



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Desarrollo organizacional y desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Gupioc Salcedo, Katherin (orcid.org/0000-0002-1858-9664)

ASESORES:

Dr. Daniel Pérez, Jorge Augusto (orcid.org/0000-0002-8323-3971)

Dra. Quispe López, Jenny Martha (orcid.org/0000-0001-7624-9695)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi madre, por su amor incondicional y ser ejemplo de amor y lealtad. A mis hermanos, que con sus palabras de aliento me motivaron para seguir estudiando. A Gui, por sus enseñanzas, su paciencia y por enseñarme a ser perseverante para no rendirme y concluir la carrera.

AGRADECIMIENTO

A mis asesores de tesis, por su paciencia y orientación. A mis supervisoras, por los permisos y los horarios de trabajo que me permitieron estar en las clases. A mis amigos por sus buenos consejos y apoyo en todo este tiempo académico.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, JENNY MARTHA QUISPE LOPEZ, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesores de Tesis titulada: "Desarrollo organizacional y desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023.", cuyo autor es GUPIOC SALCEDO KATHERIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

TRUJILLO, 09 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JENNY MARTHA QUISPE LOPEZ DNI: 32924318 ORCID: 0000-0001-7624-9695	Firmado electrónicamente por: JMQUISPTEL el 09- 07-2023 15:23:38
JORGE AUGUSTO DANIEL PEREZ DNI: 17812596 ORCID: 0000-0002-8323-3971	Firmado electrónicamente por: JDANIELP el 11-07- 2023 01:21:09

Código documento Trilce: TRI - 0581644



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GUPIOC SALCEDO KATHERIN estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Desarrollo organizacional y desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
GUPIOC SALCEDO KATHERIN DNI: 46937685 ORCID: 0000-0002-1858-9664	Firmado electrónicamente por: GGUPIOCSA el 01-08- 2023 22:59:36

Código documento Trilce: INV - 1249187

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad de los Asesores	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y operacionalización.....	12
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Validación de expertos -----	20
Tabla 2: Estadístico Alfa de Cronbach de cuestionarios -----	21
Tabla 3: Nivel de desarrollo organizacional -----	23
Tabla 4: Nivel de desarrollo organizacional por dimensiones -----	24
Tabla 5: Nivel de desempeño laboral -----	25
Tabla 6: Nivel de desempeño laboral por dimensiones -----	26
Tabla 7: Relación del liderazgo y el desempeño laboral -----	27
Tabla 8: Relación de la motivación y el desempeño laboral -----	28
Tabla 9: Relación del trabajo en equipo y el desempeño laboral-----	29
Tabla 10: Relación del desarrollo organización y el desempeño laboral -----	30

RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue determinar la relación del desarrollo organizacional con el desempeño laboral en el contexto organizacional de un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023. Para el desarrollo se aplicó la metodología cuantitativa de diseño no experimental y correlacional transversal con una muestra censal de 38 trabajadores y se aplicaron cuestionarios, los cuales fueron sometidos a la prueba de validez y confiabilidad. El análisis descriptivo verificó que el 53% de los trabajadores perciben el desarrollo organizacional en nivel regular, mientras que un 42% considera su desempeño laboral como regular. La prueba de Shapiro Wilk comprobó que los datos muestrales fueron consistentes con una distribución no paramétrica, por lo que se utilizó el estadístico Rho Spearman para contrastar las hipótesis específicas, se verificó que las dimensiones de desarrollo organizacional se relacionaron estadísticamente con el desempeño laboral con una significancia de 0,000 (menor que $\alpha=0,05$). Finalmente, la investigación concluye comprobando la existencia de una directa y significativa correlación entre las variables con un coeficiente ($Rho = 0,790$) y un valor de significancia 0,000 (menor que $\alpha=0,05$), aceptando la H_1 , lo que significa que el desarrollo organizacional es fundamental en el desempeño laboral.

Palabras clave: Desarrollo organizacional, desempeño laboral, liderazgo, motivación, trabajo en equipo.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship of organizational development with job performance in the organizational context of a Customer Service Center of a telecommunications company, Trujillo 2023. For the development, the quantitative methodology of non-experimental design and cross-sectional correlation with a census sample of 38 workers and questionnaires were applied, which were subjected to the validity and reliability test. The descriptive analysis verified that 53% of workers perceive organizational development at a regular level, while 42% consider their work performance as regular. The Shapiro Wilk test verified that the sample data were consistent with a non-parametric distribution, for which the Rho Spearman statistic was used to contrast the specific hypotheses, it was verified that the dimensions of organizational development were statistically related to job performance with a significance of 0.000 (less than $\alpha=0.05$). Finally, the investigation concludes by verifying the existence of a direct and significant correlation between the variables with a coefficient of (Rho = 0.790) and a significance value of 0.000 (less than $\alpha=0.05$), accepting H_1 , which means that Organizational development is essential in job performance.

Keywords: Organizational development, job performance, leadership, motivation, teamwork.

I. INTRODUCCIÓN

La globalización y el avance tecnológico transformaron el contexto de los mercados internacionales e impactaron en la conducta de los consumidores que impusieron el reto a las organizaciones de estar en permanente sintonía con su entorno para asegurar su crecimiento organizacional, generar valor agregado a los productos o servicios y tener un adecuado nivel de competitividad (Irene, 2022). Desde la perspectiva sistémica, toda organización como sistema social complejo interrelaciona sus componentes con eficiencia y eficacia en todos los procesos (Briones et. al, 2019; Ortiz-Gutiérrez et. al, 2021). Se destaca también que la motivación laboral y la adecuada gestión del talento humano deben armonizar los objetivos individuales y organizacionales para mejorar el desempeño laboral y el desarrollo organizacional (Porrás y Robertson, 1992 como se citaron en Díaz, Valdés y Quintana, 2018).

A nivel internacional, las organizaciones deben esforzarse por mejorar el rendimiento laboral y potenciar su desarrollo organizacional para aumentar su competitividad, fortaleciendo el compromiso de los colaboradores con la empresa mediante un adecuado desarrollo organizacional. De acuerdo con una investigación realizada por Gallup en España, se reveló que únicamente el 36% de los empleados en las empresas están comprometidos, mientras que el 51% muestra falta de conexión con su trabajo y el 14% está completamente desvinculado. Estas cifras son inquietantes, sobre todo si se considera que se estima que las empresas pierden entre 450.000 y 500.000 millones de dólares cada año debido a la falta de compromiso por parte de los trabajadores (Maaz, 2022). Estos problemas se presentan por las deficiencias que se perciben en el desarrollo organizacional, que afectan en el desempeño de los colaboradores

En el Perú, se identificó un alto nivel de compromiso entre colaboradores y directivos en diversas ciudades (82% de eficiencia en el compromiso) en una muestra de 6,000 colaboradores evaluados por 50 empresas (Diario El Peruano, 2019). Esta investigación destaca la importancia crítica del desarrollo organizacional para el rendimiento empresarial, donde la gestión del talento humano se posiciona como una ventaja competitiva clave para mejorar la productividad (Miguel, 2018). Se subraya que

el talento humano es un recurso estratégico fundamental para el desempeño laboral, lo que demanda estrategias de desarrollo organizacional enfocadas en la eficiencia y eficacia (Ponce et. al, 2022).

Ahora bien, la presente investigación se desarrolló en la ciudad de Trujillo en el Centro de Atención al Cliente (CAC) de una compañía del sector de telecomunicaciones, donde, existen asesores de servicios con un vínculo laboral de hasta 14 años; y de acuerdo con los reportes mensuales de Indicadores Clave de Desempeño (KPIs) sólo algunos de ellos logran el cumplimiento de su cuota. Asimismo, los resultados de las evaluaciones anuales evidencian déficit en aspectos como comunicación, generación de soluciones, orientación al servicio, conocimiento, compromiso laboral y trabajo en equipo. Sobre la base de estos resultados la empresa decide por romper el vínculo o negociar la renuncia voluntaria. Las posibles causas se relacionan con la monotonía de funciones, desmotivación, falta de oportunidad para crecimiento de línea de carrera, clima laboral inapropiado y toma de decisiones inadecuada.

En este sentido se planteó como pregunta general de investigación: ¿Cuál es la relación del desarrollo organizacional con el desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023? Asimismo, en función de la pregunta general se formularon las siguientes preguntas específicas: a) ¿Cuál es el nivel de desarrollo organizacional en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023?; b) ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023?; c) ¿Cuál es la relación del liderazgo con el desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023?; d) ¿Cuál es la relación de la motivación con el desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023?; e) ¿Cuál es la relación del trabajo en equipo con el desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023?.

De acuerdo con los criterios de Hernández et. al (2014) el presente trabajo fue conveniente, porque permitió identificar los factores organizacionales que afectan el

desempeño laboral en el CAC de la empresa de telecomunicaciones, y que la ausencia de estrategias organizacionales no orienta el comportamiento laboral hacia la mejora continua. Por el criterio de la justificación social, se verificó que la mejora continua del desempeño laboral y del desarrollo organizacional permite brindar servicio de calidad a los clientes usuarios, además de cubrir sus expectativas. La justificación práctica de la investigación, se orientó a reconocer la importancia del desarrollo organizacional como un proceso sistémico que integra talento humano, procesos, tecnología y estructura sobre la base de integrar los objetivos individuales con los objetivos organizacionales. Metodológicamente, la investigación aportó información sobre los factores que impulsan el desempeño laboral y las estrategias para la mejora continua y el mejor desarrollo organizacional.

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación del desarrollo organizacional con el desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023. Los objetivos específicos fueron: a) Identificar el nivel de desarrollo organizacional en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023; b) Identificar el nivel de desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023; c) Determinar la relación del liderazgo con el desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023, d) Determinar la relación de la motivación con el desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023, y e) Determinar la relación del trabajo en equipo con el desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023.

La hipótesis general planteada fue: Existe una relación significativa entre desarrollo organizacional con el desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023 y como hipótesis nula: No existe una relación significativa entre desarrollo organizacional con el desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023.

II. MARCO TEÓRICO

El marco teórico hace referencia a todas las investigaciones y artículos científicos directamente relacionados con la problemática de estudio. (Alan y Cortez, 2018). Su importancia se concentra en orientar o guiar al investigador para sintetizar el tema materia de investigación, organizar la investigación y su enfoque metodológico (Hernández y Mendoza, 2018).

Castillo (2019) en su tesis investigativa realizada en Ecuador buscó crear estrategias de desarrollo organizacional para la sostenibilidad y vigencia de una empresa cuyos resultados no eran favorables ni rentables; con el agravante que el ambiente laboral no era adecuado para el mejor desempeño de los trabajadores. Por lo tanto, el autor planteó estrategias para mejorar el área del talento humano, brindar capacitaciones constantes, incentivar el trabajo en equipo, mejorar la comunicación y dar retroalimentación periódicamente a los trabajadores con el fin de que estos conozcan cómo van evolucionando ante los cambios establecidos.

La investigación de Salguero-Barba y García-Salguero (2019) realizada en la ciudad de Ecuador, específicamente en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, tuvo como propósito central de estudio analizar cómo el trabajo en equipo en dicha facultad se relacionaba con la forma de administración para atender las expectativas de los usuarios. El análisis de la investigación resaltó que el trabajo en equipo se fortalece con una comunicación efectiva, eficiente y eficaz para generar compromiso laboral y organizacional en los trabajadores que favorezcan la calidad en el servicio, la satisfacción de los usuarios y el desarrollo organizacional.

Querevalú (2020) llevó a cabo una investigación en la región Chiclayo para desarrollar estrategias de desarrollo organizacional que mejoren la satisfacción laboral de los trabajadores del área de información de la USD. Los resultados de una muestra censal de 16 trabajadores mostraron que las dimensiones de satisfacción laboral e incentivos tuvieron un nivel regular. El estudio concluyó que la implementación de una estrategia de desarrollo organizacional podría mejorar el liderazgo, el trabajo colaborativo, la comunicación asertiva y, en última instancia, la satisfacción laboral para generar un ambiente propicio en el trabajo.

Martínez y Mateus (2020) en su investigación sobre la trascendencia del desarrollo organizacional y el talento humano como elementos claves para mejorar la productividad en organizaciones colombianas. Por esta razón la natural incertidumbre e impetuosidad de los cambios del entorno de las organizaciones requiere de estrategias organizacionales para adaptarse o actuar prospectivamente en relación con la impredecibilidad del entorno. Estas estrategias deben incorporarse al sistema socio estructural, sistema cultural y al sistema de gestión del talento humano con el propósito de fortalecer las capacidades y conocimientos de los trabajadores. De esta manera en los procesos de planeación institucional se articularán liderazgo, comunicación y el trabajo en equipo para garantizar la productividad laboral, la competitividad y el mejor desempeño laboral.

En la investigación desarrollada en la región Tacna por Flores y Pihuaycho (2018) el propósito de estudio fue conocer el impacto del desarrollo organizacional en la productividad de los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura. La investigación fue de tipo aplicada, correlacional, transversal con una muestra de 73. La información procesada comprobó que la estrategia reactiva recibió una valoración media de 13,4 pts. La estrategia defensiva alcanzó una valoración media de 16,5 pts. La calificación promedio de la estrategia analítica alcanzó 17,9 pts; y la estrategia exploratoria alcanzó 18 pts. La puntuación media del rendimiento laboral fue de 74,7 pts, lo que indica una sólida percepción por parte de los trabajadores. Las variables de la estrategia reactiva y el rendimiento laboral tuvieron una correlación moderadamente negativa de $(r=-0,429)$; las variables estrategia defensiva y rendimiento laboral tuvieron una débil y positiva correlación con $r=0,263$, las variables estrategia analítica y rendimiento laboral también tuvieron una positiva y fuerte correlación con $r=0,625$, al igual que las variables estrategia exploratoria y rendimiento laboral con un valor de $r=0,647$. Según los resultados del estudio, el método exploratorio es el que tiene un impacto más fuerte y beneficioso para el desempeño laboral de los empleados, con una confianza estadística del 99%.

En la investigación realizada por Quispe (2019) el objeto fue comprobar el nivel relacional entre desarrollo organizacional y compromiso laboral en la UGEL San Martín de Porres. La metodología fue cuantitativa, no experimental, transversal y

correlacional. Se desarrolló sobre la base de un estudio muestral de 152 empleados aplicando sendos cuestionarios en escala Likert. y haber procesado la información, el autor concluye indicando que sí existe una relación favorable en ambas variables. La principal conclusión de la investigación confirma que la relación estadística positiva entre las variables objeto de estudio en los trabajadores de la UGEL N° 02 S.M.P. 2019.

Calderón (2019) en su trabajo investigativo buscó determinar cómo se relaciona el empowerment con el desempeño laboral en el ministerio del interior – Proyecto Especial CORAH, uno de los objetivos específicos fue determinar si existe relación entre desarrollo y desempeño laboral, obteniendo como resultado que existe una ligera correlación positiva debido a que el R_o fue de 0,396 y el nivel de significancia de p valor=0,008.

Liceta y Rache (2021) llevaron a cabo una investigación en el distrito de Villa El Salvador para examinar la relación estadística entre el liderazgo transformacional y el desarrollo organizacional de los empleados de una empresa de transporte. Esta averiguación fue descriptiva-no experimental-correlacional transversal, con una muestra de 70 trabajadores. Los resultados demostraron una muy alta y positiva correlación entre las variables, con un valor de $r = 0.928$ y un valor de $p = 0.000$. Por lo tanto, se sugirió realizar un plan de liderazgo bajo la dirección del jefe de recursos humanos.

Musayón (2020) realizó una investigación para estudiar la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral en un departamento de cobranzas. Este fue un estudio no experimental, aplicado y correlacional, contando con 44 colaboradores de la muestra. Los datos para ambas variables los recabó mediante una encuesta y sus respuestas se evaluaron a través del método hipotético-deductivo. Se verificó una positiva correlación media entre ambas variables, cuyo índice de correlación R de Pearson fue de 0.673, siendo significativo estadísticamente ($p=0.000$).

En un estudio realizado por Mendoza (2021) el objetivo fue examinar la correlación entre el liderazgo y el rendimiento laboral de los trabajadores de una empresa inmobiliaria. Para llevar a cabo esta investigación se utilizó una metodología correlacional no experimental y transversal, con una muestra formada por un total de

22 trabajadores que respondieron a varios cuestionarios. Los resultados de la estadística inferencial a través del coeficiente de Pearson comprobaron que no hubo correlación alguna entre las variables objeto de estudio, con un valor estadístico de 0,218 y un p valor= 0.331. Asimismo, las dimensiones capacidad de liderazgo y trabajo en equipo no tuvieron relación estadística alguna con la variable desempeño laboral, al comprobarse el valor de nivel de significancia en 0,510 y 0,315, respectivamente.

De acuerdo con Pilco (2020) en la investigación desarrollada en la Región San Martín, el propósito fue definir un modelo propio de desarrollo organizacional orientado a mejorar el índice de productividad. El diseño metodológico del estudio fue descriptivo - no experimental con una muestra poblacional definida por 9 trabajadores que respondieron a cuestionarios diseñados por el investigador. La variable desarrollo organizacional fue categorizada en tres niveles mediante escala Likert. De acuerdo con los resultados se comprobó que el 89% de los trabajadores calificaron la variable desarrollo organización en escala de nivel medio, mientras que un 11% la calificó en un nivel alto. Por otro lado, los resultados también verificaron que la productividad laboral fue percibida por los trabajadores encuestados en las escalas medio – alto con un porcentaje similar de 44%, asimismo, en la dimensión desempeño en la función tuvo una valoración en el nivel medio por el 89% de los encuestados. En este sentido se puede advertir que el desempeño laboral en el cumplimiento de sus funciones tuvo implicancia en índice de productividad en la organización.

Por otro lado, Sánchez (2021) desarrolló una investigación en la ciudad de Tarapoto para analizar la relación estadística entre satisfacción con el desempeño laboral, aplicando la metodología descriptiva, no experimental – transeccional – correlacional con una muestra aleatoria representativa definida por 162 trabajadores, quienes respondieron un cuestionario adaptado de satisfacción laboral y otro para desempeño laboral. Los resultados estadísticos descriptivos permitieron verificar que los colaboradores percibieron el desempeño laboral en el nivel deficiente o malo evidenciado en un 38% de los encuestados, el 34% en un nivel regular y el 28% en un nivel bueno. Asimismo, la dimensión motivación y desempeño laboral tuvieron una alta correlación positiva con un coeficiente =0,844 y un p valor = 0,00.

En el estudio realizado por Ángeles (2019) para analizar la asociación

estadística entre desempeño laboral y estrés, se aplicó la metodología cuantitativa, no experimental – correlacional – transeccional se utilizó una población censal definida por 44 trabajadores del centro de salud. Los resultados estadísticos inferenciales permitieron comprobar la existencia de una significativa correlación inversa entre la dimensión factores organizacionales y el desempeño laboral, considerando dentro los factores organizacionales el ambiente de trabajo (condiciones, relaciones labores, comunicación, trabajo en equipo). El estadístico de relación fue $-0,674$ y el p valor $=0,00$. Toribio (2022) llevó a cabo un estudio para examinar “la relación entre trabajo en equipo y el desarrollo organizacional en una institución educacional de Lima”. Debido al tema elegido para el estudio fue empleada la metodología de investigación aplicada y cuantitativa, un diseño no experimental y correlacional transversal. Los resultados de la estadística inferencial verificaron un coeficiente de relación de $R_s = 0,808$ con un valor de significancia de $p=0,001$, concluyéndose que entre las variables trabajo en equipo y desarrollo organizacional existe una alta y directa relación estadística.

En la investigación realizada por Bazán (2020) se buscaba entender la relación entre la motivación y el desempeño laboral mediante un enfoque descriptivo, no experimental, transversal y correlacional con un espécimen de 21 trabajadores. Los resultados revelaron una concordancia altamente significativa con un valor $(0.000 < 0.05)$ y un $(Rho=0.906)$, lo que indica una correlación positiva directa.

Guillen (2021) realizó un estudio en Lima para examinar la relación estadística entre liderazgo y desempeño laboral por medio de enfoque cuantitativo hipotético deductivo. La muestra fue censal conformada por 30 trabajadores a quienes se les registraron sus respuestas mediante cuestionarios en escala Likert. Los hallazgos arrojaron una correlación positiva moderada entre las variables, evidenciado por un valor positivo de $(Rho= 0,619)$ y con un grado de significancia de $(p= 0,00)$.

Beckhard (1969) refiere que la teoría de la organización abierta se fundamenta en la noción de que las organizaciones son sistemas que se encuentran en constante interacción con su entorno. Esta teoría sostiene que las organizaciones deben ser capaces de adaptarse y responder de manera continua a los cambios externos con el fin de asegurar su supervivencia y crecimiento. Por otro lado, Carnevale (2019) define

al desarrollo organizacional como un esfuerzo institucionalizado para iniciar el cambio en las culturas organizacionales a través de una tecnología conocida como Investigación de Acción, que es un método de colaboración entre un agente de cambio y los miembros de un sistema organizacional, con el objetivo de optimizar el diagnóstico organizacional y fomentar estrategias que permitan actuar de manera efectiva ante las dificultades. Asimismo, Ponce et. al (2022) argumentan que el desarrollo organizacional constituye una estrategia institucional para impulsar un cambio sustantivo y aceptado con el propósito de potenciar el talento humano de la empresa bajo un liderazgo gerencial que oriente el comportamiento laboral hacia el logro de mejores resultados. Tapia (2018) también lo considera como una estrategia de respuesta integral a las exigencias del cambio para mejorar el funcionamiento empresarial, las capacidades de los trabajadores y el consecuente máximo desempeño organizacional.

Torres et al. (2019) definen el desarrollo organizacional como una estrategia organizacional para el rediseño de los procesos en todos los subsistemas de la organización que impulse la participación y desarrollo de los trabajadores en forma colectiva a través de la implementación de modelos prácticos y eficientes de comportamiento orientados hacia la productividad y el mejor desempeño laboral. Asimismo, los autores describen las dimensiones en el contexto interno y externo que deben evaluarse para una adecuada gestión de desarrollo organizacional. Para el caso específico de nuestra investigación se han considerado las dimensiones de trabajo en equipo, comunicación y liderazgo.

Según Chiavenato (2020), el trabajo en equipo se compone de logros individuales orientados hacia objetivos comunes, sin poner en riesgo la cooperación y fortaleciendo la unidad del equipo. La cooperación se trata de aportar los propios recursos personales de cada individuo para la consecución del objetivo compartido.

De acuerdo con Canel (2018) la comunicación dentro de una institución es un proceso que utiliza recursos y métodos de información para comunicar persuasivamente en los miembros de la institución los principios, procedimientos y estrategias necesarias para lograr la internalización de los objetivos institucionales y el logro de metas organizacionales con convicción y buen desempeño laboral.

Para Robbins (2009) como se citó en Carrasco y Mesías (2019) sostiene que el liderazgo es un proceso de capacidad personal por la que una persona logra influir en otros para que desarrollen sus actividades y orienten sus esfuerzos hacia el logro de los objetivos institucionales. Esta sinergia colaborativa impactará positivamente en el desarrollo laboral y organizacional.

Para fundamentar la investigación se consideró la teoría de Maslow (1954) donde se refiere a la estructura jerárquica de las necesidades humanas. Esta teoría postula que las necesidades de las personas se organizan en cinco niveles, y para que una persona busque satisfacer las necesidades del siguiente nivel, primero debe satisfacer las necesidades del nivel actual. Por tanto, Hamed (2020) afirma que el desempeño laboral es el efecto de la eficiencia y la eficacia del cumplimiento de las funciones que cumplen los empleados en una organización. Para Al-Qudah (2019) el desempeño laboral es un asunto vital desde el enfoque del desarrollo de las personas y de la empresa, porque es una variable cuantitativa que refleja la diligencia, la perseverancia y la habilidad de los trabajadores, así como, la seriedad del empleado para adquirir experiencias a través de cursos y beneficiarse de ellos.

Para Chiavenato (2011) la evaluación del desempeño se enfoca más que en el comportamiento en sí, en los resultados, las metas y los objetivos logrados. Los medios sirven para el logro de los fines. Las empresas exitosas buscan constantemente crear los medios para alcanzar y salvaguardar el alto desempeño de su planilla. Finalmente, para Arias (2013) como se citó en Chong (2022), conceptualiza las dimensiones: Conocimiento; para poder desempeñar un puesto de trabajo la persona debe poseer capacidades tanto conceptuales como prácticas. La misión, los objetivos, los planes y las estrategias de la empresa y del área son una parte importante de estos conocimientos. Habilidades; la capacidad mental y psicomotriz necesaria para desempeñar un trabajo se denomina aptitud. Expectativas, son las consecuencias esperadas del rendimiento, sobre todo en términos de recompensas y sanciones.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

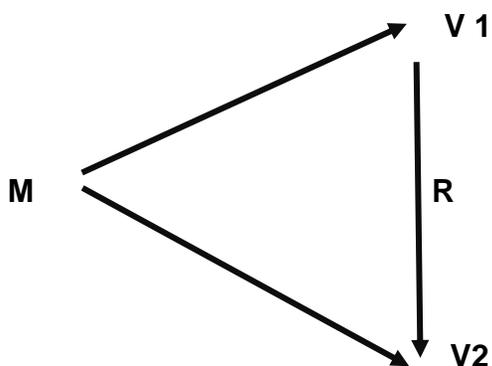
3.1.1 Tipo de investigación:

Este estudio fue de tipo aplicado, puesto que aplicó conocimientos que contribuyan a dar solución a problemas o necesidades específicas (Concytec, 2018). Fue de enfoque cuantitativo, porque los datos que se obtienen por aplicación de un diseño metodológico se pueden cuantificar mediante herramientas estadísticas para medir las variables y describir la realidad problemática estudiada (Rosa, 2009).

3.1.2 Diseño de investigación:

Kerlinger y Lee (2002) conviene en afirmar que la investigación no experimental es un estudio empírico y sistemático donde el investigador no tiene control directo sobre las variables, pues ya existen naturalmente o no es factible manipularlas. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) los estudios de tipo transversal obtienen información en un solo momento dado. Por la temporalidad de los datos obtenidos, fue una investigación de tipo transversal descriptivo correlacional, donde la recolección de datos se realizó en un momento único para describir y relacional las variables. Tal como menciona Bernal (2016) estos estudios pretenden comprobar el grado de correlación no causal entre las variables de estudio.

Esquema de diseño de investigación



Nota. Elaboración propia

Dónde:

- M: Muestra de estudio
- V₁: Desarrollo organizacional
- V₂: Desempeño laboral
- R: Nivel de relación entre las variables estudiadas

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Desarrollo organizacional

Torres et al. (2019) la definen como una estrategia organizacional para el rediseño de los procesos en todos los subsistemas de la organización que impulse la participación de los trabajadores desarrollando sus habilidades y capacidades en forma colectiva a través de la implementación de modelos prácticos y eficientes de comportamiento orientados hacia la productividad y el mejor desempeño laboral.

Variable 2: Desempeño laboral

Arias (2013) considera que una organización puede disponer de recursos económicos, factores administrativos y tecnologías, pero si nadie sabe cómo utilizarlos o no quiere hacerlo, permanecerá inmóvil. Por ello, las organizaciones deben emprender acciones y esfuerzos continuos para transformar el potencial humano en un rendimiento excepcional, los cuales estarán orientados al desarrollo y crecimiento de la organización.

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población:

Este componente de la investigación refiere a los elementos que tienen características o criterios predeterminados y comunes que constituyen el objeto de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Por los criterios de inclusión y exclusión la población estuvo conformada por 38 trabajadores del centro de atención al cliente.

- **Criterios de inclusión:**

Trabajadores que tienen el puesto y funciones de asesores de servicios.

Trabajadores con contrato vigente y antigüedad laboral de 1 a 14 años

- **Criterios de exclusión:**

Jefe y supervisores.

Trabajadores que no tienen el puesto y funciones de asesores de servicios.

Trabajadores con contrato vigente y antigüedad laboral menor a 1 año.

3.3.2 Muestra:

Es el grupo representativo de la población objeto de estudio, del cual se obtuvo los datos para contrastar los objetivos de la investigación y sobre la cual se midieron y observaron las variables de estudio (Bernal, 2016). Para el desarrollo de la investigación se definió la conformación de una muestra censal con 38 asesores de acuerdo con los criterios de elegibilidad.

3.3.3 Muestreo:

Según Espinoza (2020) es la técnica que permite la elegibilidad de los elementos que constituyen la muestra. Por tener una muestra censal con 38 elementos de estudio no se aplicó la técnica del muestreo probabilístico en la presente investigación.

3.3.4 Unidad de análisis:

Conforme a lo sostenido por Hernández y Mendoza (2018) hace referencia a cada uno de los elementos de los cuales se obtiene la información o los datos de las variables (Hernández y Mendoza, 2018). En este sentido, la unidad de análisis estuvo representada por cada asesor de servicio de la empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Trujillo.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

El investigador puede utilizar técnicas de recolección para obtener datos investigativos que constituyan información válida y confiable y evitar así el sesgo en la investigación en la respuesta al objeto de estudio (Ariel y Yuni, 2014). De acuerdo con los objetivos y la metodología aplicada en el estudio la técnica que se utilizó fue la encuesta por la cual se obtuvo información válida que permitió contrastar las hipótesis de investigación.

Instrumentos de recolección de datos

Por el enfoque cuantitativo del estudio se diseñó un cuestionario con escala de Likert para cuantificar y comparar la información obtenida (Arribas, 2004). Para la presente investigación se elaboraron cuestionarios en escala de Likert para cada variable con ítems relacionados a los indicadores, lo que permitió medir las variables desde la percepción de cada uno de los elementos de la muestra.

Validez

Para el proceso de validación de los instrumentos diseñados se optó por el método de juicio de expertos cuyos resultados de evaluación se muestran a continuación en la siguiente tabla:

Tabla 1

Listado de expertos

Experto	Especialidad
Mg. Manuel Jesús David Bulnes Zelada	Administrador
Mg. Máximo Antonio Bocanegra Cruzado	Administrador
Mg. José Quiroz Medina	Administrador

Nota. Elaborada por la autora.

Para Arribas (2004) la consistencia hace referencia a la cohesión u homogeneidad existente en todos los ítems del cuestionario, que se verifica en su aplicación iterativa en diferentes periodos de tiempo donde los resultados no deberían presentar modificaciones. Luego de obtener la validación por juicio de expertos, se procedió a obtener el estadístico Alfa de Cronbach con el propósito de medir la confiabilidad de los cuestionarios de la investigación. Para esto, previamente se aplicaron los cuestionarios a 15 participantes a través de una prueba piloto.

Tabla 2*Estadístico Alfa de Cronbach de Cuestionarios*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
Cuestionario Desarrollo Organizacional	0,984	Excelente
Cuestionario Desempeño Laboral	0,969	Excelente

Nota. Elaborada por la autora.

3.5 Procedimientos

La investigación se inició con la autorización del supervisor del Centro de Atención al Cliente (CAC) que permitió obtener la información indispensable para la investigación. Luego se diseñaron los cuestionarios que se administraron previamente como prueba piloto a 15 individuos. El nivel de confiabilidad de los cuestionarios se obtuvo mediante el estadístico Alfa de Cronbach. En la segunda etapa del estudio, el instrumento se aplicó a la muestra censal para obtener los datos e información necesaria que fueron analizados estadísticamente. Los resultados permitieron comprobar la hipótesis de investigación, y se discutieron con los antecedentes, lo que permitió obtener conclusiones y recomendaciones sobre el tema investigado.

3.6 Método de análisis de datos

La aplicación de sendos cuestionarios con escala Likert, permitió obtener la información y los datos necesarios que se registraron en una hoja de cálculo de Excel, que luego fueron analizados a través del programa estadístico SPSS Versión 26.0 utilizando la estadística inferencial para contrastar las hipótesis. Por tener una muestra censal de 38 trabajadores, la prueba de normalidad se calculó con el test de Shapiro Wilk. De esta forma se pudo validar que los datos procesados no correspondieron con una distribución gaussiana, por lo que la prueba de correlación se midió utilizando el estadístico de Rho Spearman, que corresponde aplicar a una prueba no paramétrica.

3.7 Aspectos éticos

La investigación se realizó de acuerdo con las especificaciones y lineamientos establecidos en el marco normativo sobre las iniciativas e investigaciones en la Universidad César Vallejo. Transversalmente en el presente estudio se utilizó la ética para asegurar el consentimiento de los encuestados y la preservación de su identidad al no solicitar sus datos personales y notificarles el objetivo del estudio. También se respetaron las investigaciones realizadas y que sirvieron de orientación al presente estudio, consignando y respetando la autoría de la investigación, mediante citas y referencias (ver anexo 8).

IV. RESULTADOS

El análisis de la información contenida en la base de datos Excel y generada por sendos cuestionarios aplicados se realizó a través de la estadística descriptiva respecto de los niveles de las variables de estudio. Con la estadística inferencial se determinó la distribución de los datos de la muestra y se contrastaron el objetivo general y específicas a través del análisis correlacional con el estadístico de Rho Spearman.

Objetivo específico N°1: Identificar el nivel de desarrollo organizacional en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023.

Tabla 3

Nivel de desarrollo organizacional

	n	%
Nivel Deficiente	11	29%
Nivel Regular	20	53%
Nivel Bueno	7	18%
Total	38	100%

Nota: n: número de trabajadores

Como se muestra en la tabla 3, el 53% de los asesores de servicios del centro de atención al cliente consideraron en un nivel regular la variable desarrollo organizacional, mientras que el 29% la percibió en un nivel deficiente. Solo el 18% de los encuestados la valoró en un buen nivel.

Tabla 4*Nivel de desarrollo organizacional por dimensiones*

	D1. Liderazgo		D.2 Motivación		D.3 Trabajo en equipo	
	n	%	n	%	n	%
Nivel deficiente	14	37%	14	37%	12	32%
Nivel regular	14	37%	17	45%	20	53%
Nivel bueno	10	26%	7	18%	6	15%
Total	38	100%	38	100	38	100%

Nota. n: número de trabajadores

Como se muestra en la tabla 4, la dimensión liderazgo tiene igual porcentaje en los niveles deficiente y regular con un 37% cada uno; y el nivel bueno en 26%. La dimensión motivación registra un 45% en el nivel regular, un 37% en el nivel deficiente y solo el 18% en nivel bueno; mientras que en la dimensión trabajo en equipo el nivel regular es de 53%, el nivel deficiente de 32% y finalmente el 15% en nivel bueno.

Objetivo específico N°2: Identificar el nivel de desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023.

Tabla 5

Nivel de desempeño laboral

	n	%
Nivel Deficiente	12	32%
Nivel Regular	16	42%
Nivel Bueno	10	26%
Total	38	100%

Nota. n: número de trabajadores

Como se muestra en la tabla 5, el 42% de los asesores de servicios del Centro de Atención al Cliente consideraron en un nivel regular la variable desempeño laboral, mientras que el 32% la percibió en un nivel deficiente. Solo el 26% de los encuestados la valoro en un buen nivel.

Tabla 6*Nivel de desempeño laboral por dimensiones*

	D1. Habilidades		D.2 Conocimiento		D.3 Expectativas	
	n	%	n	%	n	%
Nivel deficiente	15	40%	12	32%	11	29%
Nivel regular	15	40%	18	47%	20	53%
Nivel bueno	8	20%	8	21%	7	18%
Total	38	100%	38	100	38	100%

Nota. n: número de trabajadores

Los resultados de la tabla 6 muestran que la dimensión habilidades tiene igual porcentaje en los niveles deficiente y regular con un 40% cada uno mientras que el 20% la valoro en un buen nivel. La dimensión conocimiento registro un 47% en el nivel regular, el 32% lo considero en un nivel deficiente mientras que el 21% lo percibió en un nivel bueno; y la dimensión expectativa muestra que un 53% de los asesores encuestados la percibió en un nivel regular; un 29% lo consideró en un nivel deficiente, mientras que solo el 18% la valoro en buen nivel.

Objetivo específico N°3: Determinar la relación del liderazgo con el desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023.

Tabla 7

Análisis correlacional de liderazgo y desempeño laboral

		V2: Desempeño laboral	
Rho de Spearman	D1: Liderazgo	Coefficiente de correlación	,697**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	38

Nota. **: La correlación tiene un nivel de significancia menor que 0,01 (bilateral).

En la tabla 7 se puede verificar por el estadístico de correlación que la dimensión liderazgo y desempeño laboral tienen una relación directa y positiva moderada con un coeficiente estadístico de Rs de 0,697. Por este resultado del estadístico y por el valor de la significancia ($p\text{-valor}=0,000$) se puede aceptar que existe una alta correlación entre liderazgo y desempeño laboral, de acuerdo con los datos proporcionados por los asesores de servicios.

Objetivo específico N°4: Determinar la relación de la motivación con el desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023.

Tabla 8

Análisis correlacional de la motivación y desempeño laboral

		V2: Desempeño laboral	
Rho de Spearman	D1: Motivación	Coefficiente de correlación	,742**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	38

Nota. **. La correlación tiene un nivel de significancia menor que 0,01 (bilateral).

Por los resultados de la tabla 8 se puede verificar que el estadístico de correlación para la dimensión motivación y desempeño laboral indica una asociación directa y positiva fuerte con un coeficiente estadístico de Rs de 0,742. Por este resultado del estadístico y por el valor de la significancia ($p\text{-valor}=0,000$) se puede aceptar que existe una alta correlación entre la motivación y la variable desempeño laboral, de acuerdo con los datos proporcionados por los asesores de servicios.

Objetivo específico N°5: Determinar la relación del trabajo en equipo con el desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023.

Tabla 9

Análisis correlacional del trabajo en equipo y desempeño laboral

		V2: Desempeño laboral	
Rho de Spearman	D2: Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	,797**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	38

Nota. **. La correlación tiene un nivel de significancia menor que 0,01 (bilateral)

Con los resultados estadísticos de la tabla 9 se puede verificar que la dimensión trabajo en equipo y desempeño laboral tienen una directa y positiva fuerte relación evidenciada a través del coeficiente estadístico de Rs con valor de 0,797. Por este resultado del estadístico correlacional y por el valor de la significancia ($p\text{-valor}=0,000$) se puede aceptar que existe una alta correlación entre trabajo en equipo y variable desempeño laboral, de acuerdo con los datos proporcionados por los asesores de servicios.

Objetivo general: Determinar la relación del desarrollo organizacional con el desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023.

H_a: Existe una relación significativa entre desarrollo organizacional y desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023.

Tabla 10

Análisis correlacional entre desarrollo organizacional y desempeño laboral

		V2: Desempeño laboral	
Rho de	V1: Desarrollo	Coeficiente de	,790**
Spearman	organizacional	Sig. (bilateral)	0,000
		N	38

Nota. **. La correlación tiene un nivel de significancia menor que 0,01 (bilateral)

De acuerdo con los resultados de la tabla 10 se observa por el valor del coeficiente estadístico de correlación, que entre el desarrollo organizacional y el desempeño laboral existe una fuerte relación estadística, pues R_s tiene un valor de 0,790 que evidencia una correlación muy alta y significativa. Por este resultado estadístico y por el nivel de significancia ($p\text{-valor}=0,000$; menor que $\alpha=0,05$) no se acepta la hipótesis nula (H_0) y se confirma la hipótesis alterna (H_a) de la investigación: que existe una correlación significativa entre desarrollo organizacional y desempeño laboral, de acuerdo con los datos estadísticos procesados de los cuestionarios aplicados.

V. DISCUSIÓN

Con respecto al primer objetivo específico planteado para identificar el nivel de desarrollo organizacional en un centro de atención al cliente, los resultados estadísticos descriptivos permitieron comprobar que el 53% de los asesores de servicios encuestados calificaron en un nivel regular el desarrollo organizacional, mientras que el 29% lo percibió en un nivel deficiente. Los resultados se aproximan en parte con Pilco (2020), quien comprobó que el 89% de los trabajadores encuestados percibieron que el nivel de desarrollo organizacional es de nivel medio. En ese sentido, el desarrollo organizacional es importante para las empresas, lo que se sustenta en el aporte teórico de Torres, Falconí & Ramírez (2019), quienes señalaron que el desarrollo organizacional permite mejorar los sistemas y procesos de la organización siempre que los trabajadores participen en dicho proceso a través de la motivación y estilos de liderazgos que promuevan comportamientos laborales positivos. Esto permite deducir que, en la empresa estudiada, debido a que se encontró un nivel regular y deficiente del desarrollo organizacional, es posible que existan inconvenientes con su sistema de trabajo y sus procesos, asimismo, la motivación, el liderazgo y trabajo en equipo que se ejerce dentro de la organización puede que no sea favorable.

Para el segundo objetivo específico definido para identificar el nivel de desempeño laboral en un centro de atención al cliente, el análisis estadístico descriptivo verifico que el 42% de los encuestados valoraron en un nivel regular el desempeño laboral, mientras que el 32% lo califico en un nivel deficiente. Los resultados se asemejan al estudio de Sánchez (2021), al verificarse por los resultados estadísticos descriptivos que el 34% de los colaboradores percibieron el desempeño laboral en el nivel regular mientras que el 38% la percibió en un nivel deficiente. En ese sentido, el desempeño laboral es importante para el funcionamiento de las organizaciones, lo que se sustenta en el aporte teórico de Bautista et. al (2020), mencionan que el desempeño laboral involucra un conjunto de las capacidades, habilidades y conocimientos del trabajador que deben corresponder con las características y competencias del puesto del trabajo a fin de que la empresa sea más competitiva. Esto permite deducir que, en la empresa en estudio, por los resultados encontrados es posible que las capacidades y

competencias requeridas para el puesto no son las adecuadas lo que podría repercutir en la competitividad de esta organización.

Los resultados estadísticos inferenciales para el tercer objetivo específico que buscó determinar la relación del liderazgo con el desempeño laboral en un centro de atención al cliente, comprobaron que existe una relación directa y positiva moderada con un coeficiente estadístico ($Rho=0,697$) y un valor de significancia de 0,000 (menor que $\alpha=0,05$). Los resultados tienen similitud con Guillen (2021), en la existencia de correlación moderada con un coeficiente ($Rho=0,619$) y un valor de significancia de 0,000 (menor que $\alpha=0,05$); por otro lado, los resultados discrepan de Mendoza (2021), quien encontró en su estudio que la capacidad de liderazgo tuvo una relación positiva débil con el desempeño laboral con un valor estadístico (R de Pearson= $0,218$) pero con un nivel de no significancia de 0,331 (mayor que $\alpha=0,05$). Los resultados se sustentan con el aporte teórico de Ponce et. al (2022) quienes refirieron que para desarrollar el potencial del talento humano de los trabajadores requiere de un liderazgo gerencial que oriente el comportamiento laboral hacia el logro de los resultados mediante un buen trabajo. Asimismo, Tapia (2018) considera que el desarrollo organizacional depende del esfuerzo integral de los líderes y trabajadores mediante una relación positiva líder y empleado, lo cual conllevará a una mejora en la productividad y el rendimiento del colaborador. Esto permite indicar que, en la empresa en estudio, por los resultados encontrados es probable que el liderazgo no se esté ejerciendo de la forma apropiada. Por lo que podría tener como consecuencia que los colaboradores no logren los resultados esperados.

Respecto al cuarto objetivo específico para determinar la relación de la motivación con el desempeño laboral en un centro de atención, los resultados estadísticos inferenciales comprobaron la existencia de una relación directa y positiva fuerte con un coeficiente estadístico ($Rho=0,742$) y un valor de significancia de 0,000 (menor que $\alpha=0,05$). Los resultados se aproximan con la investigación de Bazán (2020), donde encontró una correlación directa positiva muy fuerte entre motivación y desempeño laboral con un resultado ($Rho=0,906$) y un valor de significancia de 0,000 (menor que $\alpha=0,05$). Asimismo, los resultados se asemejan con Sánchez (2021), donde la motivación y desempeño laboral tuvieron una alta correlación directa y positiva fuerte

con un coeficiente estadístico ($Rho=0,844$) y un valor de significancia de 0,000 (menor que $\alpha=0,05$). Los resultados se sustentan con el aporte teórico de Carnevale (2019), el cual sostiene que la motivación organizacional es un elemento indispensable para consolidar el desarrollo organizacional hacia cambios y mejoras continuas de los procesos. Una fuerte motivación permite actuar de manera efectiva en el logro de los resultados. Esto permite suponer que, en la empresa en estudio, por los resultados encontrados, la motivación de los colaboradores no estaría contribuyendo favorablemente con los cambios realizados y las mejoras continuas, además, es posible que los procesos no se estén aplicando o desarrollando de la forma esperada, lo que podría repercutir en la efectividad de los resultados.

Referente al quinto objetivo específico para determinar la relación del trabajo en equipo con el desempeño laboral en un centro de atención, los resultados estadísticos inferenciales evidenciaron que tienen una directa y positiva fuerte relación demostrada a través del coeficiente estadístico ($Rho=0,797$) y un valor de significancia de 0,000 (menor que $\alpha=0,05$). Los resultados se asemejan con Musayón (2020), quien encontró en su estudio una relación directa y positiva media entre trabajo en equipo y desempeño laboral con un índice de correlación (R de Pearson de 0.673) y un valor de significancia de 0,000 (menor que $\alpha=0,05$). Sin embargo, los resultados se contradicen con la investigación de Mendoza (2021), donde obtuvo como resultado que no existe relación entre trabajo en equipo y el desempeño laboral por el coeficiente (R de Pearson 0,224) y un valor de no significancia de 0,315 (mayor que $\alpha=0,05$). Los resultados se sustentan con el aporte teórico de Chiavenato (2020), quien asume que el trabajo en equipo consiste en que cada persona mediante su desempeño aporte de forma individual hacia el logro de un objetivo en común. Esta actitud de cooperación contribuye al fortalecimiento de la unión del grupo generando mejores resultados. En ese sentido se puede decir que, por los resultados encontrados de la empresa en estudio, no se fomenta adecuadamente el trabajo en equipo lo que podría estar influyendo desfavorablemente en el desempeño laboral y en el logro de los objetivos organizacionales.

Finalmente, para el objetivo general que busco determinar la relación del desarrollo organizacional con el desempeño laboral en un centro de atención al cliente. Los

resultados estadísticos inferenciales evidenciaron que entre las variables existe una correlación directa positiva fuerte ($Rho=0,790$) y un valor de significancia de 0,000 (menor que $\alpha=0,05$), por lo que no se acepta la hipótesis nula (H_0) y se confirma la hipótesis alterna (H_a). Los resultados no coinciden con el estudio de Ángeles (2019) en donde encontró la existencia de una correlación inversa moderada ($Rho=-0,674$) y un valor de significancia 0,000 (menor que $\alpha=0,05$), siendo la única diferencia el sentido de la correlación, porque para el autor es inversa y para el presente estudio es positiva. Tampoco coincide con los resultados de Calderón (2019), que demostraron una correlación positiva débil ($Rho=0,396$) y un nivel de significancia de 0,008 (menor que $\alpha=0,05$). La relación de las variables se fundamenta con el aporte teórico de Torres et al. (2019), quienes señalaron que el desarrollo organizacional es una estrategia organizacional que contribuye en el diseño de los procesos en todos los subsistemas de la empresa para impulsar la participación y desarrollo de los trabajadores en forma colectiva a través de la implementación de modelos prácticos y eficientes de comportamiento orientados hacia la productividad y el mejor desempeño laboral. Esto permite deducir que en la empresa estudiada el nivel del desarrollo organizacional puede estar perjudicando el nivel de desempeño de los asesores. Por lo que, es necesario mejorar los niveles liderazgo, motivación y el trabajo en equipo como elementos importantes del desarrollo organizacional para un mejor desempeño.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general se evidencio que, entre el desarrollo organizacional y el desempeño laboral, existe una fuerte correlación, determinada por el resultado de ($Rho=0,790$) y un valor de significancia de 0,000 (menor que $\alpha=0,05$), por lo que se descarta la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna, concluyendo que el desarrollo organizacional es fundamental en el desempeño laboral.
2. En relación con el nivel de desarrollo organizacional la estadística demostró que el 53 % de los encuestados la percibió en un nivel regular, concluyendo que pueden existir inconvenientes en su sistema de trabajo y sus procesos que involucra la motivación, el liderazgo y trabajo en equipo.
3. En relación con el nivel del desempeño laboral la estadística señaló que el 42% de los encuestados la valoró en un nivel regular. Concluyendo que es posible que las capacidades y competencias requeridas para el puesto no son las adecuadas que repercute en la competitividad de la empresa en estudio.
4. Se logró encontrar que existe relación directa y positiva moderada entre liderazgo y desempeño laboral con un coeficiente de ($Rho=0,697$) y un valor de significancia de 0,000 (menor que $\alpha=0,05$), por lo que se puede determinar que si mejor es el liderazgo mayor resultado se obtendrá en el desempeño laboral de los asesores de servicios.
5. Se logró encontrar que la correlación entre motivación y desempeño laboral es directa y positiva fuerte por el resultado del coeficiente de ($Rho=0,742$ y un valor de significancia de 0,000 (menor que $\alpha=0,05$), por lo que se establece que, a mayor motivación mejor será los resultados del desempeño laboral de los asesores de servicios.
6. Se logró encontrar una correlación directa y positiva fuerte entre trabajo en equipo y desempeño laboral con un coeficiente de ($Rho=0.797$) y un valor de significancia de 0,000 (menor que $\alpha=0,05$), por lo que se puede decir que, si el trabajo en equipo es mayor, se incrementarán los resultados del desempeño de los colaboradores.

VII. RECOMENDACIONES

Al jefe inmediato del centro de atención al cliente, se le recomienda mejorar el plan de entrenamiento y apoyo hacia los colaboradores, para contribuir en el desarrollo de sus capacidades, habilidades y conocimientos. Tomar en cuenta a aquellos asesores con mejores resultados para que postulen a las nuevas vacantes laborales en las diferentes áreas y con ello brindarles la oportunidad de desarrollar línea de carrera. Fomentar el trabajo colaborativo que permita el logro de las metas y los objetivos del área.

Al jefe inmediato del centro de atención al cliente, implementar un programa de reconocimiento que permita incentivar, valorar y motivar a los colaboradores a seguir desempeñándose de la mejor manera en el área.

A los supervisores, se les recomienda promover la participación de los asesores para generar nuevas ideas, tomar acuerdos y consensos que beneficien al equipo de trabajo.

A los asesores de servicio, se les recomienda seguir mejorando en el desarrollo de sus funciones; mostrar iniciativa para adaptarse fácilmente a los nuevos procesos y cambios que se presenten; prepararse y capacitarse sobre nuevas técnicas de ventas las cuales les permitirán tener un mejor desempeño laboral.

A futuros investigadores, se recomienda realizar estudios aplicados que pretendan proponer mejoras en el desarrollo organizacional y sus dimensiones (liderazgo, motivación y trabajo en equipo). Además, que busquen proponer estrategias para mejorar el desempeño de los trabajadores. Por otra parte, se les incita llevar a cabo estudios experimentales que busquen la implementación de estas propuestas de mejora.

REFERENCIAS

- Alan, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Machala, Ecuador: Universidad Técnica de Machala. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12498>
- Al-Qudah, H. S. (2019). *The Effect of Evidence-Based Management Practices on Improving Job Performance: A Structural Equation Modeling*. European Journal of Business and Management. doi:10.7176/EJBM/11-11-03
- Álvarez, B., Alfonso, D., & Indacochea, B. (2018). *El desempeño laboral: un problema social de la Ciencia*. CUBA. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591HL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ángeles Jaimes, E. N. (2019). Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Chiquián, Bolognesi-2019. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39725/Angeles_J_EN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ariel, C., & Yuni, J. (2014). *técnicas para Investigar. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Brujas. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%c3%a9cnicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>
- Arribas, M. (2004). *Diseño y validación de cuestionarios*. Instituto de Salud «Carlos III» Madrid, Madrid. https://enferpro.com/documentos/validacion_cuestionarios.pdf
- Asencio, A. (2020). *Gestión del puesto y evaluación del desempeño*. España: E-learning S.L. <https://es.scribd.com/read/476328922/Gestion-del-puesto-y-evaluacion-del-desempeno>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. https://virtual.autonoma.edu.pe/uploads/w20180726120012450_7000145116_09-23-2018_191643_pm_BERNAL-METODOLOGIADELAINESTIGACION.pdf

- Bazán, I. J. (2020). La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL SAC en la ciudad de Trujillo, 2020. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25296/Sanchez%20Bazan%2C%20Irving%20Jair.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Brito, J. (2018). El clima organizacional como estrategia de mejora en una organización. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 7(13). <https://www.ricea.org.mx/index.php/ricea/article/view/114/465>
- Briones, P., Mazacón, M., Molina, S. & García, A. (2019). Reflexiones sobre el liderazgo institucional como estrategia competitiva para el desarrollo organizacional de las universidades del Ecuador. *Revista Magazine de las Ciencias*. <https://core.ac.uk/download/pdf/235501724.pdf>
- Calderón Espinoza, P. S. (2020). El empowerment y el desempeño laboral en los trabajadores del Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH–Pucallpa. https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2183/TS_PSCE_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Canel, M. (2018). ¿Qué es la Comunicación Institucional y por qué es importante? Obtenido de Prensa Nextl BS: <https://www.nextibs.com/que-es-lacomunicacion-institucional-y-por-que-es-importante/>
- Carnevale, B. (2019). *Organizational Development In The Public Sector*. New York. <https://doi.org/10.4324/9780429498558>
- Carrasco Gonzales, C. y Mesías Córdova, R. (2019). Liderazgo y desempeño laboral en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la Municipalidad distrital de Yarinacocha-Pucallpa, 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Pucallpa]. http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/159/1/tesis%20carrasco_mesias.pdf
- Castillo Zúñiga, A. (2019). *Estrategias de desarrollo organizacional para la sostenibilidad empresarial de GLAMOUR S.A. ECUADOR*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12437>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las*

organizaciones. Mc Graw Hill.

<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%209na%20ed.pdf>

Concytec (2018). Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica – Reglamento RENACYT. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. <https://portal.concytec.gob.pe/>

De Sivatte, I., Olmos, R., Simón, C., & Martel, M. (marzo de 2018). El efecto de la edad, la experiencia y la formación en la productividad laboral. https://www.funcas.es/wpcontent/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS_CIE/263art03.pdf

Diario El Peruano (2019). Medir el desempeño laboral genera mejoras y más beneficios <https://elperuano.pe/noticia/24029-medir-el-desempeno-laboral-genera-mejoras-y-mas-beneficios>

Díaz, G. A., Valdés, M. E., y Quintana, M. D. (2018). La gestión del conocimiento en el ámbito empresarial. Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación. Vol. 5, Núm. 2, pp. 133-148. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6756403>

Espinoza, E. (2020). *Universo, muestra y muestreo*. Universidad Internacional de Cataluña, Barcelona, BARCELONA.

Flores, Q., & Pihuaycho, H. (2018). *Influencia de la estrategia organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura Tacna, 2018*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34820/pihuaycho_ht.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ganoza, V. M. (2020). *Motivación y desempeño laboral en trabajadores de empresas de construcción en Lima*. <https://doi.org/10.19083/tesis/652940>

Guizar Montúfar, R. (2016). *Desarrollo organizacional: principios y aplicaciones*. McGrawHill interamericana editores.

Guillen Leguia, B. L. (2021). Liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores de la

- empresa Vascor, distrito Villa El Salvador.
<https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/2169>
- Hamed, K. S. (2020). Examining the Interrelation Between Job Autonomy and Job Performance: A Critical Literature Review. doi:10.2478/mape-2020-0051
- Hernández, S., & Mendoza, T. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. La Paz: Mc Graw Hill educación. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación 6ta Edición*. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Irene (18 de noviembre de 2022). Qué es desarrollo organizacional y por qué es importante en las empresas <https://factorial.mx/blog/desarrollo-organizacional/>
- Kerlinger, F. & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales* (4ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Liceta, M. & Rache, A. (2021). *Liderazgo transformacional y desarrollo organizacional de los colaboradores de la empresa de transporte Unidos Chama SA, Villa El Salvador-2019*. [Tesis de licenciatura. Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1201>
- Llerena, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú*. <https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Musayón Ganoza, G. E. (2021). Trabajo en equipo y desempeño laboral en el área de cobranzas de la empresa Grupo 3C SAC. Lima–2018. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2177>
- Maaz, S. (2022, 06 de mayo). 9 estadísticas de Compromiso Laboral en 2021. Portal Hirebook. <https://www.hirebook.com/es/blog/9-estadisticas-de-compromiso-laboral-en-2021>
- Martínez, A. M. & Mateus, M. A. (2020). Importancia del talento humano y herramientas tecnológicas en el desarrollo organizacional, para la mejora de la productividad

- laboral. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 7(14), 117-126. <http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2020.v7.n14.a88>
- Mendoza Lujan, P. L. (2021). Liderazgo y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Construcciones Inmobiliarias SAC. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1376/MENDOZA%20LUJAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Miguel, J. A. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional marco para mejorar el desempeño del capital humano*. <https://dx.doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2018.46>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0028.pdf>
- Ortiz -Gutiérrez, M. F., Galindo -Henao, A. M., Valbuena -Rodríguez, P. D., Clavijo -Peña, A. V., & Duarte-Leguizamo, J. D. (2021). Teoría del desarrollo organizacional: Ineficiencia laboral y organizativa. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 14(14), 25-42. <https://doi.org/10.22463/24221783.3162>
- Pilco Valles, C. (2020). *Modelo de desarrollo organizacional para mejorar la productividad laboral en la oficina desconcentrada de control interno San Martín, 2019*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46764/Pilco_VC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ponce, D., Soledispa, M. & Reyes, J. (2022). El Desarrollo Organizacional Como Apoyo al Sistema Empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 20. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383470>
- Querevalú, E. (2020). Estrategia de desarrollo organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán. [Tesis de maestría. Universidad Señor de Sipán] Repositorio Institucional Universidad Señor de Sipán.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7279/Quereval%C3%BA%20Paiva%20Edwin%20Fernando.pdf?sequence=1>

- Quispe, L. (2019). *Desarrollo organizacional y compromiso laboral de los trabajadores de la UGEL N° 02, San Martín de Porres 2019*. [Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46847>
- Rodríguez, Y. (25 de enero de 2018). La gestión integral como facilitadora del desarrollo organizacional y del desarrollo sostenible. *Revista Dialnet*, 10(2), 11-21. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6726338>
- Rosa, V. C. (2009). *La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia*. Universidad de Costa Rica. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Salguero-Barba, N. & García-Salguero, C. (2019). Trabajo en equipo, atención al cliente, habilidades ejecutivas, administración verdadera. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 4(11), 21-40.
- Sánchez del Águila, R. (2021). Satisfacción y desempeño laboral en el proyecto especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto-2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68536/S%C3%A1nchez_D%C3%81R-SD.pdf?sequence=1
- Servajeán, M. (4 de diciembre de 2010). Competitividad y Desarrollo Organizacional. El blog de Maitena Servajeán. <https://maitenas.com/2010/12/04/competitividad-y-desarrollo-organizacional/>
- Tapia, K. (2018). El desarrollo organizacional de la empresa esum de la ciudad de Riobamba y el servicio al cliente. Riobamba. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5544/3/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0012.pdf>
- Tineo, H. (2020). *Desarrollo organizacional y satisfacción laboral en las instituciones educativas Innova Schools, Lima Norte 2020*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48769>
- Toribio, M. (2022). *Trabajo en equipo y desarrollo organizacional de una institución*

educativa de un distrito de Lima, 2022. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94498/Toribio_A ML-SD.pdf?sequence=4

Torres, N., Falconí, M., & Ramírez, A. (2019). Desarrollo organizacional. Análisis de variables. Riobamba. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2021-01-19-143149-Desarrollo%20organizacional%20final.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: Tabla 11. Matriz de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de la variable desarrollo organizacional

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de escala
Desarrollo organizacional	Torres et al., (2019) el desarrollo organizacional permite mejorar los sistemas y procesos de la organización siempre que los trabajadores participen en dicho proceso a través de la motivación y estilos de liderazgos que promuevan comportamientos laborales positivos.	La variable de desarrollo organizacional comprenderá la medición de aspectos relativos al liderazgo, motivación y trabajo en equipo; utilizando un cuestionario politómico en escala tipo Likert conformado por 15 ítems.	Dimensión 1: Liderazgo	- Planificación - Evaluación - Delegación	Ordinal
			Dimensión 2: Motivación	- Reconocimiento - Incentivos - Línea de carrera	
			Dimensión 3: Trabajo en equipo	- Colaboración - Comunicación - Cohesión	

Matriz de operacionalización de la variable desarrollo organizacional

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de escala
DESEMPEÑO LABORAL	Arias (2013) considera que una organización n puede disponer de recursos financieros, procedimientos administrativos y equipos tecnológicos, pero si nadie sabe cómo utilizarlos o no quiere hacerlo, permanecerá inmóvil. Por ello, las organizaciones deben emprender acciones y esfuerzos continuos para transformar el potencial humano en un rendimiento excepcional, los cuales estarán orientados al desarrollo y crecimiento de la empresa.	La variable de desempeño laboral comprenderá las habilidades, conocimiento y expectativas dentro de la organización; utilizando un cuestionario politómico en escala tipo Likert conformado por 15 ítems.	Dimensión 1: Habilidades	Realización del trabajo	Ordinal
				Aporte de ideas	
				Perfeccionamiento	
			Dimensión 2: Conocimiento	Orientación de resultados	
				Métodos y técnicas	
				Procedimientos	
			Dimensión 3: Expectativas	Innovación de tecnologías	
				Recompensa	
				Reconcomiendo de del trabajo	
				Sanciones	

ANEXO 2: Tabla 12. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia de las variables

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
¿Cuál es la relación del desarrollo organizacional con el desempeño laboral, en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023??	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación del desarrollo organizacional con el desempeño en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar el nivel de desarrollo organizacional en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023.</p> <p>Identificar el nivel de desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023.</p> <p>Determinar la relación del liderazgo con el desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023.</p> <p>Determinar la relación de la Motivación con el desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023.</p> <p>Determinar la relación del trabajo en equipo con el desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023.</p>	<p>Hi:</p> <p>Existe una relación significativa entre desarrollo organizacional con el desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023.</p> <p>H0:</p> <p>No existe una relación significativa entre desarrollo organizacional con el desempeño laboral, en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023.</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Correlacional descriptiva</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: 38 trabajadores</p> <p>Muestra: Tipo censal 38 asesores de servicios</p> <p>Técnica e instrumento: Encuesta (cuestionario)</p> <p>Análisis de datos: Para la validación de los instrumentos se trabajó con el programa estadístico SPSS Versión 26.0, la hoja de Excel. Asimismo, se utilizó los criterios de Alfa de Cronbach para la confiabilidad; y se obtuvo 3 opiniones de expertos para la validación.</p>

ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para la variable Desarrollo organizacional

Estimado/a participante.

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de una escuela de Administración del programa de Formación para adulto de la Universidad César Vallejo, los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en **forma voluntaria**; SI () NO () **doy mi consentimiento para continuar con la investigación** que tiene como Título Desarrollo organizacional y desempeño laboral de un centro de atención al cliente en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo, manteniendo mi anonimato.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo nien desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N.º	Enunciado	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Liderazgo						
1	Cree usted que la empresa tiene y ejecuta un plan de entrenamiento y de apoyo para los trabajadores.					
2	Cree usted que los jefes y supervisores luego de las evaluaciones realizan recomendaciones para mejorar su desempeño laboral.					
3	Cree usted que la empresa se preocupa por mejorar las capacidades y conocimientos de los trabajadores como una forma de prepararlos para nuevas funciones y tareas.					
4	Cree usted que sus líderes delegan actividades porque confían en las capacidades y habilidades de los trabajadores.					
Dimensión 2: Motivación						

5	Cree usted que los jefes y supervisores valoran su trabajo, esfuerzo y capacidad.					
6	Cree usted que la empresa reconoce y da incentivos a los trabajadores que se esfuerzan en el trabajo y cumplen con los objetivos de su área.					
7	Cree usted que la empresa brinda bonos proporcionales a los trabajadores por el cumplimiento de sus cuotas mensuales.					
8	La empresa prioriza a los trabajadores para cubrir nuevas vacantes laborales y desarrollar la línea de carrera.					
9	La empresa desarrolla una adecuada gestión del talento humano.					
Dimensión 3: Trabajo en equipo						
10	Cree usted que sus líderes promueven el trabajo colaborativo para el logro de las metas y los objetivos del área.					
11	Los trabajadores tienen el apoyo inmediato de los jefes y supervisores para solucionar situaciones críticas.					
12	Cree usted que los jefes y supervisores promueven la participación de los trabajadores para tomar acuerdos y consensos que beneficien al equipo de trabajo.					
13	Cree usted que sus líderes están siempre dispuestos a dialogar con los trabajadores para generar nuevas ideas que beneficien a todos.					
14	Cree usted que los jefes y supervisores practican relaciones laborales con los trabajadores con respeto, equidad, interculturalidad e igualdad.					
15	La empresa organiza y ejecuta talleres sobre habilidades blandas para mejorar la convivencia laboral.					

Muchas gracias por su colaboración

Cuestionario para la variable Desempeño laboral

Estimado/a participante.

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de una escuela de Administración del programa de Formación para adulto de la Universidad César Vallejo, los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en **forma voluntaria**; SI () NO () **doy mi consentimiento para continuar con la investigación** que tiene como Título Desarrollo organizacional y desempeño laboral de un centro de atención al cliente en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo, **manteniendo mi anonimato**.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo nien desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N.º	Enunciado	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Habilidades						
1	Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores.					
2	Se adapta fácilmente a los nuevos cambios y procedimientos que la empresa disponga para el logro de los objetivos.					
3	Aporta con soluciones a los problemas que se presentan en las labores diarias.					
4	Se capacita en temas relacionados a su trabajo, para mejorar sus habilidades.					
5	Cumple con las tareas que se le encomienda.					
Dimensión 2: Conocimiento						

6	Se considera una persona con capacidad para aplicar nuevos métodos y técnicas de trabajo.					
7	Soluciona situaciones planteando alternativas más simples y rápidas que no afecten la calidad del resultado					
8	Cumple con los procedimientos establecidos por su área.					
9	Presenta iniciativas de mejora en los procedimientos de trabajo en la que se desempeña.					
10	Asiste a capacitaciones sobre el manejo de equipos de cómputo y/o software especializado que la empresa les brinda.					
Dimensión 3: Expectativas						
10	Recibe recompensas o incentivos por sus logros en su área de trabajo.					
11	Considera que las recompensas e incentivos mejoran su desempeño en el trabajo.					
12	Su jefe inmediato reconoce y muestra satisfacción por los buenos trabajos que realiza.					
13	Se siente útil y valorado por las labores que realiza en su puesto de trabajo.					
14	Acepta las sanciones que se le imponen, siempre que ésta sea justa.					

Muchas gracias por su colaboración

ANEXO 4: Modelo de consentimiento informado

FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: Desarrollo organizacional y desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023.

Investigador principal: Katherin Gupioc Salcedo

Asesor: Dr. Daniel Pérez, Jorge Augusto (ORCID: 0000-0002-8323-3971)

Asesor: Dra. Quispe López, Jenny Martha (ORCID: 0000-0001-7624-9695)

Propósito del estudio

Saludo, soy investigadora que le invito a participar en la investigación: Desarrollo organizacional y desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023. cuyo propósito es Determinar la relación del desarrollo organizacional con el desempeño en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 10 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra

índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Docentes Asesores Dr. Daniel Pérez, Jorge/ Dra. Quispe López, Jenny Martha al correo electrónico jdaniel@ucvvirtual.edu.pe y jmquispel@ucvvirtual.edu.pe o con el Comité de Ética de (etica-administracion@ucv.edu.pe)

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

ANEXO 5: Matriz de evaluación por juicio de expertos

Variable desarrollo organizacional

- 1er validador

Validación de contenido del cuestionario sobre la variable desarrollo organizacional

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Desarrollo organizacional y desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023. Por lo que, se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Coefficiente V-Aiken por criterio

Coefficiente V-Aiken por instrumento

Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Global	Escala
1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
5	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
6	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
7	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
12	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte

V-Aiken	Escala
1.000	Fuerte

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario Desarrollo organizacional
Objetivo del instrumento	Determinar la relación del desarrollo organizacional con el desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023.
Nombres y apellidos del experto	Máximo Antonio Bocanegra Cruzado
Documento de identidad	18011299
Años de experiencia en el área	12
Máximo Grado Académico	Magíster Administración de Negocios
Nacionalidad	Peruana
Institución	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Cargo	Docente tiempo parcial
Número telefónico	9575178129
Firma	 <p>Mg. Antonio Bocanegra Cruzado ADMINISTRADOR CLAF 08399</p>

- **2do validador**

Validación de contenido del cuestionario sobre la variable desarrollo organizacional.

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Desarrollo organizacional y desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023. Por lo que, se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Coefficiente V-Aiken por criterio

Coefficiente V-Aiken por instrumento

Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Global	Escala
1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
5	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
6	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
7	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
12	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte

V-Aiken	Escala
1.000	Fuerte

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario Desarrollo organizacional
Objetivo del instrumento	Determinar la relación del desarrollo organizacional con el desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023.
Nombres y apellidos del experto	Manuel Jesús David Bulnes Zelada
Documento de identidad	46066171
Años de experiencia en el área	10
Máximo Grado Académico	Magíster en Administración y Marketing
Nacionalidad	Peruana
Institución	INDECOPI
Cargo	Administrador
Número telefónico	987974320
Firma	
Fecha	6/12/2022

- **3er validador**

Validación de contenido del cuestionario sobre la variable desarrollo organizacional.

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Desarrollo organizacional y desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023. Por lo que, se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

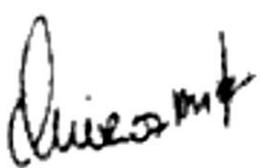
Coeficiente V-Aiken por criterio

Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Global	Escala
1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
5	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
6	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
7	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
12	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte

Coeficiente V-Aiken por instrumento

V-Aiken	Escala
1.000	Fuerte

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario Desarrollo organizacional
Objetivo del instrumento	Determinar la relación del desarrollo organizacional con el desempeño laboral en los asesores de servicios en un centro de atención al cliente en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023.
Nombres y apellidos del experto	José Quiroz Medina
Documento de identidad	43990722
Años de experiencia en el área	10
Máximo Grado Académico	Magíster Administración y Dirección de Empresas
Nacionalidad	Peruana
Institución	Banco GNB
Cargo	Funcionario
Número telefónico	987974320
Firma	
Fecha	6/12/2022

Variable desempeño laboral

- 1er validador

Validación de contenido del cuestionario sobre la variable desempeño laboral

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Desarrollo organizacional y desempeño laboral en asesores de servicio en un centro de atención al cliente en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023. Por lo que, se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

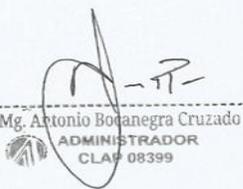
Coefficiente V-Aiken por criterio

Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Global	Escala
1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
5	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
6	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
7	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
12	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte

Coefficiente V-Aiken por instrumento

V-Aiken	Escala
1.000	Fuerte

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario Desempeño Laboral
Objetivo del instrumento	Determinar la relación del desarrollo organizacional con el desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023.
Nombres y apellidos del experto	Máximo Antonio Bocanegra Cruzado
Documento de identidad	18011299
Años de experiencia en el área	12
Máximo Grado Académico	Magíster Administración de Negocios
Nacionalidad	Peruana
Institución	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Cargo	Docente tiempo parcial
Número telefónico	9575178129
Firma	 <p>Mg. Antonio Bocanegra Cruzado ADMINISTRADOR CLAF 08399</p>
Fecha	6/12/2022

- **2do validador**

Validación de contenido del cuestionario sobre la variable desempeño laboral

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Desarrollo organizacional y desempeño laboral en asesores de servicio en un centro de atención al cliente en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023. Por lo que, se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Coefficiente V-Aiken por criterio

Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Global	Escala
1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
5	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
6	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
7	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
12	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte

Coefficiente V-Aiken por instrumento

V-Aiken	Escala
1.000	Fuerte

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario Desempeño Laboral
Objetivo del instrumento	Determinar la relación del desarrollo organizacional con el desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023.
Nombres y apellidos del experto	Manuel Jesús David Bulnes Zelada
Documento de identidad	46066171
Años de experiencia en el área	10
Máximo Grado Académico	Magíster en Administración y Marketing
Nacionalidad	Peruana
Institución	INDECOPI
Cargo	Administrador
Número telefónico	987974320
Firma	
Fecha	6/12/2022

- 3er validador

Validación de contenido del cuestionario sobre la variable desempeño laboral

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Desarrollo organizacional y desempeño laboral en asesores de servicio en un centro de atención al cliente en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023. Por lo que, se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Coeficiente V-Aiken por criterio

Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Global	Escala
1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
5	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
6	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
7	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
12	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte

Coeficiente V-Aiken por instrumento

V-Aiken	Escala
1.000	Fuerte

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario Desempeño Laboral
Objetivo del instrumento	Determinar la relación del desarrollo organizacional con el desempeño laboral en un centro de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2023.
Nombres y apellidos del experto	José Quiroz Medina
Documento de identidad	43990722
Años de experiencia en el área	10
Máximo Grado Académico	Magíster Administración y Dirección de Empresas
Nacionalidad	Peruana
Institución	Banco GNB
Cargo	Funcionario
Número telefónico	987974320
Firma	
Fecha	6/12/2022

ANEXO 6: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

PASO 10: MIDA LA FIABILIDAD DE SU INSTRUMENTO

10.1. CONFIABILIDAD: FIABILIDAD POR CAPACIDAD DISCRIMINANTE DEL INSTRUMENTO (ALFA DE CRONBACH)

Muestra	Items / Reactivos / Preguntas															TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	55
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	24
5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	52
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
7	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	66
8	3	2	2	3	3	1	2	1	3	3	3	3	4	3	2	38
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
10	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	54	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
12	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	55
13	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	1	3	3	3	26
14	3	3	4	5	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	53
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
VARIANZA	1.4	1.6	1.6	1.3	1.0	1.3	1.3	2.1	1.4	1.3	0.9	1.3	1.0	0.8	1.2	237.8
TOTAL	19.4															

Nº ÍTEMS (K)	15
MÉTODO	ALFA DE CRONBACH
ALFA=	0.9840
Si el coeficiente es mayor a 0.8000 cercano a 1, entonces se tiene una alta confiabilidad del instrumento.	

DESEMPEÑO LABORAL

PASO 10: MIDA LA FIABILIDAD DE SU INSTRUMENTO

10.1. CONFIABILIDAD: FIABILIDAD POR CAPACIDAD DISCRIMINANTE DEL INSTRUMENTO (ALFA DE CRONBACH)

Muestra	Items / Reactivos / Preguntas															TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	61
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	58
4	3	3	3	3	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	50
5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	63
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
7	4	4	3	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	59
8	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	58
9	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	49
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
12	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	59
13	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	48
14	4	4	3	3	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	59
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
VARIANZA	0.5	0.4	0.6	0.5	0.2	0.3	0.5	0.2	0.6	0.5	0.6	0.5	0.5	0.4	0.4	70.4
TOTAL	6.7															

Nº ÍTEMS (K)	15
MÉTODO	ALFA DE CRONBACH
ALFA=	0.9693
Si el coeficiente es mayor a 0.8000 cercano a 1, entonces se tiene una alta confiabilidad del instrumento.	

ANEXO 7: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
TV1	,121	38	,173	,949	38	,081
TV2	,142	38	,051	,941	38	,044

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

La prueba de normalidad indica que para la variable 1 el valor significativo salió mayor a 0.05 por lo que se confirma que los datos tienen distribución normal mientras que para la variable 2, el valor significativo fue inferior a 0.05, por lo que los datos no tienen distribución normal. Dado que una de las variables no tuvo distribución normal, se debe utilizar la estadística no paramétrica mediante Rho de Spearman para relacionar ambas variables.