméntame ¿Qué te alentaría a dar un esfuerzo por la organización? | lo que me motiva aportar en el sentido de la parte de atender al usuario en el momento y tiempo adecuado |
| 4 | 4. ¿De qué manera se evalúa el desempeño de los empleados en la organización? | uno de ellos es la puntualidad las funciones que ellos realizan y sobre todo la eficiencia de cada uno que atienden en la oficina |
| 5 | 5. ¿Qué ofrece la organización para el crecimiento profesional de sus empleados? | tres puntos importantes uno de ellos es la eficiencia de una persona hacia la organización el otro punto viene hacer tus capacidades que tu aportas hacia ti para que tú puedas lograr tus objetivos el otro punto es la puntualidad |
| 6 | 6. ¿Qué puedes expresar con respecto a los cursos que te brinda la organización? | la entidad aporta mucho en la parte de la capacitación de la gestión pública que ayudan a uno mismo para poder crecer personal y profesionalmente así mismo también aporta en la responsabilidad y trabajo en equipo |
| 7 | 7. ¿Qué valores le trasmite la organización? | eh la puntualidad, la responsabilidad y la parte de la eficiencia y toda la parte de ética, la parte de la responsabilidad porque sus servidores no están comprometidos con los objetivos de la institución que es brindar una atención especializada educativa para los usuarios. |
| 8 | 8. ¿Qué puedes decir personal con respecto a la función que desempeñas? | mis funciones son más que todo la parte de atención a lo usuario que es constancia de pago aportaría mucho para mejorar la atención de la rapidez de los expedientes, me siento con un ambiente cómodo al principio como todo trabajador que es un ambiente como un poco cohibido pero ahí con el tiempo con los días me sentí más libre de opinar de aportar |
| 9 | 9. ¿Qué hace la organización para que los empleados se sientan valorados? | te da las facilidades de aportación de opiniones te da la facilidad de poder desempeñarte de acuerdo a tu perfil que eres. |
| 10 | 10. Cuéntame ¿Qué te gustaría lograr dentro de la organización? | me gustaría tres cosas importantes la planificación que sea un poco este que no hay planificación la parte del orden la gente entra hasta el archivo no que más que todo por los tiempo por los procesos sea una retroalimentación en el área |
| 11 | 11. ¿Qué te motiva a trabajar en la organización? | me motiva que estoy aportando en la parte educativa para alumnos a que la parte educativa es el principal motor a nivel nacional que te permite para que puedas tu lograr tus objetivos del país |
| 12 | 12. ¿De qué manera la organización le ayuda a alcanzar tus objetivos personales? | a partir del trabajo que ellos te inculcan las funciones que puedes aportar día a día |

| | | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13 | 13. Coméntame ¿Qué te gustaría que la organización brindara para resolver dudas o problemas? | he charlas todos los viernes o una vez a la semana charlas de capacitación ya sea de motivación o de trabajo eso le falta |
| 14 | 14. ¿Qué puedes decir con respecto a la relación entre jefe y empleado? | uy es una relación excelente el jefe es líder en todo sentido es comprensible cuando se trata de trabajo se trabaja cuando se trata de amenar el clima también es un jefe muy líder, hay mucha empatía confianza te motiva a que haga un buen trabajo. |
| 15 | 15. ¿Qué puedes referir sobre el comportamiento de la organización ante los empleados que realizan una buena labor? | yo opino que sí porque a través de capacitaciones o a partir de reconocimientos de parte de la entidad hacia los empleados a que un empleado se siente como cuando una entidad lo motiva mediante conocimiento o reconocimiento |
| 16 | 16. ¿Qué puedes decirme acerca de tu forma ver la vida dentro de la organización? | yo de un mundo transcendental veo que todos los servidores públicos no sienten mucho ese compromiso por parte del estado porque sabemos que el estado si tú haces un buen trabajo tienes responsabilidades eres responsable si tu aportas todos crecemos o lo veo a partir de esa iniciativa |
| 17 | 17. ¿Cómo crees que la organización entienden la vida laboral de sus empleados? | cada entidad tiene una visión que busca cumplir con los objetivos de la institución pero no se dan cuentas también los objetivos personales de cada persona debe ser a la par los objetivos personales con los de la institución siempre debe haber un balance |
| 18 | 18. ¿Qué quisieras que considerara en la evaluación de desempeño de los trabajadores? | la parte de los compromisos de la atención al usuario los tiempos records de cada servidor |
| 19 | 19. Si pudieras consideras a tu jefe como un líder ¿de qué manera pudieras describirlo? | es un jefe que te permite que te orienta hacia los resultados que es mejorar la atención a los usuarios a través de tiempo a través proceso a través de valores éticos pero siempre el jefe nos inculca la parte de la ética con la parte del trabajo |
| 20 | 20. ¿Brinda la organización algún aporte para la prestación de un servicio de calidad? | yo creo que si le brinda, sino cada usuario tiene un idea de cada caso diferente el jefe o los servidores brindamos una capacitación de cada caso específico de los que ellos quieren realizar |
| 21 | 21. ¿Qué puedes referir sobre tu interacción con los usuarios? | hay tipos de usuarios complejos, ya sean amables pero en general de la DREC del callao son personas de la edad mayor que ellos solicitan sus expedienten a veces hay empatía a veces no, cada usuario visualiza o ve al servidor como el tipo de su expediente, todo refleja cómo eres tu si tu reflejas algo positivo ellos van a similar que su experiencia está en buenas manos |

Anexo 6: Matriz de desgravación y codificación

| Nº | Preguntas | Entrevistado 1: empleado de constancia de pagos | Codificación | Categoría/ Subcategoría |
|----|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | ¿Qué puedes decir con respecto a la autonomía que te ofrece la organización? | 1 Cada uno ya sabemos cómo hacer 2 nuestras funciones y de acuerdo a ese 3 orden 4 lo tratamos de realizar pero no, todos 5 somos libres, si medan la libertad 6 necesaria. | todos somos libres, si medan la libertad necesaria. | Libertad de trabajo |
| 2 | ¿Qué habilidades has desarrollado en tu área? | 7 Ser Más eficiente con los trabajos 8 que hago, a que ese trabajo requiere 9 ser puntual más serios para elaborar 10 los expedientes | Ser Más eficiente con los trabajos que hago ,puntual más serios para elaborar 10 los expedientes | Eficiencia Puntualidad |
| 3 | Coméntame ¿Qué te alentaría a dar un esfuerzo por la organización? | 11 Me alienta sobre todo aprender 12 más allá de lo que pueda percibir 13 económicamente es aprender cada día 14 porque eso también me va a ayudar 15 mucho | Me alienta sobre todo aprender más allá de lo que pueda percibir | Compromiso afectivo |
| 4 | ¿De qué manera se evalúa el desempeño de los empleados en la organización? | 16 por ejemplo, a nosotros nos han 17 hecho un tipo de encuesta virtual hace 18 unos meses para evaluarnos también 19 creo yo los informes que van las cuales 20 detallan cuanto tiempo nos 21 demoramos | un tipo de encuesta virtual hace unos meses para evaluarnos también creo yo los informes que van las cuales detallan cuanto tiempo nos demoramos | Evaluación de desempeño Encuestas virtuales Informe |

| | | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 5 | ¿Qué ofrece la organización para el crecimiento profesional de sus empleados? | <p>22 capacitaciones también cursos</p> <p>23 virtuales ehh los cuales puedan ser</p> <p>24 para</p> <p>25 formación para alguno si nosotros, si</p> <p>26 hay porque por ejemplo de mi línea de</p> <p>27 carrera hace poco me entere que</p> <p>28 había un convenio con la san marcos</p> <p>29 en la cual podías elegir alguno pero</p> <p>30 siempre relacionado con sector publico</p> | capacitaciones también cursos virtuales ehh los cuales puedan ser para formación mi línea de carrera hace poco me entere que había un convenio con la san marcos | <p>Desarrollo intelectual</p> <p>línea de carrera</p> |
| 6 | ¿Qué puedes expresar con respecto a los cursos que te brinda la organización? | <p>31 si yo considero que si son</p> <p>32 importantes no, de cada curso que se</p> <p>33 ha llevado puede servir de algo</p> | si yo considero que si son importantes no, de cada curso | Capacitación de inducción |
| 7 | ¿Qué valores le trasmite la organización? | <p>34 la responsabilidad, el respeto ya</p> <p>35 que nos orientamos a los docentes , la</p> <p>36 verdad le agregaría el valor de la</p> <p>37 empatía porque muchos de los que</p> <p>38 laboran aquí no son empáticos con los</p> <p>39 docentes no tienen esa forma de trato</p> | la responsabilidad, el respeto ya que nos orientamos a los docentes | <p>Responsabilidad</p> <p>el respeto</p> |
| 8 | ¿Qué puedes decir personal con respecto a la función que desempeñas? | <p>40 bueno me siento bien cómoda con lo</p> <p>41 que hago, a no de mala gana siempre</p> <p>42 trato ver el lado positivo de lo que</p> <p>43 hago</p> | bueno me siento bien cómoda con lo que hago | emociones positivas |
| 9 | ¿Qué hace la organización para que los empleados se sientan valorados? | <p>44 considero que a veces se le da el</p> <p>45 reconocimiento a cada docente por su</p> <p>46 grado desempeño que pueda tener,</p> <p>47 bueno con que reconozcan mi trabajo</p> <p>48 me haría sentir bien para muchos</p> <p>49 también</p> | bueno con que reconozcan mi trabajo me haría sentir bien para muchos también | el bienestar emocional de los trabajadores |
| 10 | Cuéntame ¿Qué te gustaría lograr dentro de la organización? | <p>50 seguir aprendiendo tratar de</p> <p>51 ascender seguir aprendiendo ir más</p> <p>52 que nada a mi línea de carrera a lo</p> <p>53 que estoy estudiando</p> | ascender seguir aprendiendo ir más que nada a mi línea de carrera | er ascend |
| 11 | ¿Qué te motiva a trabajar en la organización? | <p>54 la verdad que aprender más que</p> <p>55 todo porque también porque el</p> <p>56 trabajo me ayuda a mis estudios y</p> <p>57 poder ayudar en mi casa</p> | la verdad que aprender más que todo porque también porque el trabajo me ayuda a mis estudios | Motivación extrínseca |
| 12 | ¿De qué manera la organización le ayuda a alcanzar tus objetivos personales? | <p>58 creo que, ofreciéndome en general</p> <p>59 los cursos virtuales, en parte si pero</p> <p>60 mis objetivos personales es por otro</p> <p>61 lado pero ahora si</p> | creo que, ofreciéndome en general 59 los cursos virtuales | objetivos por la adquisición de aprendizaje |
| 13 | Coméntame ¿Qué te gustaría que la | <p>62 me gustaría que hubiera reuniones</p> <p>63 en las cuales todos podamos</p> | me gustaría que hubiera reuniones 63 en las cuales todos podamos | la retroalimentación de manera periódica y |

| | | | | |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| | organización brindara para resolver dudas o problemas? | 64 compartir nuestro punto de vista o las 65 dudas que tengamos en las cuales ahí 66 puedan ser resueltas | 64 compartir nuestro punto de vista | frecuente |
| 14 | ¿Qué puedes decir con respecto a la relación entre jefe y empleado? | 67 bueno considero que la relación 68 entre jefe y empleado es empática en 69 realidad desde el primer día nuestro 70 jefe siempre ha tratado que nos 71 sintamos cómodos que nos 72 integremos todos no y trabajemos 73 juntos | bueno considero que la relación 68 entre jefe y empleado es empática | Empatía cognitiva |
| 15 | ¿Qué puedes referir sobre el comportamiento de la organización ante los empleados que realizan una buena labor? | 74 no la verdad no , me gustaría que 75 haya un reconocimiento más allá de lo 76 económico, algo así moral como el día 77 de la formación yo creo que un 78 aplauso para que todos vean | me gustaría que 75 haya un reconocimiento más allá de lo 76 económico, algo así moral | Reconocimiento Moral |
| 16 17 | ¿Qué puedes decirme acerca de tu forma ver la vida dentro de la organización? ¿Cómo crees que la organización entiende la vida laboral de sus empleados? | 79 la vida la veo de manera en la cual 80 se da lecciones y cada día se aprende 81 algo nuevo, 17. 82 por ejemplo considero que tanto 83 en lo público como en lo privado los 84 mandos superiores solo se fijan en que 85 el empleado tiene que producir y 86 producir más allá de ver o ponerse en 87 el lugar de un empleado | considero que tanto 83 en lo público como en lo privado los 84 mandos superiores solo se fijan en que 85 el empleado tiene que producir y 86 producir más allá de ver o ponerse en 87 el lugar de un empleado | Alineación de Expectativas |
| 18 | ¿Qué quisieras que considerara en la evaluación de desempeño de los trabajadores? | 88 mediante encuestas si claro, sobre 89 mi trabajo mi desempeño | 88 mediante encuestas si claro, sobre 89 mi trabajo mi desempeño | Escala de Clasificación Gráfica |
| 19 | Si pudieras consideras a tu jefe como un líder ¿de qué manera pudieras describirlo? | 90 en parte considero que es un líder 91 porque ya que él es quien nos guía 92 quien nos dirige tanto en las funciones 93 que debemos desempeñar como 94 también nos da ánimos para seguir en 95 el trabajo | él es quien nos guía 92 quien nos dirige tanto en las funciones | Líder transaccional |
| 20 | ¿Brinda la organización algún aporte para la prestación de un servicio de calidad? | 96 no, nos dicen nada todo es criterio 97 propio a veces como en la formación 98 nos dan consejos de tratar bien a los 99 usuarios, me gustaría que me 100 brindaran talleres la verdad muchos 101 de aquí no tienen vocación de 102 servicio, yo considero deberían | me gustaría que me 100 brindaran talleres la verdad muchos 101 de aquí no tienen vocación de 102 servicio, | servicio |

| | | | | |
|----|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| | | 103 aportar para mejorar la calidad de 104 servicio | | |
| 21 | ¿Qué puedes referir sobre tu interacción con los usuarios? | 105 bueno yo siempre trato de 106 atenderlos bien de la mejor manera 107 aunque la verdad algunos tienen un 108 carácter un poquito especial pero 109 siempre trato de ver el lado bueno de 110 las cosas por ejemplo si uno de ellos 111 alzan la voz no ponerme a su nivel 112 sino apaciguar las cosas | 109 siempre trato de ver el lado bueno de 110 las cosas | la actitud es la clave |

| Nº | Preguntas | Entrevistado 2: empleado de constancia de pagos | Codificación | Categoría/ Subcategoría |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| 1 | ¿Qué puedes decir con respecto a la autonomía que te ofrece la organización? | 113 yo pienso que si la DREC te 114 ofrece libertad de expresión en lo 115 que es toma de decisiones en lo que 116 puedes optar en caso de nosotros 117 que hacemos las constancias con 118 paginamos de acuerdo a nuestro 119 criterio en base a lo que tenemos en 120 conocimiento | ofrece libertad de expresión en lo 115 que es toma de decisiones | Libertad de trabajo |
| 2 | ¿Qué habilidades has desarrollado en tu área? | 121 responsabilidad respecto hacia 122 mis compañeros , compromiso y 123 lealtad | responsabilidad respecto hacia 122 mis compañeros , compromiso y 123 lealtad | Responsabilidad Compromiso Lealtad |
| 3 | Coméntame ¿Qué te alentaría a dar un esfuerzo por la organización? | 124 el pago aparte del pago las 125 capacitaciones y algunos incentivos 126 no sé cómo bonos extras o 127 reconocimiento a los mejores 128 trabajadores de la oficina | el pago aparte del pago las 125 capacitaciones y algunos incentivos | Compr omiso de continuación |
| 4 | ¿De qué manera se evalúa el desempeño de los empleados en la organización? | 129 yo creo al momento que recibimos 130 las constancias en ese caso de la 131 oficina he cuando producimos 132 mensualmente en base a su 133 producción | cuando producimos 132 mensualmente en base a su 133 producción | Evaluación por parte de un supervisor |
| 5 | ¿Qué ofrece la organización para el crecimiento profesional de sus empleados? | 134 Actualmente nada, algunos cursos 135 pero con respecto a lo que es sector 136 en educación y áreas 137 administrativas pero con respecto a 138 mi carrera que en este caso yo soy 139 ingeniero industrial yo creo que no | Actualmente nada, algunos cursos 135 pero con respecto a lo que es sector 136 en educación y áreas 137 administrativas | Desarrollo intelectual |
| 6 | ¿Qué puedes expresar con respecto a los cursos que te brinda la organización? | 140 son limitados yo creo que 141 deberían ampliar mas no solo en 142 áreas administrativas sino mas | son limitados yo creo que 141 deberían ampliar mas no solo en 142 áreas administrativas sino mas | Capacitación de inducción |

| | | | | |
|----|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 7 | ¿Qué valores le trasmite la organización? | <p>143 respeto y responsabilidad, yo creo</p> <p>144 que deberían ser todas las áreas</p> <p>145 tener un poco más de paciencia y</p> <p>146 empatía hacia los usuarios en si bien</p> <p>147 vienen de forma prepotentes yo</p> <p>148 creo que brindarles una educación</p> <p>149 de calidad sería lo mejor no,</p> <p>150 hablando de servicio de calidades</p> <p>151 hacer todo lo mejor posible para que</p> <p>152 el usuario se vaya contento con</p> <p>153 nuestro servicio</p> | <p>143 respeto y responsabilidad, yo creo</p> <p>144 que deberían ser todas las áreas</p> | Respeto responsabilidad |
| 8 | ¿Qué puedes decir personal con respecto a la función que desempeñas? | <p>154 del ámbito emocional yo me</p> <p>155 siento cómodo en la oficina ya que</p> <p>156 somos bien unidos y bueno</p> <p>157 sinceramente nos ayudamos uno al</p> <p>158 otro al nivel profesional creo que no</p> <p>159 eso cómodo porque no es netamente</p> <p>160 mi carrera es algo simple que pueda</p> <p>161 hacerlo una persona normal que no</p> <p>162 tenga tanto conocimiento</p> | <p>del ámbito emocional yo me</p> <p>155 siento cómodo en la oficina ya que</p> <p>156 somos bien unidos</p> | Emociones positivas |
| 9 | ¿Qué hace la organización para que los empleados se sientan valorados? | <p>163 yo creo que mi jefe es un</p> <p>164 excelente jefe creo que tiene un buen</p> <p>165 trato a parte se complementa</p> <p>166 también con nosotros recibimos</p> <p>167 también una retroalimentación él</p> <p>168 nos enseña algo y también nosotros</p> <p>169 aprendemos de eso y a la vez</p> <p>170 nosotros nos servimos y damos</p> <p>171 opiniones recibimos y damos</p> <p>172 recibimos información es un</p> <p>173 feedback</p> | <p>nosotros recibimos</p> <p>167 también una retroalimentación él</p> <p>168 nos enseña algo y también nosotros</p> <p>169 aprendemos de eso</p> | El aprendizaje de los empleados |
| 10 | Cuéntame ¿Qué te gustaría lograr dentro de la organización? | <p>174 bueno yo creo que deberían</p> <p>175 escuchar nuestros aportes nuestras</p> <p>176 opiniones respecto a la mejoría de</p> <p>177 acuerdo a la perspectiva como</p> <p>178 tenemos de jóvenes con respecto a</p> <p>179 ciertas tecnologías , yo a mejorar la</p> <p>180 atención modificando algunas cosas</p> <p>181 o creo que esas cosas los deberían</p> <p>182 escuchar</p> | <p>bueno yo creo que deberían</p> <p>175 escuchar nuestros aportes nuestras</p> <p>176 opiniones</p> | implementar ideas |
| 11 | ¿Qué te motiva a trabajar en la organización? | <p>183 en mi oficina más que todo he</p> <p>184 por cómo somos todos somos</p> <p>185 personas transparentes no, evitamos</p> <p>186 las peleas rencillas entre nosotros</p> <p>187 eso más que todo es lo que más me</p> <p>188 motiva a trabajar</p> | <p>evitamos</p> <p>186 las peleas rencillas entre nosotros</p> <p>187 eso más que todo es lo que más me</p> <p>188 motiva a trabajar</p> | Motivación intrínseca |

| | | | | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 12 | ¿De qué manera la organización le ayuda a alcanzar tus objetivos personales? | 189 yo creo que la oficina el apoyo 190 que nos da el jefe no, motivarnos la 191 motivación impulso preocuparse por 192 nosotros como va todo enseñarnos 193 todo eso nos motiva a seguir 194 trabajando | 189 yo creo que la oficina el apoyo 190 que nos da el jefe no, motivarnos la 191 motivación impulso preocuparse por 192 nosotros | motivación al personal |
| 13 | Coméntame ¿Qué te gustaría que la organización brindara para resolver dudas o problemas? | 195 claro yo creo que más que todo 196 debería haber reuniones con 197 respecto a los estados mensuales de 198 cada oficinas cuales son las metas a 199 las que hemos llegado muy aparte 200 de que nos deben cursos para la 201 mejoría de nosotros dentro de la 202 oficina | claro yo creo que más que todo 196 debería haber reuniones con 197 respecto a los estados mensuales de 198 cada oficinas | la retroalimentación de manera periódica y frecuente |
| 14 | ¿Qué puedes decir con respecto a la relación entre jefe y empleado? | 203 es buena yo creo que es 204 demasiado buena yo creo que el 205 señor encargado se preocupa por 206 nosotros nos aconseja nos da 207 información cuando nosotros le 208 preguntamos si es buen jefe | 205 señor encargado se preocupa por 206 nosotros nos aconseja nos da 207 información | Empatía cognitiva |
| 15 | ¿Qué puedes referir sobre el comportamiento de la organización ante los empleados que realizan una buena labor? | 209 con incentivos no se vales de 210 descuentos bonificaciones pago 211 reconcomiendo o alguna forma para 212 motivar a un trabajador | con incentivos no se vales de 210 descuentos bonificaciones pago 211 reconcomiendo o alguna forma para 212 motivar a un trabajador | recompensas monetarias |
| 16 | ¿Qué puedes decirme acerca de tu forma ver la vida dentro de la organización? | 213 me falta cosas por aprender o 214 aun siento que estoy aprendiendo 215 muchas cosas encaminándome 216 bueno o ahora tengo dejar de pensar 217 en el presente proyectarme en el 218 futuro que quiero hacer un plan de 219 vida de cómo me veo acá a 10 años. 220 yo creo que si me entienden con 221 todo aparte con todas mis facciones 222 me deja ser más libre como persona 223 ser un poco as sociables por decirlo 224 así | | alineación de expectativas |
| 17 | ¿Cómo crees que la organización entiende la vida laboral de sus empleados? | | yo creo que si me entienden con 221 todo aparte con todas mis facciones | |
| 18 | ¿Qué quisieras que considerara en la evaluación de desempeño de los trabajadores? | 225 siento que con la evaluación 226 deberían ser un poco más estrictos 227 con respecto a la evaluación 228 deberían evaluar semanalmente 229 hacerle un seguimiento de trabajo 230 como que cosas han ido avanzado 231 que cosas quedan pendiente si tiene 232 alguna duda respecto a ello no, las | deberían ser un poco más estrictos 227 con respecto a la evaluación 228 deberían evaluar semanalmente 229 hacerle un seguimiento de trabajo 230 como que cosas han ido avanzado | Escala de clasificación gráfica |

| | | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| | | 233 constancia en caso de nosotros que 234 tenemos en una fecha determinada 235 darle un seguimiento para que 236 puedan acabarlo en un tiempo 237 determinado | | |
| 19 | Si pudieras consideras a tu jefe como un líder ¿de qué manera pudieras describirlo? | 238 simplemente un buen jefe, 239 sinceramente es una persona muy 240 amable muy paciente incluso es 241 demasiado a todos los trabajadores 242 nos tiene mucha paciencia es muy 243 considerado nos respeta nos trata 244 como si fuéramos prácticamente sus 245 hijos y eso es bueno porque es una 246 relación muy bonita entre el jefe y 247 el trabajador porque existe más 248 confianza también al tener más 249 confianza ya no vas a tener miedo en 250 pedir una recomendación sobre 251 algunos temas yo creo que eso sea 252 muy bien y eso deberían hacer todos 253 los jefes a nivel general en toda la 254 organización | existe más 248 confianza también al tener más 249 confianza ya no vas a tener miedo en 250 pedir una recomendación sobre 251 algunos temas | Liderazgo transaccional |
| 20 | ¿Brinda la organización algún aporte para la prestación de un servicio de calidad? | 255 no, al principio cuando... te soy 256 sincero uno entra solo te dicen eso se 257 hace así y ya como se tomen el 258 tiempo para realizar una 259 capacitaciones que mínimo que 260 duren una semana a nivel general yo 261 creo que eso sería mejor | se tomen el 258 tiempo para realizar una 259 capacitaciones que mínimo que 260 duren una semana a nivel general yo 261 creo que eso sería mejor | servicio |
| 21 | ¿Qué puedes referir sobre tu interacción con los usuarios? | 262 yo creo que es regular pues si 263 hay usuarios que vienen con cierto 264 humor siento que personalmente a 265 usuarios que vienen amargos trato 266 de hacerlos sentir bien en la oficina | trato 266 de hacerlos sentir bien en la oficina | la actitud es la clave |

| Nº | Preguntas | Entrevistado 3: empleado de constancia de pagos | Codificación | Categoría/ Subcategoría |
|----|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 1 | ¿Qué puedes decir con respecto a la autonomía que te ofrece la organización? | 267 Con respecto a la autonomía 268 considero que la organización donde 269 estoy laborando donde es en la 270 DREC eh si realizo en el caso de mis 271 expedientes de la manera que mejor 272 me parezca gracias a lo aprendido 273 durante todo el tiempo que estoy 274 aquí laborando | si realizo en el caso de mis 271 expedientes de la manera que mejor 272 me parezca | Autonomía |

| | | | | |
|---|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 2 | ¿Qué habilidades has desarrollado en tu área? | 275 la habilidad de socializar ya que 276 atiendo al público usuarios y gracias 277 a la atención la cual realizo todos los 278 días he desarrollado socializar con 279 los demás | 275 la habilidad de socializar ya que 276 atiendo al público usuarios | relaciones publicas |
| 3 | Coméntame ¿Qué te alentaría a dar un esfuerzo por la organización? | 280 me alentaría de manera 281 profesional que veo los expedientes 282 judiciales y gracias a eso me alienta a 283 que de repente puedo seguir otra 284 carrera quizás abogacía | gracias a eso me alienta a 283 que de repente puedo seguir otra 284 carrera quizás abogacía | Compromiso por desarrollo |
| 4 | ¿De qué manera se evalúa el desempeño de los empleados en la organización? | 285 no evalúan | | |
| 5 | ¿Qué ofrece la organización para el crecimiento profesional de sus empleados? | 286 eh ofrece capacitaciones cada 287 aproximadamente 6 meses diversos 288 cursos, en los cuales te puedes 289 escribir ya sea en uno o dos hasta 5 290 cursos | 286 eh ofrece capacitaciones cada 287 aproximadamente 6 meses | Desarrollo intelectual |
| 6 | ¿Qué puedes expresar con respecto a los cursos que te brinda la organización? | 291 considero que son cursos bastante 292 dinámicos e interesante aunque más 293 se basan en lo que es a nivel escolar 294 pero tratamos de ver la manera de 295 que sea al momento de atender a los 296 usuarios, si considero que me sirven , 297 pero me gustaría que se enfoquen en 298 lo que hace cada área como se 299 desarrolla en su ámbito y que eso 300 añadan | si considero que me sirven , 297 pero me gustaría que se enfoquen en 298 lo que hace cada área como se 299 desarrolla en su ámbito y que eso 300 añadan | Capacitación de inducción |
| 7 | ¿Qué valores le transmite la organización? | 301 la responsabilidad, la puntualidad 302 y la eficiencia , considero que le falta 303 empatía de parte de los superiores 304 hacia las demás considero que si es 305 deficiente porque más se basan en los 306 jefes que en el personal | la responsabilidad, la puntualidad 302 y la eficiencia | Responsabilidad Puntualidad eficiencia |
| 8 | ¿Qué puedes decir personal con respecto a la función que desempeñas? | 307 si bien es cierto la función que 308 desempeño no tiene nada que ver con 309 mi carrera pero considero que es un 310 plus en la cual me ayuda a seguir 311 aprendiendo | considero que es un 310 plus en la cual me ayuda a seguir 311 aprendiendo | Emociones ambiguas |
| 9 | ¿Qué hace la organización para que los empleados se sientan valorados? | 312 eh cumple con las remuneraciones 313 mensuales, que estén pendiente del 314 personal emocionalmente que 315 cumplan con los pagos que deben de 316 realizar | que estén pendiente del 314 personal emocionalmente | el bienestar emocional de los trabajadores |

| | | | | |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 10 | Cuéntame ¿Qué te gustaría lograr dentro de la organización? | 317 me gustaría implementar el tema 318 de la mejor atención al público y 319 cumplir con las necesidades | me gustaría implementar el tema 318 de la mejor atención al público | implementar ideas |
| 11 | ¿Qué te motiva a trabajar en la organización? | 320 me motiva el tema que me gusta 321 lo que hago me gusta mi trabajo | 320 me motiva el tema que me gusta 321 lo que hago me gusta mi trabajo | Motivación centrada en la tarea |
| 12 | ¿De qué manera la organización le ayuda a alcanzar tus objetivos personales? | 323 los horarios son flexibles dentro 324 de la DREC las cuales me permiten 325 estudiar algunos cursos, también hay 326 aprendizaje adicional ya que están 327 las capacitaciones. | ya que están las 327 las capacitaciones. | objetivos por la adquisición de aprendizaje |
| 13 | Coméntame ¿Qué te gustaría que la organización brindara para resolver dudas o problemas? | 328 me gustaría donde haya un área 329 en la cual estén capacitados con el 330 tema de cada oficina y así cuando 331 suceda algún tipo de problema 332 vayamos para que nos oriente | 328 me gustaría donde haya un área 329 en la cual estén capacitados con el 330 tema de cada oficina | incorporación de un área que resuelva dudas |
| 14 | ¿Qué puedes decir con respecto a la relación entre jefe y empleado? | 333 considero que en mi caso la 334 relación con el jefe es muy buena 335 cordial y es una persona muy 336 consciente y sabe su trabajo | relación con el jefe es muy buena 335 cordial | Preocupación empática o simpática |
| 15 | ¿Qué puedes referir sobre el comportamiento de la organización ante los empleados que realizan una buena labor? | 337 la verdad que no, me gustaría 338 que deberían evaluar en el caso de la 339 puntualidad algunas empresas en las 340 cuales ponen afiches el más 341 responsable del año es bonito porque 342 motiva a que uno siga | algunas empresas en las 340 cuales ponen afiches el más 341 responsable del año es bonito porque 342 motiva a que uno siga | reconocimiento moral |
| 16 17 | ¿Qué puedes decirme acerca de tu forma ver la vida dentro de la organización? ¿Cómo crees que la organización entiende la vida laboral de sus empleados? | 343 veo la vida la cual que a veces ha 344 tropiezos pero uno debe levantarse y 345 seguir adelante. 346 considero que la organización no 347 ve la misma forma de ver la vida a 348 que ellos se enfocan más que se 349 realicen los expedientes que se 350 derivan no a la misma manera que lo 351 veo yo de tratar de atender a los 352 usuarios para que se vayan contentos. | considero que la organización no 347 ve la misma forma de ver la vida a 348 que ellos se enfocan más que se 349 realicen los expedientes que se 350 derivan no a la misma manera que lo 351 veo yo de tratar de atender a los 352 usuarios para que se vayan contentos. | alineación de expectativas |
| 18 | ¿Qué quisieras que considerara en la evaluación de desempeño de los trabajadores? | 353 la responsabilidad y el 354 desempeño que laboramos no, que 355 verifiquen cuando he realiza en el 356 caso mío los expedientes para que 357 vean de qué manera como laboro | que 355 verifiquen cuando he realiza en el 356 caso mío los expedientes para que 357 vean de qué manera como laboro | Escala de clasificación gráfica |
| 19 | Si pudieras consideras a tu jefe como un | 358 considero que es un líder porque 359 es una persona en la cual capacita al | es un líder porque 359 es una persona en la cual capacita | Liderazgo transformaci |

| | | | | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| | líder ¿de qué manera pudieras describirlo? | 360 usuario tanto al usuario como a sus 361 personales | | onal |
| 20 | ¿Brinda la organización algún aporte para la prestación de un servicio de calidad? | 362 considero que si la organización 363 actualmente se está enfocando en 364 realizar cursos los cuales capacitan a 365 los empleados para la DREC, me 366 gustaría que se enfocara en los cursos 367 como el sistema de trámite que 368 utilizamos en eso en lo básico | 362 considero que si la organización 363 actualmente se está enfocando en 364 realizar cursos los cuales capacitan a 365 los empleados (...) 369 por el momento considero que he 370 logrado satisfacer las necesidades de 371 los usuarios | servicio |
| 21 | ¿Qué puedes referir sobre tu interacción con los usuarios? | 369 por el momento considero que he 370 logrado satisfacer las necesidades de 371 los usuarios , si a que me siento 372 tranquila , el clima laboral en la 373 oficina hay mucho compañerismo 374 aparte de eso por el tiempo que 375 estamos laborando somos 376 prácticamente una familia gracias a 377 eso puedo atender de manera 378 eficiente a los usuarios | 369 por el momento considero que he 370 logrado satisfacer las necesidades de 371 los usuarios | interacción |

| N° | Preguntas | Entrevistado 5: empleado de siagie | Codificación | Categoría/ Subcategoría |
|----|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1 | ¿Qué puedes decir con respecto a la autonomía que te ofrece la organización? | 502 es una organización muy 503 centrada además de ello la 504 autonomía que es una motivación 505 hacia mi persona y más que todo 506 la parte profesional personal que 507 me ayuda a crecer como persona 508 la institución como la oficina me 509 motiva a seguir un crecimiento 510 profesional para mis objetivos 511 personales | autonomía que es una motivación hacia mi persona y más que todo la parte profesional personal | Autonomía |
| 2 | ¿Qué habilidades has desarrollado en tu área? | 512 la responsabilidad el trabajo en 513 equipo y la parte de la eficiencia | la responsabilidad el trabajo en equipo y la parte de la eficiencia | Responsabilidad trabajo en equipo |
| 3 | Coméntame ¿Qué te alentaría a dar un esfuerzo por la organización? | 514 lo que me motiva aportar en el 515 sentido de la parte de atender al 516 usuario en el momento y tiempo 517 adecuado | lo que me motiva aportar en el sentido de la parte de atender al usuario | Compromiso Laboral Normativo |
| 4 | ¿De qué manera se evalúa el desempeño de los empleados en la organización? | 518 uno de ellos es la puntualidad 519 las funciones que ellos realizan y 520 sobre todo la eficiencia de cada 521 uno que atienden en la oficina | uno de ellos es la puntualidad las funciones que ellos realizan y sobre todo la eficiencia de cada | Puntualidad eficiencia |

| | | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| | | | uno que atienden en la oficina | |
| 5 | ¿Qué ofrece la organización para el crecimiento profesional de sus empleados? | 522 tres puntos importantes uno de 523 ellos es la eficiencia de una 524 persona hacia la organización el 525 otro punto viene hacer tus 526 capacidades que tu aportas hacia 527 ti para que tú puedas lograr tus 528 objetivos el otro punto es la 529 puntualidad | otro punto viene hacer tus capacidades que tu aportas hacia ti para que tú puedas lograr tus objetivos | Inteligencia Emocional |
| 6 | ¿Qué puedes expresar con respecto a los cursos que te brinda la organización? | 530 la entidad aporta mucho en la 531 parte de la capacitación de la 532 gestión pública que ayudan a uno 533 mismo para poder crecer personal 534 y profesionalmente así mismo 535 también aporta en la 536 responsabilidad y trabajo en 537 equipo | la entidad aporta mucho en la parte de la capacitación de la gestión pública | Capacitación de inducción |
| 7 | ¿Qué valores le transmite la organización? | 538 eh la puntualidad, la 539 responsabilidad y la parte de la 540 eficiencia y toda la parte de ética, 541 la parte de la responsabilidad 542 porque sus servidores no están 543 comprometidos con los objetivos 544 de la institución que es brindar 545 una atención especializada 546 educativa para los usuarios. | eh la puntualidad, la responsabilidad y la parte de la eficiencia y toda la parte de ética | Puntualidad Responsabilidad eficiencia |
| 8 | ¿Qué puedes decir personal con respecto a la función que desempeñas? | 547 mis funciones son más que 548 todo la parte de atención a lo 549 usuario que es constancia de pago 550 aportaría mucho para mejorar la 551 atención de la rapidez de los 552 expedientes, me siento con un 553 ambiente cómodo al principio 554 como todo trabajador que es un 555 ambiente como un poco cohibido 556 pero ahí con el tiempo con los días 557 me sentí más libre de opinar de 558 aportar | me siento con un ambiente cómodo | Emociones positivas |
| 9 | ¿Qué hace la organización para que los empleados se sientan valorados? | 559 te da las facilidades de 560 aportación de opiniones te da la 561 facilidad de poder desempeñarte 562 de acuerdo a tu perfil que eres. | te da las facilidades de aportación de opiniones te da la facilidad de poder desempeñarte | valoración de los empleados |
| 10 | Cuéntame ¿Qué te gustaría lograr dentro de la organización? | 563 me gustaría tres cosas 564 importantes la planificación que 565 sea un poco este que no hay 566 planificación la parte del orden la | me gustaría tres cosas importantes la planificación que sea un poco este que no hay | implementar ideas |

| | | | | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| | | 567 gente entra hasta el archivo no 568 que más que todo por los tiempo 569 por los procesos sea una 570 retroalimentación en el área | planificación | |
| 11 | ¿Qué te motiva a trabajar en la organización? | 571 me motiva que estoy 572 aportando en la parte educativa 573 para alumnos a que la parte 574 educativa es el principal motor a 575 nivel nacional que te permite 576 para que puedas tu lograr tus 577 objetivos del país | me motiva que estoy aportando en la parte educativa | Motivación intrínseca |
| 12 | ¿De qué manera la organización le ayuda a alcanzar tus objetivos personales? | 578 a partir del trabajo que ellos 579 te inculcan las funciones que 580 puedes aportar día a día | a partir del trabajo que ellos te inculcan las funciones que puedes aportar día a día | objetivos por la adquisición de aprendizaje |
| 13 | Coméntame ¿Qué te gustaría que la organización brindara para resolver dudas o problemas? | 581 he charlas todos los viernes o 582 una vez a la semana charlas de 583 capacitación ya sea de motivación 584 o de trabajo eso le falta | 581 he charlas todos los viernes o 582 una vez a la semana charlas de 583 capacitación | la retroalimentación de manera periódica y frecuente |
| 14 | ¿Qué puedes decir con respecto a la relación entre jefe y empleado? | 585 uy es una relación excelente el 586 jefe es líder en todo sentido es 587 comprensible cuando se trata de 588 trabajo se trabaja cuando se trata 589 de amenar el clima también es un 590 jefe muy líder, hay mucha 591 empatía confianza te motiva a que 592 haga un buen trabajo. | 585 uy es una relación excelente el 586 jefe es líder en todo sentido | Empatía emocional |
| 15 | ¿Qué puedes referir sobre el comportamiento de la organización ante los empleados que realizan una buena labor? | 593 yo opino que si porque a 594 través de capacitaciones o a partir de 595 reconocimientos de parte de la 596 entidad hacia los empleados a que 597 un empleado se siente como 598 cuando una entidad lo motiva 599 mediante conocimiento o 600 reconocimiento | reconocimientos de parte de la 596 entidad hacia los empleados a que 597 un empleado se siente como 598 cuando una entidad lo motiva | reconocimiento moral |

| | | | | |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 16 17 | <p>¿Qué puedes decirme acerca de tu forma ver la vida dentro de la organización?</p> <p>¿Cómo crees que la organización entiende la vida laboral de sus empleados?</p> | <p>601 yo de un mundo</p> <p>602 transcendental veo que todos los</p> <p>603 servidores públicos no sienten</p> <p>604 mucho ese compromiso por parte</p> <p>605 del estado porque sabemos que el</p> <p>606 estado si tú haces un buen trabajo</p> <p>607 tienes responsabilidades eres</p> <p>608 responsable si tu aportas todos</p> <p>609 crecemos o lo veo a partir de esa</p> <p>610 iniciativa</p> <p>611 cada entidad tiene una visión</p> <p>612 que busca cumplir con los</p> <p>613 objetivos de la institución pero no</p> <p>614 se dan cuentas también los</p> <p>615 objetivos personales de cada</p> <p>616 persona debe ser a la par los</p> <p>617 objetivos personales con los de la</p> <p>618 institución siempre debe haber un</p> <p>619 balance</p> | <p>que busca cumplir con los objetivos de la institución pero no se dan cuentas también los objetivos personales de cada persona debe ser a la par</p> | <p>balance vida-trabajo</p> |
| 18 | <p>¿Qué quisieras que considerara en la evaluación de desempeño de los trabajadores?</p> | <p>620 la parte de los compromisos</p> <p>621 de la atención al usuario los</p> <p>622 tiempos records de cada servidor</p> | <p>tiempos records de cada servidor</p> | <p>Escala de clasificación gráfica</p> |
| 19 | <p>Si pudieras consideras a tu jefe como un líder ¿de qué manera pudieras describirlo?</p> | <p>623 es un jefe que te permite que</p> <p>624 te orienta hacia los resultados que</p> <p>625 es mejorar la atención a los</p> <p>626 usuarios a través de tiempo a</p> <p>627 través proceso a través de valores</p> <p>628 éticos pero siempre el jefe nos</p> <p>629 inculca la parte de la ética con la</p> <p>630 parte del trabajo</p> | <p>es un jefe que te permite que te orienta hacia los resultados que es mejorar la atención</p> | <p>Liderazgo transaccional</p> |
| 20 | <p>¿Brinda la organización algún aporte para la prestación de un servicio de calidad?</p> | <p>631 yo creo que si le brinda, sino</p> <p>632 cada usuario tiene un idea de</p> <p>633 cada caso diferente el jefe o los</p> <p>634 servidores brindamos una</p> <p>635 capacitación de cada caso</p> <p>636 específico de los que ellos quieren</p> <p>637 realizar</p> | <p>yo creo que si le brinda, sino cada usuario tiene un idea de cada caso diferente</p> | <p>servicio</p> |
| 21 | <p>¿Qué puedes referir sobre tu interacción con los usuarios?</p> | <p>638 hay tipos de usuarios</p> <p>639 complejos, ya sean amables pero</p> <p>640 en general de la DREC del callao</p> <p>641 son personas de la edad mayor</p> <p>642 que ellos solicitan sus expedienten</p> <p>643 a veces hay empatía a veces no,</p> <p>644 cada usuario visualiza o ve al</p> <p>645 servidor como el tipo de su</p> <p>646 expediente, todo refleja cómo eres</p> <p>647 tu si tu reflejas algo positivo ellos</p> | <p>personas de la edad mayor que ellos solicitan sus expedienten a veces hay empatía a veces no</p> | <p>interacción</p> |

| | | | | |
|--|--|------------------------------------------------------------------|--|--|
| | | 648 van a similar que su experiencia 649 está en buenas manos | | |
|--|--|------------------------------------------------------------------|--|--|