



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO



FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS

TESIS:

**“EL DISEÑO ORGANIZACIONAL UTILIZANDO EL MODELO DE
RICHARD DAFT PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA AGA
REPRESENTACIONES SAC, JAÉN, 2018”**

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION Y FINANZAS**

BACHILLER:

Díaz izquierdo, Kelit

Asesor:

CPC. Lino Javier Vega Díaz

Línea de investigación:

Desarrollo sostenible, emprendimiento y responsabilidad social

Pimentel - Perú, 2021

DEDICATORIA

A mis padres:

Por su infinito amor y apoyarme en cada
decisión que he tomado.

Por darme la oportunidad de estudiar y
ser profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios; por darme el regalo de la vida y permitirme realizarme profesionalmente.

A la universidad por darme la oportunidad de culminar mis estudios profesionales.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. DESARROLLO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo de investigación	16
3.2. Diseño de investigación	16
3.3. Variables y operacionalización	17
3.4. Población, muestra y muestreo	21
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.6. Procedimientos de recolección de datos.....	21
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	22
IV. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	23
V. CONCLUSIONES	84
VI. RECOMENDACIONES	85
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	86
ANEXOS.....	89

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Operacionalización de variables.....	18
Tabla N° 2: Población de estudio.....	21
Tabla N° 3: Conocimiento de las oportunidades y amenazas.....	23
Tabla N° 4: Conocimiento sobre los planes de contingencia para nuevos mercados.....	24
Tabla N° 5: Disposición pertinente en la realización de tareas asignadas.....	25
Tabla N° 6: Conocimiento de las fortalezas y debilidades.....	26
Tabla N° 7: Conocimiento sobre las competencias distintivas organizacionales.....	27
Tabla N° 8: Democracia en el liderazgo.....	28
Tabla N° 9: Mejoramiento del desempeño.....	29
Tabla N° 10: Conocimiento de la misión institucional.....	30
Tabla N° 11: Conocimientos sobre las metas oficiales de la empresa.....	31
Tabla N° 12: Conocimiento sobre las metas operativas.....	32
Tabla N° 13: Conocimiento de las estrategias competitivas.....	33
Tabla N° 14: Mejoramiento del desarrollo de funciones por medio de la tecnología utilizada.....	34
Tabla N° 15: Conocimiento sobre las políticas de recursos humanos para incentivos y otros.....	35
Tabla N° 16: Consideración sobre la apropiada la cultura organizacional.....	36
Tabla N° 17: Consideración sobre el alcance de las metas en un determinado periodo.....	37
Tabla N° 18: Conocimiento sobre los logros alcanzados por las áreas organizacionales.....	38
Tabla N° 19: Consideración sobre el diseño organizacional que respondan a los intereses institucionales.....	39
Tabla N° 20: Conocimiento sobre los valores corporativos de la organización.....	40
Tabla N° 21: Cumplimiento de las funciones asignadas en la empresa.....	41
Tabla N° 22: Nivel de compromiso con la empresa.....	42
Tabla N° 23: Disposición pertinente en la realización de tareas asignadas.....	43
Tabla N° 24: Importancia de la confidencialidad y lealtad.....	44
Tabla N° 25: Importancia de la comunicación para el desarrollo de actividades...	45

Tabla N° 26: Facilidad de comunicación entre compañeros.....	46
Tabla N° 27: Dificultad en el manejo de situaciones bajo presión.....	47
Tabla N° 28: Importancia de la puntualidad, responsabilidad y cuidado de equipos.....	48
Tabla N° 29: Consideración de los recursos tecnológicos y materiales para alcanzar las metas.....	49
Tabla N° 30: Conocimiento sobre los métodos y técnicas para el desarrollo de sus funciones.....	50
Tabla N° 31: Conocimientos suficientes para la realización de trabajos determinados.....	51
Tabla N° 32: Realización del trabajo sin ayuda de otros.....	52
Tabla N° 33: Conocimientos sobre las sugerencias en beneficio de la empresa...	53
Tabla N° 34: Trabajo adecuado frente a supervisores pares y subordinados.....	54
Tabla N° 35: Pertinente trabajo en equipo.....	55
Tabla N° 36: Consideración del desarrollo personal y profesional.....	56
Tabla N° 37: Contribución al logro de metas por medio del trabajo asignado.....	57
Tabla N° 38: Competir por talento.....	70
Tabla N° 39: Desarrollo de habilidades y de conocimientos.....	72
Tabla N° 40: Brindar capacitaciones a los colaboradores.....	73
Tabla N° 41: Desarrollo de trabajo en equipo.....	75
Tabla N° 42: Formato de evaluación.....	80
Tabla N° 43: Formato de evaluación al colaborador.....	81
Tabla N° 44: Presupuesto de la propuesta.....	82
Tabla N° 45: Cronograma del desarrollo de la propuesta.....	83

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Conocimiento de las oportunidades y amenazas.....	23
Figura N° 2: Conocimiento sobre los planes de contingencia para nuevos mercados.....	24
Figura N° 3: Disposición pertinente en la realización de tareas asignada.....	25
Figura N° 4: Conocimiento de las fortalezas y debilidades.....	26
Figura N° 5: Conocimiento sobre las competencias distintivas organizacionales.....	27
Figura N° 6: Democracia en el liderazgo.....	28
Figura N° 7: Mejoramiento del desempeño.....	29
Figura N° 8: Conocimiento de la misión institucional.....	30
Figura N° 9: Conocimientos sobre las metas oficiales de la empresa.....	31
Figura N° 10: Conocimiento sobre las metas operativas.....	32
Figura N° 11: Conocimiento de las estrategias competitivas.....	33
Figura N° 12: Mejoramiento del desarrollo de funciones por medio de la tecnología utilizada.....	34
Figura N° 13: Conocimiento sobre las políticas de recursos humanos para incentivos y otros.....	35
Figura N° 14: Consideración sobre la apropiada la cultura organizacional.....	36
Figura N° 15: Consideración sobre el alcance de las metas en un determinado periodo.....	37
Figura N° 16: Conocimiento sobre los logros alcanzados por las áreas organizacionales.....	38
Figura N° 17: Consideración sobre el diseño organizacional que respondan a los intereses institucionales.....	39
Figura N° 18: Conocimiento sobre los valores corporativos de la organización....	40
Figura N° 19: Cumplimiento de las funciones asignadas en la empresa.....	41
Figura N° 20: Nivel de compromiso con la empresa.....	42
Figura N° 21: Disposición pertinente en la realización de tareas asignadas.....	43
Figura N° 22: Importancia de la confidencialidad y lealtad.....	44
Figura N° 23: Importancia de la comunicación para el desarrollo de actividades...	45
Figura N° 24: Facilidad de comunicación entre compañeros.....	46
Figura N° 25: Dificultad en el manejo de situaciones bajo presión.....	47

Figura N° 26: Importancia de la puntualidad, responsabilidad y cuidado de equipos.....	48
Figura N° 27: Consideración de los recursos tecnológicos y materiales para alcanzar las metas.....	49
Figura N° 28: Conocimiento sobre los métodos y técnicas para el desarrollo de sus funciones.....	50
Figura N° 29: Conocimientos suficientes para la realización de trabajos determinados.....	51
Figura N° 30: Realización del trabajo sin ayuda de otros.....	52
Figura N° 31: Conocimientos sobre las sugerencias en beneficio de la empresa...	53
Figura N° 32: Trabajo adecuado frente a supervisores pares y subordinados.....	54
Figura N° 33: Pertinente trabajo en equipo.....	55
Figura N° 34: Consideración del desarrollo personal y profesional.....	56
Figura N° 35: Contribución al logro de metas por medio del trabajo asignado.....	57
Figura N° 36: Oportunidades y amenazas de la empresa.....	63
Figura N° 37: Acciones para hacer frente a la incertidumbre.....	64
Figura N° 38: Fortalezas y debilidades de la empresa.....	64
Figura N° 39: Competencias distintivas y estilos de liderazgo de la empresa.....	65
Figura N° 40: Misión y visión de la empresa.....	65
Figura N° 41: Valores de la empresa.....	66
Figura N° 42: Estrategias para la empresa.....	69
Figura N° 43: Recompensa al colaborador.....	76
Figura N° 44: Estrategias para fomentar la calidad deservicio.....	77
Figura N° 45: Estrategias para fomentar la calidad de servicio.....	78
Figura N° 46: Acciones para capacitar a los colaboradores de la empresa.....	79
Figura N° 47: Estrategias para evaluar a los colaboradores de la empresa.....	81

RESUMEN

El presente estudio tiene por objetivo general determinar la influencia del diseño organizacional utilizando el modelo de RICHARD DAFT, en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa AGA representaciones SAC, Jaén, 2018. El tipo de estudio fue básico, de nivel descriptivo correlacional, presentando un diseño no experimental de corte transversal, la población de la investigación estuvo constituida por 47 trabajadores de la empresa y la muestra por la misma cantidad por ser de conveniencia del autor, a quienes se les aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Permitiendo obtener como resultados que la empresa no cuenta con un diseño organizacional eficiente, y el desempeño laboral de los colaboradores es bajo, siendo así que para mejorar el desempeño se planteó una propuesta basada en la Metodología de Richard Daf, en la cual se plantearon estrategias para alinear a los colaboradores al cumplimiento de los objetivos de la entidad, presentando la propuesta un presupuesto de 250 soles.

Palabras claves: diseño organizacional, desempeño laboral y modelo organizacional.

ABSTRACT

The present study has as a general objective determine the influence of the organizational design using the Richard Daft model, in the work performance of the workers of the company AGA representations SAC, Jaén, 2018. He type of study was quantitative - descriptive, presenting a non-experimental cross-sectional design, the research population consisted of 47 employees of the company and the sample for the same amount because it is the author's convenience, to whom it was applied a questionnaire as a data collection instrument. Allowing to obtain as results that the company does not have an efficient organizational design, and the work performance of the employees is low, so that to improve performance, a proposal based on the Richard Daf Methodology was proposed, in which strategies were proposed to align the collaborators to the fulfillment of the objectives of the entity, presenting the proposal a budget of 250 soles.

Keywords: organizational design, work performance and organizational model.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas se encuentran en un mercado cada vez más competitivo, que exige tener un diseño organizacional, con visión de futuro sobre lo que quiere lograr, pues el no tenerlo, constituye un obstáculo para lograr el éxito deseado. Sin embargo, son pocas las empresas que cuentan con alto nivel de competitividad debido que se percibe una baja toma de decisiones e inadecuada gestión administrativa de la empresa.

En América latina, las grandes empresas han ido creciendo y evolucionando gracias a la incorporación de un adecuado diseño organizacional, sin embargo, no todas las empresas han logrado desarrollar un diseño organizacional que les permita lograr una gestión eficiente, por tanto, los trabajadores se han visto perjudicados al no saber identificar cuáles son sus funciones y obligaciones que le demanda su puesto, no logrando tener un buen desempeño que luego se evidencia en falta de cumplimiento de objetivos.

Dentro del mismo ámbito, es necesario resaltar, que gran parte de las organizaciones han logrado ser exitosas debido a los buenos resultados que han tenido por el eficaz desempeño laboral de sus trabajadores, el alto grado de involucramiento y el conocimiento sobre sus funciones ha facilitado al trabajador para que se desenvuelva cómodamente sabiendo por qué y para que realiza su trabajo.

En Perú, muchas de las pequeñas y medianas empresas dedicadas a la venta de productos masivos, no cuentan con un adecuado diseño organizacional, los trabajadores carecen de conocimientos sobre las funciones que implican su puesto, desconocen a quien reportar su trabajo o solicitar algún tipo de ayuda, entonces la gran problemática de las empresas peruanas es que no tienen una adecuada estructura organizacional que les permita tener una conexión entre todas las áreas que integran la entidad y así mejoren sus procesos organizacionales.

El desempeño laboral, en las empresas dedicadas a la venta de productos de primera necesidad, viene siendo un factor muy evaluado, debido a la gran importancia que este tiene en el cumplimiento de los objetivos institucionales, pues el buen rendimiento de los trabajadores facilita a que las empresas puedan cumplir sus metas de ventas que se programen, entonces capacitar y mantener actualizado

al personal sobre sus funciones garantiza el nivel de ventas y el posicionamiento de la empresa en el mercado.

La empresa AGA (Antonio Gasco Arrobas) Representaciones SAC,, identificada con RUC: 20479513300 y domicilio legal en Av. Pakamuros Nro. 1108 Pueblo Libre, Jaén; fue creada el 04 de Junio del 2002, actualmente es parte del Grupo Valle Norte, siendo caracterizada como una empresa dedicada al servicio de comercialización y distribución de marcas líderes, y propias de gran valor y calidad de consumo masivo, cuya principal misión es alcanzar la satisfacción total de sus clientes, con responsabilidad y eficiencia en todo el proceso de atención, venta y entrega oportuna de productos de consumo masivo. Desde 2003, AGA ha consolidado sus operaciones en los principales Mercados, Mayoristas, Bodegas y Minimarkets de la Región Nororiental, Jaén, San Ignacio, Amazonas, y Tarapoto, San Martín.

Actualmente la empresa AGA Representaciones SAC, atraviesa problemas respecto a su estructura organizacional, designación de funciones o tareas, la administración no se realiza con criterios científicos, sino predomina el aspecto empírico, lo que influye de manera directa en el desempeño y desarrollo de la empresa, que cada vez se enfrenta a mayor número de competidores, lo que significa compartir el mercado, perder posicionamiento y disminuir los ingresos.

Por tanto, se indica que en la provincia de Jaén el comercio es la actividad económica con mayor potencial. Esta ciudad cuenta con pequeñas y medianas empresas. Donde las distribuidoras son las empresas con mayor demanda, entre ellas la distribuidora “AGA Representaciones SAC”. Dedicada a la distribución de productos de primera necesidad, tiene dos sucursales en la región san Martín, en las provincias de Tarapoto y Moyobamba. La empresa “AGA” – sucursal. Jaén, está en constante rotación del personal, debido a los constantes problemas de adaptación del personal a los cambios, falta de comunicación constante, deficiente coordinación entre el equipo de reparto con el equipo de ventas y jefes inmediatos, la centralización ya que las sucursales de Tarapoto y Moyobamba dependen de la aprobación de la sede central Jaén, para los procesos de cada área; la respuesta no siempre es inmediata, generando retraso en los procesos y desconformidad en los trabajadores. Lo que lleva a analizar la forma cómo la empresa está constituida, cuál es su estructura organizacional y cómo ésta afecta en la eficiencia de los

trabajadores respecto a las metas de venta de cada mes en la empresa, asumiendo que la problemática principal de la empresa es referida a su diseño organizacional deficiente. Por lo que es necesario analizar y plantear una propuesta de modelo de diseño organizacional que permita mejorar la eficiencia del personal para así lograr alcanzar las metas y optimizar los resultados.

Para el efecto, se formuló el **problema general** siguiente: ¿Cuál es la influencia del diseño organizacional utilizando el modelo de RICHARD L. DAFH, en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa AGA Representaciones SAC, Jaén, 2018? La investigación tiene justificación teórica porque se fundamentó los diversos conceptos, teorías y modelos que permita sustentar las variables de estudio DAFH (2007). Por otro lado, se tiene por presente justificación práctica elaborar un diseño organizacional de la empresa AGA representaciones SAC, se desarrollaran actividades y tareas donde los colaboradores en forma coordinada en cada una de las áreas de la empresa contribuyan a lograr un ambiente laboral agradable para el desempeño laboral, beneficiando no sólo a la empresa, sino también al desempeño personal, mediante la planificación, organización, dirección y control que permita alcanzar la efectividad organizacional. Como justificación metodológica, la investigación se basa en los conocimientos científicos y estudios realizado por diversos autores sobre el tema; ligados a cumplir con los parámetros y lineamientos con los que se verifica el éxito de una organización es una buena administración, que utilice herramientas, modelos administrativos que facilitan las funciones de la empresa dando lugar a la división de trabajo, pues este no es de una sola persona sino involucra a todo el personal, en la realización del trabajo compartido, en beneficio de la empresa y así conseguir las metas pre fijadas. Se planteó el siguiente **objetivo general**: Determinar la influencia del diseño organizacional utilizando el modelo de RICHARD DAFT, en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa AGA representaciones SAC, Jaén, 2018. Sus **objetivos específicos** son: 1. Analizar el actual diseño organizacional de la empresa AGA Representaciones SAC, Jaén, 2018; 2. Examinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa AGA Representaciones SAC, Jaén, 2018; y, 3. Diseñar el modelo organizacional utilizando la metodología de RICHARD DAFT, para la empresa AGA representaciones SAC, Jaén, 2018.

II. DESARROLLO

A nivel internacional a Yonekura (2017), en su tesis **“Diseño organizacional para una organización de voluntariado”**. Trabajo de tesis realizado en la universidad Alberto Hurtado- CHILE. Facultad de Economía y Negocios. Tiene como objetivo general proponer mejoras organizacionales y en materia de gestión del voluntariado que permitan enfrentar los nuevos desafíos y mantener el compromiso de los voluntarios de la fundación. Esta investigación es de tipo cualitativa. Se utilizó como técnica entrevistas semiestructuradas y encuestas a los voluntariados. Como población tiene a todos los voluntarios de la organización. Se tiene como resultados; que el grupo de voluntarios no reciben beneficios personales, relacionados con su profesión o desempeño laboral remunerado como consecuencia de su participación como voluntarios. La disponibilidad de tiempo para participar en las actividades de la organización es la mayor dificultad. La organización tiene la libertad de decidir cómo ayudar, de realizar propuestas. Se tiene como conclusiones; los voluntarios que prestan sus servicios en la organización, se encuentran comprometidos de manera afectiva de contribuir a un cambio social y cumplimiento de la misión de la organización; se encuentra difícil que la organización logre implementar de manera exitosa los cambios propuestos para su sustentabilidad si no se realiza una inversión de sus voluntarios; para hacer factible estructura que se ha propuesto y pueda alcanzar el cumplimiento de sus metas, será necesario levantar perfiles de cargos y roles que deberán ajustarse a cada uno. Será posible establecer procesos de reclutamiento y selección que permitan identificar a los voluntarios adecuados para ocupar cada uno de los cargos. Cortez (2017) en su tesis **“Estructura organizacional para mejorar el desempeño laboral del departamento de talento humano de la bananera “Isabel María” de la ciudad de Baba”** la investigación tuvo como objetivo “Diseñar una estructura organizacional que incremente el desempeño laboral del personal de la Bananera “ISABEL MARÍA” del talento humano, que mejore el rendimiento laboral” metodológicamente el estudio es de enfoque mixto, de nivel descriptivo exploratorio, la muestra fue de 131 trabajadores, siendo la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario, como principal resultado se desataca, que según la percepción de la mayoría de encuestados es necesario contar con un buen diseño organizacional para lograr los objetivos, se concluyó: Que la aplicación de una

estructura organizacional permitirá aumentar el rendimiento de los colaboradores, lográndose estándares de calidad y mejor gestión en los procesos. López (2016), en su tesis **“Diseño y estructura organizacional en empresas de ingeniería civil de la ciudad de Quetzaltenango”**. GUATEMALA. Se tiene como objetivo general, determinar cómo se aplica el diseño y estructura organizacional en las empresas de ingeniería civil de la ciudad de Quetzaltenango. la investigación utilizó el método de diseño descriptivo. Para el estudio se tiene la población total, conformada por 24 oficinas de ingeniería civil; como instrumento de investigación se utilizó la entrevista para los gerentes y boleta de opinión con preguntas abiertas y cerradas para los colaboradores. Se tiene como resultados; Los gerentes de las oficinas de ingeniería civil de la ciudad de Quetzaltenango, cuentan con organigramas que especifican la distribución de los puestos, pero a pesar de esto dan la libertad a los trabajadores de tomar decisiones sin salir del reglamento, así mismo se delegan otras responsabilidades o tareas extras para mejorar la entrega de proyectos; en las oficinas donde se realizó la investigación, los gerentes han implementados procesos como parte del diseño organizacional, pero lo hacen sin seguir una guía adecuada. También se encontró que carecen de un manual de funciones y reglas de la empresa, donde el autor concluye: Por medio de esta investigación se determinó que esta empresa distribuye los proyectos por grupos y cada trabajador se especializa en hacer una parte del proyecto, para minimizar el tiempo de entrega y mejorar los resultados. Se identificó que en estas empresas utilizan líneas de mando, que muestran al personal a quien tienen como autoridad para recibir órdenes o para acudir en casos de que existiera algún problema, así mismo permite conocer las tareas y responsabilidades que cada trabajador debe cumplir, La estructura que estas organizaciones manejan es formal, porque las relaciones de autoridad están establecidas por medio de organigramas que la mayoría de trabajadores conocen, pese a que no se encuentran visibles o plasmados en algún tipo de manual. Por medio de la estructura del organigrama también se detectó que los miembros se comunican con todos los niveles de la organización para obtener información y asesoría.

A nivel nacional se estudiaron a Reyes (2017), en su tesis **“Diseño organizacional para mejorar los procesos internos de la empresa COMPURED S.A.C., de la ciudad de Trujillo”**. La tesis tiene como objetivo general: medir el

efecto de la implementación de un diseño organizacional que permita mejorar los procesos internos de la empresa Compured S.A.C; la población la conforman los 19 trabajadores, y la muestra se consideró 13 trabajadores. Como técnica se usó la encuesta, entrevista y el análisis documental; como instrumentos se utilizaron cédula, hola de registro y el cuestionario. Como resultados se tiene que; el diseño organizacional tuvo un efecto positivo en la mejora de los procesos internos, ya que si tenemos trabajadores identificados con la empresa, los cuales tienen en claro cuál es su misión, visión y valores, podrán realizar un buen planteamiento de objetivos para su área; Para el presente trabajo se realizó el manual de organización y funciones, en el cual se detalla las funciones que debe realizar cada personal, un organigrama, el cual no altera la planilla y detalla los cargos que existen en la empresa, así como también se modificaron los flujogramas de los principales procesos internos. La autora concluye: El diseño organizacional causó un efecto positivo en los procesos internos de la empresa COMPURED S.A.C. ya que permitió establecer con claridad las funciones de cada trabajador y la forma que debe ejercerlos, evidenciándose en un incremento de ventas y reducción de tiempos. Ángeles (2016), en su tesis **“Implementación de un modelo de diseño organizacional para mejorar el desempeño laboral de la empresa de servicio nacional de adiestramiento en el trabajo industrial (SENATI)– sede La esperanza en el año 2016”**. La investigación tiene como objetivo general determinar que la implementación de un modelo de diseño organizacional contribuya a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicio nacional de adiestramiento en el trabajo industrial. La población lo conforman los trabajadores de la empresa, conformado por 271 trabajadores, y la muestra está constituida por 119 trabajadores de la empresa seleccionados aleatoriamente de la relación de trabajadores; las técnicas aplicadas es la encuesta y la entrevista, se utiliza como instrumentos el cuestionario y la guía de entrevista; el diseño de la investigación es cuasi experimental con observación de antes y después; la autora concluye: La implementación del diseño organizacional orgánico fue favorable para mejorar significativamente el desempeño laboral de los trabajadores del SENATI, Al evaluar el desempeño laboral de los colaboradores, antes de la implementación del modelo de diseño organizacional se concluyó que tenían un bajo nivel de desempeño; ya que no se sentían identificados

estructuralmente dentro de la organización. Coronado y Huamán (2016), en su tesis **“Propuesta de diseño organizacional de la empresa GINSAC IMPORT S.A.C. ubicada en Lambayeque”**. La presente investigación tiene como objetivo general proponer un rediseño organizacional para la empresa GINSAC IMPORT S.A.C. Lambayeque. La investigación consideró como enfoque cualitativo y cuantitativa, se fundamentó con un diseño descriptivo; la población lo conforman los trabajadores de la empresa; para la muestra se consideró un total de 26 trabajadores, como técnicas e instrumentos se utilizaron encuestas y entrevistas a los directivos y trabajadores de la empresa; como resultados se tiene; la empresa carece de un organigrama, esto genera que los trabajadores no se ubiquen jerárquicamente, lo cual da como resultado la duplicidad de funciones y mando; la empresa no cuenta con una descripción técnica de puestos, por lo que existe desorden en la asignación de tareas de los puestos de trabajo que realizan diariamente; la empresa no cuenta con un mapeo de procesos lo cual dificulta al personal que tengan bien definido sus puestos de trabajo; el manual de funciones no cuenta con una adecuada estructuración de responsabilidades, generando ineficiencia de logros en las tareas del personal. Como conclusiones se tiene que; la empresa GINSAC IMPORT S.A.C. Lambayeque, cuenta con una misión, visión y los documentos de gestión que guían las actividades que se desarrollan, pero no están bien estructuradas ni se encuentran oficialmente registrados en la empresa, es por ello que los trabajadores desconocen de estos procesos.

En cuanto a nivel regional se estudió a Taculí (2021), en su tesis **“Mejoramiento del clima organizacional para lograr la satisfacción e integración laboral en la empresa Autonort Cajamarca SAC”**. La tesis tiene como objetivo general: realizar una propuesta de mejora del clima organizacional para lograr la satisfacción e integración laboral en la empresa Autonort Cajamarca S.A.C; la investigación es descriptivo y correlacional; el diseño de la investigación es no experimental-transaccional; la población está constituido por 110 personas que trabajan en la empresa Autonort Cajamarca S.A.C, para la muestra se aplicó el método de muestreo no probabilístico, y contó con 50 trabajadores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C; la técnica usada es la encuesta y como instrumento el cuestionario; se tiene como resultados: Se logra tener satisfacción laboral y mejorar el clima laboral mediante un análisis de los factores como autorrealización,

involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales, remuneración, seguridad laboral y motivación; según la investigación la evaluación del desempeño se encuentra con cierta deficiencia, debido a que no existe un sistema formal de evaluación del desempeño; se tiene como conclusiones: Se fabricó una propuesta de mejora para solucionar los factores precisos del clima organizacional, planteando acciones concretas orientadas a mejorar el clima organizacional, la satisfacción laboral es regular, pues no cuenta con estabilidad laboral. También, Bautista (2020) en su tesis **“Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las Mypes del sector comercio, rubro abarrotes, imperial Cañete, 2020”** se tuvo como objetivo “: Elaborar la propuesta de mejora en el desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial-Cañete, 2020” el tipo de investigación fue no experimental de nivel correlacional, la muestra lo conformaron siete mypes, siendo la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario, como resultado importante se obtuvo que el 60 % considera que no se les motiva para aumentar su nivel de ventas, concluyéndose: La propuesta de mejora de desempeño laboral si tiene una incidencia positiva sobre la gestión de calidad de las mypes. Guevara (2016), en la tesis **“El diseño de los instrumentos organizativos y su relación con el desempeño del personal del restaurante turístico el Mesón del Marqués, de Cajamarca -2015”**; la tesis tiene como objetivo general: Determinar la relación existente entre el diseño de los instrumentos organizativos y el desempeño del personal del Restaurante turístico “El Mesón del Marqués” de Cajamarca. La investigación es de tipo descriptiva relacional; el diseño de investigación es no experimental transversal. Cuenta con una población de 10 trabajadores del restaurante turístico “El Mesón del Marqués” de Cajamarca, para muestra también se contó con 10 trabajadores del restaurante; la técnica de recolección de información fue la encuesta estructurada con preguntas abiertas y cerradas, el instrumento utilizado fue el cuestionario; la autora concluye: Existe una relación directa entre los instrumentos organizativos y el desempeño, a juzgar por las opiniones vertidas por los encuestados, ya que indican que al conocer sus funciones podrían trabajar más ordenada y coordinadamente consiguiendo atender a los clientes con la mejor de calidad de servicio, consiguiendo su satisfacción.

A nivel local tenemos a Cotrina (2017), en su tesis **“La modernización de la estructura organizacional y el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales en la unidad de gestión educativa (UGEL) Jaén, 2017”** la tesis tiene como objetivo general: Proponer un plan de mejora de la estructura organizativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Jaén para optimizar el nivel de cumplimiento de sus objetivos institucionales en el 2017; el diseño de la investigación es descriptiva, transversal y propositiva; la técnica usada en la investigación es la encuesta, el instrumento utilizado es el cuestionario con escala Likert; la población está conformada por 86 trabajadores de la UGEL Jaén; para la muestra se contó con 39 trabajadores de cada área de la UGEL Jaén; como resultados se tiene que se puede afirmar que la estructura organizativa de la UGEL Jaén presenta fallas en su funcionamiento, se expresan en que los trabajadores tienen escaso conocimiento de sus funciones y las mismas no están bien definidas y que además las tareas no estarían bien distribuidas, también existen deficiencias en el flujo de información sobre los objetivos que se quieren lograr; la investigación tiene las siguientes conclusiones: el diseño de una propuesta de mejora de la estructura organizacional de la UGEL Jaén que permita la optimización del cumplimiento de sus objetivos institucionales demanda el cambio del modelo de gestión por funciones por un modelo de gestión por procesos y resultados que permita flexibilización organizacional responder a los cambios del entorno y para atender oportunamente las solicitudes y demandas de la población usuaria. Dávila y Cueva (2016), en la tesis **“Propuesta de rediseño organizacional basado en la gestión de procesos aplicado al colegio Talentus – Jaén”**; la tesis tiene como objetivo general: elaborar una propuesta de mejora integral para la I.E. Talentus basada en el rediseño organizacional y la gestión de procesos; la investigación es aplicada, cualitativa, cuantitativa; la población está constituida por el personal de la institución educativa, los estudiantes de del nivel secundaria y los padres de familia de la institución, un total de 95 personas; la muestra está constituida también por los padres de familia, los alumnos del nivel secundario, la selección se hará utilizando un muestreo de aleatorio simple; la técnica utilizada es la encuesta realizadas a los estudiantes y padres de familia, a los trabajadores se realizaran entrevistas dentro de su horario de clases; la investigación tiene como resultados: la institución educativa, cuenta con un organigrama diseñado en las dos áreas;

administrativa y educativa, plana docente inestable, no hay formalidad en las funciones de los trabajadores y aún más en el promotor que descuida plantear la estrategia de la organización por centrarse en actividades operativas, lo cual anula los objetivos estratégicos de la organización; se tiene como conclusiones: La propuesta de mejora integral para el Colegio Talentus basada en el rediseño organizacional y la gestión de procesos, incluyo mejorar la misión, visión y valores de la empresa dándole más identidad, una mejor estructura organizacional, así también como el mapa de procesos desarrollado a partir de tres de los niveles de la organización: directivos, de gestión y de apoyo, el cual tiene como complemento el Manual organizacional de funciones, donde se ha descrito específicamente cada una de las funciones de los trabajadores de la institución educativa, se han encontrado ocho procesos en la institución educativa los cuales son cuatro administrativos y cuatro académicos, sin embargo no tienen estructura bien definida de las actividades que tienen que realizar, pues el colegio no cuenta con las funciones específicas de cada puesto de trabajo sino una general para la institución, se ha identificado deficiencias las cuales hemos mejorado en su totalidad logrando organizar y estructurar a la Institución educativa Talentus con la teoría por gestión de procesos.

Asimismo, se tiene por **Base Teórica** que el comportamiento organizacional, según Chiavenato (2017) indica que es: “el diseño organizacional es el proceso de construir y adaptar continuamente la estructura de la organización para que alcance sus objetivos y estrategias” (p. 280).

Según Daft (2015) sostiene: “El diseño organizacional es la administración y ejecución del plan estratégico, en la cual la dirección organizacional se implementa por medio de decisiones acerca de la forma estructural, que incluye si la organización se diseñara para aprendizaje y la innovación (enfoque orgánico) o para lograr la eficiencia (un enfoque mecanicista)”. (p, 52).

El diseño organizacional se considera como una herramienta indispensable en la vida de las organizaciones, ya que este tipo de modelo se basa en la creación de estructuras administrativas dinámicas, innovadoras y flexibles, capaces de adaptarse a los cambios del entorno, debido a que describen y clasifican las unidades existentes en las mismas; y que a su vez se encargan de la organización del trabajo (p, 28 y 29)

Daft (2015) define que el diseño organizacional debe reunir y compatibilizar cuatro características principales: diferenciación, formalización, centralización e integración en las diversas empresas, cada una de estas características varía enormemente originando diseños organizacionales heterogéneos, razón por la cual no existen dos empresas, instituciones o entidades con diseños iguales.

Importancia del diseño organizacional, según Porret (2007), sostiene: El diseño Organizacional representa los resultados de un proceso de toma de decisiones que incluye los factores del entorno, la elección de estrategias y los factores tecnológicos.

Daft (2015) Sostiene: la estructura organizacional designa relaciones de subordinación con el número de niveles de jerarquía y el control de gerentes y supervisores. La estructura organizacional identifica los grupos de personas en departamentos y los departamentos en la organización total. Incluye el diseño de sistemas para garantizar la comunicación, coordinación y la integración entre departamentos. La estructura organizacional se releja en el organigrama. El organigrama es la representación visual de un conjunto de actividades y procesos en una organización. (p, 92)

Modelo de Richard L. Daft.

Diseño Organizacional elegido

En la presente investigación, se ha decidido optar por el modelo de diseño organizacional de Richard Daft, la razón es porque Daft se basa en un análisis de los entornos internos y externos, se enfoca en la dirección estratégica para proponer un diseño organizacional con cambios en la estructura, en sistemas de información y control, tecnologías, políticas e incentivos; para luego evaluar la efectividad de los resultados.

Dimensión 1: Entorno externo.

El análisis del entorno consiste en reconocer la situación actual del mercado, es decir, identificar el estado de las **oportunidades**. **Las oportunidades es decir** los aspectos positivos que se propician dentro y fuera de la empresa. Asimismo, se reconocerá **las amenazas, que pueden generar una inestabilidad del mercado**, y evitar la materialización de las incertidumbres.

Dimensión 2: Análisis interno

Asimismo, se indica que el análisis interno consiste en reconocer el estado actual de la organización, entre ellas identificar las fortalezas que posee, debilidades, competencias distintivas, estilos de liderazgo, y desempeño anterior (p, 33,34).

Dimensión 3: Intento Estratégico

Daft (2015) en su libro “Teoría y Diseño organizacional” define: “la dirección estratégica o también llamado intento estratégico; que significa que las energías y recursos de la organización están dirigidas a una meta enfocada. El intento estratégico ofrece un enfoque para que la gerencia actúe” (p, 54). Entre los factores que intervienen se encuentra: Donde se indica que, entre los indicadores de evaluación considerados, la misión organizacional, metas oficiales, metas operativas, y estrategias competitivas.

Dimensión 4: Diseño organizacional:

La presente dimensión consiste en la realización de una adecuada estructura organizacional, así como, crear sistemas para el manejo de la información, donde otros de los componentes es el uso adecuado de la tecnología, políticas de recursos humanos, políticas de integración de recursos humanos, políticas de organización de recursos humanos, políticas de retención de los recursos humanos, políticas de desarrollo de recursos y políticas de evaluación de recursos humanos como para mantener una base de datos capaz de proporcionar la información necesaria para el análisis cualitativo y cuantitativo de la fuerza de trabajo disponible en la organización.

Desempeño laboral:

Chiavenato (2017) sostiene: “El desempeño es el conjunto de características o capacidades de comportamiento o rendimiento de una persona, equipo u organización. O de seres vivos, maquinas, equipos, productos o sistemas, en comparación con los objetivos, normas o expectativas previamente definidos. Es el acto de ejecutar, ejercitar, llevar a cabo una actividad en particular. Es la forma en que las personas, equipos u organizaciones realizaban sus tareas y actividades y con ello alcanzan los objetivos organizacionales y promueven excelentes resultados” (p, 206).

Objetivos del desempeño, según Robbins, y Judge (2017) considera los siguientes objetivos: Ayudar a la gerencia a que tome decisiones de recursos humanos sobre ascensos, transferencias y despidos. Las evaluaciones detectan las necesidades de capacitación y desarrollo, e identifican las habilidades y competencias de los trabajadores para las cuales se pueden desarrollar programas correctivos. Provee retroalimentación a los empleados sobre la forma en la que la organización percibe su desempeño y con frecuencia son la base para asignar recompensas, como aumentos de salarios por méritos (p, 576).

Evaluación del desempeño: según Chiavenato (2017) define lo siguiente: La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en su puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. Para evaluar a los individuos que trabajan en una organización se aplican varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones.

Objetivos de la evaluación del desempeño: Chiavenato (2017), considera que: La evaluación del desempeño es un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización. Para alcanzar ese objetivo básico, la evaluación del desempeño pretende alcanzar diversos objetivos intermedios, tales como adecuación del individuo al puesto, capacitación y promoción.

Dimensiones de evaluación del desempeño:

Dimensión 1: Adaptabilidad: Rodas (2012), define lo siguiente: La adaptación del personal a la organización es un aspecto que está íntimamente ligado al proceso de inducción. Su interdependencia es tal, que, si la orientación al empleado es deficiente, también lo será su ajuste a la empresa. La adaptación es fundamental para que el individuo se sienta realmente integrado, para que pueda hacer suyos los objetivos de su nueva realidad laboral. Sin embargo, la rapidez con que el sujeto se ajuste puede depender de las características de personalidad, de los requerimientos del puesto y de la experiencia.

Dimensión 2: Comunicación: Bartoli (1992); considera: se entiende como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de

mensajes que se dan entre los miembros de una organización. Esta comunicación se da entre la organización y su medio, con el fin de influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización; La finalidad es cumplir efectiva y rápidamente los objetivos. (p, 19).

Dimensión 3: Iniciativa. Calzado (2016), considera: Tener iniciativa y emprendimiento es enfrentar flexiblemente situaciones nuevas, presentar recursos, ideas y métodos innovadores, concretándolos en acciones tendientes a crear un nuevo orden. Aplicado al mundo laboral, la iniciativa se refiere a poder desempeñarse en medios cambiantes, ya sea adaptándose y/o proponiendo cambios necesarios para elaborar productos o servicios de acuerdo a los requerimientos del mercado.

Dimensión 4: Conocimientos: Quiroz (2015), considera que el conocimiento es el resultado de un proceso de creación mediante el cual se realiza un análisis y un seguimiento de las observaciones del entorno, obteniéndose a partir de ellas unos datos, que a su vez se transforman en información, al adquirir significado para una persona dada. La información, por su parte se transforma en conocimiento, tras relacionarse con la información pre existente.

Con respecto al **Marco Conceptual**, se consideran Diseño organizacional; Según Daft (2015), el diseño organizacional es la administración y ejecución del plan estratégico, en la cual la dirección organizacional se implementa por medio de decisiones acerca de la forma estructural, que incluye si la organización se diseñara para aprendizaje y la innovación (enfoque orgánico) o para lograr la eficiencia (un enfoque mecanicista) ; Desempeño laboral, Stoner (2005) “es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con autoridad” (p,43); Modelo organizacional; Daft (2015) en “Teoría y Diseño Organizacional”. Sostiene: la estructura organizacional designa relaciones de subordinación con el número de niveles de jerarquía y el control de gerentes y supervisores. La estructura organizacional identifica los grupos de personas en departamentos y los departamentos en la organización total. Incluye el diseño de sistemas para garantizar la comunicación, coordinación y la integración entre departamentos. La estructura organizacional se releja en el organigrama. El organigrama es la

representación visual de un conjunto de actividades y procesos en una organización (p, 92).

La hipótesis general planteada fue: el diseño organizacional utilizando el modelo de RICHARD DAFT, influye directamente y significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa AGA representaciones SAC, Jaén, 2018; y como hipótesis específicas se formularon: 1. El actual diseño organizacional de la empresa AGA Representaciones SAC, Jaén, 2018, es deficiente. 2. El nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa AGA Representaciones SAC, Jaén, 2018, es bajo. 3. La creación del modelo organizacional utilizando la metodología de RICHARD DAFT permitirá mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa AGA Representaciones SAC, Jaén, 2018.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

a) Según su enfoque: Cuantitativo

De acuerdo a Hernández et al. (2014) es este enfoque usa “la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas y confía en la medición numérica, y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población” (p, 137).

b) Según el fin que persigue: Básica

El estudio presenta un tipo de investigación básica; según Hernández et al. (2014) porque se centra en aumentar el conocimiento de las variables en estudio acorde a la realidad, donde se determina el comportamiento en función a los objetivos planteados en la investigación.

c) Según su nivel: Descriptivo y Correlacional

Según Hernández et al. (2014) es descriptivo correlacional porque “se busca determinar propiedades, particularidades, procesos, características de las personas, o fenómenos que estén sujetos a una adecuada evaluación, entonces el estudio correlacional tiene como fin saber la relación existente entre una o más categorías” (p. 158).

3.2. Diseño de investigación

a) No experimental

El diseño de la investigación es no experimental, por lo que según Hernández et al. (2014), no se genera ninguna manipulación a las variables de estudio y solo se las analiza en su estado natural, es decir los datos que se obtengan para el análisis estadístico no sufrirán alteración alguna, en la cual se busca mejorar la objetividad del estudio, de tal manera que se hagan buenas recomendaciones o propuestas referente al foco del problema.

b) Transversal

Por otro lado, presentará un diseño transversal, por lo que la información base para el estudio se recogerán solo una vez y al inicio de la investigación, en la cual Hernández et al. (2014) enfatiza que el diseño transversal está enfocado en solo instante de tiempo, es así que también será un estudio retrospectivo por que

los datos de la empresa fueron recolectados antes de la propuesta y de dar solución a la problemática identificada en la investigación.

3.3. Variables y operacionalización

Identificación de variables:

Variable independiente:

Diseño organizacional basado en el modelo de Richard Daft

Variable dependiente:

Desempeño laboral

Conceptualización de variables:

Diseño organizacional: Chiavenato (2017) en “Comportamiento Organizacional”. Define: “el diseño organizacional es el proceso de construir y adaptar continuamente la estructura de la organización para que alcance sus objetivos y estrategias” (p. 280).

Desempeño laboral: Chiavenato (2017). En su libro “Administración de recursos humanos”, Sostiene: “El desempeño es el conjunto de características o capacidades de comportamiento o rendimiento de una persona, equipo u organización. O de seres vivos, maquinas, equipos, productos o sistemas, en comparación con los objetivos, normas o expectativas previamente definidos. Es el acto de ejecutar, ejercitar, llevar a cabo una actividad en particular. Es la forma en que las personas, equipos u organizaciones realizaban sus tareas y actividades y con ello alcanzan los objetivos organizacionales y promueven excelentes resultados”. (p, 206).

Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICES	MEDICIÓN	INSTRUMENTOS	FUENTES O INFORMANTES
DISEÑO ORGANIZACIONAL BASADO EN EL MODELO DE RICHARD DAFT	Según Daft R. (2015), el diseño organizacional es la administración y ejecución del plan estratégico, en la cual la dirección organizacional se implementa por medio de decisiones acerca de la forma estructural, que incluye si la organización se diseñara para	Es organizar a los trabajadores por medio de un organigrama compuesto por cargos y responsabilidades. Está conformado por las dimensiones estructurales y contextuales según el modelo de Ricard Daft.	Entorno externo	Oportunidades y amenazas Incertidumbre Disponibilidad de recursos Fortalezas y debilidades	1 2 3 4	Escala Likert: 1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Indiferente o neutro. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente	Encuesta sobre el diseño organizacional	Trabajadores de la empresa AGA Representaciones SAC
			Entorno interno	Competencia distintiva Estilo de liderazgo Desempeño anterior	5 6 7			
			Intento estratégico	Misión Metas oficiales Metas operativas Estrategias competitivas	8 9 10 11			
			Diseño organizacional	Aprendizaje frente a la eficiencia Sistemas de información y control.	12 13 14 15 16			

	aprendizaje y la innovación (enfoque orgánico) o para lograr la eficiencia (un enfoque mecaniza).			Tecnología de la producción Políticas de recursos humanos, incentivos. Cultura organizacional. Relaciones inter organizacionales	17	e en des acuerdo.		
			Resultados de efectividad	Alcanzar las metas. Recursos Eficiencia Logros de objetivos Intereses Valores corporativos.	18 19 20 21 22 23			
DESEMPEÑO LABORAL	Stoner (2005) “es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas	“Cumplir las obligaciones inherentes a una labor específica, profesión, cargo u oficio de manera satisfactoria” (p,71)	Adaptabilidad	Cumplimiento de responsabilidades. Nivel de compromiso. Disposición para realizar trabajos.	1 2 3	Escala Likert: 1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Indiferente o	Encuesta sobre el desempeño laboral	Trabajadores de la empresa AGA Representaciones SAC.
			Comunicación	Confidencialidad y lealtad. Entrega de trabajos.	4 5			
			Iniciativa	Habilidad para manejar situaciones. Puntualidad, responsabilidad y cuidado de equipos.	6 7 8			

	<i>con autoridad” (p,43)</i>			<i>Uso de recursos para desarrollo de actividades.</i>		<i>neutr o. 4. En desa cuerd o. 5. Total ment e en desa cuerd o.</i>		
			<i>Conocimiento</i>	<i>Dominio de conceptos, métodos y técnicas. Habilidades y destrezas</i>	<i>9 10</i>			
			<i>Trabajo en equipo</i>	<i>Recibir sugerencias, brindar aportes. Trabajo fluido.</i>	<i>11 12</i>			
			<i>Desarrollo de talentos</i>	<i>Promueven trabajo en equipo. Entrega de resultados de acuerdo a proyecciones y necesidades</i>	<i>13 14</i>			

Fuente: Elaboración propia

3.4. Población, muestra y muestreo

Población

Vara (2015) sostiene: “Es el conjunto de todos los individuos a investigar. La población es el conjunto de sujetos o cosas que tienen una o más propiedades en común. Se encuentra en su espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo” (p, 261).

Para el caso de la investigación la población estará conformada por los colaboradores de la empresa AGA Representaciones SAC. En la ciudad de Jaén.

Tabla 2

La población de estudio

ÁREAS	JAÉN
DIRECTIVOS	2
ADMINISTRATIVOS	12
PERSONAL DE DISTRIBUCIÓN Y VENTAS	33
TOTAL	47

Fuente: Empresa AGA Representaciones SAC.

Muestreo:

Se aplicó el muestreo tipo censal, donde toda la población es la muestra de estudio.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se recurrió a utilizar la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Respecto a esto, Vara (2015) sostuvo que la encuesta consiste en “recopilar información de los sujetos de estudio, proporcionado por ellos mismos, opiniones, actitudes o sugerencia” (p. 285).

Asimismo, Vara (2015) definió al cuestionario como “una herramienta que se utiliza para la recopilación de información, que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (p. 287).

3.6. Procedimientos de recolección de datos

Una vez obtenido el permiso por parte de la empresa AGA SAC, para aplicar los instrumentos de recolección de datos, a la muestra se le entregó el cuestionario y un lapicero para que en un periodo de tiempo de 20 minutos respondan a las

preguntas planteadas, cuya información nos sirvió para el desarrollo de la investigación.

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se usó la estadística descriptiva e inferencial, según Vara (2015) esta se basa en “describir o caracterizar un grupo de datos, para luego deducir y sacar conclusiones acerca de situaciones generales más allá del conjunto de datos obtenidos” (p. 238).

Para dar tratamiento a los datos, y la elaboración de tablas y figuras se hizo uso del software estadístico SPSS V. 26.

Para establecer la confiabilidad de los instrumentos aplicados se utilizó el Alfa de Cronbach. Mientras, que para la prueba de hipótesis se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson.

IV. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

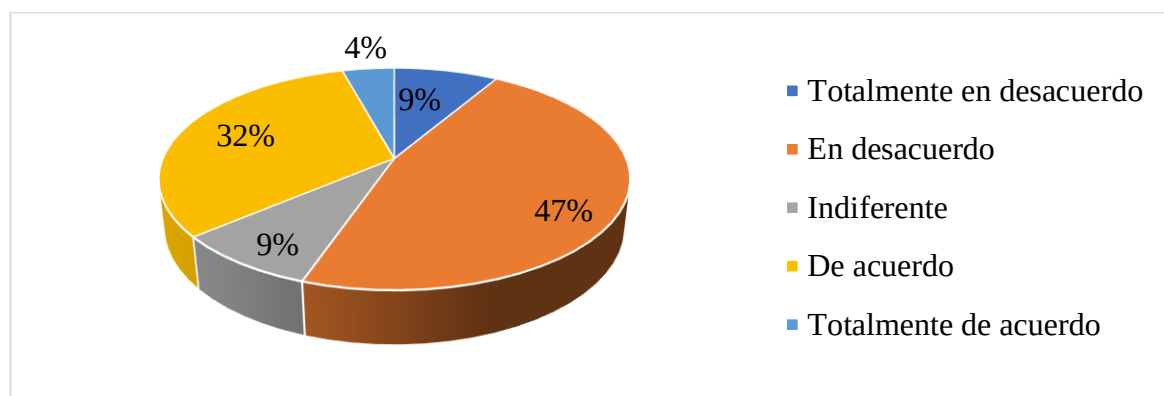
Dimensión: Entorno externo

Tabla 3. Conocimiento de las oportunidades y amenazas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	8.5
En desacuerdo	22	46.8
Indiferente	4	8.5
De acuerdo	15	31.9
Totalmente de acuerdo	2	4.3
Total	47	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al RR.HH de la empresa AGA Representaciones SAC.

Figura 1. Conocimiento de las oportunidades y amenazas



Fuente: Tabla 3

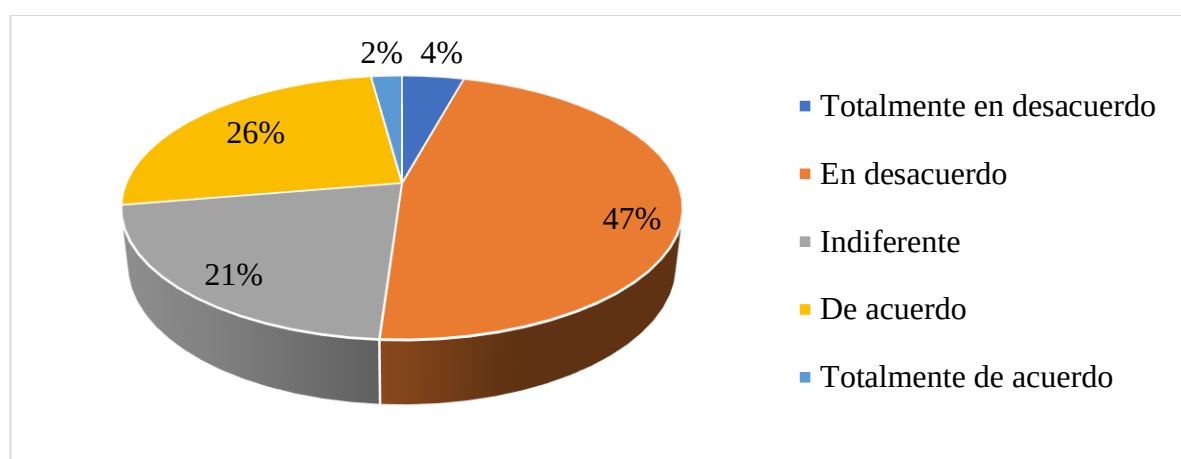
Interpretación: En la tabla se detalla que el 55.3% de las personas encuestadas no conocen las oportunidades y amenazas de la empresa, por lo contrario, el 36.2% de las personas las conocen, sin embargo, el 8.5% no tienen el interés en saber las oportunidades y amenazas de la empresa.

Tabla 4. Conocimiento sobre los planes de contingencia para nuevos mercados

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4.3
En desacuerdo	22	46.8
Indiferente	10	21.3
De acuerdo	12	25.5
Totalmente de acuerdo	1	2.1
Total	47	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al RR.HH de la empresa AGA Representaciones SAC.

Figura 2. Conocimiento sobre los planes de contingencia para nuevos mercados



Fuente: Tabla 4

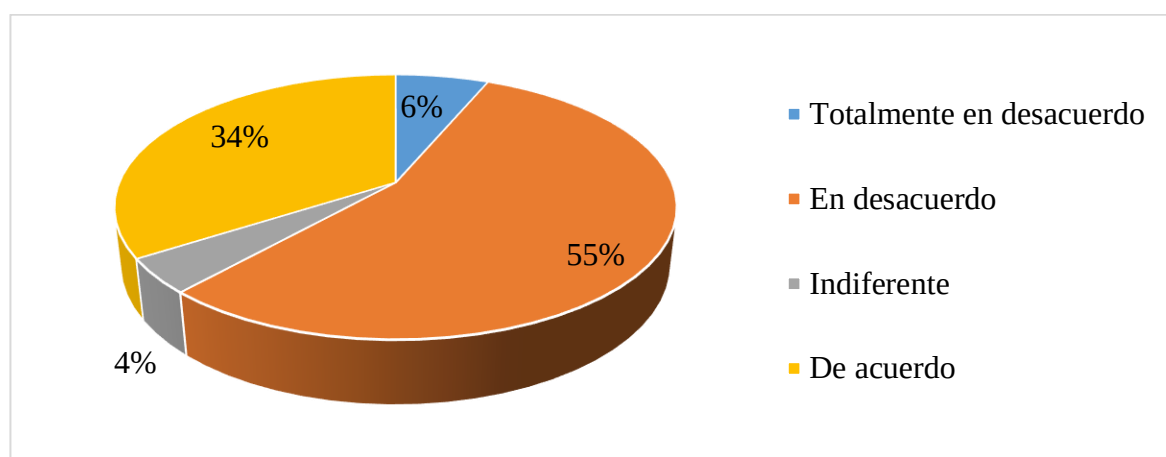
Interpretación: En la tabla se detalla que el 51.1% de las personas encuestadas no conocen los planes de emergencia para poder afrontar los posibles nuevos mercados, por lo contrario, el 27.6% de las personas encuestadas si conocen los planes planteados, sin embargo, el 21.3% de las personas encuestadas son indiferentes a los planes establecidos.

Tabla 5. Disposición pertinente en la realización de tareas asignadas.

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	6.4
En desacuerdo	26	55.3
Indiferente	2	4.3
De acuerdo	16	34.0
Total	47	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al RR.HH de la empresa AGA Representaciones SAC.

Figura 3. Disposición pertinente en la realización de tareas asignadas.



Fuente: Tabla 5

Interpretación: En la tabla se detalla que el 61.7% de las personas encuestadas no están de acuerdo con la disposición de recursos necesarios para un mejor desarrollo de sus actividades, por lo contrario, el 34% de las personas encuestadas se encuentran de acuerdo, sin embargo, el 4.3% de las personas encuestadas son indiferentes a los recursos que se les pueda brindar.

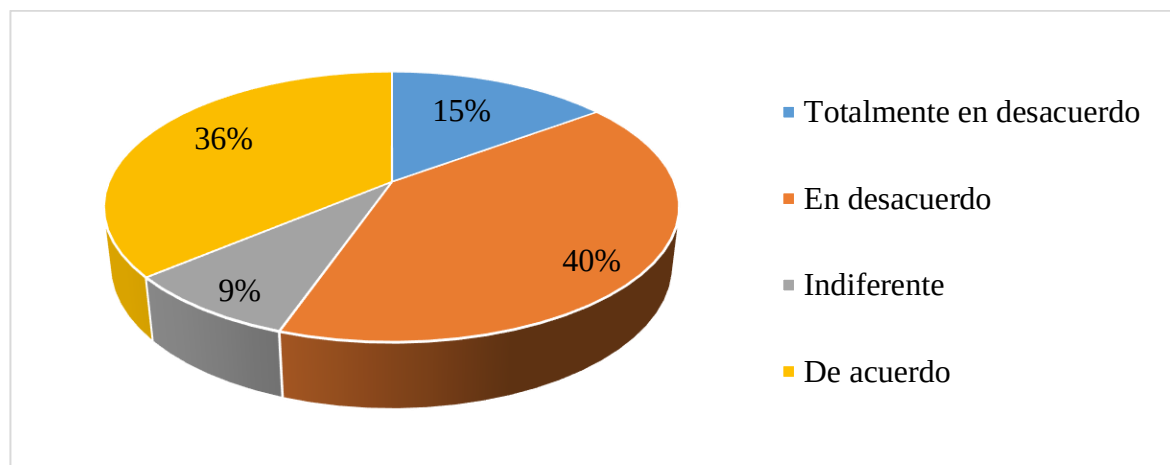
Dimensión: Entorno Interno

Tabla 6. Conocimiento de las fortalezas y debilidades.

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	14.9
En desacuerdo	19	40.4
Indiferente	4	8.5
De acuerdo	17	36.2
Total	47	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Conocimiento de las fortalezas y debilidades.



Fuente: Tabla 6

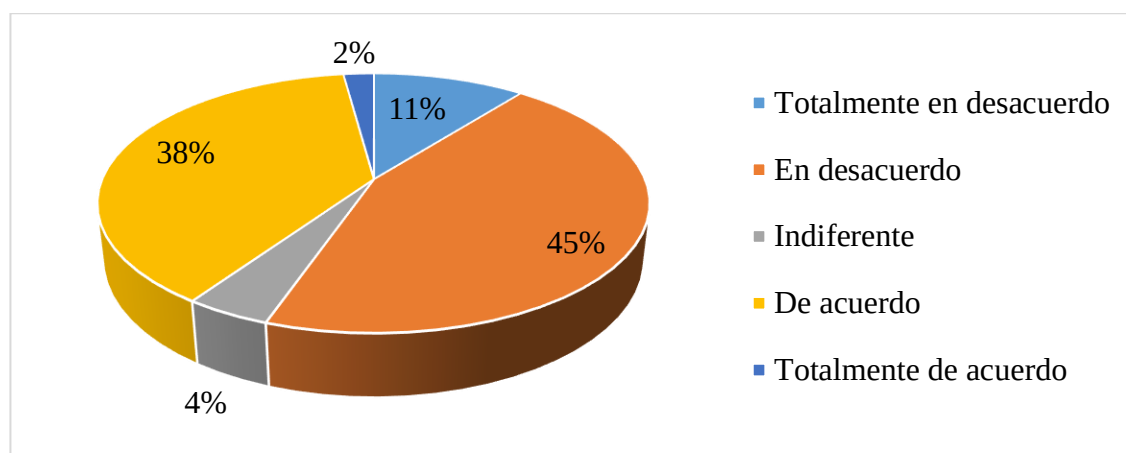
Interpretación: En la tabla se detalla que el 55.3% de las personas encuestadas se encuentran en desacuerdo al conocer las fortalezas y debilidades de la empresa, por lo contrario, el 36.2% de las personas encuestadas se encuentra de acuerdo, sin embargo, el 8.5% de las personas son indiferentes si conocen o no las fortalezas y debilidades de la empresa.

Tabla 7. Conocimiento sobre las competencias distintivas organizacionales

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	10.6
En desacuerdo	21	44.7
Indiferente	2	4.3
De acuerdo	18	38.3
Totalmente de acuerdo	1	2.1
Total	47	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Conocimiento sobre las competencias distintivas organizacionales



Fuente: Tabla 7

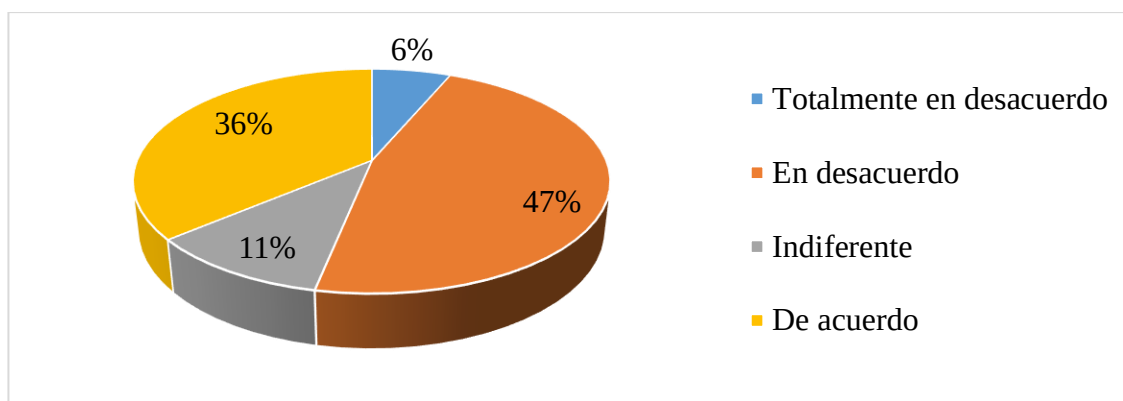
Interpretación: En la tabla se detalla que el 55.3% de las personas encuestadas se encuentran en desacuerdo al saber acerca de las competencias distintivas de la empresa, por el contrario, el 40.4% de las personas encuestadas están de acuerdo al saber del tema, sin embargo, el 4.3% de las personas encuestadas indiferentes al saber de las competencias distintivas en referencia a la empresa.

Tabla 8. Democracia en el liderazgo

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	6.4
En desacuerdo	22	46.8
Indiferente	5	10.6
De acuerdo	17	36.2
Total	47	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al RR.HH de la empresa AGA Representaciones SAC.

Figura 6. Democracia en el liderazgo



Fuente: Tabla 8

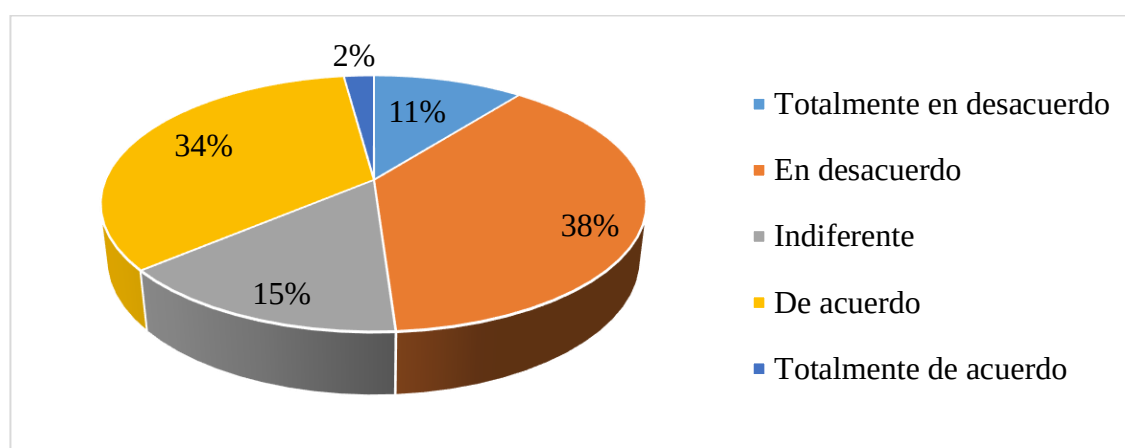
Interpretación: En la tabla se detalla que el 53.2% de las personas encuestadas no están de acuerdo con el estilo de liderazgo de la organización, debido a que los líderes de cada área operativa no toman en cuenta las opiniones de los demás y no existe democracia, por lo contrario, el 36.2% de las personas encuestadas se encuentran de acuerdo con respecto al tema, sin embargo, el 10.6% de las personas encuestadas son indiferentes al estilo de liderazgo democrático de la empresa.

Tabla 9. Mejoramiento del desempeño

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	10.6
En desacuerdo	18	38.3
Indiferente	7	14.9
De acuerdo	16	34.0
Totalmente de acuerdo	1	2.1
Total	47	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al RR.HH de la empresa AGA Representaciones SAC.

Figura 7. Mejoramiento del desempeño



Fuente: Tabla 9

Interpretación: En la tabla se detalla que el 48.9% de las personas encuestadas se encuentran en desacuerdo debido a que consideran que el desempeño no ha mejorado con respecto al año pasado, por lo contrario, el 36.1% de las personas encuestadas están de acuerdo con la mejora de desempeño, sin embargo, el 14.9% de las personas encuestadas son indiferentes a las mejoras que se ha podido dar.

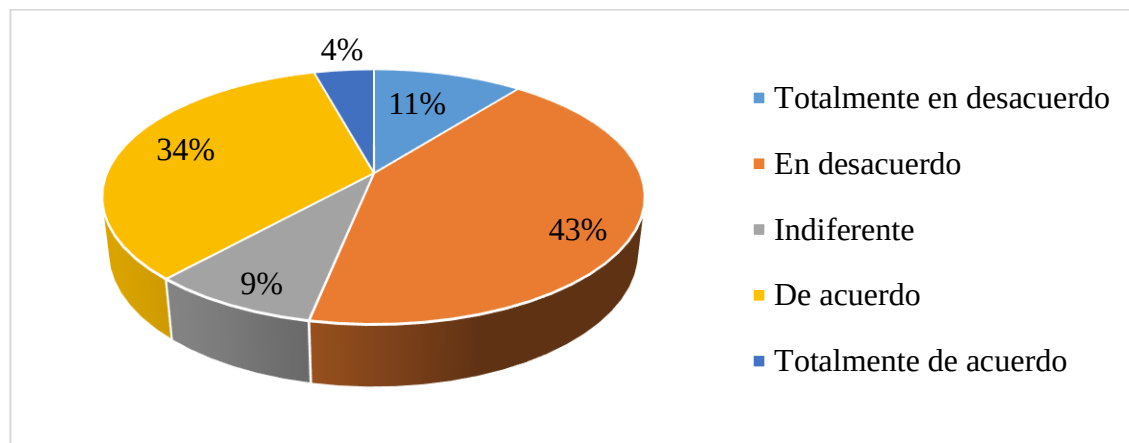
Dimensión: Estratégica

Tabla 10. Conocimiento de la misión institucional.

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	10.6
En desacuerdo	20	42.6
Indiferente	4	8.5
De acuerdo	16	34.0
Totalmente de acuerdo	2	4.3
Total	47	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al RR.HH de la empresa AGA Representaciones SAC.

Figura 8. Conocimiento de la misión institucional.



Fuente: Tabla 10

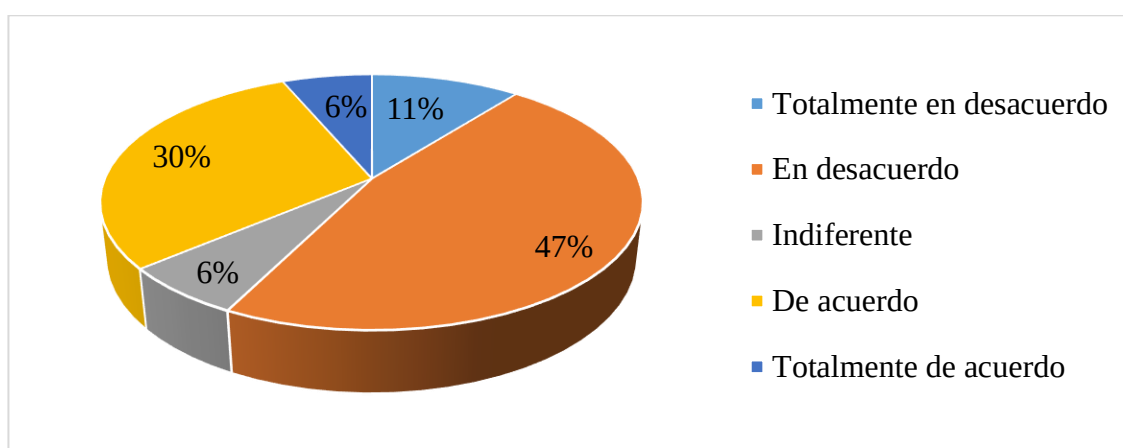
Interpretación: En la tabla se detalla que el 53.2% de las personas encuestadas se encuentran en desacuerdos al conocer la misión de la empresa, por lo contrario, el 38.3% de las personas encuestadas si conocen la misión establecida, sin embargo, el 8.5% de las personas encuestas son indiferentes al saber la misión o no la misión de la empresa.

Tabla 11. Conocimientos sobre las metas oficiales de la empresa

Válido		Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	en	5	10.6
En desacuerdo		22	46.8
Indiferente		3	6.4
De acuerdo		14	29.8
Totalmente de acuerdo		3	6.4
Total		47	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al RR.HH de la empresa AGA Representaciones SAC.

Figura 9. Conocimientos sobre las metas oficiales de la empresa



Fuente: Tabla 11

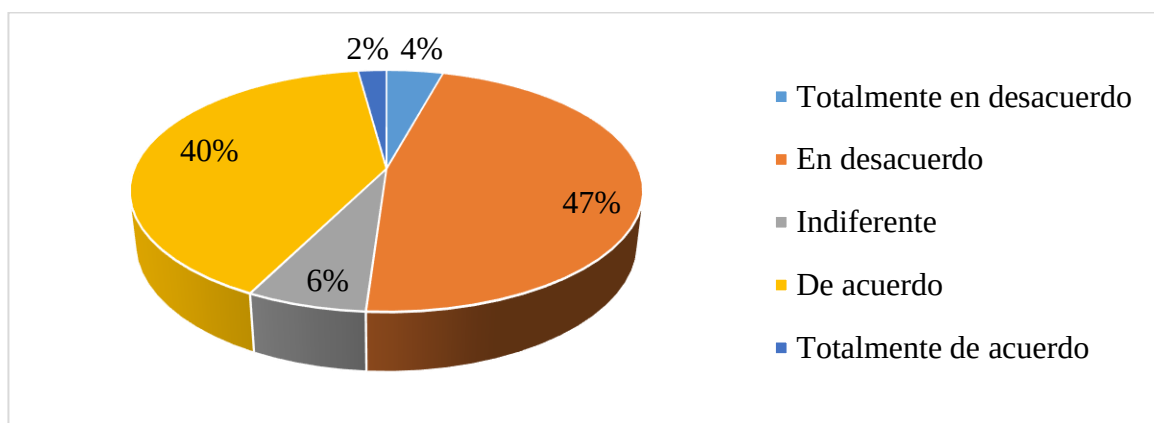
Interpretación: En la tabla se detalla que el 57.4% de las personas encuestadas están conocen las metas oficiales de la empresa, por lo contrario, el 36.2% de las personas encuestadas sí conocen las metas oficiales de la empresa, sin embargo, el 6.4% de las personas encuestadas son indiferentes al conocer o no sobre las metas que tiene la empresa.

Tabla 12. Conocimiento sobre las metas operativas

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4.3
En desacuerdo	22	46.8
Indiferente	3	6.4
De acuerdo	19	40.4
Totalmente de acuerdo	1	2.1
Total	47	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al RR.HH de la empresa AGA Representaciones SAC.

Figura 10. Conocimiento sobre las metas operativas



Fuente: Tabla 12

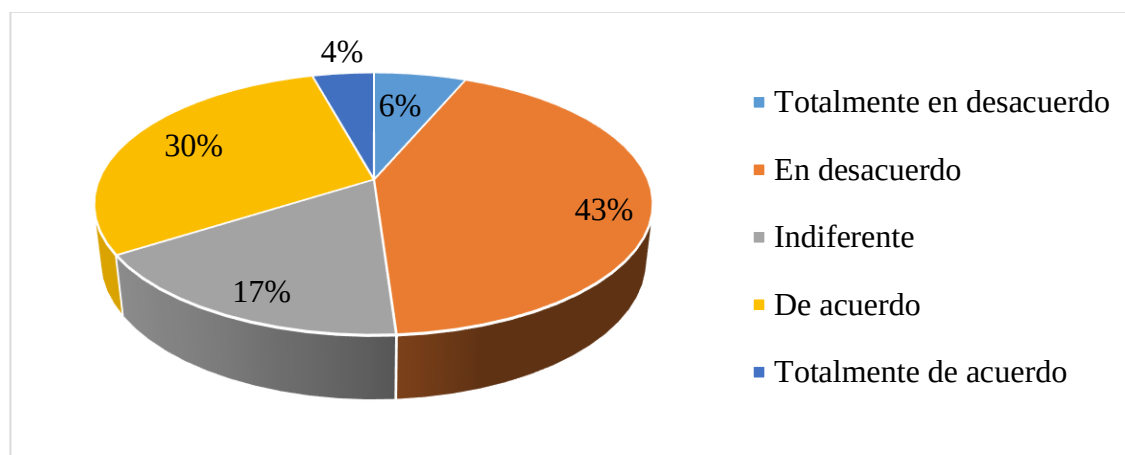
Interpretación: En la tabla se detalla que el 51.1% de las personas encuestadas no conocen las metas operativas de la empresa, por lo contrario, el 42.5% de las personas encuestadas muestran estar de acuerdo con el saber de las metas, sin embargo, el 6.4% de las personas encuestadas son indiferentes al saber o no de las metas operativas.

Tabla 13. Conocimiento de las estrategias competitivas

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	6.4
En desacuerdo	20	42.6
Indiferente	8	17.0
De acuerdo	14	29.8
Totalmente de acuerdo	2	4.3
Total	47	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al RR.HH de la empresa AGA Representaciones SAC.

Figura 11. Conocimiento de las estrategias competitivas



Fuente: Tabla 13

Interpretación: En la tabla se detalla que el 49% de las personas encuestadas no conocen las estrategias competitivas de la empresa, por lo contrario, el 34% de las personas encuestadas están de acuerdo al saber del tema, sin embargo, el 17% de personas encuestadas son indiferentes del saber las estrategias competitivas de la empresa y estar de acuerdo o no.

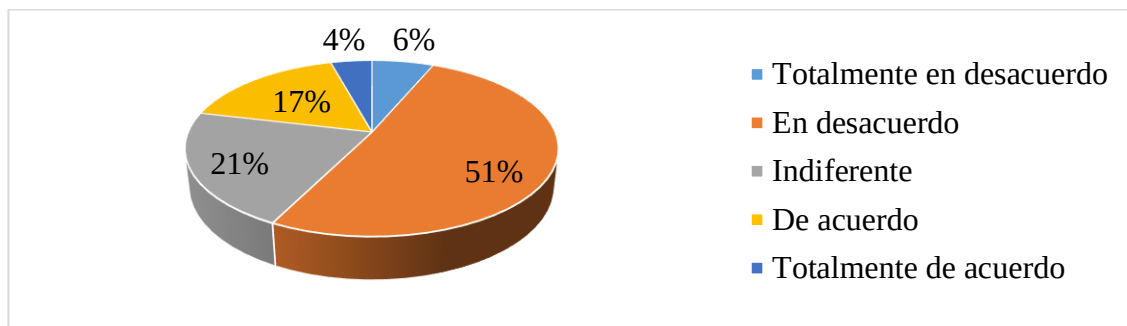
Dimensión: Diseño organizacional

Tabla 14. Mejoramiento del desarrollo de funciones por medio de la tecnología utilizada

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	6.4
En desacuerdo	24	51.1
Indiferente	10	21.3
De acuerdo	8	17.0
Totalmente de acuerdo	2	4.3
Total	47	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 12. Mejoramiento del desarrollo de funciones por medio de la tecnología utilizada



Fuente: Tabla 14

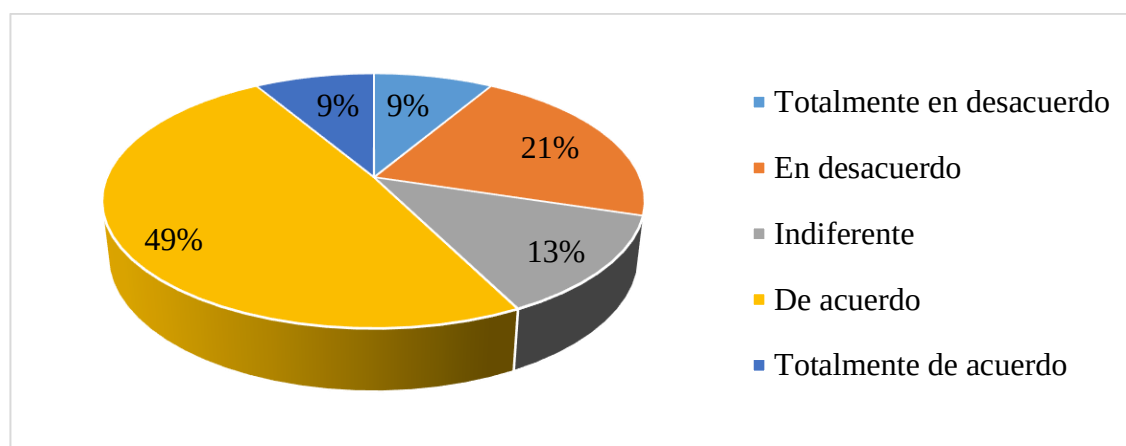
Interpretación: En la tabla se detalla que el 57.5% de las personas encuestadas se encuentran en desacuerdos debido a la tecnología utilizada por la empresa no ayuda al desarrollo de sus funciones, por lo contrario, el 21.3% de las personas encuestadas están de acuerdo con la tecnología utilizada debido a que les ayuda en sus funciones, sin embargo, el 21.3% de las personas encuestas son indiferentes al tema de la tecnología y a la ayuda que le da esta para realizar sus funciones laborales.

Tabla 15. Conocimiento sobre las políticas de recursos humanos para incentivos y otros

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	8.5
En desacuerdo	10	21.3
Indiferente	6	12.8
De acuerdo	23	48.9
Totalmente de acuerdo	4	8.5
Total	47	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al RR.HH de la empresa AGA Representaciones SAC.

Figura 13. Mejoramiento del desarrollo de funciones por medio de la tecnología utilizada



Fuente: Tabla 15

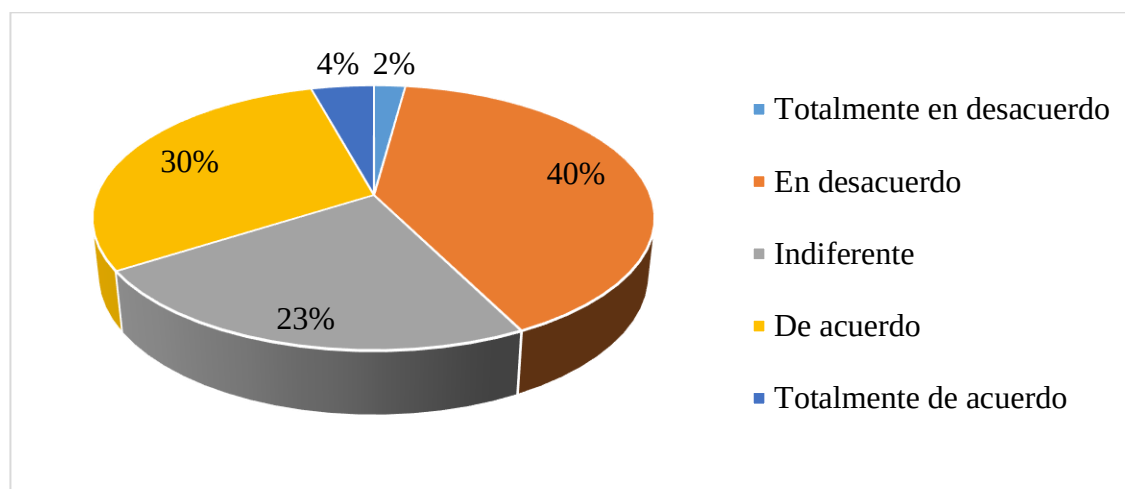
Interpretación: En la tabla se detalla que el 29.8% de las personas encuestadas están en desacuerdo debido a las políticas de recursos humanos e incentivos que aplica la empresa, por lo contrario, el 57.4% de las personas encuestadas si conocer las políticas de recursos humanos e incentivos aplicados, sin embargo, 12.8% de las personas encuestadas son indiferentes al tema.

Tabla 16. Consideración sobre la apropiada la cultura organizacional

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2.1
En desacuerdo	19	40.4
Indiferente	11	23.4
De acuerdo	14	29.8
Totalmente de acuerdo	2	4.3
Total	47	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al RR.HH de la empresa AGA Representaciones SAC.

Figura 14. Consideración sobre la apropiada la cultura organizacional



Fuente: Tabla 16

Interpretación: En la tabla se detalla que el 42.5% de las personas encuestadas se encuentran en desacuerdos con la cultura organizacional que aplica la empresa, por lo contrario, el 34.1% de las personas encuestadas se encuentran de acuerdo debido a que considera apropiada la cultura organizacional que se aplica, sin embargo, el 23.4% de las personas encuestadas son indiferentes al tema.

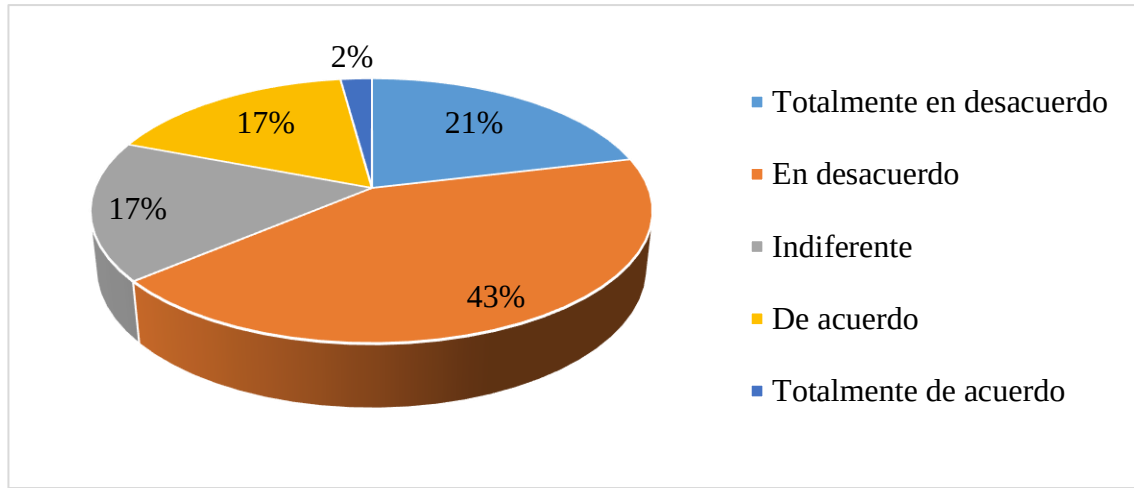
Dimensión: Resultados de efectividad

Tabla 17. Consideración sobre el alcance de las metas en un determinado periodo

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	21.3
En desacuerdo	20	42.6
Indiferente	8	17.0
De acuerdo	8	17.0
Totalmente de acuerdo	1	2.1
Total	47	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al RR.HH de la empresa AGA Representaciones SAC.

Figura 15. Consideración sobre el alcance de las metas en un determinado periodo



Fuente: Tabla 17

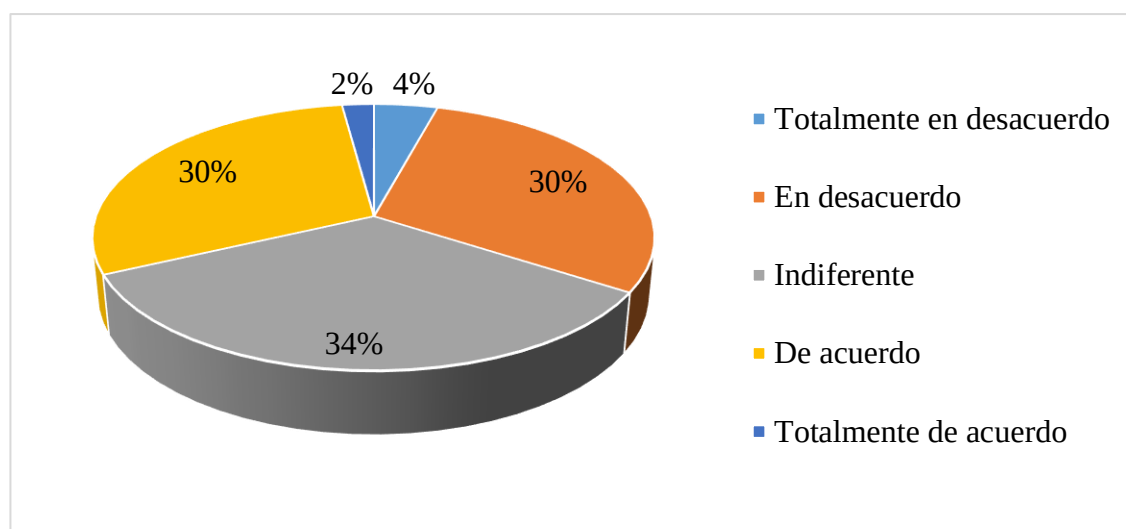
Interpretación: En la tabla se detalla que el 63.9% de las personas encuestadas se encuentran en desacuerdo debido a que la empresa no alcanza sus metas en el periodo de tiempos específicos, por lo contrario, el 19.1% de las personas encuestadas se encuentran de acuerdo debido a que la empresa si alcanza sus metas en el periodo de tiempo que se establece, sin embargo, el 17% de las personas encuestadas son indiferentes al tema.

Tabla 18. Conocimiento sobre los logros alcanzados por las áreas organizacionales.

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4.3
En desacuerdo	14	29.8
Indiferente	16	34.0
De acuerdo	14	29.8
Totalmente de acuerdo	1	2.1
Total	47	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 16. Conocimiento sobre los logros alcanzados por las áreas organizacionales.



Fuente: Tabla 18

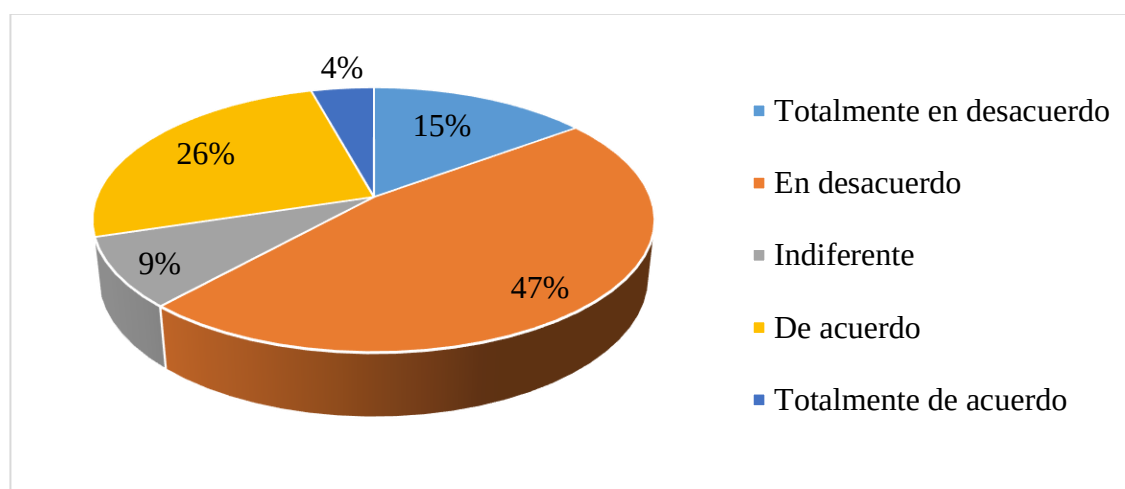
Interpretación: En la tabla se detalla que el 34.1% de las personas encuestadas están de acuerdo debido a que las distintas áreas de la empresa no logran los objetivos planteados, por lo contrario, el 31.9% de las personas encuestadas consideran que, si se logra los objetivos planteados de las distintas áreas, sin embargo, el 34% de las personas encuestadas son indiferentes a lo que se pueda dar.

Tabla 19. Consideración sobre el diseño organizacional que respondan a los intereses institucionales

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	14.9
En desacuerdo	22	46.8
Indiferente	4	8.5
De acuerdo	12	25.5
Totalmente de acuerdo	2	4.3
Total	47	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al RR.HH de la empresa AGA Representaciones SAC.

Figura 17. Consideración sobre el diseño organizacional que respondan a los intereses institucionales



Fuente: Tabla 19

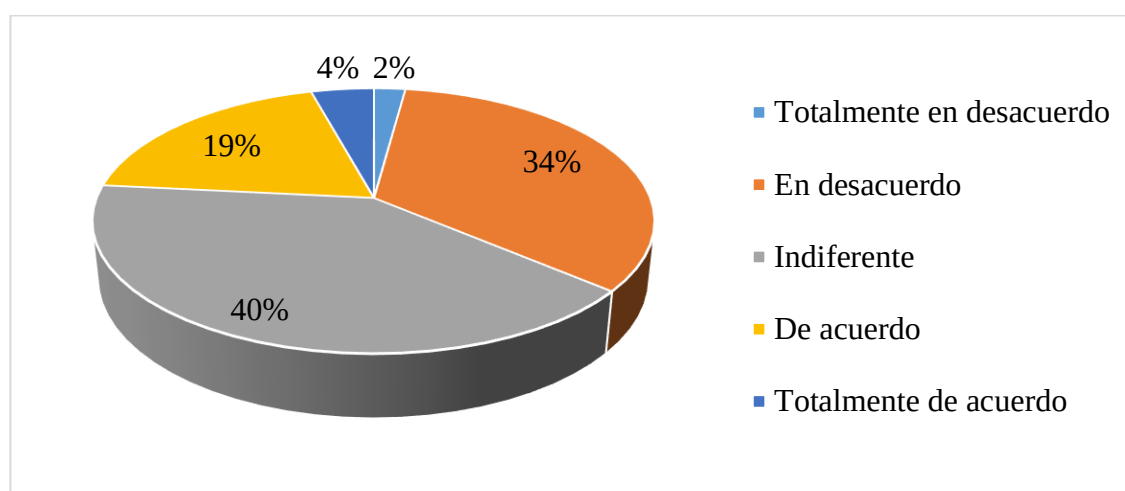
Interpretación: En la tabla se detalla que el 61.7% de las personas encuestadas están en desacuerdos con el diseño organizacional debido a que no responde a los intereses de la empresa, por lo contrario, el 29.8% de las personas encuestas están de acuerdo con el tema, sin embargo, el 8.5% de las personas encuestadas son indiferentes a los intereses de la empresa.

Tabla 20. Conocimiento sobre los valores corporativos de la organización

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2.1
En desacuerdo	16	34.0
Indiferente	19	40.4
De acuerdo	9	19.1
Totalmente de acuerdo	2	4.3
Total	47	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al RR.HH de la empresa AGA Representaciones SAC.

Figura 18. Conocimiento sobre los valores corporativos de la organización



Fuente: Tabla 20

Interpretación: En la tabla se detalla que el 36.1% de las personas encuestadas están en desacuerdos al conocer los valores corporativos de la empresa, por lo contrario, el 23.4% de las personas encuestadas están de acuerdo con los valores corporativos de la empresa, sin embargo, el 40.4% de las personas encuestadas son indiferentes al tema.

Variable: Desempeño laboral

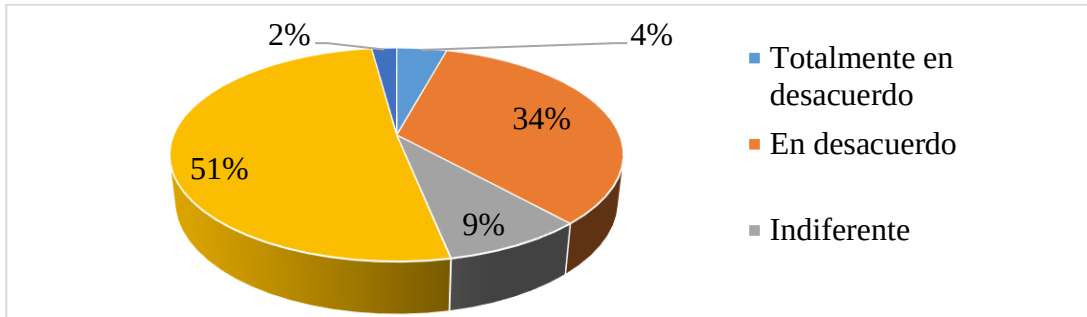
Dimensión: Adaptabilidad

Tabla 21. Cumplimiento de las funciones asignadas en la empresa

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4.3
En desacuerdo	16	34.0
Indiferente	4	8.5
De acuerdo	24	51.1
Totalmente de acuerdo	1	2.1
Total	47	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al RR.HH de la empresa AGA Representaciones SAC.

Figura 19. Cumplimiento de las funciones asignadas en la empresa



Fuente: Tabla 21

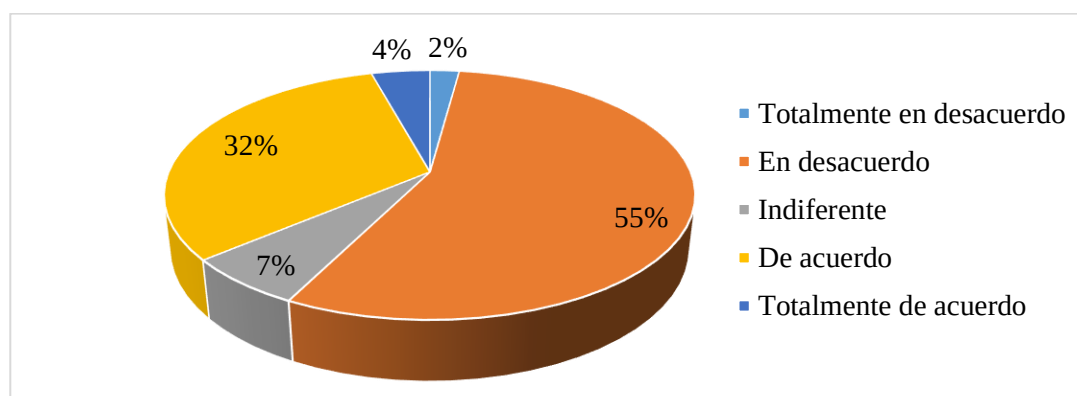
Interpretación: En la tabla se puede identificar que un total de 38% de los colaboradores no cumplen con las funciones asignadas en la organización, mientras que un total de 23% afirman que, si se cumplen con las funciones encomendadas, no obstante, un 9% se encuentran indiferentes. Los resultados del grafico analizado demuestran que en la actualidad en la empresa no se cuentan con estrategias que permitan a los colaboradores alcanzar todas las metas y cumplan a cabalidad sus funciones encomendadas, lo cual genera una disminución en la productividad y rentabilidad de la empresa.

Tabla 22. Nivel de compromiso con la empresa

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2.1
En desacuerdo	26	55.3
Indiferente	3	6.4
De acuerdo	15	31.9
Totalmente de acuerdo	2	4.3
Total	47	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al RR.HH de la empresa AGA Representaciones SAC.

Figura 20. Nivel de compromiso con la empresa



Fuente: Tabla 22

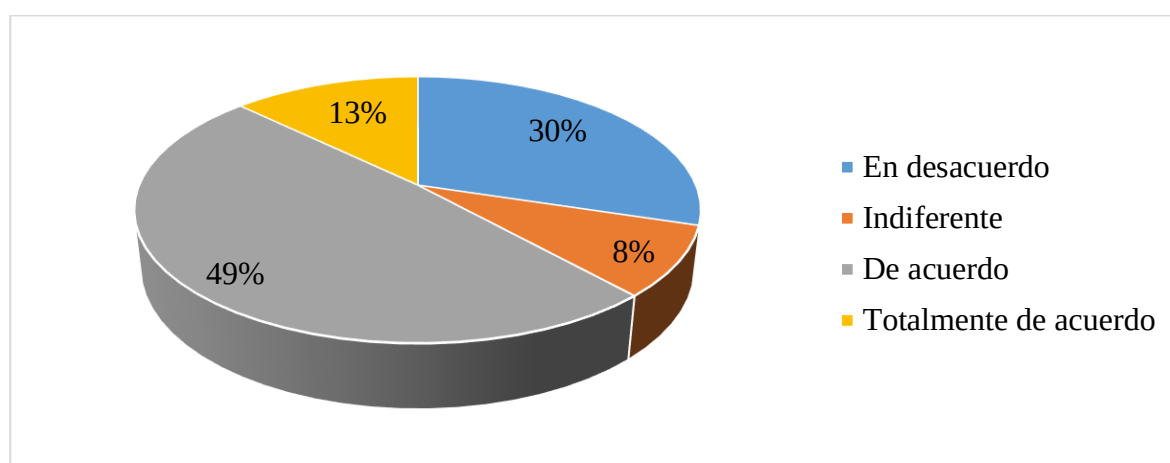
Interpretación: En la tabla se puede identificar que un total de 57% de los colaboradores no demuestran un compromiso con la organización, mientras que un total de 35% afirman que se encuentran comprometidos con las diferentes actividades dentro de la empresa, no obstante, un 7% se encuentran indiferentes. Los resultados del gráfico analizado demuestran que en la empresa es necesario un espíritu de desarrollo conjunto empresa-colaborador, el cual debe ir acompañado de un adecuado clima laboral con la finalidad de trabajar juntos para el desarrollo organizacional.

Tabla 23. Disposición pertinente en la realización de tareas asignadas

Válido	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	14	29.8
Indiferente	4	8.5
De acuerdo	23	48.9
Totalmente de acuerdo	6	12.8
Total	47	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al RR.HH de la empresa AGA Representaciones SAC.

Figura 21. Disposición pertinente en la realización de tareas asignadas



Fuente: Tabla 23

Interpretación: En la tabla se puede identificar que un total de 38% de los colaboradores no cuentan con disposición para realizar sus actividades de una manera oportuna, mientras que un total de 60% afirman que, si cuenta con disposición de tiempo para realizar sus actividades sin ninguna complicación, no obstante, un 8% se encuentran indiferentes. Los resultados del gráfico analizado demuestran que en la empresa no cuenta con un pertinente manual de operaciones y funciones.

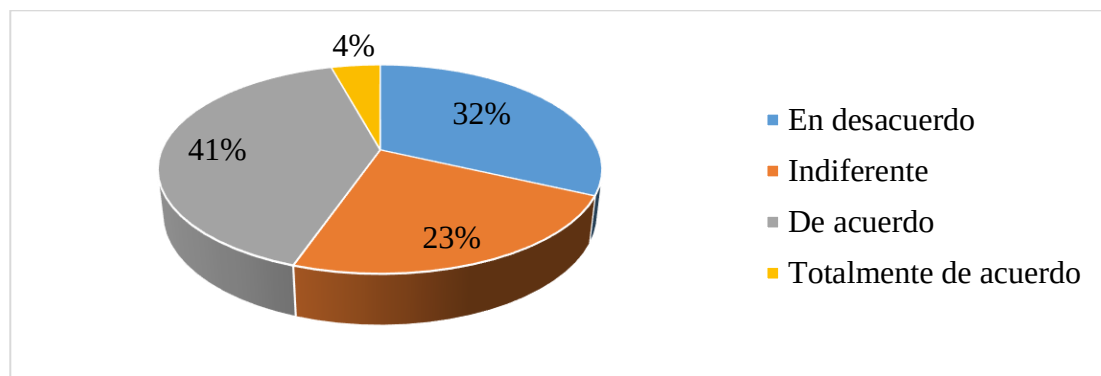
Dimensión: Comunicación

Tabla 24. Importancia de la confidencialidad y lealtad

Válido	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	15	31.9
Indiferente	11	23.4
De acuerdo	19	40.4
Totalmente de acuerdo	2	4.3
Total	47	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al RR.HH de la empresa AGA Representaciones SAC.

Figura 22. Importancia de la confidencialidad y lealtad



Fuente: Tabla 24

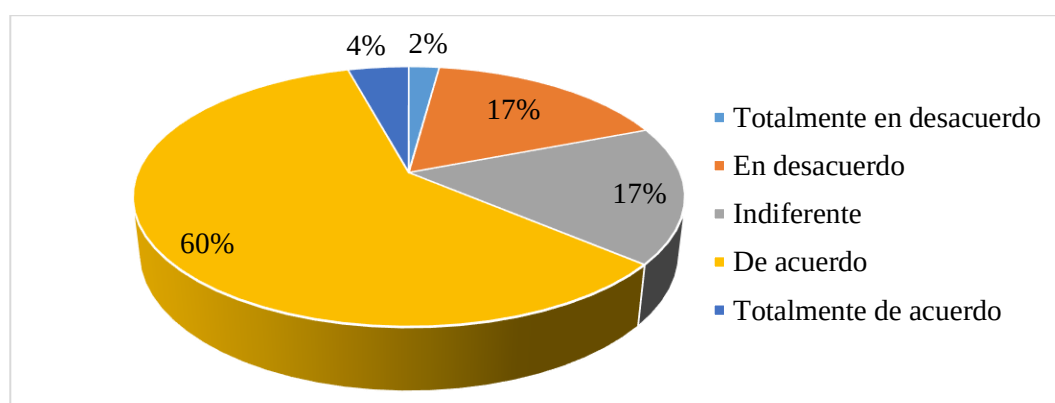
Interpretación: En la tabla se puede identificar que un total de 35% de los colaboradores no consideran a la confidencialidad y lealtad como importante en el trabajo, mientras que un total de 44% afirman que, si es importante la confidencialidad y lealtad, no obstante, un 4% se encuentran indiferentes. Los resultados del gráfico analizado se afirma que en la organización no se cuenta con una confianza mínima al momento de realizar los diferentes tipos de trabajos, lo que genera cierto nivel de desconfianza entre los colaboradores.

Tabla 25. Importancia de la comunicación para el desarrollo de actividades

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2.1
En desacuerdo	8	17.0
Indiferente	8	17.0
De acuerdo	28	59.6
Totalmente de acuerdo	2	4.3
Total	47	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al RR.HH de la empresa AGA Representaciones SAC.

Figura 23. Importancia de la comunicación para el desarrollo de actividades



Fuente: Tabla 25

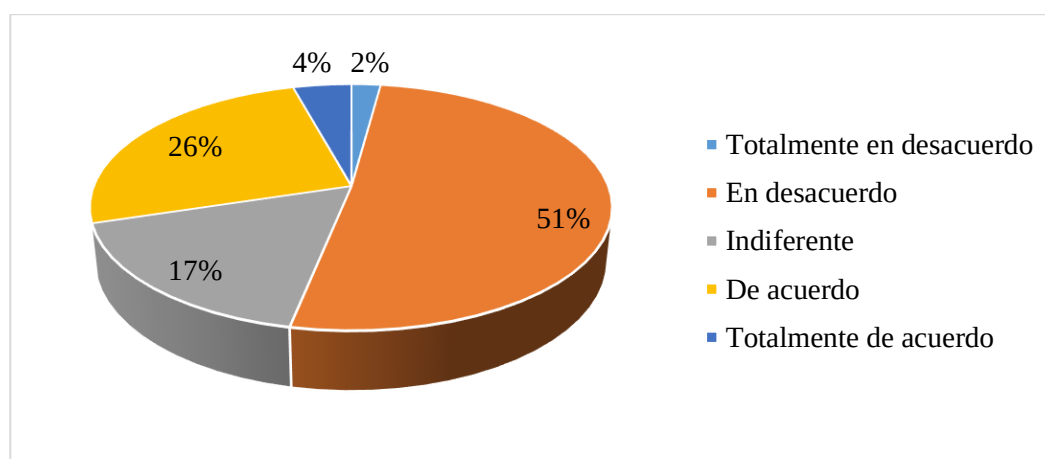
Interpretación: En la tabla se puede identificar que un total de 34% de los colaboradores no consideran a la comunicación como importante para un adecuado desarrollo de las actividades y tareas, mientras que un total de 64% afirman que es muy importante la comunicación entre los colaboradores y áreas. Los resultados del gráfico analizado demuestran que en la empresa es necesario implementar acciones y tareas que involucren a los colaboradores con estrategias de comunicaciones asertivas entre ellos, con la finalidad de mejorar los niveles de productividad.

Tabla 26. Facilidad de comunicación entre compañeros

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2.1
En desacuerdo	24	51.1
Indiferente	8	17.0
De acuerdo	12	25.5
Totalmente de acuerdo	2	4.3
Total	47	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al RR.HH de la empresa AGA Representaciones SAC.

Figura 24. Facilidad de comunicación entre compañeros



Fuente: Tabla 26

Interpretación: En la tabla se puede identificar que un total de 68% de los colaboradores no encuentran una facilidad en la comunicación entre compañeros, mientras que un total de 29% afirman que existe facilidad de comunicación entre compañeros, mientras que un 17% se encuentran indiferentes. Se demuestra que en la empresa es necesario implementar acciones y tareas que involucren a los colaboradores con estrategias de comunicaciones asertivas entre ellos, con la finalidad de mejorar los niveles de productividad.

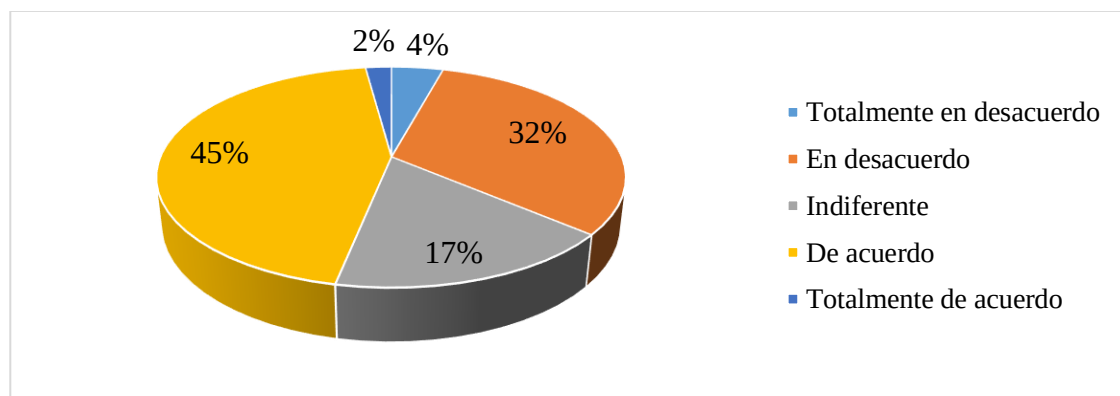
Dimensión: Iniciativa

Tabla 27. Dificultad en el manejo de situaciones bajo presión.

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4.3
En desacuerdo	15	31.9
Indiferente	8	17.0
De acuerdo	21	44.7
Totalmente de acuerdo	1	2.1
Total	47	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al RR.HH de la empresa AGA Representaciones SAC.

Figura 25. Dificultad en el manejo de situaciones bajo presión.



Fuente: Tabla 27

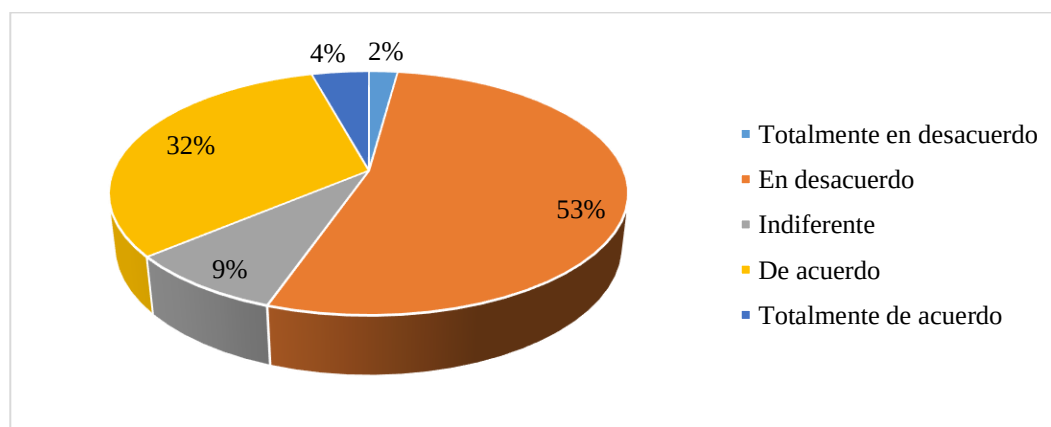
Interpretación: En la tabla se puede identificar que un total de 35% de los colaboradores encuentran dificultad en el manejo de situaciones bajo presión, mientras que un total de 46% afirman que existe dificultad en el manejo de situaciones bajo presión.

Tabla 28. Importancia de la puntualidad, responsabilidad y cuidado de equipos

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2.1
En desacuerdo	25	53.2
Indiferente	4	8.5
De acuerdo	15	31.9
Totalmente de acuerdo	2	4.3
Total	47	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al RR.HH de la empresa AGA Representaciones SAC.

Figura 26. Importancia de la puntualidad, responsabilidad y cuidado de equipos



Fuente: Tabla 28

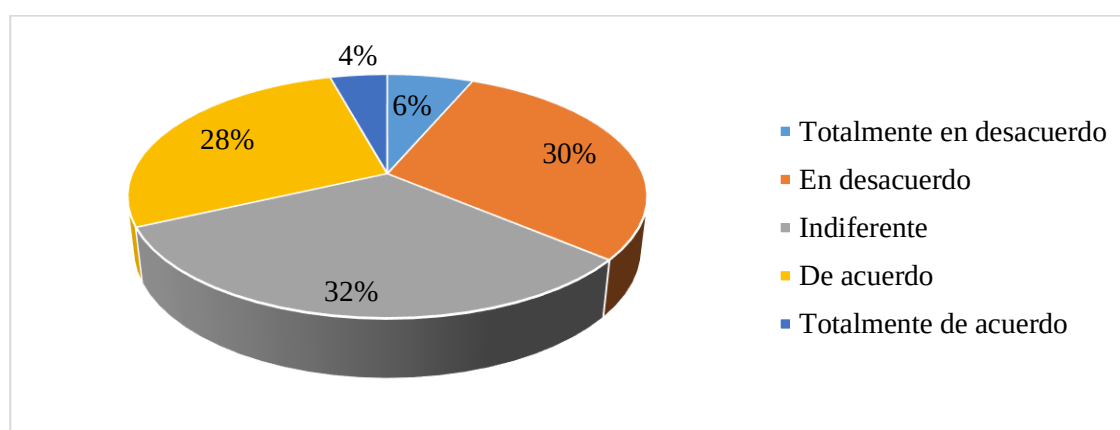
Interpretación: En la tabla se puede identificar que un total de 55% de los colaboradores no toman importancia a la puntualidad, responsabilidad y cuidado de equipos, mientras que un total de 35% afirman que es importante valores como la puntualidad, responsabilidad y el cuidado de los equipos en general. Cabe destacar que se necesitan de políticas y tareas, las cuales por medio de capacitaciones se deben implementar, con la finalidad que el colaborador se identifique con la empresa, tomando en consideración valores básicos como la puntualidad, responsabilidad y cuidado de materiales.

Tabla 29. Consideración de los recursos tecnológicos y materiales para alcanzar las metas

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	6.4
En desacuerdo	14	29.8
Indiferente	15	31.9
De acuerdo	13	27.7
Totalmente de acuerdo	2	4.3
Total	47	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al RR.HH de la empresa AGA Representaciones SAC.

Figura 27. Consideración de los recursos tecnológicos y materiales para alcanzar las metas



Fuente: Tabla 29

Interpretación: En la tabla se puede identificar que un total de 35% de los colaboradores no consideran cruciales a los equipos tecnológicos para el alcance de las metas establecidas, mientras que un 32% señalan que es importante la utilización de estos equipos para alcanzar las metas establecidas. Por lo tanto, se requiere por parte de la empresa implementar actividades que permitan a los colaboradores un adecuado eficiente de la maquinaria con la finalidad de reducir tiempos y costos operativos.

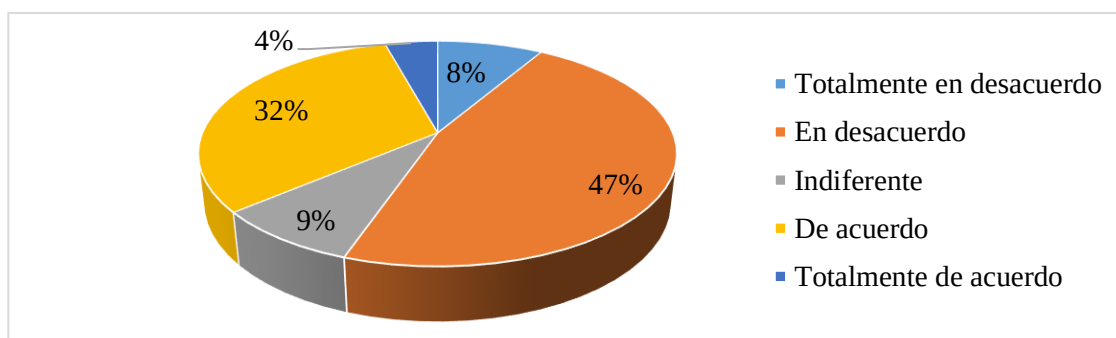
Dimensión: Conocimientos

Tabla 30. Conocimiento sobre los métodos y técnicas para el desarrollo de sus funciones

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	8.5
En desacuerdo	22	46.8
Indiferente	4	8.5
De acuerdo	15	31.9
Totalmente de acuerdo	2	4.3
Total	47	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al RR.HH de la empresa AGA Representaciones SAC.

Figura 28. Conocimiento sobre los métodos y técnicas para el desarrollo de sus funciones



Fuente: Tabla 30

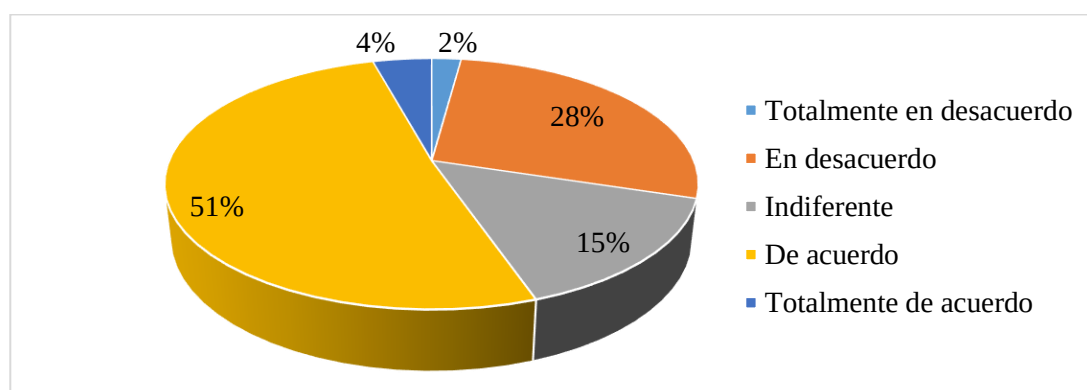
Interpretación: En la tabla se puede identificar que un total de 54% de los colaboradores no cuentan con conocimientos sobre las técnicas más eficientes para el funcionamiento de las diferentes máquinas y/o actividades, mientras que un 35% de los colaboradores afirman que si cuentan con los conocimientos suficientes sobre los método y técnicas para un adecuado desarrollo de las funciones. Por lo tanto, se puede deducir que las personas claves de la empresa como gerente o administrador deben implementar capacitaciones con la finalidad de mejorar los procesos productivos, por medio de un personal capacitado con métodos y técnicas eficientes.

Tabla 31. Conocimientos suficientes para la realización de trabajos determinados

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2.1
En desacuerdo	13	27.7
Indiferente	7	14.9
De acuerdo	24	51.1
Totalmente de acuerdo	2	4.3
Total	47	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al RR.HH de la empresa AGA Representaciones SAC.

Figura 29. Conocimientos suficientes para la realización de trabajos determinados



Fuente: Tabla 31

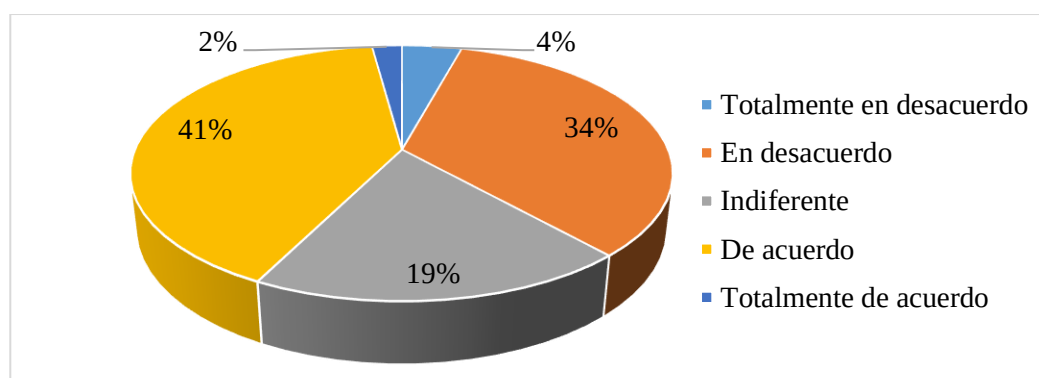
Interpretación: En la tabla se puede identificar que un total de 31% de los colaboradores no cuentan con los conocimientos suficientes para realizar los trabajos encomendados, mientras que un total de 55% afirman que si cuentan con conocimientos suficientes para realizar sus tareas asignadas. Por lo tanto, se puede determinar que aún existe un determinado grupo de la población que requiere de capacitaciones que mejoren sus capacidades en la realización de las diferentes funciones encargadas.

Tabla 32. Realización del trabajo sin ayuda de otros

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4.3
En desacuerdo	16	34.0
Indiferente	9	19.1
De acuerdo	19	40.4
Totalmente de acuerdo	1	2.1
Total	47	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al RR.HH de la empresa AGA Representaciones SAC.

Figura 30. Realización del trabajo sin ayuda de otros



Fuente: Tabla 32

Interpretación: En la tabla se puede identificar que un total de 38% de los colaboradores no toman en cuenta pedir ayuda a otros colaboradores para sus tareas asignadas, mientras que un total de 42% afirman que consideran tomar ayuda de otros colaboradores en las tareas asignadas, dependiendo la carga laboral. Así pues, se puede determinar que los colaboradores necesitan de ayuda de otros siempre y cuando la carga laboral sea mayor, por lo tanto, la empresa debe tomar en cuenta contingencias para eventos con sobrecarga laboral para no afectar su adecuado rendimiento.

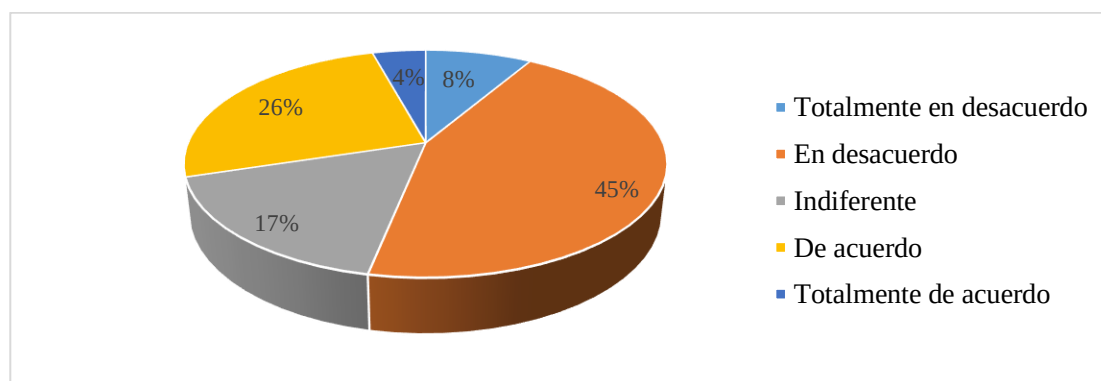
Dimensión: Trabajo en equipo

Tabla 33. Conocimientos sobre las sugerencias en beneficio de la empresa

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	8.5
En desacuerdo	21	44.7
Indiferente	8	17.0
De acuerdo	12	25.5
Totalmente de acuerdo	2	4.3
Total	47	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al RR.HH de la empresa AGA Representaciones SAC.

Figura 31. Conocimientos sobre las sugerencias en beneficio de la empresa



Fuente: Tabla 33

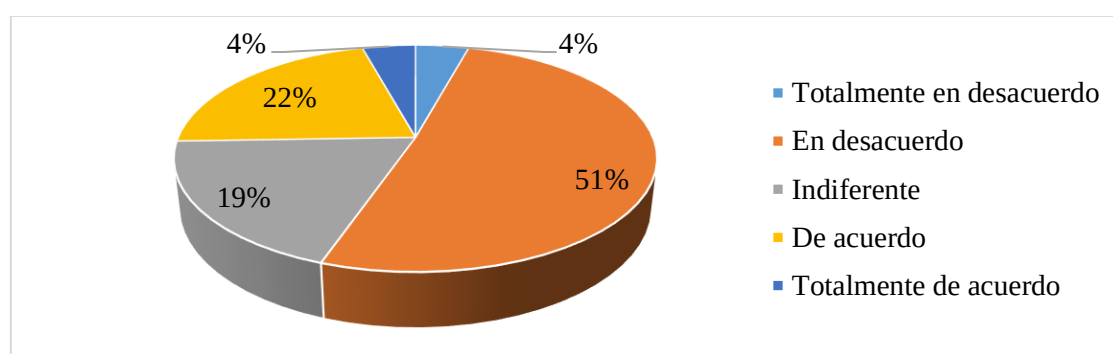
Interpretación: En la tabla se puede identificar que un total de 61% de los colaboradores no reciben sugerencias o aportan ideas para mejorar el desarrollo de la empresa, mientras que un total de 29% afirman que, si reciben y aportan sugerencias de cambio, a favor de la empresa. De la gráfica estudiada se puede determinar que en la actualidad es mínimo el porcentaje de colaboradores que brindan un aporte a la empresa con sus sugerencias o ayudan a implementar cambios, sin embargo, la empresa no debe ser ajena a sus necesidades, debido que ellos son el activo más importante de la empresa.

Tabla 34. Trabajo adecuado frente a supervisores pares y subordinados

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4.3
En desacuerdo	24	51.1
Indiferente	9	19.1
De acuerdo	10	21.3
Totalmente de acuerdo	2	4.3
Total	47	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al RR.HH de la empresa AGA Representaciones SAC.

Figura 32. Trabajo adecuado frente a supervisores pares y subordinados



Fuente: Tabla 34

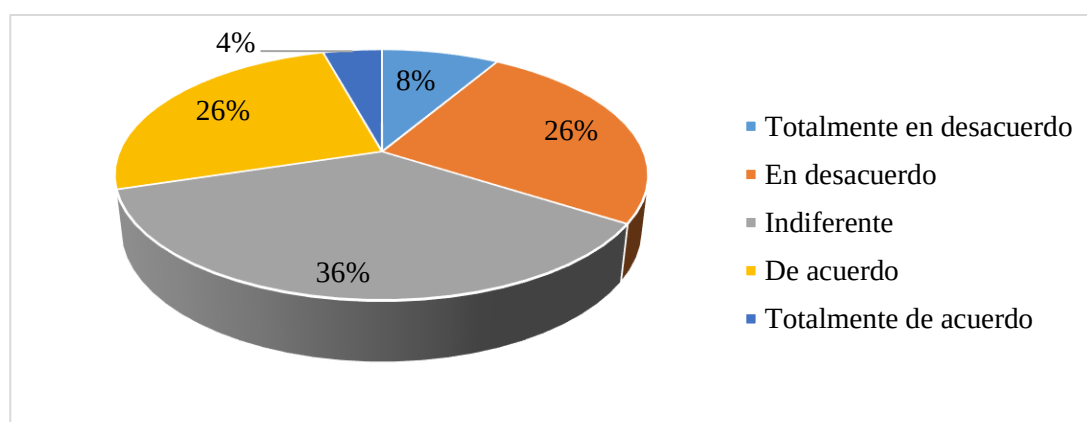
Interpretación: En la tabla se puede identificar que un total de 55% de los colaboradores no trabajan de manera fluida cuando existe supervisión por parte de los jefes de áreas u otros, no obstante, un total de 25% afirman que el trabajo se desarrolla con normalidad con la supervisión de ellos. Así pues, se diagnostica el nivel negativo que influye la supervisión de los jefes de área en sus colaboradores, esto debido a que no se encuentran con la confianza ideal para realizar sus funciones adecuadamente.

Tabla 35. Pertinente trabajo en equipo

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	8.5
En desacuerdo	12	25.5
	17	36.2
Indiferente		
De acuerdo	12	25.5
Totalmente de acuerdo	2	4.3
Total	47	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al RR.HH de la empresa AGA Representaciones SAC.

Figura 33. Pertinente trabajo en equipo



Fuente: Tabla 35

Interpretación: Se logra identificar que según los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento en la organización, se afirma que el 36% de los colaboradores se encuentran indiferente al trabajo pertinente desarrollado debido que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre cada una de las actividades que realizan como trabajo en equipo dentro de la institución, seguido de un 26% indica encontrarse en desacuerdo esto quiere decir que no están conforme con la manera como trabaja cada uno de los integrantes que conforman la empresa, así como que las tareas asignadas no están dentro de los lineamientos no tiene ninguna coordinación con las otras áreas generando distorsión de los resultados e incumplimiento de metas.

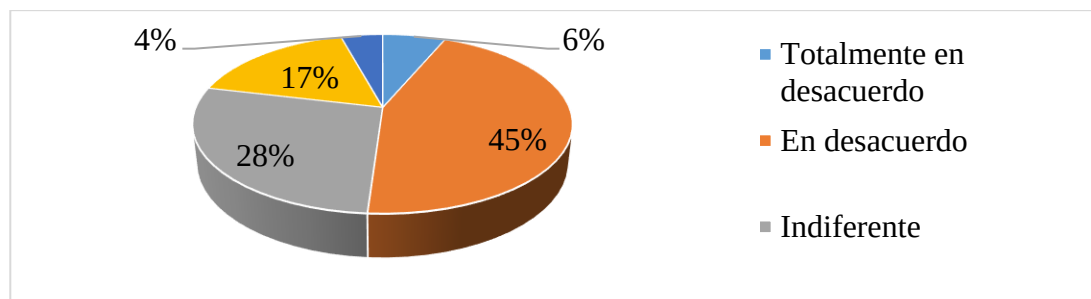
Dimensión: Desarrollo de talentos

Tabla 36. Consideración del desarrollo personal y profesional

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	6.4
En desacuerdo	21	44.7
Indiferente	13	27.7
De acuerdo	8	17.0
Totalmente de acuerdo	2	4.3
Total	47	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 34. Consideración del desarrollo personal y profesional



Fuente: Tabla 36

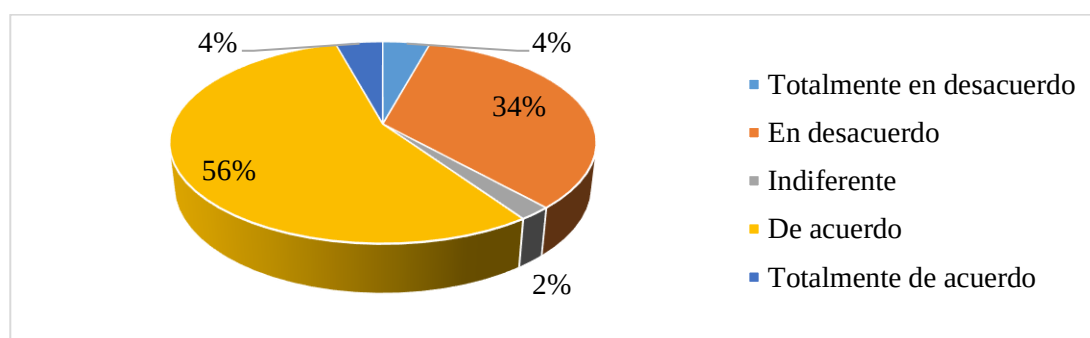
Interpretación: De los resultados obtenidos se puede afirmar que el 45% determinar estar en desacuerdo con los beneficios que ofrece la organización debido que no están ofreciendo lo oportuno teniendo un débil consideración sobre el desarrollo del personal y profesional generando insatisfacción por parte de cada uno de los colaboradores; no obstante el 28% de estos son indiferentes a esta situación que se encuentra produciendo debido que solo se dedican a realizar sus labores por un interés o necesidad de mantener su trabajo, pero a un largo plazo esto se vuelve rutinario y puede afectar directamente en el desempeño organizacional al no sentirse bien con lo percibido.

Tabla 37. Contribución al logro de metas por medio del trabajo asignado

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4.3
En desacuerdo	16	34.0
Indiferente	1	2.1
De acuerdo	26	55.3
Totalmente de acuerdo	2	4.3
Total	47	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al RR.HH de la empresa AGA Representaciones SAC.

Figura 35. Contribución al logro de metas por medio del trabajo asignado



Fuente: Tabla 37

Interpretación: En la figura presentada se logra identificar que el 56% de los colaboradores de la empresa manifiestan que a través de su trabajo desarrollado en el transcurso de sus periodos laborales contribuyen en la logro de las metas establecidas, esto quiere decir que consideran importante el rol que están desempeñando dentro de la organización; así mismo, el 34% de estos señalaron estar en desacuerdo debido que indicando que es parte de sus funciones indicando que lo más importantes es los gestores, es decir se puede percibir que gran parte de los colaboradores si consideran con gran valor cada una de sus actividades sin embargo, porcentaje relevante que contribuye la situación actual.

Resumen de las dimensiones de la variable: Diseño organizacional

Dimensión: Entorno externo

En análisis de la dimensión entorno externo, se logró identificar que el 46,8% de los colaboradores no logran cumplir de manera satisfactoria las funciones asignadas por la organización, de igual manera, asimismo, el 51.5% señaló que no conocen los planes de contingencia que la organización establece para que enfrenten la incertidumbre de nuevos mercados, por último, se destacó que 61.7% Manifestó que no disponen de los recursos necesarias para que efectúen con mayor facilidad el desarrollo de sus actividades.

Dimensión: Entorno interno

En el análisis realizado al entorno interno, se pudo establecer que el 55,3% de los colaboradores aún no conocen todas las fortalezas y debilidades que posee la empresa, de igual manera el 55,3% tampoco tiene conocimiento de las competencias que hacen distinta a la empresa de otras organizaciones, asimismo, el 53,2% indicó no estar de acuerdo con la forma y estilo de liderazgo que ejerce la organización pues éste no se manifiesta de manera democrática, por último, el 48,9% de los colaboradores manifestaron que el desempeño destacado en la actualidad dentro de la organización no ha mejorado en comparación con el desempeño presentado fechas pasadas.

Dimensión: Dirección estratégica

Analizando la dimensión de dirección estratégica se identificó que el 53,2% de los colaboradores no conocen la misión de la organización el 57,4% y 51% no tienen conocimiento de las normas oficiales y las metas operativas de la organización respectivamente, por otra parte, el 49% expresó no tener conocimiento de las estrategias competitivas de la empresa.

Dimensión: Diseño organizacional

En el análisis de la dimensión organizacional el 57.5% de los colaboradores consideraron que la tecnología que utiliza la empresa no ayuda al desarrollo de mis funciones, el 29.8% indicaron no conocer las políticas de los recursos humanos e incentivos que aplica la organización, de igual manera, el 42.5% manifestaron que la cultura organizacional aplicada por entidad no es la apropiada.

Dimensión: Resultados de efectividad

Efectuando el análisis a la dimensión de resultados de efectividad se pudo diagnosticar que el 63,9% de los colaboradores consideran que la organización no logra alcanzar sus metas dentro de un período de tiempo específico, de igual forma, el 34,1% consideraron que las diferentes áreas de la organización no alcanzan los objetivos esperados, el 61,7% se muestra en desacuerdo respecto al diseño organizacional de la institución pues consideran que éste no logra responder a los intereses institucionales y por último el 36.1% manifestaron no conocer los valores corporativos de la empresa

Resumen de las dimensiones de la variable: Desempeño laboral

Dimensión: Adaptabilidad

Concerniente al análisis realizado a la dimensión de adaptabilidad de la variable desempeño laboral, se obtuvo que el 38% de los colaboradores no logran cumplir con las funciones que se les ha sido asignada, el 57% no demuestra compromiso organizacional, el 38% no cuenta como una disposición para el desarrollo de sus actividades de manera oportuna.

Dimensión: Comunicación

Se identificó que el 35% de los colaboradores consideran que no es importante la confidencialidad y lealtad del trabajador para la organización, de igual manera el 34% no considera importante a la comunicación, pues se denotó que el 68% de los colaboradores encuentra dificultad para comunicarse con sus demás compañeros de trabajo.

Dimensión: Iniciativa

El análisis de la dimensión iniciativa se logró obtener que el 35% de los colaboradores encuentran dificultad para manejar las situaciones bajo presión, de igual forma, el 35% de ellos consideraron que no toman importancia de la puntualidad, responsabilidad y cuidado de equipos, el 35% destacaron poca importancia al desarrollo de sus procesos por medio del uso de equipos tecnológicos.

Dimensión: Conocimientos

En lo que concierne a los conocimientos el 54% de los colaboradores no conocen las técnicas más eficientes para usar adecuadamente las máquinas y desarrollar eficientemente sus actividades, Por otra parte, el 31% no conocen las

habilidades y las destrezas que tienen que destacar para que realicen eficientemente sus actividades y el 38% realizan sus actividades sin pedir ayuda a sus compañeros.

Dimensión: Trabajo en equipo

En el análisis de trabajo en equipo se logró identificar que el 61% de los trabajadores no reciben sugerencias ni ideas para que les permita por medio del desarrollo de sus actividades beneficiar a la organización, el 55% no desarrollan sus funciones de manera fluida con el apoyo de sus supervisores. Por último, el 36% manifestaron que ellos no promueven el trabajo en equipo.

Dimensión: Desarrollo de talentos

Destacando los principales resultados hallados en alimentación desarrollo de talento, los colaboradores manifestaron que la empresa no les ofrece oportunidades para fortalecer su desarrollo profesional y personal (45%), de igual manera ellos indicaron que con el desarrollo de sus funciones no contribuyen de manera principal al logro y cumplimiento de las metas de la organización (56%).

DICUSION DE LOS RESULTADOS

a) Analizar el diseño organizacional actual de la empresa AGA Representaciones SAC, en la ciudad de Jaén.

Mediante la aplicación de una encuesta a la muestra de estudio se pudo determinar de que los 47 colaboradores encuestados se determinaron que el 55.3% no conoce las oportunidades y amenazas de la empresa, lo que determina que la empresa no da a conocer su plan estratégico a los colaboradores en general lo cual es de suma importancia para que los colaboradores se encuentren alineados al cumplimiento de la misión y visión de la empresa, resultados que se encuentran en desacuerdo con el estudio de López (2015) "Diseño y estructura organizacional en empresas de ingeniería civil de la ciudad de Quetzaltenango" quien llegó a la conclusión de que el personal se encuentra involucrado en el plan estratégico de la empresa es decir los trabajadores desarrollan sus funciones conociendo las fortalezas y debilidades tanto de ellos como de la empresa, lo cual permite el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Por otro lado, se encuentra de acuerdo con el estudio realizado por Barrero (2015) "Diseño de la estructura organizacional y perfiles de puestos en ferretería

JOCAR”, donde se concluyó que gran parte de los colaboradores no tienen conocimiento exacto de sus funciones los que genera la duplicidad de funciones, afectando de esta manera al buen desempeño de los colaboradores y que no se lleguen a cumplir con los objetivos de la empresa, resultados que presenta similitud con lo obtenido en el estudio.

b) Analizar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa AGA Representaciones SAC, en la ciudad de Jaén.

Por medio de la aplicación de una encuesta a una cantidad de 47 colaboradores, se pudo determinar que el nivel de su desempeño laboral se encuentra en un nivel bajo, lo que ocasiona que no se lleguen a cumplir adecuadamente las funciones para las cuales han sido asignados, corroborado por los resultados obtenidos por el instrumento.

Por otro lado se pudo determinar que el nivel de compromiso que presentan los colaboradores es bajo, donde se determinó que el 57,4% no se siente comprometido con la organización, el 6,4% se mostró indiferente y un 36,2% si mostro compromiso con la empresa, resultados que se constatan con el estudio de Castro (2016) quien determinó en su estudio que los factores que afectan el desempeño laboral es el compromiso que presentan hacia su centro de trabajo siendo así que determinó que en su estudio el 75% no se siente comprometido con el desarrollo de sus funciones, es por ello que se indica que la medición de los valores en la evaluación del desempeño puede ayudar a las organizaciones de varias maneras: primero, pueden mejorar la calidad de las decisiones organizacionales que van desde los aumentos de salario, hasta los ascensos o inclusive las separaciones. La función de los recursos humanos en una organización, es maximizar las aportaciones de los empleados a los objetivos de la empresa; las evaluaciones del desempeño del empleado en el trabajo pueden jugar un papel fundamental en el logro de esta función.

c) Diseñar el modelo organizacional utilizando la metodología de RICHARD DAFT, para la empresa AGA representaciones SAC, en la ciudad de Jaén, 2018.

Para el diseño de la propuesta se eligió el Modelo de Richard Daft, autor que se basa en un análisis de los entornos internos y externos, se enfoca en la dirección estratégica para proponer un diseño organizacional con cambios en la

estructura, en sistemas de información y control, tecnologías, políticas e incentivos; para luego evaluar la efectividad de los resultados.

Puesto que tiene un enfoque holístico de modelo organizacional ayudando a que las decisiones que toman los altos directivos respecto a las metas, las estrategias y el diseño organizacional influyen en gran medida en la efectividad organizacional. El diseño organizacional se utiliza para implementar las metas y la estrategia, además de que determina el éxito organizacional.

PROPUESTA

Reseña Histórica

En la primavera de 1996, Don Luis Gasco Bravo decide sembrar en las fructíferas tierras de Lambayeque, la semilla empresarial del reconocido Grupo VALLENORTE, con una sola visión: crecer y desarrollarse en la Comercialización e Industrialización de Alimentos y Bebidas. Producto de esta visión, hoy el Grupo Vallenorte también cuenta con una gran planta agroindustrial, de cuyas ramas brotaron nuevas empresas y marcas de alimentos; de la más alta calidad y asequibles a todas las familias peruanas.

Los frutos comerciales no se hicieron esperar: Hoy, el Grupo VALLENORTE es una corporación firmemente consolidada y dirigida por la segunda generación, acompañada de sus actuales Directores y Ejecutivos, como de jóvenes funcionarios del más alto nivel profesional.

AGA REPRESENTACIONES es parte del Grupo Valle Norte, siendo caracterizada como una empresa dedicada al servicio de comercialización y distribución de marcas líderes, y propias de gran valor y calidad de consumo masivo, cuya principal misión es alcanzar la satisfacción total de sus clientes, con responsabilidad y eficiencia en todo el proceso de atención, venta y entrega oportuna de productos de consumo masivo.

Desde 2003, AGA ha consolidado sus operaciones en los principales Mercados, Mayoristas, Bodegas y Minimarkets de la Región Nororiental, Jaén, San Ignacio, Amazonas, y Tarapoto, San Martín.

Análisis del entorno externo

a) Oportunidades y amenazas

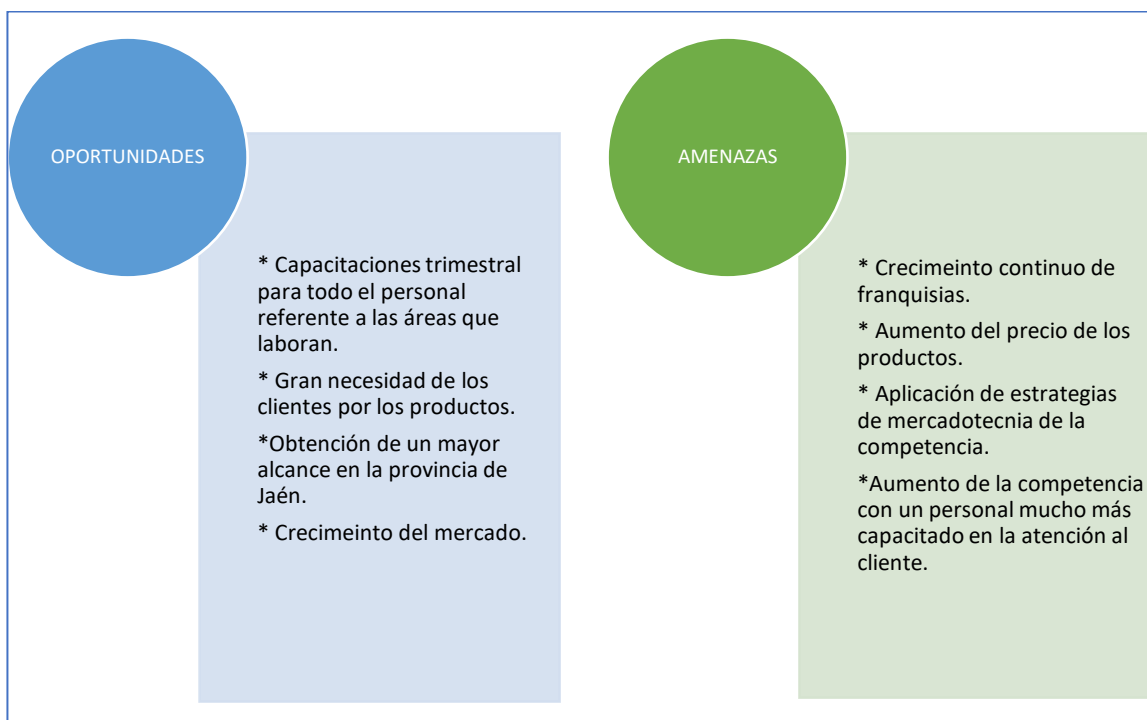


Figura 36. Oportunidades y amenazas de la empresa.

Fuente: Elaboración propia.

b) Incertidumbre

La incertidumbre siempre estará presente en las empresas, por lo que el entorno es cambiante presentando situaciones adversas al desarrollo adecuado del negocio, es por ello que una de las principales incertidumbres que presenta el negocio de abarrotes son los cambios políticos, la aplicación de leyes que generen inestabilidad y nuevos cambios, siendo de esta manera que se plantea al negocio AGA Representaciones SAC, tomar las siguientes acciones:



Figura 37. Acciones para hacer frente a la incertidumbre.

Fuente: Elaboración propia.

Análisis del entorno interno

c) Fortalezas y debilidades

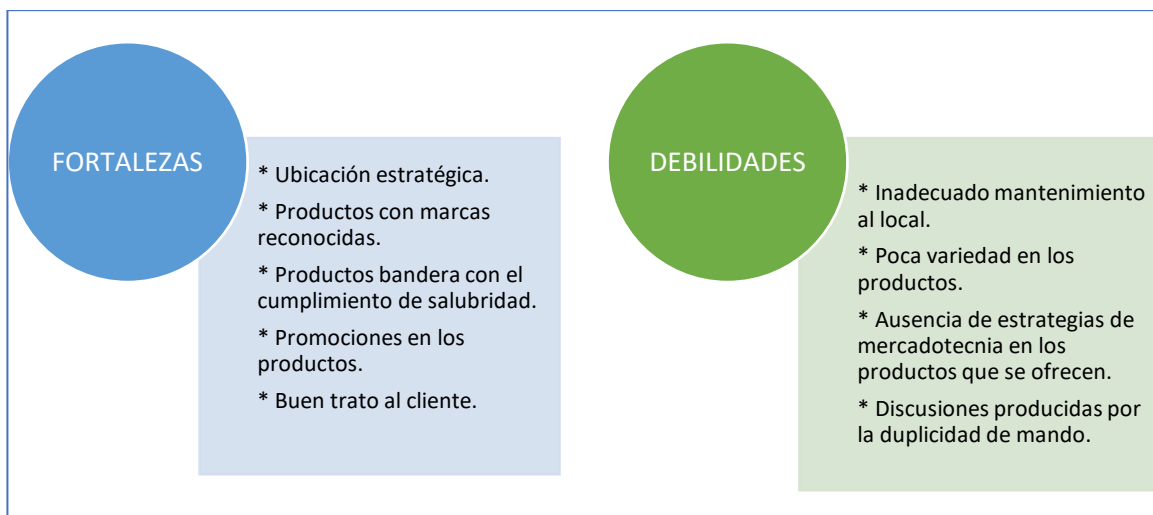


Figura 38. Fortalezas y debilidades de la empresa.

Fuente: Elaboración propia.

d) Competencias distintivas y estilos de liderazgo

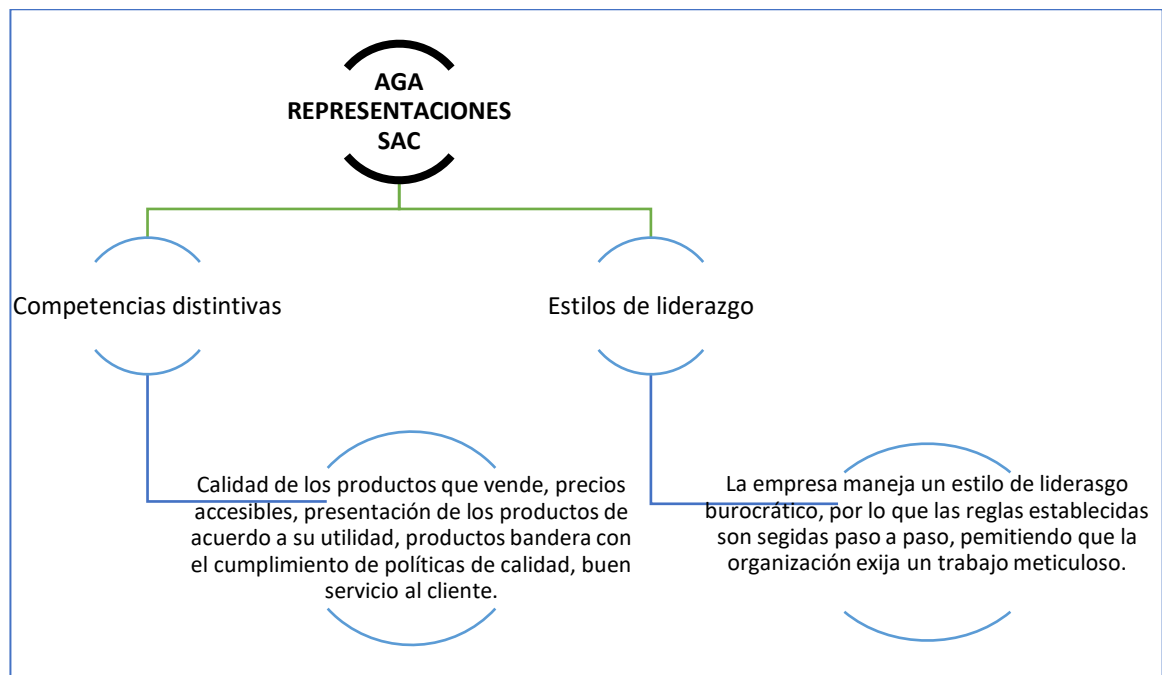


Figura 39. Competencias distintivas y estilos de liderazgo de la empresa.

Fuente: Elaboración propia.

Intento estratégico

a) Misión y visión



Figura 40. Misión y visión de la empresa.

Fuente: portal web de la empresa AGA Representaciones SAC.

b) Valores

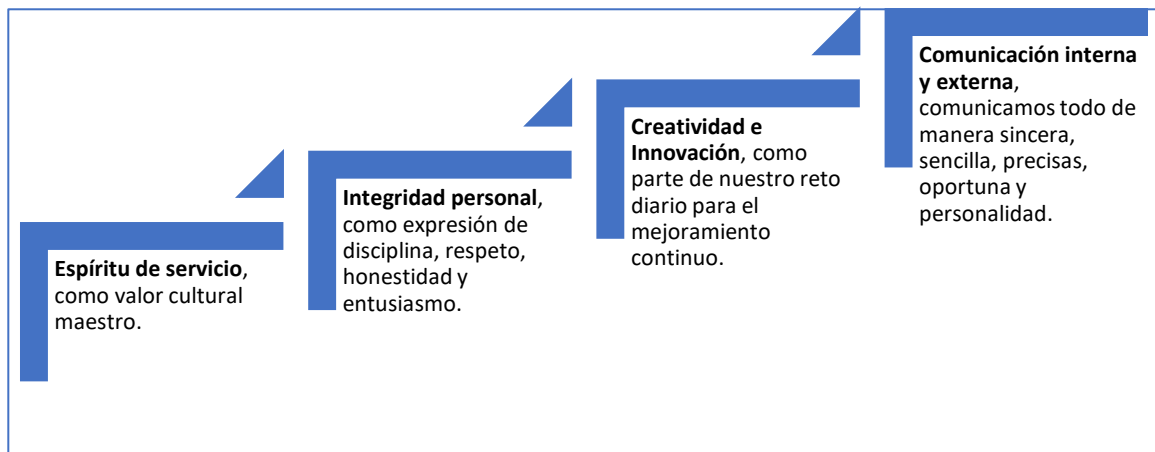


Figura 41. Valores de la empresa.

Fuente: portal web de la empresa AGA Representaciones SAC.

c) Metas oficiales y operativas de la empresa

Las metas que se planteen en la empresa permiten que todos los colaboradores se alinean a su cumplimiento es así que según Serna (2016) señala que las metas son “los resultados globales que una organización espera alcanzar en el desarrollo y operacionalización concreta de su misión y visión, por ser globales, en la cual los objetivos deben cubrir e involucrar a toda la organización, por ello deben tenerse en cuenta todas las áreas que integran la empresa” (p.142)

Es por ello por lo que se establecen las siguientes metas empresariales:

Meta de Consolidación: Mediante un trabajo en equipo entre los colaboradores y la gerencia, se fortalecerá los procesos, en pro de un mejoramiento continuo en todas las áreas que tiene la empresa, para crear una sola fuerza y aumentar cada día nuestra participación en el mercado, brindando resultados óptimos, eficientes y de alta calidad.

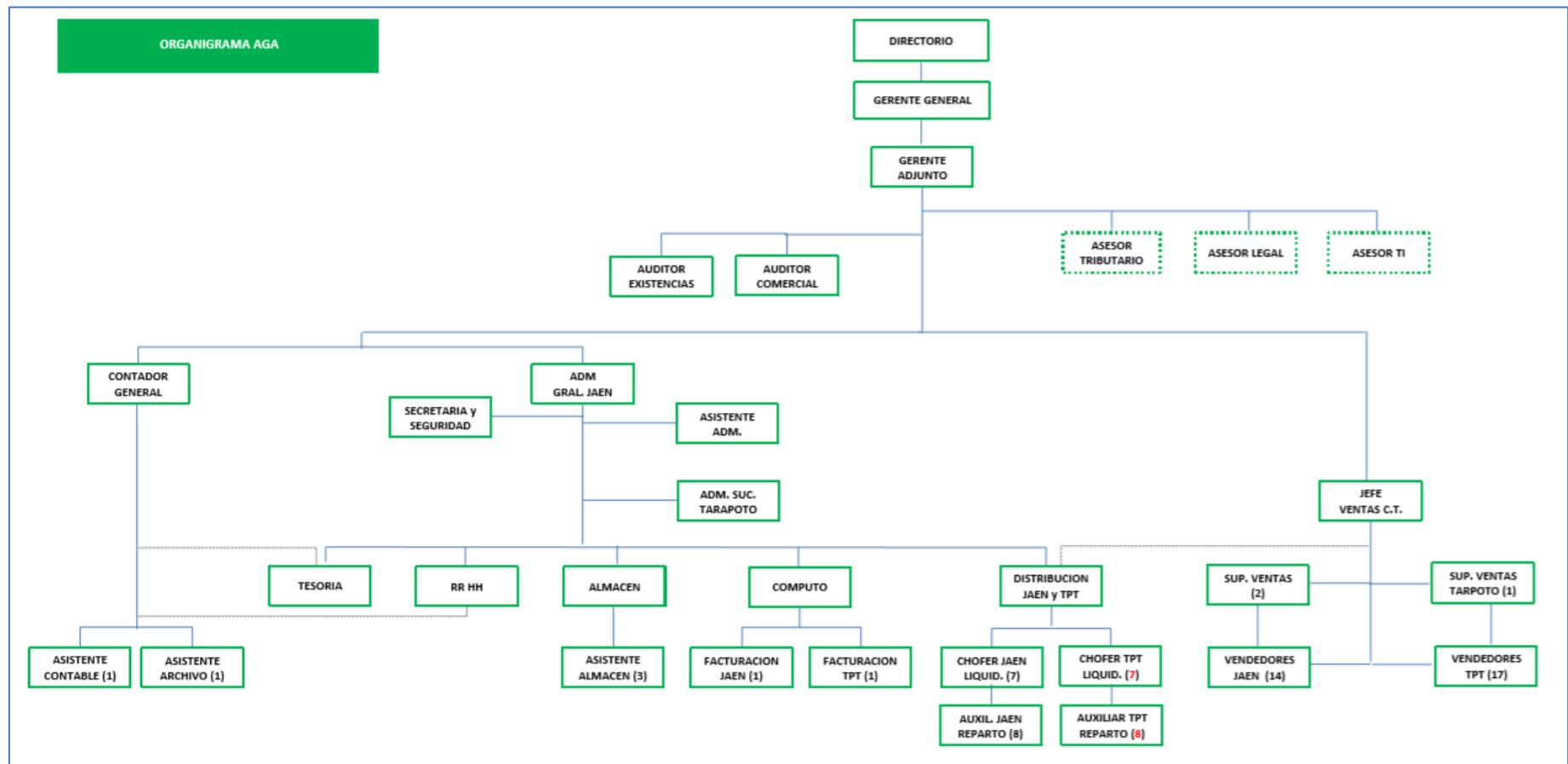
Meta de Rentabilidad: Los esfuerzos de la empresa estarán encaminados hacia una productividad total y con calidad de todos los colaboradores de la empresa, cumpliendo con las metas especificadas, manteniendo siempre la rentabilidad propuesta.

Meta de Recurso humano: Brindar un apoyo continuo a los colaboradores de la empresa, para que tengan un ambiente y entorno adecuado, con crecimiento laboral y profesional, logrando así un grupo de trabajo más competitivo, efectivo y con proyección, esto impulsara el crecimiento mutuo entre los colaboradores y la empresa donde el resultado se reflejara en todos los procesos de la empresa.

Metas de Servicio al cliente: Nuestra prioridad es el cliente, tanto interno como externo, es por esto que nuestros esfuerzos se encaminaran a la plena satisfacción de sus necesidades y de igual forma a conocerlo y tomar sus opiniones como base fundamental para mejorar cada día más. Si se conocen ambos tipos de clientes, contaremos con las herramientas adecuadas para identificar la verdadera necesidad del mismo y así cubrirla en su totalidad.

Meta de Medio ambiente: Se contarán con capacitaciones y controles permanentes a la empresa y nuestros clientes con el fin de crear una disminución en la contaminación y una cultura de responsabilidad ambiental que se pudiera generar en algún proceso de la empresa.

Organigrama



Elaboración de estrategias

Figura 42: Estrategias para la empresa



Fuente: Elaboración propia

Estrategias para el fortalecimiento de la calidad de servicio de la empresa.

- i. **Competir por talento:** en esta etapa se darán a conocer los procesos iniciales e introducción sobre la calidad de servicio a los colaboradores de la empresa AGA Representaciones SAC

Tabla 38. *Competir por talento.*

Objetivos	Temas	Actividades	Materiales	Responsable	Duración
Lograr el análisis y comprensión de la importancia del servicio al cliente, conocer el servicio que actualmente se ofrece al cliente por parte de los colaboradores.	Definir la calidad de servicio.	Presentación de videos donde se muestren ejemplos de un cliente De acuerdo.	Papelotes Plumones Laptop Proyector	Encargado de dirigir el taller	1 hora
Desarrollar y fortalecer las habilidades de atención y compromiso enfocado al cliente.	Conocer las ventajas de la calidad de servicio.	Proyección del concepto de la calidad de servicio.	Pizarra acrílica Mota		
	Dar a conocer la perspectiva del cliente.	Proyección de videos donde se demuestre la calidad de servicio.			
	Necesidades y deseos del cliente.	Establecer preguntas a los participantes sobre el tema. Dar a conocer el nivel de la calidad de servicio que ofrece			

		la empresa bajo las perspectivas de los clientes.			
--	--	---	--	--	--

Elaboración: Grupo ejecutor.

- ii. **Desarrollo de habilidades y de conocimientos:** en esta etapa se busca que los colaboradores de la empresa AGA Representaciones SAC tomen conciencia de lo importante que es el cliente y la relación que tienen que llevar con ellos.

Tabla 39. *Desarrollo de habilidades y de conocimientos.*

Objetivos	Temas	Actividades	Materiales	Responsable	Duración
Lograr que se desarrollen las habilidades del colaborador para que efectúen un servicio de calidad en el proceso de la negociación que llevan con el cliente.	Conocer el proceso exitoso del servicio al cliente.	Realizar mediante ejemplos el proceso que le conlleva al cliente para lograr tomar una decisión.	Papelotes Plumones laptop Proyector Pizarra acrílica Mota	Encargado de dirigir el taller	1 hora
Conocer la importancia de utilizar métodos y técnicas de atención al cliente.	Conocer las herramientas del servicio al cliente.	Dar a conocer el tema mediante proyección.			
	Conocer los tipos del cliente y el comportamiento que muestra frente a diversas situaciones.	Realizar una dinámica donde se identifique y se diagnostique el perfil del cliente.			
Desarrollar lineamientos que permitan realizar escenarios de comunicación adecuados con el cliente.	Comunicación directa con el cliente.	Dinámica donde se evalúe la comunicación que llevan los colaboradores de la con los clientes.			
	Servicio personalizado y a tiempo.	Repartir trípticos donde se dé a conocer en resumen el tema presentado.			

Elaboración: Grupo ejecutor.

- iii. **Brindar capacitaciones a los colaboradores:** en esta etapa se busca capacitar a los colaboradores de la empresa AGA Representaciones SAC a nivel profesional y personal, donde se logre prepararlos emocionalmente para que logre hacer frente a los diferentes escenarios que los clientes presentan, así mismo que conozcan las funciones y responsabilidades que acarrea su puesto de trabajo.

Tabla 40. *Brindar capacitaciones a los colaboradores.*

Objetivos	Temas	Actividades	Materiales	Responsable	Duración
Detallar las herramientas que permitan una buena relación con el cliente. Desarrollar habilidades que sean auto motivacionales. Determinar las funciones y las responsabilidades de cada puesto de trabajo así mismo determinar los derechos que le competen a cada colaborador. Detallar el manejo de buenas prácticas que se deben de considerar en el	Definición de la inteligencia emocional. Los colaboradores se hacen una autoevaluación sobre el servicio al cliente que brinda. Identificar los derechos y deberes que posee cada trabajador acorde a su puesto laboral.	Realizar proyecciones de video que den a conocer los principales factores de la inteligencia emocional. Realizar una serie de análisis de casos donde los colaboradores expongan sus experiencias y brindar las posibles soluciones. Dar a conocer las funciones y derechos de los colaboradores. Hacer exposiciones por parte de los participantes	Papelotes Plumones Lapto Proyector Pizarra acrílica Mota	Encargado de dirigir el taller	1 hora

proceso del servicio al cliente.		para determinar las adecuadas prácticas de atención al cliente.			
----------------------------------	--	---	--	--	--

Elaboración: Grupo ejecutor.

- iv. **Desarrollo de trabajo en equipo:** en esta etapa se busca que los colaboradores de la empresa AGA Representaciones SAC fortalezcan la relación que llevan entre ellos, donde se mejore el clima laboral de la organización con la finalidad de que ellos puedan desenvolver sus capacidades en un ambiente cómodo.

Tabla 41. *Desarrollo de trabajo en equipo.*

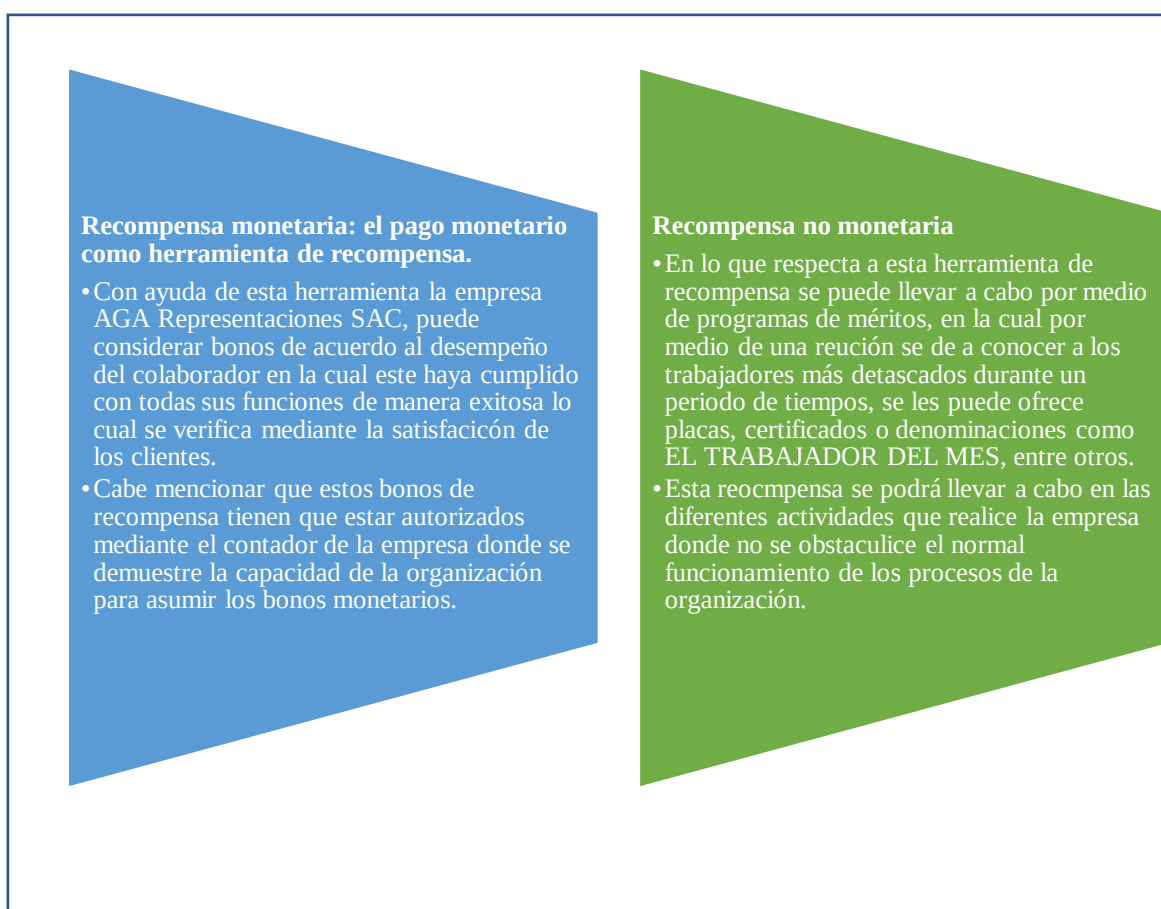
Objetivos	Temas	Actividades	Materiales	Responsable	Duración
Lograr que se fomente la comunicación, apoyo mutuo y armonía entre los colaboradores de la empresa. Desarrollar estrategias que permitan al colaborador hacerse una reflexión de sí mismo, para que tome conciencia de sus acciones lo que permitirá que mejore el servicio.	¿cómo nos encontramos? Identificamos nuestras fortalezas y debilidades. Cuando trabajamos en equipo obtenemos mejores resultados.	Hacer dinámicas donde se muestre diferentes conductas de cómo posiblemente se siente el colaborador en su centro de trabajo. Hacer una dinámica donde se dé a conocer las características de cada colaborador. En una hoja hacer que el colaborador detalle su análisis FODA. Mediante la proyección desarrollar los temas.	Papelotes Plumones Laptop Proyector Pizarra acrílica Mota	Encargado de dirigir el taller	1 hora

Política de recursos humanos

Evaluar el desempeño del colaborador y premiar según excelencia.

En esta fase del plan de gestión de talento humano enfocado en la mejora de la calidad de servicio se busca que la empresa logre reconocer el desempeño y compromiso que el colaborador de la empresa presenta mediante el cumplimiento de las responsabilidades, ello consiste en establecer un modelo de recompensa lo cual puede ser considerado de la siguiente manera:

Figura 43: *Recompensa al colaborador.*



Fuente: Elaboración propia

Políticas de integración

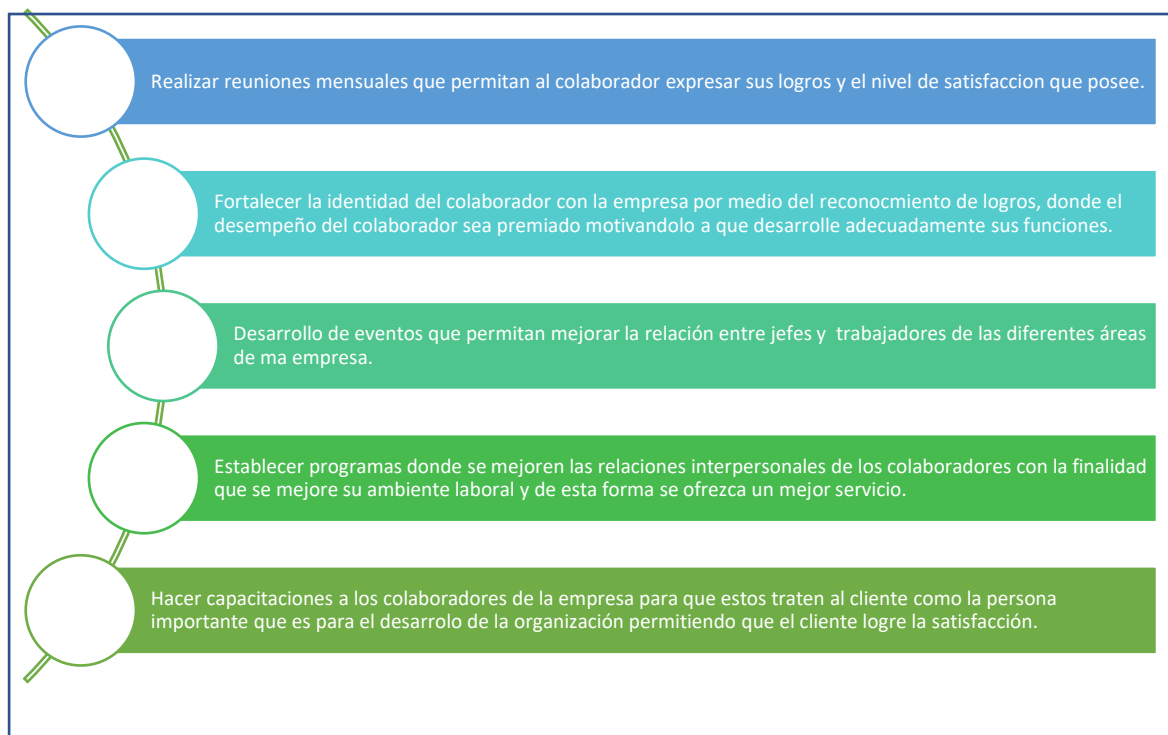
Es de gran importancia que se realice una investigación sobre los resultados que presente un bajo nivel en la calidad de servicio de una determinada empresa, en esta situación mediante la herramienta del Servqual se pudo determinar que la calidad de servicio que ofrece la empresa AGA Representaciones SAC, es baja,

siendo así que este es un factor que influye negativamente en el desarrollo, crecimiento y éxito de la empresa.

Es por ello por lo que el objetivo del planteamiento de las estrategias para la mejora de la calidad de servicio es que se promueva una mejor dirección y gestión del talento humano donde se motive el desarrollo de una atención de calidad.

Para ello se plantean que la empresa considere el desarrollo de las siguientes actividades:

Figura 44: Estrategias para fomentar la calidad de servicio.



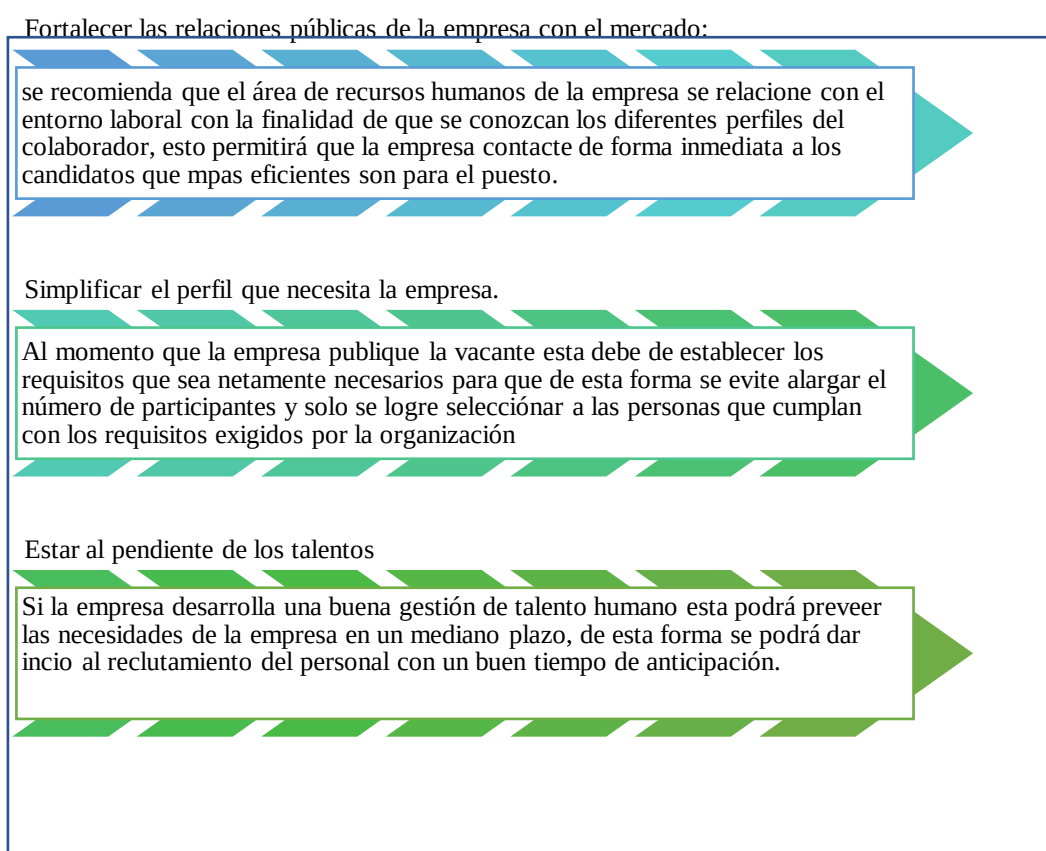
Fuente: Elaboración propia

Cabe mencionar que el desarrollo de las actividades propuestas ocasiona que se realicen cambios favorables donde se logre tener trabajadores y clientes De acuerdo con el desarrollo de funciones y con el servicio ofrecido respectivamente; así mismo esas actividades generan que los colaboradores tengan un mejor clima laboral conllevando a que mejoren su desempeño laboral y se logre el cumplimiento de las metas empresariales y hacer que la empresa se posicione en la mente del cliente y mejorando la rentabilidad de la organización.

Políticas de organización y selección de personal.

Toda empresa presenta diferentes procesos de selección de personal y consideran diferentes herramientas que ayuden en este proceso, pues ello se encuentra alineado al giro de la empresa, es así que reclutar al personal es uno de los factores críticos de éxito de toda organización y siendo que una empresa se encuentra compuesta por el talento humano se plantean las siguientes estrategias a la empresa AGA Representaciones SAC para que reclutar al personal:

Figura 45: Estrategias para fomentar la calidad de servicio.



Fuente: Elaboración propia

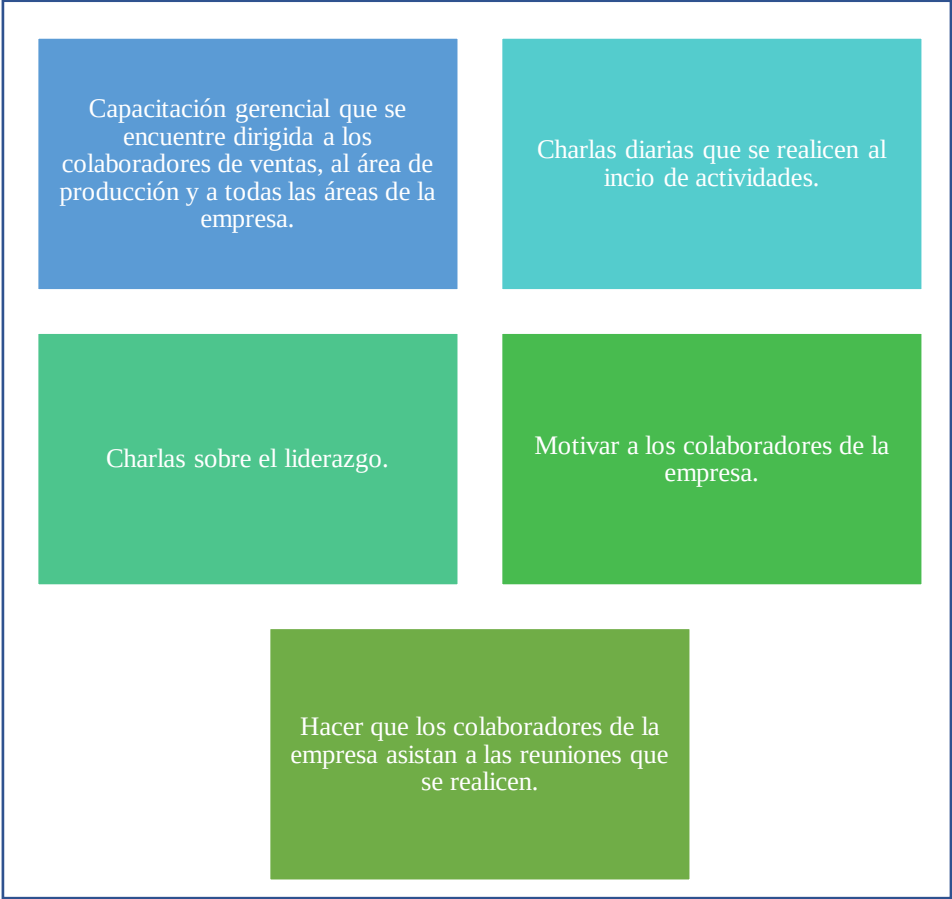
Políticas de desarrollo del personal.

Se sabe que el propósito de una capacitación es que se logre impartir, que se modifique las conductas y se sensibilice a todos los colaboradores de una empresa.

Es por ello por lo que las acciones de capacitación que debe de considerar la empresa AGA Representaciones SAC, es que no solo se basen en seguir al pie

de la letra manuales de procedimientos o que los colaboradores se encuentren bajo normas sin decisión propia, sino que en los programas de capacitación se considere los siguiente:

Figura 46: Acciones para capacitar a los colaboradores de la empresa.



Fuente: Elaboración propia

Políticas de evaluación de personal

Formato de evaluación de aprendizaje de capacitación

Tabla 42. *Formato de evaluación.*

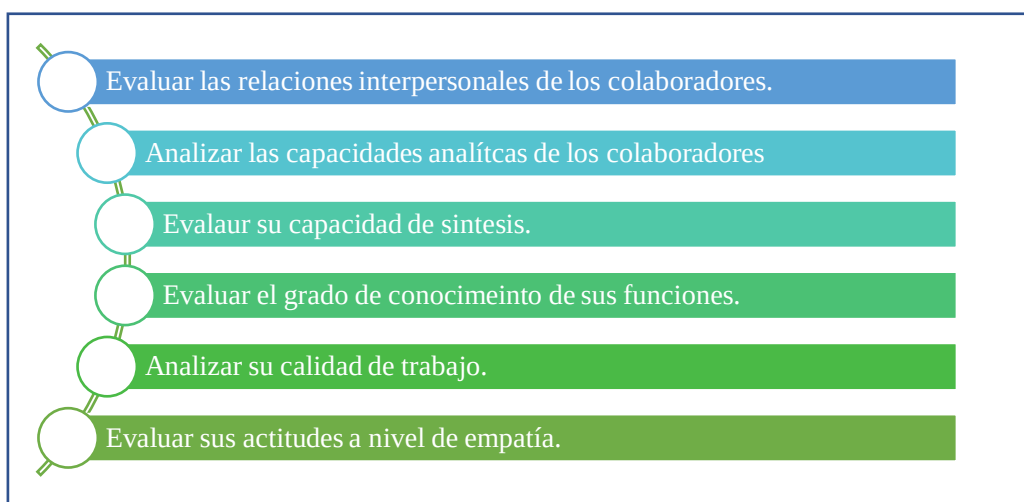
<i>Puesto:</i> <i>Cargo:</i>
<i>¿Se encuentra De acuerdo con los conocimientos transmitidos en la capacitación?</i> a) Si b) No
<i>¿Considera usted que los temas expuestos y desarrollados son suficientes para que se logre ofrecer un mejor servicio al cliente?</i> a) Si b) No
<i>Qué temas usted sugiere para nuevas capacitaciones</i>
<i>Sugerencias generales</i>

Fuente: Elaboración propia

Evaluar el desempeño de los colaboradores de una empresa debe ser implementado con diversas estrategias de tal manera que se mejoren los resultados de los colaboradores, ello permitirá que se realicen acciones correctivas que permitan agregar valor al desarrollo de las actividades de la empresa.

Es así que para la empresa AGA Representaciones SAC se proponen las siguientes estrategias que permitan la evaluación de la contribución del colaborador hacia la empresa considerando los siguientes factores:

Figura 47: Estrategias para evaluar a los colaboradores de la empresa.



Fuente: Elaboración propia

Así mismo se plantea un formato para evaluar al colaborador:

Tabla 43. Formato de evaluación al colaborador.

Colaborador	Factores				Ponderado	Posición en base a su desempeño
	Responsabilidad y cooperación	Amabilidad en el servicio acorde a las exigencias del cliente	Cumplimiento de los objetivos	Iniciativa propia		
1.						
2.						

Fuente: Elaboración propia

Presupuesto y cronograma de la propuesta

El presupuesto está enfocado en los talleres que se ha realizado a los colaboradores de la empresa, si bien los costos fueron cubiertos por el investigador, pero se contó con el aporte de la empresa con una cantidad de 100 soles.

Tabla 44. *Presupuesto de la propuesta.*

Plan de trabajo	Objetivos	Duración	Costo
Competir por talento	Lograr el análisis y comprensión de la importancia del servicio al cliente, conocer el servicio que actualmente se ofrece al cliente por parte de los colaboradores. Desarrollar estrategias que permitan al colaborador hacerse una reflexión de sí mismo, para que tome conciencia de sus acciones lo que permitirá que mejore el servicio.	1 hora	S/50
Desarrollo de habilidades y de conocimientos	Lograr que se desarrollen las habilidades del colaborador para que efectúen un servicio de calidad en el proceso de la negociación que llevan con el cliente. Conocer la importancia de utilizar métodos y técnicas de atención al cliente. Desarrollar lineamientos que permitan realizar escenarios de comunicación adecuados con el cliente.	1 hora	S/50
Brindar capacitaciones a los colaboradores	Detallar las herramientas que permitan una buena relación con el cliente. Desarrollar habilidades que sean auto motivacionales. Determinar las funciones y las responsabilidades de cada puesto de trabajo así mismo determinar los derechos que le competen a cada colaborador. Detallar el manejo de buenas prácticas que se deben de considerar en el proceso del servicio al cliente.	1 hora	S/100
Desarrollo de trabajo en equipo.	Lograr que se fomente la comunicación, apoyo mutuo y armonía entre los colaboradores de la empresa. Desarrollar estrategias que permitan al colaborador hacerse una reflexión de sí mismo, para que tome conciencia de sus acciones lo que permitirá que mejore el servicio.	1 hora	S/50
Total	S/250		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 45 . *Cronograma del desarrollo de la propuesta*

Plan de trabajo	Objetivos	Semana 1							Semana 2							Semana 3							Semana 4						
		L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D
Competir por talento	Lograr el análisis y comprensión de la importancia del servicio al cliente, conocer el servicio que actualmente se ofrece al cliente por parte de los colaboradores. Desarrollar estrategias que permitan al colaborador hacerse una reflexión de sí mismo, para que tome conciencia de sus acciones lo que permitirá que mejore el servicio.																												
Desarrollo de habilidades y de conocimientos	Lograr que se desarrollen las habilidades del colaborador para que efectúen un servicio de calidad en el proceso de la negociación que llevan con el cliente. Conocer la importancia de utilizar métodos y técnicas de atención al cliente. Desarrollar lineamientos que permitan realizar escenarios de comunicación adecuados con el cliente.																												
Brindar capacitaciones a los colaboradores	Detallar las herramientas que permitan una buena relación con el cliente. Desarrollar habilidades que sean auto motivacionales. Determinar las funciones y las responsabilidades de cada puesto de trabajo así mismo determinar los derechos que le competen a cada colaborador. Detallar el manejo de buenas prácticas que se deben de considerar en el proceso del servicio al cliente.																												
Desarrollo de trabajo en equipo.	Lograr que se fomente la comunicación, apoyo mutuo y armonía entre los colaboradores de la empresa. Desarrollar estrategias que permitan al colaborador hacerse una reflexión de sí mismo, para que tome conciencia de sus acciones lo que permitirá que mejore el servicio.																												

V. CONCLUSIONES

- a) La empresa AGA Representaciones S.A.C, presenta un diseño organizacional deficiente, de la que se pudo obtener que el 55.3% no conoce las oportunidades y amenazas de la empresa, lo que determina que la empresa no da a conocer su plan estratégico a los colaboradores, por otro lado se determinó que los colaboradores se muestran En desacuerdos con la disposición pertinente en la realización de sus actividades por la ausencia planes de capacitación que fortalezcan el conocimiento y habilidades para el desarrollo de sus funciones.
- b) El nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa AGA Representaciones es bajo, lo cual determina que los trabajadores no llegan a cumplir a adecuadamente sus funciones, donde se pudo obtener que los factores que afectan su desempeño es la ausencia de capacitaciones, la deficiente iniciativa y compromiso con la entidad, la ausencia de comunicación.
- c) La propuesta planteada basada en la Metodología de Richard Daft, permitió el análisis del entorno interno y externo de la empresa, donde en base a las problemáticas identificadas se plantearon estrategias que permitirán a los colaboradores tener un mejor direccionamiento estratégico y que se encuentren alineados al cumplimiento de los objetivos de la institución, el presupuesto de la propuesta fue de S/250.00.

VI. RECOMENDACIONES

- a) Se recomienda a la Empresa AGA Representaciones S.A.C. establezca un plan estratégico como direccionamiento hacia el logro de metas y se los dé a conocer a sus trabajadores para que de esta manera todos se encuentren alineados al plan de acción.
- b) La investigación realizada servirá como base para futuros estudios es así que se recomienda como primer punto para la realización de un diseño organizacional es conocer la problemática que genere más impacto en la empresa los cual dándole solución a esos problemas se estaría contrarrestando la mayor parte de las causas que lo originan.
- c) Se recomienda que todo plan de gestión dirigido a los trabajadores de una empresa tiene que ajustarse al presupuesto anual o mensual que disponga la empresa, para que de esta forma sea viable y llegue a implantarse con mayor facilidad en el menor tiempo posible.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ángeles, V. (2016). *Implementación de un modelo de diseño organizacional para mejorar el desempeño laboral de la empresa de servicio nacional de adiestramiento en el trabajo industrial – sede la esperanza en el año 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú]. Repositorio Institucional: https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2325/1/RE_ADMI_V_ANESSA.ANGELES_IMPLEMENTACION.DE.UN.MODELO.DE.DISE%91O.ORGANIZACIONAL_DATOS.PDF
- Bautista, L. (2020). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las mypes del sector comercio, rubro abarrotes – imperial – Cañete, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Ángeles de Chimbote, Cañete, Perú]. Repositorio Institucional: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19350/TIENDAS_DESEMPE%91O_LABORAL_GESTI%93N_CALIDAD_BAUTISTA_ROSALES_KATHERINE_LUCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bartoli, A. (1992). *Comunicación y organización*. Traducción de Stella Maris Garci. Buenos Aires: Paidós.
- Calzado, Z. (2016). La importancia de la iniciativa emprendedora en la educación primaria como método para el fomento de las competencias clave a través del caso práctico de Junioremprende. *Revista Arte, Educación y Patrimonio*. 1 (2) 317-332.
- Coronado, A. y Huamán, M. (2016). *Propuesta de rediseño organizacional de la empresa Ginsac import s.a.c. ubicada en Lambayeque – periodo 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú]. Repositorio Institucional: <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/816>
- Cortez, G. (2017). *Estructura organizacional para mejorar el desempeño laboral del departamento de talento humano de la bananera “Isabel María” de la ciudad de Baba* [Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes, Babahoyo, Ecuador]. Repositorio Institucional: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6099/1/TUBADM%20023-2016.pdf>

- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial: Mc Graw-Hill Education. México.
- Daft, R. (2015). *Teoría y Diseño Organizacional*. Editorial: Cengage Learning. México.
- Dávila, S. y Cueva, R. (2016). *Propuesta de rediseño organizacional basado en la gestión de procesos aplicado al colegio Talentus – Jaén* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú]. Repositorio Institucional: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/802>
- Guevara, A. (2016). *El diseño de los instrumentos organizativos y su relación con el desempeño del personal del restaurante turístico el Mesón del Marqués, de Cajamarca -2015* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Cajamarca, Perú]. Repositorio Institucional: https://repositorio.iep.org.pe/bitstream/handle/IEP/648/Valcarcel_Memorias.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw – Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaediccion.compressed.pdf>
- López, A. (2016). *Diseño y estructura organizacional en empresas de ingeniería civil de la ciudad de Quetzaltenango* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala]. Repositorio Institucional: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Lopez-Ana.pdf>
- Porret, G. (2007). *Recursos humanos*. Editorial Esic.
- Quiroz, F. (2015). *Análisis De Las Tendencias En Gestión De Los Recursos Humanos Desde Una Perspectiva Académica Y Empresarial* [Tesis de doctorado, Universidad de Sevilla, Sevilla, España]. Repositorio Institucional: <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/38448/Ejemplar%20completo%20TESIS%20DOCTORAL%20F%20J%20Quiros%20Tomas%20Análisis%20de%20las%20tendencias%20en%20Gesti%20n%20de%20los%20Recursos%20Humanos%20desde%20una~1.pdf;jsessionid=25E300565505159DBC9C31088C9D36DB?sequence=1>
- Reyes, G. (2017). *Diseño organizacional para mejorar los procesos internos de la empresa Compured s.a.c., de la ciudad de Trujillo, La Libertad, del año 2017*

- [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú].
Repositorio Institucional:
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/2986>
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Editorial: Pearson Educación. México
- Rodas, M. (2012). *Autoconfianza Y Su Correlación En La Adaptación Del Trabajador En La Realización De Nuevas Tareas* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar, Retalhuleu, Guatemala]. Repositorio Institucional: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Rodas-Marina.pdf>
- Rodríguez, F. (2017). *La modernización de la estructura organizacional y el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales en la unidad de gestión educativa (UGEL) Jaén, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú]. Repositorio Institucional: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6243/Cotrina%20Rodr%c3%adquez%20Fanny.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Stoner, J. (2005). *Administración*. Editorial: Pearson Educación. México.
- Taculí, M. (2021). *Mejoramiento del clima organizacional para lograr la satisfacción e integración laboral en la empresa Autonort Cajamarca s.a.c* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú]. Repositorio Institucional: https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/4332/T_47648925_T_%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vara, A. (2015). *Los 7 pasos para elaborar una tesis*. Editorial Macro: Perú. <https://editorialmacro.com/wp-content/uploads/2021/02/9786123043117.pdf>
- Yonekura, M. (2017). *Diseño organizacional para una organización de voluntariado* [Tesis de maestría, Universidad Alberto Hurtado, Santiago, Chile]. Repositorio Institucional: <https://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/8214/MGPOYonekura.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS



Anexo 1.

Declaratoria de autenticidad (Autor)

Declaratoria de Originalidad del Autor



Yo, Díaz izquierdo, Kelit, egresado de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Particular de Chiclayo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la tesis titulada:

“El diseño organizacional utilizando el modelo de Richard Daft para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa AGA Representaciones SAC. – Jaén 2018”

es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la tesis:

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

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

Chiclayo, 20 de agosto de 2021.

Apellidos y Nombres del Autor	
Díaz izquierdo, Kelit	
DNI: 70052809	

Anexo 2.

Declaratoria de autenticidad (Asesor)



Declaratoria de Originalidad del Autor



Yo, Lino Javier Vega Díaz, docente de la Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios, Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Particular de Chiclayo, asesor de la Tesis Titulada:

“El diseño organizacional utilizando el modelo de Richard Daft para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa AGA Representaciones SAC. – Jaén 2018”

De la autora Díaz izquierdo, Kelit, constato que la investigación Tiene un índice de similitud de 25 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normal para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Particular de Chiclayo.

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

Chiclayo, 20 de agosto de 2021.

Apellidos y Nombres del asesor:	
Vega Díaz, Lino Javier	
DNI: 16404153	
ORCID: 0000-0002-4561-831X	

Anexo 3.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

SALUDO

Estimados colaboradores de la Empresa AGA Representaciones SAC, reciban un cordial saludo por parte de investigadora Díaz izquierdo, Kelit, estudiante de la Escuela de administración de la Universidad Particular de Chiclayo.

El objetivo de esta investigación es conocer su desempeño durante el desarrollo de sus actividades, así mismo, el estado en el que se encuentran al momento de resolver estos mismos.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

De esta manera se solicita su participación la cual será confidencial y utilizada solo para fines de esta investigación.

Su participación quedará en anonimato y podrá retirarse en cualquier momento sin que eso lo perjudique de alguna forma. Entendiendo que no se realizará ni se recibirá ningún beneficio económico por esta participación. Así mismo deberá responder 1 cuestionario, que tomará aproximadamente 10 minutos, dentro de los cuales no existe respuesta buena o mala, por lo tanto, si usted desea participar se pide responder con total sinceridad.

En caso de tener dudas sobre la resolución del cuestionario, lo puede realizar a través del correo: dias_1093@hotmail.com.

Desde ya, se agradece su participación.

Anexo 04. Instrumentos de recolección de datos

Dirigido: Trabajadores de la empresa AGA Representaciones SAC, Jaén 2018.

Presentación: Mi nombre es Kelit Díaz Izquierdo, egresada de la Universidad particular de Chiclayo, deseo presentar la tesis para obtener el título profesional de licenciada en Administración y Finanzas.

Finalidad: Recaudar información importante sobre la realidad de la empresa para el desarrollo de la tesis.

Confidencialidad: Las encuestas son anónimas y reservadas que se utilizará para fines académicos.

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas, seleccione la respuesta que usted considere apropiada marcando con una “**X**”, en el recuadro que corresponda una sola alternativa; cada recuadro tiene una enumeración del 1 al 5 que indica lo siguiente; 1 (totalmente de acuerdo), 2 (de acuerdo), 3 (indiferente o neutro), 4 (en desacuerdo), 5 (totalmente en desacuerdo).

CUESTIONARIO SOBRE DISEÑO ORGANIZACIONAL

ITEMS		PREGUNTAS				
N°	ENTORNO EXTERNO					
	Diga si está de acuerdo o no con las siguientes proposiciones:					
1	Conozco las oportunidades y amenazas que tiene la empresa.	1	2	3	4	5
2	Conozco los planes de contingencia de la empresa para enfrentar la incertidumbre de nuevos mercados.	1	2	3	4	5
3	Dispongo de los recursos necesarios para un mejor desarrollo de mis actividades.	1	2	3	4	5
ITEMS	ENTORNO INTERNO					
	DIGA SI ESTÁ DE ACUERDO O NO CON LAS SIGUIENTES PROPOSICIONES					
4	Conozco las fortalezas y debilidades que tiene la empresa.	1	2	3	4	5
5	Conozco las competencias distintivas de la empresa.	1	2	3	4	5
6	El estilo de liderazgo en la empresa es democrático.	1	2	3	4	5
7	Considero que el desempeño de la empresa ha mejorado respecto al desempeño pasado.	1	2	3	4	5
ITEMS	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA					
	DIGA SI ESTÁ DE ACUERDO O NO CON LAS SIGUIENTES PROPOSICIONES					
8	Conozco la misión de la empresa.	1	2	3	4	5
9	Conozco las metas oficiales de la empresa.	1	2	3	4	5
10	Conozco las metas operativas de la empresa.	1	2	3	4	5
11	Conozco cuales son las estrategias competitivas de la empresa.	1	2	3	4	5
ITEMS	DISEÑO ORGANIZACIONAL					
	DIGA SI ESTÁ DE ACUERDO O NO CON LAS SIGUIENTES PROPOSICIONES					
12	Considero que la tecnología que utiliza la empresa me ayuda al desarrollo de mis funciones.	1	2	3	4	5
13	Conozco las políticas de recursos humanos e incentivos que se aplica en la empresa.	1	2	3	4	5
14	Considero apropiada la cultura organizacional que se aplica en la empresa.	1	2	3	4	5
ITEMS	RESULTADOS DE EFECTIVIDAD					
	DIGA SI ESTÁ DE ACUERDO O NO CON LAS SIGUIENTES PROPOSICIONES					
15	Considero que la empresa alcanza sus metas en periodos de tiempo en específico.	1	2	3	4	5
16	Considero que las diferentes áreas de la empresa logran los objetivos planteados.	1	2	3	4	5
17	Considera que el diseño organizacional responde a los intereses institucionales de la empresa.	1	2	3	4	5
18	Conozco los valores corporativos de la empresa.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

ITEMS		PREGUNTAS				
N°	ADAPTABILIDAD					
	DIGA SI ESTÁ DE ACUERDO O NO CON LAS SIGUIENTES PROPOSICIONES					
1	Cumplo satisfactoriamente las funciones designadas en la empresa.	1	2	3	4	5
2	En el desarrollo de mis funciones demuestro compromiso con la empresa.	1	2	3	4	5
3	Muestro disposición para realizar los trabajos que me asigna la empresa.	1	2	3	4	5
ITEMS		COMUNICACIÓN				
	DIGA SI ESTÁ DE ACUERDO O NO CON LAS SIGUIENTES PROPOSICIONES					
4	Considero importante la confidencialidad y lealtad del trabajador para la empresa.	1	2	3	4	5
5	Considero importante la comunicación para el desarrollo de mis actividades dentro de la empresa.	1	2	3	4	5
6	Me comunico con facilidad con mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
ITEMS		INICIATIVA				
	DIGA SI ESTÁ DE ACUERDO O NO CON LAS SIGUIENTES PROPOSICIONES					
7	Tengo dificultades en el manejo de situaciones bajo presión.	1	2	3	4	5
8	Para mí es importante la puntualidad, la responsabilidad y el cuidado de los equipos en la empresa.	1	2	3	4	5
9	Considero que los recursos tecnológicos y materiales que me brinda la empresa me permite desarrollar mejor mis actividades.	1	2	3	4	5
ITEMS		CONOCIMIENTOS				
	DIGA SI ESTÁ DE ACUERDO O NO CON LAS SIGUIENTES PROPOSICIONES					
10	Conozco los métodos y técnicas para el desarrollo de mis funciones.	1	2	3	4	5
11	Conozco habilidades y destrezas específicas para la realización y desarrollo de mi trabajo.	1	2	3	4	5
12	Puedo realizar mi trabajo sin ayuda de otros.	1	2	3	4	5
ITEMS		TRABAJO EN EQUIPO				
	DIGA SI ESTÁ DE ACUERDO O NO CON LAS SIGUIENTES PROPOSICIONES					
13	Suelo recibir sugerencias y apporto ideas que benefician a la empresa en mi nivel.	1	2	3	4	5
14	Trabajo fluidamente con supervisores pares y subordinados.	1	2	3	4	5
15	Promuevo el trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
ITEMS		DESARROLLO DE TALENTOS				
	DIGA SI ESTÁ DE ACUERDO O NO CON LAS SIGUIENTES PROPOSICIONES					
16	Considero que la empresa me brinda oportunidad de desarrollo personal y /o profesional.	1	2	3	4	5

17	Considero que con mi trabajo contribuyo al logro de las metas de la empresa.	1	2	3	4	5
----	--	---	---	---	---	---

Anexo 05. Validación de expertos



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
Facultad De Comunicación Empresa Y Negocios
Escuela Profesional de Administración y Finanzas



EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Experto 1:

Nombre y Apellidos: *Ricardo Rivera Tantachuen*

Título / Grado: *MBA*

Experto 2:

Nombre y Apellidos: *Janeth Milieth Vallejos Arévalo*

Título / Grado: *Lic. Administración*

Experto 3:

Nombre y Apellidos: *Demóstenes Soto Aguilón*

Título / Grado: *Maestría en Educación.
Mención: Investigación y Docencia.*

Firmas:

Experto 1:

[Firma]
17634312

Experto 2:

[Firma]
Janeth Milieth Vallejos Arévalo
LIC. ADMINISTRACIÓN

Experto 3:

[Firma]
29714033

Evaluación Experto 1:

Nº ITEM	VARIABLE 1 Diseño Organizacional			VARIABLE 2 Desempeño Laboral		
	OPINA		observación	OPINA		observación
	SI	NO		SI	NO	
1	X			X		
2	X			X		
3	X			X		
4	X			X		
5	X			X		
6	X			X		
7		X	mejor redac.	X		
8	X			X		
9	X			X		
10	X			X		
11	X			X		
12	X			X		
13	X			X		
14	X			X		
15	X			X		
16	X			X		
17		X	mejor redac.	X		
18	X				X	expensivos
TOTAL	16	2		16	1	

Firma:

Evaluación Experto 2:

N° ITEM	VARIABLE 1 Diseño Organizacional			VARIABLE 2 Desempeño Laboral		
	OPINA		observación	OPINA		observación
	SI	NO		SI	NO	
1	X			X		
2	X			X		
3	X			X		
4	X			X		
5	X			X		
6		X	redacción	X		
7	X				X	precisar
8	X			X		
9	X			X		
10	X			X		
11	X			X		
12	X			X		
13	X				X	precisar
14	X			X		
15	X			X		
16	X			X		
17	X			X		
18		X	especifico			
TOTAL	16	2		15	2	

Firma:


Dra. 42822156

Evaluación Experto 3:

Nº ITEM	VARIABLE 1 Diseño Organizacional			VARIABLE 2 Desempeño Laboral		
	OPINA		observación	OPINA		observación
	SI	NO		SI	NO	
1	✓			✓		
2		✓	redacción	✓		
3	✓			✓		
4	✓			✓		
5	✓			✓		
6	✓			✓		
7	✓				✓	redacción
8	✓			✓		
9	✓			✓		
10	✓				✓	redacción
11	✓			✓		
12	✓			✓		
13		✓	redacción	✓		
14		✓	redacción	✓		
15	✓			✓		
16	✓			✓		
17	✓			✓		
18	✓					
TOTAL	15	2		15	2	

Firma: 
27714033

Anexo 06. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<u>PROBLEMA GENERAL</u> ¿Cuál es la influencia del diseño organizacional utilizando el modelo de RICHARD L. DAFH, en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa AGA Representaciones SAC, Jaén, 2018? <u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u> 1. ¿Cuál es el actual diseño organizacional de la empresa AGA Representaciones SAC, Jaén, 2018? 2. ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa AGA Representaciones SAC, Jaén, 2018? 2.- ¿Cómo está actualmente el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa AGA Representaciones SAC, Jaén, 2018? 3.- ¿Cómo diseñar el modelo organizacional utilizando la	<u>OBJETIVO GENERAL</u> Determinar la influencia del diseño organizacional utilizando el modelo de RICHARD DAFH, en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa AGA representaciones SAC, de Jaén, 2018. <u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u> 1. Analizar el actual diseño organizacional de la empresa AGA Representaciones SAC, Jaén, 2018. 2. Examinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa AGA Representaciones SAC, Jaén, 2018. 3. Diseñar el modelo organizacional utilizando la metodología de RICHARD DAFH, para la empresa AGA representaciones SAC, Jaén, 2018.	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u> El diseño organizacional utilizando el modelo de RICHARD DAFH, influye directamente y significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa AGA representaciones SAC, Jaén, 2018 <u>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</u> 1. El actual diseño organizacional de la empresa AGA Representaciones SAC, Jaén, 2018, es deficiente. 2. El nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa AGA Representaciones SAC, Jaén, 2018, es . 3. La creación del modelo organizacional utilizando la metodología de RICHARD DAFH permitirá mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la	<u>VARIABLES</u> • Independiente Diseño Organizacional • Dependiente Desempeño Laboral <u>DIMENSIONES</u> ✓ Entorno externo ✓ Entorno interno ✓ Intento estratégico ✓ Diseño organizacional ✓ Resultados de efectividad ✓ Adaptabilidad ✓ Comunicación ✓ Iniciativa ✓ Conocimiento ✓ Trabajo en equipo ✓ Desarrollo de talentos	TIPO: Básica - cuantitativa descriptiva – correlacional DISEÑO: No experimental. Transversal. POBLACIÓN Y MUESTRA. Población: 47 colaboradores de la empresa. Muestra: 47 colaboradores de la empresa. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: Encuesta. Cuestionario. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE INVESTIGACIÓN: Estadístico descriptivo.

metodología de RICHARD DAFT, para la empresa AGA representaciones SAC, Jaén, 2018?		empresa AGA Representaciones SAC, Jaén, 2018.		
--	--	---	--	--