



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

Programa organizacional para mejorar el desempeño laboral en los
colaboradores de residencial fija de la cuenta Movistar Perú en
Konecta Chiclayo

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Medina Reaño, Ricardo Humberto (ORCID: 0000-0001-8629-6241)

ASESOR:

Dra. Colunche Campos, Teonila (ORCID: 0000-0002-3318-6628)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de las organizaciones

CHICLAYO — PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de poder cumplir esta meta.

A mi familia que siempre estuvo apoyándome, al igual que mis padres. A mis amigos, que también me dieron su apoyo incondicional para poder lograr este objetivo.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo por crear este programa y pensar en las personas que trabajamos y queremos seguir adelante profesionalmente, a mis profesores que desde un inicio hicieron mes a mes poder llegar hasta aquí.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo de investigación.....	13
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5 Procedimientos	20
3.6 Métodos de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
VIII. PROPUESTA	38
REFERENCIAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Nivel de situación actual de organización en los colaboradores de residencial fija de la cuenta Movistar Perú en Konecta Chiclayo.....	24
Tabla N° 2 Indicadores de la Dimensión Estructura.....	25
Tabla N° 3 Indicadores de la Dimensión Ambiente Social.....	27
Tabla N° 4 Indicadores de la Dimensión Personal	28
Tabla N° 5 Indicadores de la Dimensión Comportamiento Organizacional	29
Tabla N° 6 Análisis de la variable Programa Organizacional	30
Tabla N° 7: Organigrama	41
Tabla N° 8: Acciones a desarrollar	44
Tabla N° 9 Financiamiento del Plan de Acción de la Propuesta	45
Tabla N° 10: Cronograma Plan de acción de la propuesta	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Nivel de dimensión Ambiente Físico	24
Figura N° 2 Nivel de Dimensión Estructura	26
Figura N° 3 Nivel de Dimensión Ambiente Social	27
Figura N° 4 Nivel de Dimensión Personal	28
Figura N° 5 Nivel de Dimensión Comportamiento Organizacional	29

RESUMEN

La presente investigación se realiza con la finalidad de conocer la problemática acontecida en la empresa, y es el clima organizacional que no llega a darse dentro de los colaboradores y esto está desencadenando que el desempeño laboral se vea afectado. Por ello, el objetivo general, es proponer un programa organizacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de residencial fija de la cuenta Movistar Perú en Konecta Chiclayo. La investigación fue de tipo proyectiva, de enfoque cuantitativo y cualitativo, con diseño mixto, se aplicó una encuesta a los trabajadores (41 personas), y se realizó una entrevista al encargado de los grupos de trabajo. Se evidenció en la variable programa organizacional, es desfavorable con una puntuación alta de 83% donde los colaboradores le otorgaron esa calificación, asociado al estrés que se genera dentro de la productividad; mientras que el desempeño laboral de los colaboradores es adecuado de la forma en que lo plasma el encargado de la cuenta, ya que se aplican los lineamientos asertivos para llevar una buena relación entre jefe y empleados. Concluyendo que la aplicación de estrategias de programa organización traería una mejora en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KONECTA S.A

Palabras clave: desempeño laboral, estrategias, clima organizacional.

ABSTRACT

This research is carried out in order to know the problems that occurred in the company, and it is the organizational climate that does not occur within the collaborators and this is triggering that work performance is affected. Therefore, the general objective is to propose an organizational program to improve work performance in the fixed residential employees of the Movistar Peru account in Konecta Chiclayo. The research was of a projective type, with a quantitative and qualitative approach, with a mixed design, a survey was applied to the workers (41 people), and an interview was carried out with the person in charge of the working groups. It was evidenced in the organizational program variable, it is unfavorable with a high score of 83% where the collaborators gave it that rating, associated with the stress that is generated within productivity; while the work performance of the collaborators is adequate in the way that the account manager expresses it, since the assertive guidelines are applied to maintain a good relationship between boss and employees. Concluding that the application of organizational program strategies would bring an improvement in the work performance of the workers of the company KONECTA S.A

Keywords: Job performance, Strategies, Organizational climate.

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones están estructuradas para buscar el beneficio y productividad dentro del campo comercial; sin embargo, actualmente descuidan el clima organizacional y el factor humano con el que trabajan a diario, ya que las personas son imprescindibles para alcanzar los objetivos a través de situaciones que se lidian constantemente, y a su vez con el ambiente que se genera a su alrededor. Por ello, el inconveniente de la organización se basa específicamente en el servicio que se está ofreciendo al cliente, ya que los colaboradores no sienten un adecuado clima organizacional, y eso lo demuestran en sus cifras mensualmente.

Konecta es un call center que ha ido creciendo a lo largo de los años y a su vez contratando personal, haciendo que más jóvenes se sientan atraídos por el servicio tecnológico, pero es necesario también saber, que es fundamental el desempeño laboral para medir el rendimiento en los colaboradores.

En Chile, Cruzat (2016), nos comenta que el objetivo de las empresas es acercarse a sus colaboradores a través de encuestas para analizar cuáles son sus motivaciones en el trabajo y así generar estrategias; sin embargo, muchas veces estas no logran impactar entre los colaboradores, ya que se enfocan en generar investigaciones que miden la posición de los empleados, políticas o temas específicos de la compañía y no en medir los pilares o factores que realmente motiven a su personal. Se puede entender que los colaboradores tengan cierta desconfianza en cuanto a las evaluaciones, pero es necesario que haya comunicación, para que estas sean aplicadas de manera cuidadosa, y no solo para buscar intereses empresariales, sino ventajas igualitarias.

Asimismo, Infobae, en su artículo Talento y Liderazgo (2019), nos comenta que el trabajo es una parte importante de la vida, ya que la totalidad de personas

en época profesional están gran parte de su día en una oficina y, hasta hace no mucho, pasar un buen instante mientras se trabajaba, no era un elemento relevante. Se puede coincidir, que la mayoría de personas no se siente a gusto en su trabajo, por no tener espacios de organización que le permitan liberar la carga laboral.

En Perú, el Diario Gestión (2019) nos dice que en los últimos años ha cobrado relevancia, el clima organizacional entre los trabajadores, hasta el punto de convertirse en una de las causas que pueden determinar su permanencia en un empleo, puesto que una de las herramientas claves es cómo se sienten los empleados y cuáles son sus percepciones sobre la estructura. Esto nos quiere decir, que mientras más cómodo se sienta el colaborador, mejor será su experiencia dentro de la empresa y su estabilidad, además genera a largo plazo relaciones interpersonales, lo que origina redes de contacto exitosas.

Esto lo contrasta, en Perú, el Diario Gestión (2019), donde nos dice que el personal como los resultados, son igual de imprescindibles, puesto que una empresa con jefes cuya labor sea asegurar sus índices, sin prestar atención en el bienestar de sus coautores, es no ser racional. A causa de esto, las empresas pueden generar gastos innecesarios para el contrato de personal las veces que sea necesario, ya que los antiguos trabajadores no se sienten plenos dentro del ambiente, lo que ocasionaría pérdidas a largo plazo.

De igual forma, OBS Business School (2020), nos dice que un programa organizacional, es un conjunto de proyectos relacionados, que se manejan colectivamente (además de individualmente) para obtener beneficios y control adicionales. En un programa se busca organizar todos sus “proyectos componente”, para conseguir un objetivo mayor. Los programas, a través de su gestión coordinada e integrada, tienen como finalidad materializar la estrategia de la organización.

A su vez, la página web Talent Street (2019), nos comenta que la apreciación del desempeño laboral, en los colaboradores se ha transformado en una insuperable técnica que impulsa la producción y eleva la motivación, para así alcanzar los objetivos; de hecho, este proceso resulta útil a la hora de analizar si se están cumpliendo las metas trazadas por la compañía, además conocer si las expectativas están siendo llenadas. Está demostrado, que a partir de incentivos motivacionales el personal puede trabajar de mejor forma y mejorar su ambiente, si bien es cierto, también es necesaria su evaluación constante; el personal debe saber que ambas posiciones son de igual de imprescindibles.

En México, la página laboral Bumeran (2019), concuerdan que la apreciación del desempeño laboral, es un arma valiosa de gestión que sirve a los encargados de área que tienen como principal objetivo medir el trabajo de sus colaboradores. Si bien es cierto se mide a los subordinados el trabajo que están cumpliendo, también es fundamental conocer el trabajo que desempeñan los altos mandos y evaluarlos.

Así pues, en Perú, el Diario El Comercio (2017), nos dice que lo efectivo de estas estimaciones es que permiten que el personal sea comunicado de su desempeño de forma habitual y, como resultado, se pueda crear una recompensa para ascensos y aumentos de salario; sin embargo, lo negativo sería para los usuarios, ya que lo perciben como un proceso administrativo que no aporta valor alguno. Considerando lo anterior, esta forma de motivar a los colaboradores da como resultado mejoras dentro de las relaciones laborales, pero el personal no lo toma de esa manera, ya que se podría tener en cuenta algún despido o sanciones por incumplimiento de obligaciones.

Por lo que se refiere a la **formulación del problema**, se plantea ¿Cómo un programa organizacional ayuda a mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de residencial fija de la cuenta Movistar Perú en Konecta Chiclayo?

Así mismo en cuanto a la **justificación**, el presente estudio se realiza con el fin de conocer los diferentes comportamientos de los colaboradores a través de actitudes que demuestren dentro del grupo, y poder identificarlos a tiempo, con esto se busca trabajar con ellos para su beneficio, lo cual se justifica en la mejora del desarrollo económico y social que se puede lograr, beneficiándose también la empresa. Elaborando el programa de organización en el desempeño laboral, nos permite la mejora en el beneficio de los colaboradores, pues existe la necesidad de conocer sobre la importancia de nuestro empleador, y así él, pueda brindar una mayor atención trazada en metas o beneficios que puedan ampliar sus ventajas. Así mismo, los resultados que se deriven de esta tesis sirven como antecedente o referencia para próximos estudios con temas similares.

Los beneficiados con la implementación del modelo organizacional en el desempeño laboral son: la empresa, pues le permite medir sus resultados a base de índices que le aporten identificar al talento humano, asimismo a los colaboradores, ya que ayuda a mejorar el clima laboral y a su vez elevar su comportamiento a base de necesidades. El plan implica obtener un resultado que permita tomar una decisión sobre cómo están llevando la atención al público asociado con su motivación.

El objetivo general, es proponer un programa organizacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de residencial fija de la cuenta Movistar Perú en Konecta Chiclayo.

Los **objetivos específicos**, 1) Diagnosticar el nivel de situación actual de organización en los colaboradores de residencial fija de la cuenta Movistar Perú en Konecta Chiclayo. 2) Determinar el desempeño laboral en los colaboradores de residencial fija de la cuenta Movistar Perú en Konecta Chiclayo. 3) Diseñar un programa organizacional de desempeño laboral en los colaboradores de residencial fija de la cuenta Movistar Perú en Konecta Chiclayo. 4) Validar a través de un juicio

de expertos la propuesta de un programa organizacional de desempeño laboral en los colaboradores de residencial fija de la cuenta Movistar Perú en Konecta Chiclayo.

Por otro lado, la **hipótesis**, el programa organizacional ayudará al desempeño laboral para medir el nivel de rendimiento en los colaboradores de residencial fija de la cuenta Movistar Perú en Konecta Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

Se empezará a hablar acerca de los **antecedentes de la primera variable**, en Nicaragua, Zans (2017) argumenta en su tesis titulada “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa”, su finalidad principal fue analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño. Se afinó, que el desempeño laboral que se desarrolla en la facultad es bajo, adonde la toma de decisiones, se realiza de forma individual, careciendo de un esbozo de capacitación. Por tanto, se debe articular de forma extendida las consultas, escuchar opiniones y sugerencias del consistorio universitario, los cuales se deben encaminar a través de los dirigentes y convertirlas en propuestas en los consejos universitarios.

Esto se contrasta en México, en la revista Electrónica de Motivación y Emoción (2006) con su investigación titulada “Programa de desarrollo organizacional sustentable”, su objetivo principal fue construir, establecer la confiabilidad y validez de los instrumentos que medirán las variables. Finalmente, se diseñará, aplicará y evaluará un sistema para incrementar la competitividad. Como recomendación, se esperará que la preocupación de problemas locales afecte indirecta, positiva y significativamente la promoción de una solución tangible a través de una predisposición favorable hacia la competitividad. Finalmente, en la segunda fase, se diseñará, aplicará y evaluará un sistema para incrementar la competitividad.

De otro modo, en Lima, Pastor (2018) nos dice en su estudio denominado “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos”, su objetivo principal fue determinar la dependencia entre sus dos variables, de las cuales se obtuvo una relación. Finalmente se recomendó, efectuar un plan de sostenibilidad aplicándola

en el rubro de un programa de habilidades blandas o transversales, para los gerentes de la empresa y así desarrollen la habilidad de comunicación, tratado, capacidad de obligación en grupo, obligación, respeto y creatividad, de esta manera impulsar el crecimiento empresarial y un mejor clima organizacional, como un curso de habilidades blandas gerenciales.

También, en Lima, Melgarejo y Villafuerte (2015) nos dicen en su tesis titulada “Capacidades organizacionales para el desarrollo de un programa de educación ambiental del nivel secundaria”, su objetivo general fue proponer un programa de capacidades organizacionales a través de la educación ambiental en los estudiantes del 3ro a 5to grado del nivel de secundario. En este trabajo de campo se observaron las limitadas estrategias orientadas al desarrollo de capacidades organizacionales, no se evidencio el desarrollo de liderazgo, emprendimiento, habilidades sociales, relaciones interpersonales, clima organizacional en el proceso de enseñanza- aprendizaje.

Sin embargo, en Chiclayo, Ballena, Millones & Liza (2019) nos comentan en su tesis denominada “Plan de compromiso organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza”, su objetivo primordial fue desarrollar un plan de compromiso organizacional. Se determinó el nivel de responsabilidad organizacional a su vez, se evidenció que los colaboradores que integraron el grupo experimental a través del instrumento pre encuesta, sienten compromiso organizacional, además de ello, se sugiere a todo el personal participar en talleres de capacitación organizacional y de ocupación laboral.

También, en Chiclayo para Benites y Salazar (2011) nos dicen en su tesis titulada “Programa organizacional de recursos humanos para desarrollar el liderazgo empresarial en el Consorcio Moviza SRL en José Leonardo Ortiz-Chiclayo”, su objetivo general es proporcionar una amplia información a los jóvenes

sobre la formación de líderes empresariales del mañana, que sean capaces de desafiar los retos y a la vez contribuir al desarrollo de la empresa para alcanzar el éxito.

Para la siguiente variable; en Ecuador, Alvarado & Suarez, (2018) hicieron una tesis titulada “Mejora del desempeño laboral del talento humano en la empresa Transp Enangeal S.A”, su objetivo superior, fue diseñar un bosquejo de mejoramiento laboral de la empresa. Se obtuvo como desenlace, que el desempeño profesional de los empleados se ve ostentoso, ya que frena la contribución de nuevas ideas y los contiene a dar un valor adicionado a su trabajo cotidiano, igualmente existe desmotivación en los empleados por la falta de cumplimiento a su labor por parte de los gerentes. Además, es necesario inspeccionar y exponer soluciones, que accedan optimizar la organización y que favorezcan al aumento del desempeño profesional.

Asimismo, en Chimbote, Medina (2017) nos comenta en su tesis titulada “Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa”. Su objetivo principal fue determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial de Santa. Se obtuvo en gran porcentaje un bajo desempeño laboral, por ello se recomienda, a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Santa, participar con total compromiso en el taller mejora del desempeño laboral, así como proponer sugerencias para la mejor gestión del desempeño en dicha comuna.

Mientras en Lima; Noel, Frías & Silva (2019) nos hablan en su investigación titulada “Propuesta de un sistema de evaluación de desempeño en una empresa constructora”. Su objetivo principal se basó en sostener un crecimiento continuo en el país. Se obtuvieron las siguientes conclusiones, para la rendición de los resultados de la evaluación se implica el inicio del acuerdo de gestión del desempeño como apreciación sistemática, continuo y sostenido que permite al ente, conocer el nivel de significado que la constituye. Al mismo tiempo, arbitrar

políticas de gestión de negociación, acorde con las disposiciones intrínsecas de autorrealización que ayuden a retribuir las obligaciones humanas de los colaboradores. Además, se recomienda, instaurar convenios con la finalidad de lograr certificaciones.

Además, en Lambayeque, Burga & Wiese (2018) nos comentan en su indagación “Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque”, su objetivo principal fue elaborar el plan estratégico para mejorar la gestión de residuos sólidos. Se concluye que, es preciso tomar atención al espacio económico y de los beneficios, para así reponerse a la remuneración que perciben por la misión que realizan. Además, se observa una apariencia positiva en sus trabajadores; sin embargo, algunos de ellos, se ven tentados por propuestas laborales de la competencia, ya que permanecen en la organización, por más de un año.

Para conocer acerca del concepto, de un **programa organizacional**, Pérez & Guzmán (2015), nos dicen que es el estudio de los fenómenos que salen de la administración en las organizaciones, ya que buscan analizar los aspectos de carácter social que tienen ocupación adentro de las organizaciones, ya que son el resultado de las relaciones que se entablan entre los diversos miembros y se ven afectados, dado que los grupos sociales, por especie reflejan todos aquellos elementos del entorno (humanidades, tradiciones, creencias, conflictos, etc.), que manifiestan en las empresas.

Bizmeo (2019) nos dice que un **programa de clima laboral** es un conjunto de medidas que busca mejorar de la calidad de vida de los empleados de una organización. Hoy los programas de bienestar laboral se consideran una de las actividades más importantes en la gestión de recursos humanos, el llamado salario emocional es decir, todos aquellos beneficios no monetarios que una empresa ofrece a su plantilla con el fin de mejorar el clima laboral, pretende motivar al

personal y obtener su compromiso trabajando en estas tres dimensiones: El desarrollo profesional de los trabajadores, su desarrollo personal y una buena conciliación entre vida laboral y familiar.

Sin embargo, sobre la **cultura organizacional**, Schein (1985), nos dice que es un modelo manifestado y ejecutado por una asamblea, ya que al ir adaptándose e integrándose, se ha ejercido el autosuficiente apoyo como para ser consideradas válidas y, en consecuencia, ser enseñadas a los nuevos miembros como modelos. Es un sistema repetitivo de prototipo interiormente de la estructuración, donde algunos de los colaboradores aportan, permitiendo una organizacional favorable.

Según Myers & Briggs (1980) concuerdan con lo antiguamente mencionado sobre **cultura organizacional**, ya que las empresas, no solo se componen de individuos sino además de grupos independientes con diferentes metas inmediatas, diferentes maneras de trabajar, distinta capacitación profunda y hasta diferentes tipos de distinción; al liso que la productividad, es necesitado darle la altura que tienen los trabajadores y sus amarras con la concurrencia en el que laboran.

Sobre las **dimensiones de la organización**, Torrecilla (2009) nos dice que dentro del corriente organizacional se pueden hablar cinco dimensiones y son: 1) Variante del círculo físico: tales como el ruido, afecto, contaminación, instalaciones, maquinas, etc. 2) Variante estructural: como el prominencia de la disposición, ordenamiento, habla de encargo, etc. 3) Variante del esfera social: tales como confianza, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, etc. 4) Variante personal, como aptitudes, actitudes, motivaciones, panorama, etc. 5) Variante propias de la posición organizacional, como productividad, ausentismo, estrés, entre otras. Estas son las dimensiones a tomar en cuenta para el desarrollo del presente proyecto, utilizando lo indicado por Torrecilla (2009) para el planteamiento del programa organizacional.

De igual forma, Alles (2013) nos comenta, la importancia de conocer acerca del **comportamiento organizacional** porque este corresponde con ámbitos diversos, desde pequeñas empresas con un solo dueño o grandes empresas transnacionales; en conclusión, el comportamiento en las organizaciones no es un tema solo de los interesados en la administración, sino un tema que debiera ser de estudiado y analizado en todos los ámbitos donde las personas interactúan.

Por consiguiente, para la variable desempeño laboral, lo define Chiavenato (2009) como una opinión metódica, del comportamiento de cada tipo en clasificación de las acciones que desempeña el colaborador, las claves y los efectos que se deben alcanzar, las capacidades que le ofrece y su potencial para desarrollarse, además, es como el personal se siente valorado internamente de la organización, a través de sus consecuencias; sus técnicas son: 1) Escalas gráficas. 2) Elección forzosa. 3) Indagación de área. 4) Listas de verificación.

La **evaluación de desempeño laboral** según, Fincowsky (2012) puede ser realizada por el gerente, los compañeros de trabajo o uno mismo; ya que toda evaluación debe finalizar con la retroalimentación de la información, misma que se dará mediante una entrevista en la que el supervisor transmite al empleado cual fuese el resultado; es decir, que la retroalimentación ayuda dentro del proceso porque nos permitirá desarrollar una evaluación cuando sea conveniente.

Las razones para la **evaluación de desempeño laboral**, tiene una consideración en los sistemas de estimulación, según Newstrom (2011), ya que con esto se evalúa el desempeño de los empleados, y se alcanza: 1. Establecer capital en una animación propicia. 2. Producir y observar a los colaboradores. 3. Realimentar al partidista. 4. Mantener compromiso justas. 5. Capacitar y suscitar empleados. 6. Cumplir con las medidas legales.

Para las **dimensiones del desempeño laboral**, Robbins & Judge (2013) nos declaran que, en las empresas, se evalúa la manera en que el personal realiza sus actividades y estas incluyen tres tipos principales de gestiones, que se toman como dimensiones y que componen el desempeño profesional: 1) Desempeño de las tareas, es el desempeño de las necesidades que favorecen a la elaboración de un bien o prestación. 2) Civismo, son las labores que asisten al entorno psicológico de la organización; como por ejemplo brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite, respaldar objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto. 3) Falta de productividad, sobre las gestiones que dañan de modo activo a la empresa, tales comportamientos, incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, etc. De la forma de apreciación de Robbins & Judge (2013), se tomará en cuenta para el desempeño laboral del estudio, con la meta de lograr datos que nos permitan realizar el programa.

Según Sánchez (2017) nos dice de la relevancia de la **evaluación del desempeño laboral**, ya que ayuda a fortalecer el lazo entre los objetivos estratégicos, puesto que cuando se constituyen metas con un método para medir el progreso se contribuye a los resultados. Esto dice, que si los colaboradores trabajan a través de incentivos se pueden medir mejores resultados de producción.

En cuanto a los **procesos de evaluación del desempeño**, Mondy & Noe (1997), nos dicen que se consideran diferentes técnicas y razones para el cálculo del beneficio de los trabajadores, y son: la 1) Planeación de Recursos Humanos, que se refiere a la apreciación de los recursos humanos de una compañía. 2) Reclutamiento y Selección, son las clasificaciones en la evaluación del desempeño que pueden ser rentables para pronosticar el desempeño del personal. 3) Mejora de Recursos Humanos, es la estimación del desempeño donde se señala las necesidades definidas de capacitación y adelanto de un empleado.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

El tipo de indagación para Hurtado de Barrera (2008), reside en la fabricación de una propuesta, un plan, un programa o un modelo, como recurso a una necesidad de tipo práctica, ya sea de un grupo general de una institución, o de una región geográfica.

El tipo de esta investigación es proyectiva, ya que se basará en un hecho real que será tomado como muestra para aplicar a un conjunto de personas y finalmente tenga base en resultados investigativos.

Fernández & Baptista (2014), nos dicen que cuando el investigador intenta mostrarse de acuerdo a los resultados y efectuar la validación cruzada entre los datos cuantitativos y cualitativos, así como aprovechar las ventajas de cada método y minimizar sus extenuaciones, se le llama diseño de triangulación concurrente (DITRIAC).

Por consiguiente, este diseño nos permite corroborar la información de los colaboradores de la empresa Konecta en Chiclayo y de sus altos mandos para corregir quiebres futuros. Según el tipo de investigación, el diseño utilizado es triangulación concurrente:

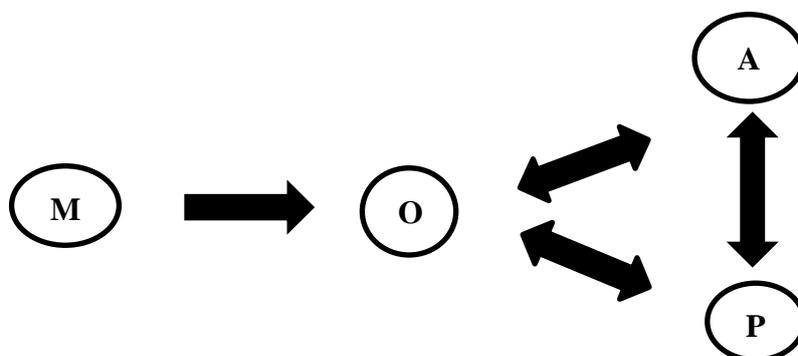
Dónde:

M: Muestra

OI: Observación Inicial

AT: Análisis Teórica

P: Propuesta



3.2. Variables y operacionalización

Variable Dependiente.

El ***programa de desarrollo organizacional***, lo plantea Bennis (1973) como la cultura para afrontar las dificultades de la empresa. La clave para el triunfo de un programa de desarrollo organizacional es el compromiso gerencial, ya que, ayuda a los líderes a prepararse, para ser ellos quienes suman una responsabilidad de cambio y establezcan conciencia de necesidad del mismo; a través de su conducta de compromiso y convencimiento, facilitaran y apoyaran los cambios que sea necesarios.

Variable Independiente.

La ***evaluación del desempeño laboral***, según Newstrom (2011) nos permite valorar al empleador ya que se colabora investigación con ellos y se reflexionan las formas de optimizar resultados. Por tanto, son necesarios para el desarrollo del personal.

Variable Dependiente: Programa Organizacional

Variable Independiente: Desempeño Laboral

Definición Conceptual.

El clima organizacional, para Torrecilla (2009) tiene consecuencias a nivel positivo y negativo, ya que es determinante para la comunicación social dentro y fuera de la empresa.

La ***evaluación de desempeño laboral***, según Robbins & Judge (2013) nos hablan de como la satisfacción pretende calcular las emociones de los colaboradores en relación a las expectativas de la empresa y las prácticas de

distinción.

Definición Operacional.

Variable Dependiente.

Programa Organizacional. Se aplica un cuestionario constituido de 30 preguntas, y están constituidas por las siguientes dimensiones: Ambiente Físico, Estructura, Ambiente social, Personal y Comportamiento Social. Estas serán medidas a través de un cuestionario virtual realizado al personal de la organización.

Variable Independiente.

Desempeño Laboral. Se aplica una entrevista que consta de 24 preguntas para poder medir los siguientes factores: Desempeño, Civismo y Falta de productividad. Estas serán medidas a través de una entrevista virtual al coordinador de operaciones de la cuenta de Movistar Perú.

Indicadores.

Variable dependiente. Dentro de ellas se encuentran, las instalaciones, contaminación, tamaño de la organización, estructura formal, compañerismo, conflictos entre personas, motivaciones, expectativas, estrés y productividad.

Variable independiente. Dentro de ellas se encuentran, el cumplimiento de las obligaciones, realización de las tareas administrativas, brindar ayuda a los demás, sugerencias constructivas, objetivos organizacionales, daños a la propiedad de la compañía, ausentismo y comportamiento agresivo.

Escala de medición.

Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población.

Para Bernal (2010) nos comenta, que la población se refiere a la cantidad de elementos o personas que tienen tipologías parecidas y sobre las cuales se desea indagar. Así mismo, la población de esta investigación está consentida por los 91 colaboradores de residencial fija de la cuenta Movistar Perú en Konecta Chiclayo.

Criterios de selección.

Criterios de inclusión: Todos los colaboradores de residencial fija de Movistar Perú, del turno de la mañana.

Criterios de exclusión: Colabores de residencial fija de Movistar Perú, del turno de la tarde y noche.

Muestra.

De esta forma Cáceres (2007), nos dice que una muestra estadística es un subconjunto de la población seleccionado según un método señalado. De manera que la muestra no probabilística por conveniencia según Walpole (1996), comenta que nos permite elegir casos accesibles que acepten ser incluidos, por ello está basado en el adecuado acceso y contacto del personal.

La muestra está considerada por 41 colaboradores, respondiendo así a una muestra no probabilística obtenida por conveniencia, ya que son todos aquellos del turno de la mañana de residencial fija de la cuenta Movistar Perú de la empresa Konecta en Chiclayo.

Muestreo.

A su vez, Vivanco (2005) nos habla que el muestreo se define por manejar información de una muestra característica para explorar, describir y explicar las propiedades de la población origen de la muestra. El muestreo, está elaborado para los 41 colaboradores de residencial fija de la cuenta Movistar Perú del turno de la mañana en Konecta Chiclayo.

Unidad de análisis.

Brown (1979) es aquella de la que deseamos obtener alguna información estadística, además se denominan frecuentemente como un elemento de la población, como por ejemplo las encuestas de tipo usual, llegan a ser personas, hogares, fincas o firmas comerciales, etc.

La unidad de análisis, son todas aquellas personas que tienen la característica común de contestar llamadas en el turno de la mañana de residencial fija de la cuenta Movistar Perú de la empresa Konecta en Chiclayo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta averiguación se emplea la técnica de la encuesta y el instrumento es el cuestionario, además de la entrevista. Sobre la encuesta, será aplicada a los participantes y la entrevista al alto mando de la organización Konecta; esto se hizo

con la finalidad de recoger datos, y así, analizar las dos dimensiones: programa organizacional y desempeño laboral.

Sobre el cuestionario, es la relación de preguntas que nos ayuda a congregar y examinar la investigación conseguida a través de la encuesta.

Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento de recolección, está constituido por las preguntas que están relacionadas a cada una de las variables y que son aplicadas por la técnica encuesta y por la herramienta de recolección de datos llamado cuestionario, estas se aplicarán al coordinador de operaciones de residencial fija de la cuenta Movistar Perú y a sus colaboradores; mientras que los ítems están distribuidos según los indicadores y las dimensiones de cada una de las variables.

El cuestionario fue adecuado al formulario de Google, donde las preguntas se traspasaron a la plataforma virtual y así se pudo dar un link al personal para que ellos puedan responder de manera confidencial. Al ser el cuestionario virtual la recolección de datos se obtuvo de la data del formulario de Google, para luego ser tabuladas y graficadas en figuras.

Validez.

Validez interna.

Los dos cuestionarios han sido elaborados teniendo en cuenta el marco teórico a través de las dimensiones y sus respectivas variables, asimismo para poder confeccionar los instrumentos del presente estudio se toma como referencia los objetivos de la investigación.

Validez del constructo.

Es validado por tres expertos de la materia para ser aprobados y aplicados posteriormente, con la finalidad de ser corregidos según se considere.

Confiabilidad.

Se hace una encuesta piloto a diez personas de la empresa, para después ser corroboradas a través del programa Alfa de Cronbach, con el propósito de determinar el nivel de confiabilidad del instrumento. Para demostrar los resultados del alfa de Cronbach, se tienen los siguientes valores:

- a) Coeficiente alfa > 0.9 es excelente
- b) Coeficiente alfa > 0.8 es bueno
- c) Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable
- d) Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable
- e) Coeficiente alfa > 0.5 es pobre
- f) Coeficiente alfa < 0.5 es inaceptable

Programa organizacional.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procesamiento.

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,750	30

3.5. Procedimientos

En cuanto a la recaudación de datos se maneja la encuesta porque con las preguntas se pudo evidenciar los quiebres y el panorama en la organización, según las perspectivas del personal y los jefes, llevando a analizar y dar una conclusión, que favorece a ambas partes.

Además, para la elaboración del presente, se hicieron las coordinaciones respectivas con el jefe inmediato, ya que, al ser miembro de la empresa, tuve facilidad en la proporción de herramientas y espacio para poder desarrollar este estudio.

El planteamiento de los objetivos, la justificación de la investigación y la realización de la hipótesis se desarrolló a través de los siguientes pasos: primero se reconoció el objetivo general, que en este caso es proponer un programa organizacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de residencial fija de la cuenta Movistar Perú en Konecta Chiclayo, que se logró en base de los siguientes objetivos específicos: (a) Diagnosticar el desempeño laboral en los colaboradores de residencial fija. (b) Determinar el nivel de organización en los colaboradores de residencial fija. (c) Diseñar un programa organizacional de desempeño laboral en los colaboradores de residencial fija.

Dada la investigación la hipótesis fue si el programa organizacional ayudaba al desempeño laboral para medir el nivel de rendimiento en los colaboradores. Además del planteamiento del problema fue: ¿Cómo un programa organizacional ayuda a mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de residencial fija de la cuenta Movistar Perú en Konecta Chiclayo?

Seguido de eso, se conceptualizó el marco referencial, a base de los

antecedentes de los autores según cada una de las variables, además de realizar las dimensiones de cada una, con sus respectivos indicadores.

En cuanto, al diseño de la investigación se creyó conveniente utilizar una investigación proyectiva para así proponer un programa organizacional en base a resultados investigativos. Posteriormente, para el recojo de los datos, se elaboró dos cuestionarios: uno para el programa organizacional y otro para la variable desempeño laboral. La aplicación de ambos se dio primero a los colaboradores y luego a los jefes inmediatos. Teniendo ya las respuestas se analizó la data para en función a los objetivos específicos trazados.

Finalmente, se formuló la propuesta y se procedió a efectuar el programa organizacional para ser implementado en el área de residencial fija, siempre y cuando la organización lo requiera. Cabe resaltar, que hay documentación requerida para la validación de los expertos, las cuales se encuentran anexadas.

3.6. Método de análisis de datos

La indagación tiene como intención determinar el nivel de situación de la organización en el personal de residencial fija de la cuenta Movistar Perú en Konecta Chiclayo. El fin es proponer un programa organizacional de desempeño laboral y para realizarlo, se recopila la información a base del problema y los objetivos generales y específicos; luego se utiliza el programa Alfa de Cronbach para brindar seguridad al instrumento, utilizando dos cuestionarios que servirán para recoger la información, posteriormente serán recolectados en el software SPSS 22 y finalmente procesados en tablas y figuras para ser analizados con el instrumento de las dos variables en estudio, las cuales no serán manipuladas.

3.7. Aspectos éticos

Para garantizar la calidad ética de esta investigación, se toma en cuenta criterios del informe Belmont, para poder ser explicados dentro del contexto del estudio.

Dentro de los principios éticos se encuentran: La beneficencia, que nos quiere decir que los futuros investigadores y los miembros de cualquier institución al tener acceso al presente estudio, tienen la obligación de facilitar los medios que permitan la obtención del beneficio y el riesgo que pueda ocurrir teniéndola como base, además de reconocer a largo plazo los conocimientos que pueda brindar a cualquier individuo y el desarrollo de formas que puedan aportar a la sociedad en general. En el caso de este proyecto, se deja corroborado que cualquiera que desee tener acceso y sea de beneficio a los demás, podrá ser usado siempre y cuando se requiera de manera que sea de servicio estudiantil e investigativo.

Por otro lado, no maleficencia, nos habla básicamente, sobre el cuidado que se debe tener para cuando un estudio sea aplicado a una cierta organización, ya que no se puede evidenciar si esta servirá de manera provechosa o si podría dañar ciertos aspectos de la empresa. Para ello, esta investigación, tiene un estudio donde se obtendrá una muestra piloto aplicando el instrumento de cada una de las variables, lo que permitirá que sea la organización quien pueda decidir si podría ser implementada a largo plazo.

Además, la autonomía, es la capacidad que tienen las personas para ejercer su albedrío, y la que tienen de igual forma los investigadores de cualquier trabajo investigativo, por ello, para cuidar las finalidades personales, es necesario proteger la información que ambas partes brindan.

Finalmente, la justicia, nos explica, que los investigadores al poder recaudar información acerca de un estudio y se tenga personas a su cargo para ser estudiadas, no debería ser una situación de ventaja, sino al contrario, las investigaciones no deberían pertenecer a grupos donde los beneficiarios sean usados indebidamente. Para este proyecto, se tendrá personas a cargo de dos tipos: colaboradores y altos mandos, lo que traerá como beneficio a ambas partes, ya que se evaluará y mejorará quiebres organizacionales. No se tendrá beneficiarios, ni se usará indebidamente esta ventaja.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1.

Diagnosticar el nivel de situación actual de organización en los colaboradores de residencial fija de la cuenta Movistar Perú en Konecta Chiclayo.

Tabla N° 1

Indicadores de la Dimensión Ambiente Físico

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%
Ambiente físico	2	4,9%	2	4,9%	12	29,3%	17	41,5%	10	24,4%	41	100%
Instalaciones	11	26,8%	8	19,5%	13	31,7%	5	12,2%	4	9,8%	41	100%
Contaminación	9	22,0%	10	24,4%	7	17,1%	5	12,2%	10	24,4%	41	100%
	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto		Total					
	n	%	n	%	n	%	n	%				
Dimensión: Ambiente físico	0	0%	6	14,6%	35	85,4%	41	100%				

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de residencial fija de la cuenta Movistar Perú en Konecta Chiclayo.

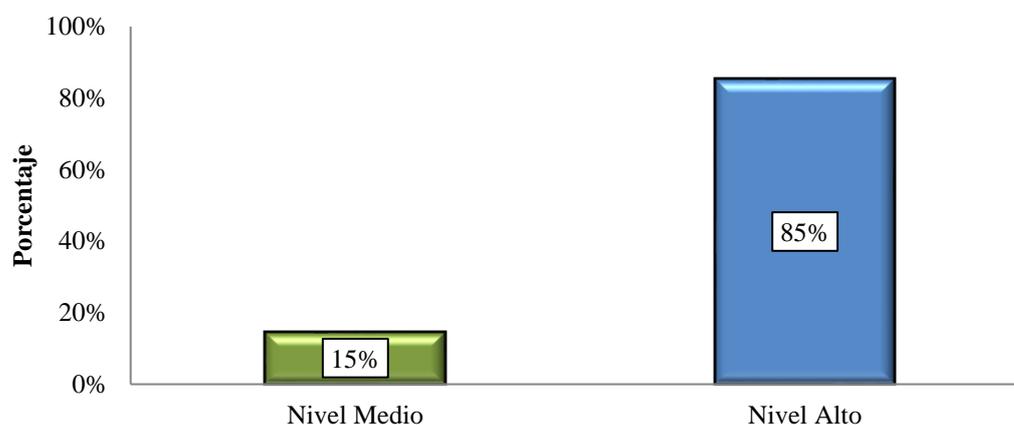


Figura N° 1 Nivel de dimensión Ambiente Físico

Interpretación:

Con relación a la dimensión Ambiente Físico, se encontró que el nivel que predomina es el nivel alto con un 85% de respuestas entre los colaboradores, que lo consideraron de ese modo. Asimismo, en el análisis de la dimensión ambiente físico, se halló a un 41,5% (17) que opinan que están de acuerdo con las

instalaciones brindadas en la organización, mientras que un 29,3% (12) colaboradores indicaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, sin embargo, un 24,4% (10) colaboradores refieren que están totalmente de acuerdo; esto lo diferencia de la siguiente parte, ya que un 4,9% (2) de los colaboradores opinaron que están en desacuerdo. Esto mostró opiniones divididas entre el grupo encuestado, donde la ambientación de la empresa actualmente si cumple un rol importante para la comodidad de los colaboradores.

Tabla N° 2

Indicadores de la Dimensión Estructura

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni desacuerdo		en De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%
Estructura	0	0%	5	12,2%	8	19,5%	13	31,7%	15	36,6%	41	100%
Tamaño de la organización	12	29,3%	5	12,2%	6	14,6%	8	19,5%	10	24,4%	41	100%
Estructura formal	8	19,5%	9	22,0%	13	31,7%	5	12,2%	6	14,6%	41	100%
	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto		Total					
	n	%	n	%	N	%	n	%				
Dimensión Estructura	0	0%	8	19,5%	33	80,5%	41	100%				

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de residencial fija de la cuenta Movistar Perú en Konecta Chiclayo.

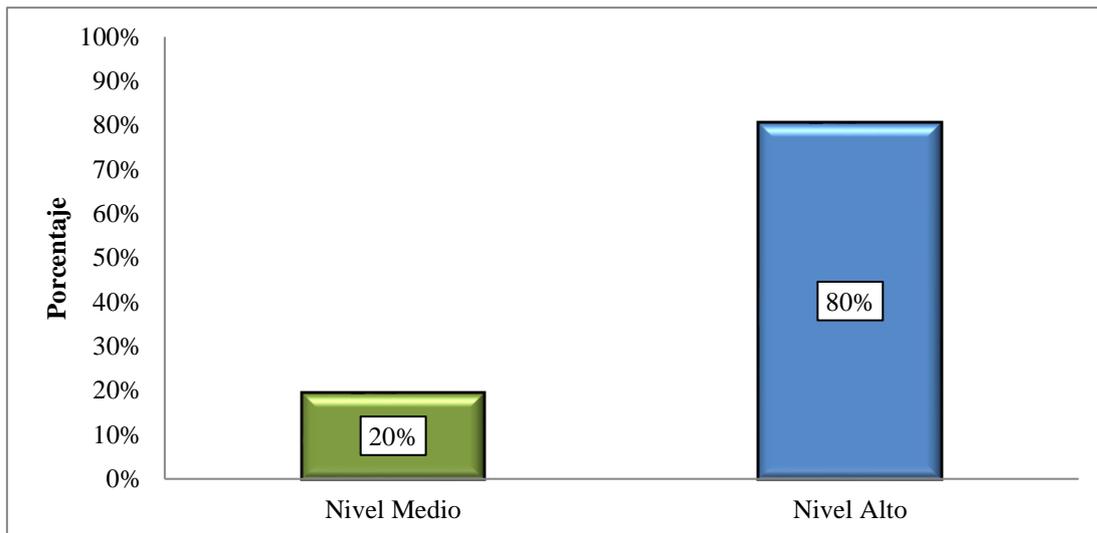


Figura N° 2 Nivel de Dimensión Estructura

Interpretación:

En el análisis de la Estructura, se encontró predominancia del nivel alto con un 80% de colaboradores que mostraron esta tendencia. Dentro de la estructura, se mostraron las siguientes cifras, el 36,6% (15) colaboradores indicaron que se sienten totalmente de acuerdo con el tamaño de la organización y la estructura formal, esto lo contrasta el 31,7% (13) de los demás colaboradores, que indican que están de acuerdo, lo que evidencia una comodidad de su parte. Hay una parte del personal con un 19,5% (8) que opinan que no están de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que sólo el 12,2% (5) cree que no lo es. Esto evidencia que hay opiniones compartidas, pero que en su mayoría se sienten a gusto con los lineamientos formales.

Tabla N° 3

Indicadores de la Dimensión Ambiente Social

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%
Ambiente Social	0	0%	2	4,9%	9	22%	15	36,6%	15	36,6%	41	100%
Compañerismo	4	9,8%	7	17,1%	11	26,8%	12	29,3%	7	17,1%	41	100%
Conflicto entre personas	13	31,7%	5	12,2%	11	26,8%	3	7,3%	9	22,0%	41	100%
	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto		Total					
	n	%	n	%	N	%	n	%				
Dimensión Ambiente social	0	0%	4	9,8%	37	90,2%	41	100%				

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de residencial fija de la cuenta Movistar Perú en Konecta Chiclayo.

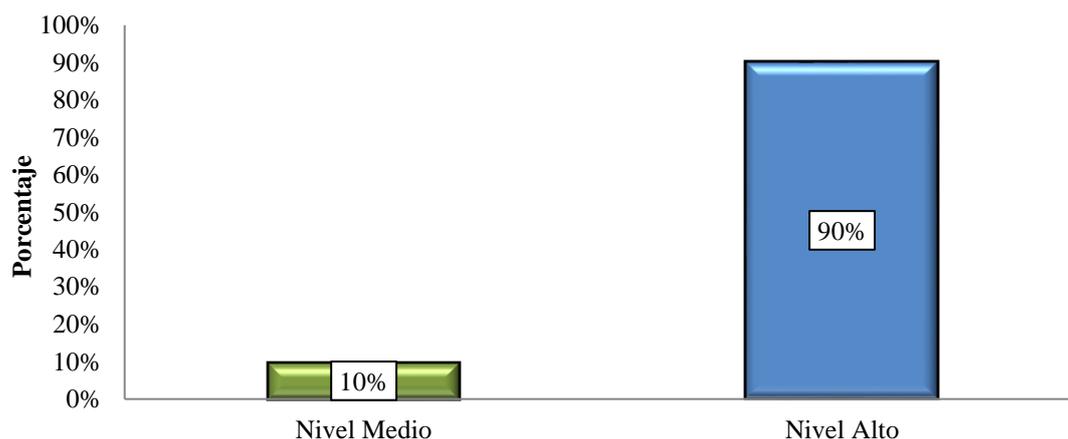


Figura N° 3 Nivel de Dimensión Ambiente Social

Interpretación:

Con relación a la dimensión Ambiente Social, se encontró una predominancia del nivel alto 90%. Ello quiere decir que los colaboradores perciben un buen compañerismo laboral y menos conflictos entre personal, y sólo el 4,9% (2) creen que están en desacuerdo. Asimismo, el 36,6% (15) colaboradores sienten que están totalmente de acuerdo, en tanto que un 22% (9) colaboradores refiere que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Este análisis nos lleva a identificar una fortaleza que se encuentra presente dentro del estudio, y el trato entre el personal, ya que podemos observar que es satisfactorio, sin embargo, siempre se

generan conflictos que es el indicador que también debe ser reforzado.

Tabla N° 4

Indicadores de la Dimensión Personal

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Personal	0	0%	5	12,2%	8	19,5%	13	31,7%	15	36,6%	41	100%
Motivaciones	12	29,3%	5	12,2%	6	14,6%	8	19,5%	10	24,4%	41	100%
Expectativas	8	19,5%	9	22,0%	13	31,7%	5	12,2%	6	14,6%	41	100%

Dimensión Personal	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Dimensión Personal	0	2%	8	19,5%	33	80,5%	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de residencial fija de la cuenta Movistar Perú en Konecta Chiclayo.

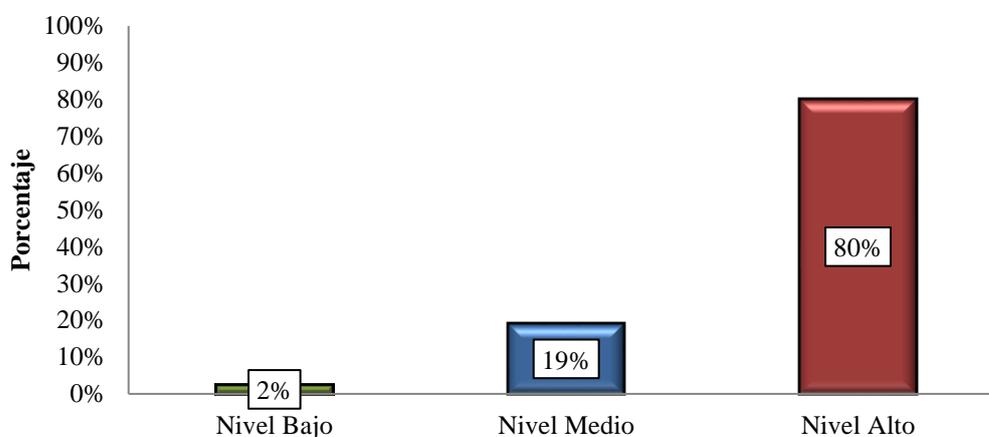


Figura N°4 Nivel de Dimensión Personal

Interpretación:

Con relación a la dimensión Personal, se halló una prevalencia del nivel alto 80,5%, lo que supone que el colaborador expresa que sus motivaciones y expectativas están relacionados con las oportunidades y desarrollo de la empresa. Justamente respecto a ello, se evidenció que el 36,6% de los colaboradores indicaron que se sienten totalmente de acuerdo, esto también lo podemos observar

que el 31,7% (13) indicaron que se sienten de acuerdo. Asimismo, el 19,5% (8) del personal refiere que no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 12,2(5) están en discrepancia. El hecho de que no todos consideren la motivación de la empresa como parte de sus metas a futuro, es una oportunidad de trabajar en ese aspecto para involucrar a todo el personal.

Tabla N° 5

Indicadores de la Dimensión Comportamiento Organizacional

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Comportamiento organizacional	0	0%	4	9,8%	6	14,6%	14	34,1%	17	41,5%	41	100%
Estres	11	10%	5	12,2%	8	19,5%	8	19,5%	9	30,0%	41	100%
Productividad	14	34%	4	9,8%	5	12,2%	7	17,1%	11	26,8%	41	100%
	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto		Total					
	n	%	N	%	n	%	n	%				
Dimensión Comportamiento Organizacional	0	0%	7	17,1%	34	82,9%	41	100%				

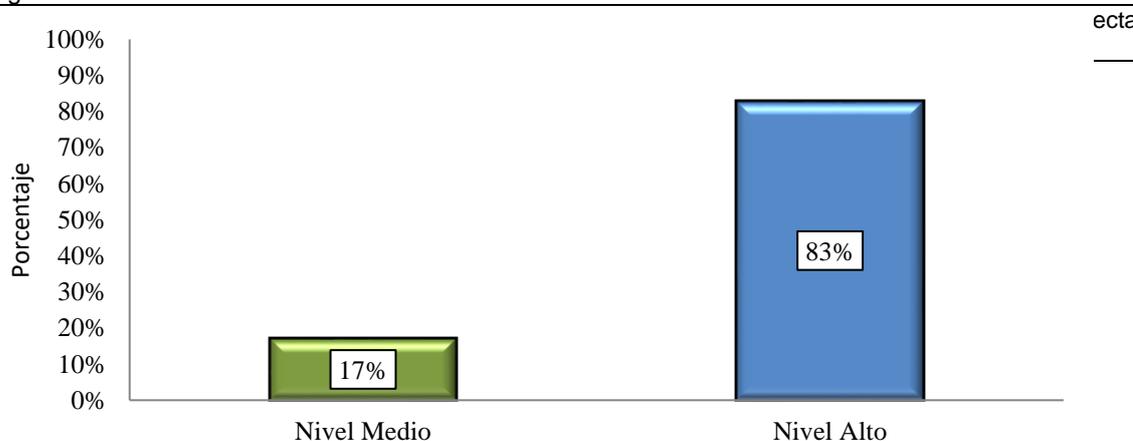


Figura N° 5 Nivel de Dimensión Comportamiento Organizacional

Interpretación:

Al analizar las dimensiones del Comportamiento Organizacional, se halló un mayor porcentaje de colaboradores que lo calificaron en nivel alto, tiempos con un 83% personal con esa percepción, lo que muestra que es uno de los aspectos que deben ser trabajados en la empresa. Ya que dentro de la dimensión se encuentra el estrés y la productividad, a lo que los colaboradores respondieron con un 41,5%

(17) refiriéndose con un totalmente de acuerdo respecto al estrés producido por la organización, así como la productividad afectada, con un 34,1% (14) respondieron que igualmente están de acuerdo. Asimismo, hay colaboradores que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo pues lo califican con un 14,6% (6) y finalmente un 9,8% (4) están en desacuerdo. Esta dimensión se debe mejorar, ya que sus altos índices confirman que los colaboradores, no sienten que el estilo de vida y la producción vayan acorde con la demanda de la empresa.

Tabla N° 6

Análisis de la variable Programa Organizacional

	Programa Organizacional							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Ambiente físico	0	0%	6	14,60%	35	85,40%	41	100%
Estructura	0	0 %	8	19,50%	33	80,50%	41	100%
Ambiente social	0	0 %	4	9,80%	37	90,20%	41	100%
Personal	0	2%	8	19,50%	33	80,50%	41	100%
Comportamiento organizacional	0	0%	7	17%	34	83%	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de residencial fija de la cuenta Movistar Perú en Konecta Chiclayo.

Interpretación:

Para el análisis de las dimensiones de programa organizacional, se evidenció que la dimensión comportamiento organizacional se mostró desfavorable con una puntuación alta de 83% donde los colaboradores le otorgaron esa calificación, asociado al estrés que se genera dentro de la productividad. Las dimensiones personal y estructura mostraron el mismo porcentaje de 80,5% que le dieron esa calificación el personal, demostrando que las expectativas son altas con

referencia a la persona, y los lineamientos formales con respecto a la estructura de la organización. La dimensión mejor calificada positivamente en cuanto al programa organizacional es el ambiente social, que se refiere a al compañerismo, y los conflictos entre personas. Mientras que el ambiente físico, tiene un porcentaje alto de 85,4% según lo que opinaron los colaboradores, que tiene relevancia en los ambientes y en la contaminación de la empresa.

Objetivo Especifico 2.

Determinar el desempeño laboral en los colaboradores de residencial fija de la cuenta Movistar Perú en Konecta Chiclayo.

D1 Desempeño de tareas (2 Indicadores: cumplimiento de las obligaciones y realización de las tareas administrativas – 3 ítems o respuestas)

El cumplimiento de las obligaciones se maneja en tratar de no llevar una presión de trabajo en equipo, ya que la comunicación efectiva y asertiva es lo primordial y la cual aplico, ya que, si trabajas presionando a tu equipo inmerso a lo que tú puedas tener, puede haber un choque de cómo lo puedan tomar y podría haber un desfogue con alguna persona, por la presión. La comunicación debe ser asertiva por ambos lados, que se tenga una buena relación, para construir una relación unida entre todos.

Mientras que la realización de las tareas es indispensable en la producción, pero las actitudes blandas tienen también importancia. La idea es que, de cierta forma, uno no debería ser autoritario, como por ejemplo quiero que hagas esto y aquello, pero cada uno tiene forma de pensar y de actuar, y es tratar de amoldar y así poder trabajar en equipo.

D2 Civismo (3 Indicadores: brindar ayuda a los demás, sugerencias

constructivas y objetivos organizacionales – 3 ítems o respuestas)

La empatía o ayuda en los demás, es más que todo entender a tu personal, y saber que en algunos momentos ellos pueden estar pasando por situaciones complicadas, por ello también se trata de ser un amigo y no solo un jefe.

Las sugerencias para mejorar siempre están presentes, porque esto me permitirá desarrollar los planes de acción de la empresa, y que entiendan el mensaje de que se necesita mejorar, ya que mes a mes es un indicador nuevo y se necesita llegar a los objetivos.

Y justamente los objetivos organizacionales se basan más que todo en los indicadores, que permitirán ver las mejoras y logros mensualmente, además de cómo se encuentra el indicador, dependerá de cada capacitación grupal. Para los objetivos a corto plazo es mejorar a través de los líderes, con el grupo de trabajo, para que de aquí a tres meses nos sigamos manteniendo en el número del indicador con una tendencia a mejora. A largo plazo, es mantenerte en el número, ya que es un poco difícil, pero ese es el reto del líder, mantenerse es una de las prioridades.

D3 Falta de productividad (3 Indicadores: daños a la propiedad de la compañía, ausentismo y comportamiento agresivo)

Entre los daños que han sucedido en la compañía, están sobre todo aquellos accidentes sin intención con los equipos electrónicos, y que de alguna manera ha hecho que no tengan sus llamadas a tiempo y se vea afectada su producción incluso por días.

En cuanto al ausentismo, en primera instancia se hace un llamado de atención, por faltar a las jornadas laborales, luego si se hace constante, se toma

otras medidas coordinadas con el área de recursos humanos.

De igual forma sucede con el comportamiento agresivo, ya que ese tipo de actitudes no deberían estar sucediendo dentro de la empresa y es mejor evitarlas y cortarlas de raíz, es necesario también hablar con las personas involucradas para llevarse de una mejor forma entre compañeros.

El nivel de desempeño laboral de los colaboradores es adecuado de la forma en que lo plasma el encargado de la cuenta, ya que se aplican los lineamientos asertivos para llevar una buena relación entre jefe y empleados, además de aplicar las soluciones en alguna situación que esté pasando el grupo de trabajo, ya que esto suele suceder a diario en una organización. Lo que menciona también, acerca de la empatía y la importancia del personal en la empresa, es prescindible para la elaboración de la presente propuesta.

V. DISCUSIÓN

En la dimensión ambiente físico podemos observar que los colaboradores lo definen como alto, con un 85,4% la importancia de las instalaciones y la contaminación dentro de la organización como fundamental; esto lo contrasta, Bizmeo (2019) que define al programa de clima laboral como un conjunto de medidas que busca mejorar la calidad de vida de los empleados de una empresa, ya que se debería dar todas las facilidades a los colaboradores para su rendimiento laboral y calidad de trabajo; así mismo, Benites y Salazar (2011), dedujeron que proporcionar una amplia información a los jóvenes sobre la formación de líderes empresariales del mañana contribuye al desarrollo de la empresa para alcanzar el éxito.

Asimismo, en la dimensión estructura, tiene una puntuación de 80,5% como alto, resaltando el tamaño y la formalización de la organización; tal como lo cita Schein (1985), cuando nos comenta que la estructura es un sistema en que los colaboradores aportan, permitiendo una organizacional favorable; en base a esto, Ballena, Millones & Liza (2019) sugiere que todo el personal participe en talleres de capacitación organizacional y de ocupación laboral, para desarrollar un compromiso organizacional.

Sin embargo, en la dimensión ambiente social, que es la que tiene el valor más alto de la encuesta con un 90,2% se aprecia que existe el compañerismo entre el personal en la organización; así mismo lo argumentan Pérez & Guzmán (2015), manifestando que es el resultado de las relaciones que se entablan entre los diversos miembros y si estos se verían afectados, reflejarían todos aquellos elementos del entorno que se muestran en las empresas como comportamientos inadecuados; de igual forma, Zans (2017) destaca que se debe articular de forma extendida las consultas, escuchar opiniones y sugerencias, para convertirlas en propuestas que permitan facilitar el ambiente en la empresa.

Además, en la dimensión personal con un 80,5% se destaca que las motivaciones y expectativas que tiene el personal son altas con la empresa, ya que, teniendo en cuenta, Myers & Briggs (1980) nos comenta que la cultura organizacional, no solo se compone de individuos, sino además de grupos independientes con diferentes metas inmediatas, diferentes maneras de trabajar, distinta capacitación y hasta diferentes tipos de distinción; teniendo relevancia con, Pastor (2018) que nos dice, que efectuar un plan de sostenibilidad aplicándola en el rubro de un programa de habilidades blandas o transversales, para los gerentes de la empresa impulsa el crecimiento empresarial y un mejor clima organizacional.

Finalmente para la dimensión comportamiento organizacional, los colaboradores lo han calificado como alto con un 70%, ya que reconocen que existe estrés asociado a la productividad, mencionándolo Alles (2013) no solo como un tema de interés en la administración, sino como un tema que debe ser estudiado y analizado en todos los ámbitos donde las personas interactúan; teniendo correlación con Melgarejo y Villafuerte (2015), que observaron las limitadas estrategias orientadas al desarrollo de capacidades organizacionales, que desencadenó a que no se desarrolle el liderazgo, emprendimiento, habilidades sociales, relaciones interpersonales, clima organizacional en el proceso de enseñanza- aprendizaje.

VI. CONCLUSIONES

1.- La empresa se destaca por brindar un buen servicio, pero a la vez es necesario enfocarse en parte de esos resultados, que nos pueden llevar a obtener mejores índices, si también se trabajara a la par con los colaboradores. Por ello, queda evidenciada la necesidad de aplicar una propuesta para mejorar el desempeño en el personal.

2.- El nivel de situación actual en la organización es de un nivel alto para la mayoría de los subordinados, lo cual se demuestra en la dimensión comportamiento organizacional, donde los índices demuestran que la mayoría de colaboradores con un 41,5% opinan que la empresa les genera estrés y trabajo extra, de la cual no se debería. Este índice es peligroso dentro de la organización, ya que podría traer bajas en el personal y cansancio.

3.- Para el siguiente objetivo, desempeño laboral, se evidencia que el jefe de la cuenta afirma tener los lineamientos y el liderazgo para brindárselos a su personal, sin embargo, puede que ellos no lo estén tomando de esa forma, en la que manera que se ve demostrado los resultados explicados anteriormente. De esta manera, se busca poder contrastar esta información de ambos lados, con la finalidad de realizar una propuesta que los beneficie.

4.- Es importante validar la propuesta ya que las estrategias están enfocadas a mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de residencial fija de la cuenta Movistar Perú en Konecta Chiclayo.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la gerencia de recursos humanos orientarse a la implementación de estrategias de manejo de personal, trabajando conjuntamente con los encargados de cada equipo de la cuenta, para la distribución de tareas equitativas, para que, de este modo, el personal no pueda padecer de sobrecargo laboral, a fin de lograr buenos resultados, basándonos en su bienestar. De esta forma, se evitará que los trabajadores, sientan estrés o que perciban que la organización les está causando alguna carga adicional. El método en este caso, por la cual se tuvo evidencia fue la encuesta, ya que permitió poder comprobar lo que piensan al respecto, lo que servirá como una investigación referente para la mejora de la organización.

Además, es necesario que la gerencia de la cuenta Movistar, mejore la participación del personal dentro de ella, con la finalidad de que ellos puedan expresar lo que están observando y así poder mejorar la percepción de los empleados. Así mismo, realizar evaluaciones para medir el desempeño laboral en la cuenta, pero a los jefes que tengan a cargo personal, con el propósito de que se estén implementando las medidas.

Finalmente, mejorar la percepción de los colaboradores mejore y les ayude a relacionarse mejor; que fue otro de los puntos que se tuvo en cuenta en la entrevista.

VIII. PROPUESTA

Programa organizacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de residencial fija de la cuenta Movistar Perú en Konecta Chiclayo.

i. Introducción

Un programa organizacional permite identificar aquellas áreas de la organización donde la compañía necesita un cambio, de esta manera facilita el crecimiento y la innovación en los procesos que se están realizando de manera incorrecta. Por tanto, este programa alineado con estrategias organizacionales servirá para la mejora del funcionamiento del área de residencial fija, asumiendo nuevos retos y compromiso para el desarrollo de los colaboradores.

El desempeño laboral es la calidad de servicio que realiza el personal dentro de su área de trabajo, asumiendo responsabilidades y cargos según corresponda, teniendo en cuenta que ese trabajo realizado también es medido y valorado según los lineamientos de la empresa.

Konecta se caracteriza por la excelencia en la gestión de la experiencia del cliente, por tanto, lo que se le pueda estar brindando va a depender mucho de cómo el colaborador pueda ofrecerle, de esta manera se busca descartar deficiencias y errores internos que puedan estar perjudicando al personal para el desenvolvimiento de sus labores.

ii. Generalidades de la empresa

2.1 Breve reseña histórica

Fundado en 1999 por un grupo emprendedor español, Grupo Konecta se dedica exitosamente a la tercerización de procesos de negocio (BPO, Business

Processing Outsourcing), abarcando desde la planificación y ejecución de tareas internas de front office y back office hasta el control de actividades de agentes de externos.

Para llevar a cabo su negocio, cuenta con una potente infraestructura tecnológica centralizada y basada en tecnología IP que permite proporcionar soluciones multicanal a medida que aportan una mayor eficiencia, optimización de costes y nuevas herramientas de contacto. Además, hace posible que sus clientes lleven a cabo la reingeniería de procesos de gestión de los servicios.

En 2012, Grupo Konecta tuvo ingresos por €307 millones, un diez por ciento más que el año anterior. Tiene presencia en diez países del mundo: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, Marruecos, México, Perú, Portugal y Reino Unido.

2.2 Descripción

Nuestra gran experiencia en servicios integrales de BPO y Contact Center a nivel mundial, nos permite construir relaciones de confianza con nuestros clientes alineándonos con sus estrategias y estableciendo un objetivo único y común a sus intereses.

De esta forma acompañamos a las empresas en el desarrollo de nuevos proyectos directamente vinculados a su core business, mientras nos confían actividades clave para incrementar su productividad.

Con una cartera de clientes constituida por multinacionales de primera línea alrededor del mundo, Konecta se posiciona como un socio confiable, solvente y flexible para atender las crecientes demandas del mercado, al tiempo que mejora la eficiencia de los procesos de las marcas.

Nuestra misión es ofrecer una alianza estratégica única que permita a nuestros clientes acceder a soluciones multicanal innovadoras y a medida, con modelos de precios rentables, que les garanticen un retorno seguro de su inversión y un alto nivel de satisfacción de sus usuarios.

2.3 Misión

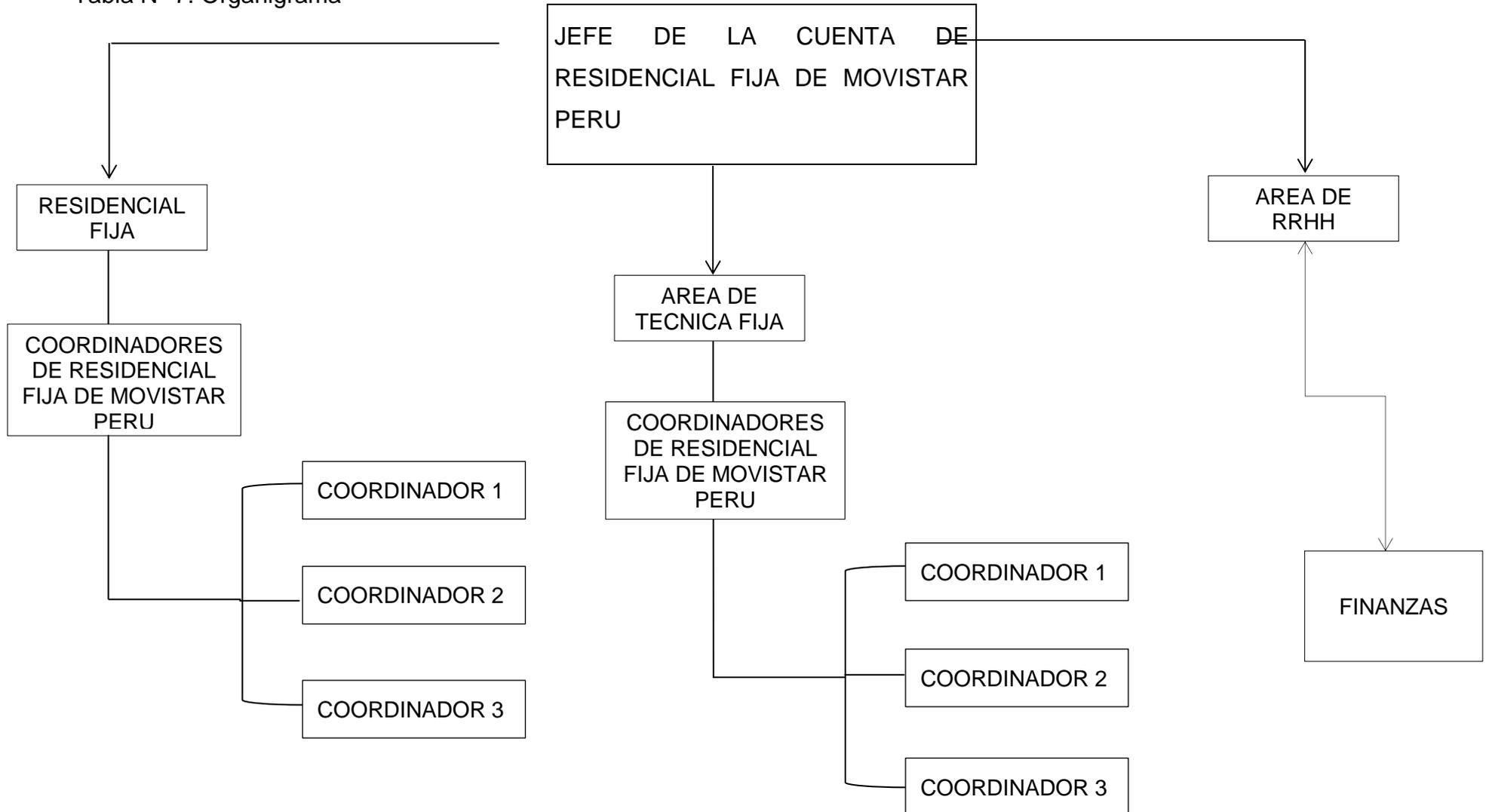
Konecta es una organización orientada a la excelencia en la gestión de la experiencia de cliente y la innovación, que presta servicios integrales de outsourcing a través de un modelo sostenible que contribuye a crear valor para los accionistas, clientes y empleados, manteniendo un amplio compromiso con el medioambiente y la sociedad.

2.4 Visión

Ser la compañía líder global de BPO y Contact Center ofreciendo las mejores experiencias a los clientes.

2.5 Organigrama

Tabla N° 7: Organigrama



iii. Justificación

El presente estudio se enfoca en plantear un programa organizacional que permita ayudar al desempeño laboral a mejorar en cuanto al clima y el ambiente que se está percibiendo en la organización. Nos accede, además, a mostrar las carencias de las cuales la empresa debe enfocarse para poder eliminar quiebres a futuro, ya que es fundamental profundizar en estos temas, que son de suma importancia para el personal y el entorno.

Los motivos que me llevaron a realizar la siguiente investigación fueron de carácter personal, ya que, como actual colaborador, es necesario ver desde la perspectiva investigativa para poder resolver estos inconvenientes que se están suscitando.

Mediante el análisis detallado de las principales causas que están generando estos problemas, podremos ver mediante estrategias, las posibles respuestas que se buscan para seguir planteándolas a futuro.

Gracias a las estrategias planteadas se podrá mejorar al desempeño laboral, con el propósito de que esta cuente con lo necesario para ayudar a los colaboradores, los cuales se encuentran desmotivados en cuanto a los diferentes temas que se relacionan con la empresa.

Finalmente, la propuesta de estrategias para mejorar el desempeño laboral, estaría contribuyendo de manera efectiva tanto a la empresa como a su personal, creando en ellos un lazo que les pueda favorecer.

iv. Objetivos

4.1 Objetivo general

Mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de residencial fija de la cuenta Movistar Perú en Konecta Chiclayo, con la implementación de una propuesta de programa organizacional.

4.2 Objetivo específico

a) Diseñar la propuesta de programa organizacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de residencial fija de la cuenta Movistar Perú en Konecta Chiclayo.

b) Diseñar las actividades de cada estrategia de la propuesta para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de residencial fija de la cuenta Movistar Perú en Konecta Chiclayo.

v. Meta

Aplicar la propuesta de programa organizacional a todos los colaboradores con el fin de mejorar el desempeño laboral en la empresa Konecta

vi. Acciones por desarrollar

La propuesta de estrategias de programa organizacional será aplicada a los colaboradores de residencial fija de la cuenta Movistar Perú en Konecta Chiclayo.

Tabla N°8: Acciones a desarrollar

Estrategias	Objetivos	Actividades	Recursos	Fecha	Hora	Lugar	Responsables	Presupuest o
N° 01 Comunicación efectiva.	Mejorar la comunicación y confianza que pueda haber dentro de los grupos de trabajo.	1.-Taller de integración y dinámicas de confianza. 2.-Taller de habilidades blandas. 3.-Taller de compañerismo.	-Sala de amplio espacio. -Proyector. -Materiales (Separatas, videos, otros).	Diciembre 2020	2:00 a 4:00 p.m.	Instalaciones Empresa KONECTA	Responsable de recursos humanos	S/. 150
N° 02 Motivación en los colaboradores.	Impulsar al equipo de trabajo para mejorar su relación.	1.-Charlas motivacionales. 2.-Coach especializado. 3.-Reconocimiento de colaboradores.	-Sala expositora. -Proyector. -Materiales (Separatas, videos, otros).	Diciembre 2020	3:00 a 4:00 p.m.	Instalaciones Empresa KONECTA	Responsable de recursos humanos	S/. 250
N° 03 Reuniones mensuales.	Atender las necesidades de forma mensual con los colaboradores, para que así ellos puedan expresar lo que está aconteciendo en sus áreas respectivas.	1.-Exposición de los coordinadores de cada turno. 2.-Líderes y demás colaboradores brindan sugerencias y expectativas. 3.-Realizar consultas acerca de los procesos que están fallando.	-Aula de reunión de escritorio (Separatas, trípticos, hojas bond, lapiceros, otros).	Diciembre 2020	2:00 a 4:00 p.m.	Instalaciones Empresa KONECTA	Responsable de recursos humanos	S/. 50
N° 04 Retroalimentación del grupo.	Cumplir las tareas a través de objetivos, con la finalidad de que el personal pueda identificarse con sus metas.	1.-Feedback de procesos que se realizan en cada área. 2.-Resolver dudas de los colaboradores. 3.-Fijación de metas a largo plazo.	-Aula de reunión de escritorio (Separatas, trípticos, hojas bond, lapiceros, otros).	Diciembre 2020	3:00 a 4:00 p.m.	Instalaciones Empresa KONECTA	Responsable de recursos humanos	S/. 50
N° 05 Integración de los grupos de trabajo.	Integrar a los equipos de trabajo de manera trimestral para que el personal pueda tener un espacio de recreación.	1.-Team Building 2.-Dinámicas de integración. 3.-Refrigerio entre los grupos de trabajo.	-Sala de amplio espacio. -Proyector. -Materiales de escritorio.	Diciembre 2020	2:00 a 4:00 p.m.	Instalaciones Empresa KONECTA	Responsable de recursos humanos	S/. 200

Fuente: Elaboración propia

vii. Financiamiento

Tabla N° 9 Financiamiento del Plan de Acción de la Propuesta

Materiales			
N°	Descripción	Cantidad	Costo
1	Coach de equipo	1	S/ 1300
2	Pizarra	1	S/ 40
3	Lapiceros	41	S/ 24,60
4	Cartulinas	10	S/ 12
5	Refrigerios	41	S/ 205
6	Micrófono	1	S/ 120
7	Alquiler de equipo de sonido	1	S/ 100
8	Hojas informativas	41	S/ 4,10
9	Refrigerio	41	S/205
10	Diplomas de reconocimiento	41	S/. 250
Total S/		S/ 2,260.70	

viii. Cronograma

Tabla N° 10: Cronograma Plan de acción de la propuesta

Estrategia	Fecha	Hora	Lugar	Responsable	Presupuesto
Estrategia I Comunicación efectiva	Diciembre 2020	2:00 a 4:00 p.m.	Instalaciones Empresa KONECTA	Responsable de recursos humanos	S/. 150
Estrategia II Motivación en los colaboradores	Diciembre 2020	3:00 a 4:00 p.m.	Instalaciones Empresa KONECTA	Responsable de recursos humanos	S/. 250
Estrategia III Reuniones mensuales	Diciembre 2020	2:00 a 4:00 p.m.	Instalaciones Empresa KONECTA	Responsable de recursos humanos	S/. 50
Estrategia IV Retroalimentación de grupo	Diciembre 2020	3:00 a 4:00 p.m.	Instalaciones Empresa KONECTA	Responsable de recursos humanos	S/. 50
Estrategia V Integración de los grupos de trabajo	Diciembre 2020	2:00 a 4:00 p.m.	Instalaciones Empresa KONECTA	Responsable de recursos humanos	S/. 200

REFERENCIAS

Alles, M. (2013). Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias. Ediciones Granica.

Alvarado, A. J y Suarez K. A. (2018) Mejora Del Desempeño Laboral Del Talento Humano En La Empresa Transp Enangeal S.A. [Tesis de grado, Universidad Libre Seccional Cúcuta]. Repositorio Institucional. ULSC. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28090/1/TESIS%20Suarez%20%20Alvarado.pdf>

Ballena, L., Millones I. & Liza C. (2019) Plan de Compromiso Organizacional para Mejorar el Desempeño Laboral de los Colaboradores de Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/36442/Ballena_ILE-Millones_CIJ-Liza_RCM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Benites, K. y Salazar, M. (2011) Programa organizacional de recursos humanos para desarrollar el liderazgo empresarial en el Consorcio Moviza SRL en José Leonardo Ortiz-Chiclayo. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipan]. Repositorio Institucional USS. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/2246>

Bennis, W. (1973): Desarrollo Organizacional. - su naturaleza, sus orígenes y perspectivas. Fondo Educativo Interamericano, México D.F.

Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (3ª edición). Colombia: Prentice Hall.

Bizneo. Gestión del talento. Cómo implantar un programa de clima laboral en una empresa en 5 pasos. <https://www.bizneo.com/blog/programa-de-clima-laboral-en-una-empresa-en-5-pasos/#:~:text=Un%20programa%20de%20clima%20laboral%20es%20un%20conjunto%20de%20medidas,la%20gesti%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos.&text=El%20desarrollo%20profesional%20de%20los%20trabajadores>. España.

Brown, G. (1979). Conferencias Sobre Muestreo. <https://books.google.com.pe/books?id=fpa4374fv4oC&pg=PA6&dq=unidad+de+análisis+definición&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwirs4uf7vLpAhWMMd8KH5nCRAQ6AEILTAB#v=onepage&q=unidad%20de%20análisis%20definición&f=false>

Bumeran (2019). Descubre las ventajas de la evaluación del desempeño laboral. <https://www.bumeran.com.mx/noticias/descubre-las-ventajas-de-la-evaluacion-del-desempeno-laboral/>

Burga G. y Wiese S. (2018) Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque. [Tesis de grado, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT. http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisela_WieseEslavaSandra.pdf

Cáceres, R. Á. (2007). Estadística aplicada a las ciencias de la salud. Ediciones Díaz de Santos

Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano, 3° Edición. México: McGraw-Hill Editores S.A.

Cruzat, A. (2016). ¿Cómo generar un impacto real en el clima laboral? <https://www.elmostrador.cl/mercados/2016/01/18/como-generar-un-impacto-real-en-el-clima-laboral/>

Diario el Comercio (2017, abril 6). Evaluaciones de desempeño, por David Fischman. El Comercio Perú. <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluaciones-desempeno-david-fischman-412888-noticia/>

Diario Gestión (2019, octubre 4). Encuestas de clima laboral: menos del 50% de las empresas aplica acciones para mejorar. Gestión. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/encuestas-de-clima-laboral-menos-de-50-de-empresas-aplica-acciones-para-mejorar-puntos-debiles-reportados-noticia/>

Fincowsky, E. (2012). Comportamiento Organizacional. México. 1ra ed. Pearson.

Hurtado de la Barrera, J. (2008). La investigación proyectiva. Recuperado 21 de agosto de 2008, <http://investigacionholistica.blogspot.com/2008/02/la-investigacin-proyectiva.html>

Infobae (2019). Clima laboral: según una encuesta, el 54% de las personas no se sienten cómodas en el trabajo. Recuperado 25 de abril de 2019, <https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2019/04/25/clima-laboral-segun-una-encuesta-el-54-de-las-personas-afirma-que-no-se-siente-comoda-en-el-trabajo/>

Medina, S. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Melgarejo y Villafuerte (2015). Capacidades organizacionales para el desarrollo de un programa de educación ambiental del nivel de secundaria. [Tesis de Magister, Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/1976>

Mondy, R., y Noe, R. (1997). Administración de Recursos Humanos. 9 ed. México. Pearson Educación. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/cc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf>

Myers, I. y Briggs P. (1980) Gifts Differing: Understanding Personality Type. Davies-Black Publishing, ISBN=0-89106-074-X.

Newstrom, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.

- Noel, G. M., Frías M. M. y Silva, J. (2019) Propuesta de un sistema de evaluación de desempeño en una empresa constructora. [Tesis de Magister, Universidad del Pacifico]. Repositorio Institucional UP. http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2311/Gerardo_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- OBS Business School. (2020). Los Programas como motor del cambio en las Organizaciones. 2020, de Universidad de Barcelona. Sitio web: <https://obsbusiness.school/es/blog-investigacion/project-management/los-programas-como-motor-del-cambio-en-las-organizaciones>
- Pastor, A. (2018) Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017 [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf
- Pérez, A. y Guzmán, M. (2015). Los estudios organizacionales como programa de investigación. Cinta de moebio, (53), 104-123.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación
- Sánchez, Y. (2017). La evaluación del desempeño laboral y su importancia en las organizaciones. Recuperado 22 de septiembre de 2017, <https://www.gerencie.com/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-su-importancia-en-las-organizaciones.html>

Schein, E. (1985). Cultura Organización y Liderazgo: "Una visión dinámica", 1º Edición. España: Plaza & Janes Editores S.A.

Talent Street (2019). 5 resultados que indican un buen desempeño laboral. Recuperado 25 de junio de 2019, <https://www.equiposytalento.com/talentstreet/noticias/2019/06/25/5-resultados-que-indican-un-buen-desempenyo-laboral/3418/>

Torrecilla O. (2005) "Clima organizacional y su relación con la productividad laboral", Mza., documento de cátedra, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, U.N.C.

Torrecilla, O. (2009). Clima organizacional y su relación con la productividad laboral. <https://es.scribd.com/document/61565711/Clima-Organizacional-Torrecilla>

Vivanco, M. (2005). Muestreo estadístico. Diseño y aplicaciones. Editorial Universitaria

Walpole, R. E. y Myers, R. H. Probabilidad y Estadística. 4. ed. Ciudad de México, McGraw-Hill, 1996.

Zans, A. J. (2017) Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. [Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. Repositorio Institucional UNAN. <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Operacionalización de la variable – Programa Organizacional

Variable:	Definición conceptual:	Definición Operacional	Dimensiones (depende de la naturaleza de la variable)	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento	Escala valorativa
Programa organizacional	Para Pérez & Guzmán (2015), nos dicen que es el estudio de los fenómenos que salen de la administración en las organizaciones, ya que buscan analizar los aspectos de carácter social que tienen ocupación dentro de	Se aplicará un cuestionario que consta de 30 preguntas para poder medir los siguientes factores: Físico, Estructura, Social, Personal y Organizacional.	Ambiente físico	Instalaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Conoce las instalaciones que ofrece la empresa? 2. ¿Le parece adecuada la ambientación de la empresa? 3. ¿Se siente a gusto con la infraestructura? 	Ordinal
			Ambiente físico	Contaminación	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cree que haya algún tipo de contaminación dentro de los espacios físicos de la empresa? 2. ¿Se genera algún tipo de contaminación dentro de la empresa? 3. ¿Considera que la empresa aporta niveles de contaminación ambiental? 	
			Estructura	Tamaño de la organización	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cree que la empresa está creciendo? 2. ¿Te parece adecuado el tamaño de la organización de la empresa? 3. ¿Se siente cómodo con la cantidad de personal que hay dentro de la empresa? 	
			Estructura	Estructura formal	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Conoce usted la razón social de la empresa? 2. ¿Cree usted que la estructura de la empresa es adecuada? 3. ¿Usted piensa que la empresa trabaja bajo lineamientos formales? 	
					<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Tiene buen trato con la mayoría de sus compañeros dentro de la empresa? 2. ¿Considera que tiene amigos dentro de la empresa? 3. ¿En algún momento ha creído que ha tenido un buen 	

las empresas.	Compañerismo	trato recibido por alguno de sus compañeros?
Ambiente social	Conflictos entre personas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Ha tenido últimamente algún tipo de conflicto con alguno de sus compañeros de la empresa? 2. ¿Ha percibido algún tipo de conflicto entre dos compañeros de la empresa? 3. ¿Si usted ha percibido algún tipo de conflicto entre compañeros, lo ha reportado?
Personal	Motivaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Se siente motivado con su trabajo dentro de la organización? 2. ¿Cree que usted motiva a alguno de sus compañeros dentro de la empresa? 3. ¿Piensa que la empresa colabora para sentirse motivado?
	Expectativas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Tiene expectativas con la empresa a largo plazo? 2. ¿Cree que tiene la oportunidad de desarrollarse dentro de la organización? 3. ¿Piensa que tiene la capacidad de desarrollar un talento dentro de la empresa?
	Estrés	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cree que el trabajo que le demanda la empresa le genera estrés? 2. ¿Considera que su estilo de vida en la empresa le genera algún tipo de queja? 3. ¿La empresa le causa trabajo extra del cual no debería?
Comportamiento organizacional	Productividad	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Piensa que está cumpliendo con la productividad de la empresa? 2. ¿Está de acuerdo con las políticas de producción? 3. ¿Cree considerable que la productividad está siendo afectada actualmente en su organización?

Operacionalización de la variable – Desempeño Laboral

Variable:	Definición conceptual:	Definición Operacional	Dimensiones (depende de la naturaleza de la variable)	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento	Escala valorativa
Desempeño Laboral	Según Robbins & Judge (2013) nos habla de la evaluación de desempeño laboral, como la satisfacción que busca medir los sentimientos de los empleados respecto de las expectativas de la organización, las prácticas de recompensa y otros aspectos similares.	Se aplicará un cuestionario que consta de 24 preguntas para poder medir los siguientes factores: Desempeño, Civismo y Falta de productividad.	Desempeño en las tareas	Cumplimiento de las obligaciones	1. ¿Cree que se están cumpliendo las obligaciones correctamente? 2. ¿Se está llevando un plan de cumplimiento a corto y largo plazo? 3. ¿Piensa usted, que sus colaboradores cumplen en el plazo de entrega de una obligación?	Ordinal
				Realización de las tareas administrativas	1. ¿Sus colaboradores apoyan en la realización de tareas extra administrativas? 2. ¿Ha percibido que no todos sus colaboradores apoyan a una causa adicional a sus labores? 3. ¿Piensa que su personal debería cumplir con tareas colaborativas dentro de la organización?	
				Brindar ayuda a los demás	1. ¿Cree que se está brindando la capacitación necesaria dentro del grupo de trabajo? 2. ¿Está de acuerdo, con que los actos de compañerismo	

		<p>deberían ser premiados en su empresa?</p> <p>3. ¿Ha sido testigo de que sus líderes están afianzando a sus colaboradores?</p>
Civismo	Sugerencias constructivas	<p>1. ¿Cuándo tiene alguna sugerencia la brinda a sus colaboradores?</p> <p>2. ¿Cree usted, que los líderes están contribuyendo con las sugerencias de mejora?</p> <p>3. ¿Se están tomando en cuenta las sugerencias por parte del personal?</p>
	Objetivos organizacionales	<p>1. ¿Se cumple mensualmente sus objetivos como organización?</p> <p>2. ¿Conoce la misión y visión de la empresa?</p> <p>3. ¿Cree que se están cumpliendo los valores dentro del grupo de trabajo?</p>
	Daños a la propiedad de la compañía	<p>1. ¿Ha habido en algún momento algún daño por parte de sus colaboradores hacia la empresa?</p> <p>2. ¿Hay alguna sanción dentro de la empresa que corrija al personal por perjuicios materiales?</p> <p>3. ¿Cree usted que sus colaboradores cuidan el ambiente físico de su empresa?</p>

Falta de
Productividad

Ausentismo

1. ¿Hay alguna sanción por ausentismo?
2. ¿En el último año, ha tenido más ausentismo que en los anteriores?
3. ¿Piensa, que es cuestión de despido el primer ausentismo por parte de algún colaborador?

Comportamiento
agresivo

1. ¿Ha percibido algún tipo de comportamiento agresivo contra usted de sus colaboradores?
 2. ¿Ha sido testigo de algún tipo agresivo entre compañeros de trabajo de su empresa?
 3. ¿Es motivo de despido un comportamiento agresivo en primera instancia?
-

Anexo 2: CUESTIONARIO DE PROGRAMA ORGANIZACIONAL

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas que permitirán hacer una descripción de cómo percibe a la organización en la que trabaja. Para ello debe responder con la mayor sinceridad posible a cada una de ellas, de acuerdo a como piense o actúe, considerando la siguiente escala:

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

Responda a todas las preguntas y recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas.

N°	Ítems	Totalment e en desacuer do (1)	En descuer do (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmen te de acuerdo (5)
1. Ambiente físico						
1.1 Instalaciones						
1	¿Conoce las instalaciones que ofrece la empresa?					
2	¿Le parece adecuada la ambientación de la empresa?					
3	¿Se siente a gusto con la infraestructura?					
1.2 Contaminación						
4	¿Cree que haya algún tipo de contaminación dentro de los espacios físicos de la empresa?					

5	¿Se genera algún tipo de contaminación dentro de la empresa?					
6	¿Considera que la empresa aporta niveles de contaminación ambiental?					
2. Estructura						
2.1 Tamaño de la organización						
7	¿Cree que la empresa está creciendo?					
8	¿Te parece adecuado el tamaño de la organización de la empresa?					
9	¿Se siente cómodo con la cantidad de personal que hay dentro de la empresa?					
2.2 Estructura formal						
10	¿Conoce usted la razón social de la empresa?					
11	¿Cree usted que la estructura de la empresa es adecuada?					
12	¿Usted piensa que la empresa trabaja bajo lineamientos formales?					
3. Ambiente social						
3.1 Compañerismo						
13	¿Tiene buen trato con la mayoría de sus compañeros dentro de la empresa?					

14	¿Considera que tiene amigos dentro de la empresa?					
15	¿En algún momento ha creído que ha tenido un buen trato recibido por alguno de sus compañeros?					
3.2 Conflicto entre personas						
16	¿Ha tenido últimamente algún tipo de conflicto con alguno de sus compañeros de la empresa?					
17	¿Ha percibido algún tipo de conflicto entre dos compañeros de la empresa?					
18	¿Si usted ha percibido algún tipo de conflicto entre compañeros, lo ha reportado?					
4. Personal						
4.1 Motivaciones						
19	¿Se siente motivado con su trabajo dentro de la organización?					
20	¿Cree usted que motiva a alguno de sus compañeros dentro de la empresa?					
21	¿Piensa que la empresa colabora para sentirse motivado?					
4.2 Expectativas						
22	¿Tiene expectativas con la empresa a largo					

	plazo?					
23	¿Cree que tiene la oportunidad de desarrollarse dentro de la organización?					
24	¿Piensa que tiene la capacidad de desarrollar un talento dentro de la empresa?					
5. Comportamiento organizacional						
5.1 Estrés						
25	¿Cree que el trabajo que le demanda la empresa le genera estrés?					
26	¿Considera que su estilo de vida en la empresa le genera algún tipo de queja?					
27	¿La empresa le causa trabajo extra del cual no debería?					
5.2 Productividad						
28	¿Piensa que está cumpliendo con la productividad de la empresa?					
29	¿Está de acuerdo con las políticas de producción?					
30	¿Cree considerable que la productividad está siendo afectada actualmente en su organización?					

Anexo 3: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas que permitirán hacer una descripción de cómo percibe a la organización en la que trabaja. Para ello debe responder con la mayor sinceridad posible a cada una de ellas, de acuerdo a como piense o actúe, considerando la siguiente escala:

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

Responda a todas las preguntas y recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas.

N°	Ítems	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
1. Desempeño de las tareas						
1.1 Cumplimiento de las obligaciones						
1	¿Cree que se están cumpliendo las obligaciones correctamente?					
2	¿Se está llevando un plan de cumplimiento a corto y largo plazo?					
3	¿Piensa usted, que sus colaboradores cumplen en el plazo de entrega de una obligación?					
1.2 Realización de las tareas administrativas						
4	¿Sus colaboradores apoyan en la realización de tareas extra administrativas?					

5	¿Ha percibido que no todos sus colaboradores apoyan a una causa adicional a sus labores?					
6	¿Piensa que su personal debería cumplir con tareas colaborativas dentro de la organización?					
2. Civismo						
2.1 Brindar ayuda los demás						
7	¿Cree que se está brindando la capacitación necesaria dentro del grupo de trabajo?					
8	¿Está de acuerdo, con que los actos de compañerismo deberían ser premiados en su empresa?					
9	¿Ha sido testigo de que sus líderes están afianzando a sus colaboradores?					
2.2 Sugerencias constructivas						
10	¿Cuándo tiene alguna sugerencia la brinda a sus colaboradores?					
11	¿Cree usted, que los líderes están contribuyendo con las sugerencias de mejora?					
12	¿Se están tomando en cuenta las sugerencias por parte del personal?					
2.3 Objetivos organizacionales						
13	¿Se cumple mensualmente sus objetivos como organización?					
14	¿Conoce la misión y visión de la empresa?					

15	¿Cree que se están cumpliendo los valores dentro del grupo de trabajo?					
3. Falta de productividad						
3.1 Daños a la propiedad de la compañía						
16	¿Ha habido en algún momento algún daño por parte de sus colaboradores hacia la empresa?					
17	¿Hay alguna sanción dentro de la empresa que corrija al personal por perjuicios materiales?					
18	¿Cree usted que sus colaboradores cuidan el ambiente físico de su empresa?					
3.2 Ausentismo						
19	¿Hay alguna sanción por ausentismo?					
20	¿En el último año, ha tenido más ausentismo que en los anteriores?					
21	¿Piensa, que es cuestión de despido el primer ausentismo por parte de algún colaborador?					
3.3 Comportamiento agresivo						
22	¿Ha percibido algún tipo de comportamiento agresivo contra usted de sus colaboradores?					
23	¿Ha sido testigo de algún tipo agresivo entre compañeros de trabajo de su empresa?					
24	¿Es motivo de despido un comportamiento agresivo en primera instancia?					

Anexo 4: FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE PROGRAMA ORGANIZACIONAL

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Programa organizacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de residencial fija de la cuenta Movistar Perú en Konecta Chiclayo

1.2 Investigador (a) (es): Ricardo Humberto Medina Reaño

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					
Objetividad	Está expresado en conductas observables					
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					
Organización	Existe una organización lógica					
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					

PROMEDIO DE VALORACIÓN

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: DNI:.....

Grado académico: Centro de Trabajo:.....

Firma: Fecha:

Anexo 5: Validación del instrumento a través de jueces.

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (NOMBRE DEL INSTRUMENTO)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

PROGRAMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE RESIDENCIAL FIJA
DE LA CUENTA MOVISTAR PERÚ KONECTA CHICLAYO

1.2 Investigador (a) (es): RICARDO HUMBERTO MEDINA REANO

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				80	
Objetividad	Está expresado en conductas observables					85
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					85
Organización	Existe una organización lógica				80	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					85
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					85

PROMEDIO DE VALORACIÓN

86

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

Valido-Viable - Aplicable

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: VICTOR MANUEL VALDIVIEZO SIR DNI 4567874

Grado académico: MAESTRO Centro de Trabajo: UPAGU

Firma:  Fecha: 15-06-2020

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(NOMBRE DEL INSTRUMENTO)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Programa Organizacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de residencia fija de la planta monstar Per en Konecra chidayo

1.2 Investigador (a) (es):

Ricardo Humberto Medina Reano

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					85
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					85
Organización	Existe una organización lógica				80	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias				80	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					85
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					85

PROMEDIO DE VALORACIÓN

86

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

Valido y aplicable

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Diana Fiorella Daiva Chicoma DNI 4444 3568

Grado académico: Maestra Centro de Trabajo: UCV

Firma: T-XCL Fecha: 15/06/2020

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(NOMBRE DEL INSTRUMENTO)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

PROGRAMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE RESIDENCIAL F.I.S.A
DE LA CUENTA MOVISTAR PERÚ EN PUNOCTA CHICLAYO

1.2 Investigador (a) (es): RICARDO HURBERTO MEDINA REANO

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					95
Objetividad	Está expresado en conductas observables					95
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95
Organización	Existe una organización lógica					95
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					95
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					95
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95

PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

Aplicable

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Mg. KARL MEDINA FORFÁN DNI 16727481

Grado académico: MAGISTER ADMA Centro de Trabajo: USMP

Firma:  Fecha: 22/06/2020

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Karl Medina y Meza L. L. C.

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada "PROGRAMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE RESIDENCIAL FISA DE LA CUENTA MOVISTAR PÉRU EN KONECTA CHIZUAYO"

Realizado por: MEDINA REAÑO RICARDO HUTIBERTO

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA : Muy adecuado.
- BA : Bastante adecuado.
- A : Adecuado
- PA : Poco adecuado
- NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I. Redacción						
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	X				
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.	X				
II. Estructura de la Propuesta						
2.1	Las áreas con las que se integra la Propuesta son los adecuados.		X			
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.	X				
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.	X				
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.	X				
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.	X				
III. Fundamentación teórica						
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.	X				
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.	X				
IV. Bibliografía						
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.		X			
V. Fundamentación y viabilidad de la Propuesta						
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.	X				
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.	X				
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.	X				

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Viably applicable.

Validado por el Magister KARL VILVILOR MEDINA REAÑO

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 14 años

Cargo Actual: Docent University Intambas

Fecha: 01/12/2020

Mg. Karl Medina L. L. C.
DNI N° 16727481

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado VICTOR MANUEL VALDIVIEZO SIR.....

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada

"REGULAR LA ORGANIZACIÓN PARA MEDIANTE EL DESARROLLO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE RESIDENCIAL FIJA DE LA CUENTA FLOVISTAR PEKO EN KONECTA CHICLAYO"

Realizado por: MEDINA REANO RILARDO HUBERTO.....

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
- BA** : Bastante adecuado.
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I. Redacción						
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada		X			
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.		X			
II. Estructura de la Propuesta						
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.	X				
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.	X				
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.	X				
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.		X			
III. Fundamentación teórica						
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.		X			
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.	X				
IV. Bibliografía						
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.	X				
V. Fundamentación y viabilidad de la Propuesta						
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.		X			
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.		X			
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.	X				

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

VIABLE. APLICAR.

Validado por el Magister VICTOR MANUEL VALDIVIEZO SIR.....

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 3 años

Cargo Actual: DOCENTE

Fecha: 02-12-2020


Mg. VICTOR M. VALDIVIEZO SIR

DNI N° 45677874

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Mg. Ruperto Arroyo Cece

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada "Evaluación Organizacional para mejorar el desempeño laboral en los establecimientos de salud de la ciudad de Tumbes"

Realizado por: MEDINA REANO RICARDO HUBERTO

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
- BA** : Bastante adecuado.
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I. Redacción						
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	X				
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.	X				
II. Estructura de la Propuesta						
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.	X				
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.	X				
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.	X				
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.	X				
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.	X				
III. Fundamentación teórica						
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.					
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.					
IV. Bibliografía						
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.					
V. Fundamentación y viabilidad de la Propuesta						
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.					
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.	X				
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.	X				

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Viable y aplicable

Validado por el Magister Mg. Ruperto Arroyo Cece

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 12 años

Cargo Actual: docente contractual Universidad Nacional de Tumbes

Fecha: 2-12-20

Ruperto Arroyo Cece
Mg. RUPERTO ARROYO CECE

DNI N° 42366575

Anexo 5: Solicitud de autorización para el desarrollo de encuestas.

“Año de la Universalización de la Salud”

Chiclayo, 10 de Junio de 2020

Jean Carlos Escalante Sandoval

Jefe de Operaciones en Konecta Perú

Asunto: Solicito permiso para recabar información necesaria para la ejecución de mi informe de investigación.

Es grato dirigirme a usted para expresarle el saludo institucional a nombre de la Universidad Cesar Vallejo y de la Facultad de Ciencias Empresariales, a la vez, indicarle que actualmente curso el IX ciclo de la Escuela Profesional de Administración, ejecutando el trabajo de investigación correspondiente.

Por lo que es necesario recabar información necesaria a través de encuestas y entrevistas virtuales que contribuyan al desarrollo de la tesis titulada: **“Programa organizacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de residencial fija de la cuenta Movistar Perú en Konecta Chiclayo”** y de esta forma la investigación sea la más acertada y real posible. Solicitándome el permiso correspondiente para recabar dicha información.

Agradeciéndole de antemano la autorización correspondiente a dicha labor.

Atentamente,



Ricardo Humberto Medina Reaño

DNI: 45509510

Anexo 6: Carta de autorización de la empresa.

Konecta

EL JEFE DE OPERACIONES A CARGO DEL SERVICIO RESIDENCIAL FIJA, CUENTA MOVISTAR
PERU DE LA EMPRESA KONECTA EN CHICLAYO,

QUE SUSCRIBE,

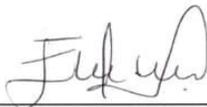
AUTORIZA

Que, el Sr. Ricardo Humberto Medina Reaño, Identificado con DNI 45509510; Código 7001022345, alumno de la Universidad Cesar Vallejo sede Chiclayo de la facultad de Ciencias Empresariales del IX ciclo: autoriza a realizar una encuesta de desempeño laboral entre los colaboradores de la empresa, a brindar las facilidades necesarias al indicado profesional para la realización y aplicación de los instrumentos de su trabajo de investigación titulado: **“PROGRAMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE RESIDENCIAL FIJA DE LA CUENTA MOVISTAR PERÚ EN KONECTA CHICLAYO”**.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que crea conveniente:

Chiclayo, 10 de Junio del 2020

Atentamente,



Jean Carlos Escalante Sandoval

Jefe de Operaciones en Konecta Perú

Anexo 7: RESPUESTAS DE CUESTIONARIO

Personas	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15
1	5	5	5	2	2	2	5	5	4	5	5	5	3	5	5
2	5	5	5	2	2	3	5	4	2	4	5	5	3	5	5
3	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4
4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5
5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5
6	5	4	5	3	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5
7	4	5	5	4	2	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4
8	4	4	3	1	3	2	2	2	3	4	5	3	4	1	3
9	4	5	4	3	2	1	5	4	2	5	4	4	5	5	5
10	5	5	5	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5

PROGRAMA ORGANIZACIONAL

Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Item26	Item27	Item28	Item29	Item30
3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4
3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	3
4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	2	4	5	4
5	4	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	2
4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3
3	5	3	4	3	3	4	5	5	2	3	4	4	5	2
3	5	4	4	5	3	4	4	5	3	4	3	5	5	4
3	4	4	3	5	4	5	5	3	4	3	5	5	5	3
1	5	5	4	4	5	5	5	4	2	4	3	5	4	3
2	5	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3

Anexo 8: Constancia de trabajo

Konecta

CONSTANCIA DE TRABAJO

STRATTON PERU S.A.C empresa privada. Identificada con RUC N° 20520596233, con domicilio en Av. Saenz Peña 355 - Chiclayo, extiende la presente a nombre de:

MEDINA REAÑO RICARDO HUMBERTO

Identificado con **DNI N° 45509510**, quien labora en nuestra empresa desde el 01 de Junio del 2015 hasta la fecha, en el horario de 08:00 a 16:00. Desempeñándose en el cargo de **LIDER** en la cuenta **MOVISTAR PERÚ**.

Se extiende la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.



Denisse Rodríguez Rojas
Lider de ACI
STRATTON PERÚ S.A.C.

Chiclayo, 12 de Junio del 2020