

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACION, EMPRESA Y NEGOCIOS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



TESIS:

“FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE
TELECOMUNICACIONES BITEL, OFICINA JAÉN, 2019”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

AUTORA:

Bach. Flores Huamán Yomarly

ASESOR:

Mg. Granados Inoñan Juan
(ORCID: 0000-0001-9631-6947)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Sostenible, Emprendimiento y Responsabilidad Social:
Gestión de Organizaciones

Jaén, Perú, 2022

Agradecimiento

Infinitamente cedo todo mi agradecimiento a nuestro CREADOR, que con su gran amor y misericordia me ofrece la oportunidad de cumplir mi meta esperada.

Sin duda alguna doy gracias a mi progenitora quien con mucho esfuerzo me educó cultivando iniciativas con esperanza de construir un próspero futuro.

Yomarly

Dedicatoria

Al Altísimo por su esplendor y bendición para alcanzar el éxito deseado.

A mi madre por estar siempre pendiente de mí.

A los docentes de la Universidad, quienes compartieron conocimientos para hacer frente al mercado competitivo.

.

Yomarly.

Índice de contenido

Agradecimiento	ii
Dedicatoria.....	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Índice de abreviaturas	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. MARCO TEÓRICO.....	13
III. METODOLOGÍA.....	31
3.1. Tipo de investigación.	31
3.2. Diseño de investigación.	31
3.3. Variables y operacionalización.	31
3.4. Población, ...	32
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	32
3.6. Procedimientos de recolección de datos.	33
3.7. Técnica de procesamiento y análisis de datos.	34
IV. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	36
V. CONCLUSIONES	47
VI. RECOMENDACIONES.....	48
VII. REFERENCIAS.....	49
ANEXOS.....	53

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Etapas ejecutivas de un programa de mejoramiento de capacidades</i>	20
Tabla 2. <i>Parámetros del desempeño</i>	21
Tabla 3. <i>Proceso metodológico del trabajo</i>	22
Tabla 4. <i>Metodología para determinar el desempeño por pares.</i>	23
Tabla 5. <i>Registro de jueces del juicio de experto</i>	33
Tabla 6. <i>Viabilidad de la encuesta aplicada</i>	34
Tabla 7. <i>Jueces que validaron la propuesta</i>	35
Tabla 8. <i>Estudio de las capacidades técnicas de los colaboradores</i>	36
Tabla 9. <i>Estudio del rendimiento laboral</i>	38
Tabla 10. <i>Estimación del presupuesto en talleres propuestos</i>	45

Índice de figuras

Figura 1. <i>Participación de mercado de la telefonía móvil</i>	16
Figura 2. <i>Modelo de negocio</i>	17
Figura 3. <i>Diseño organizacional norteamericano</i>	25
Figura 4. <i>Análisis de las capacidades técnicas implementadas</i>	37
Figura 5. <i>Análisis de la eficiencia laboral actual</i>	39
Figura 6. <i>Diseño organizacional GOVE E.I.R.L.</i>	42
Figura 7. <i>Promoción de ventas</i>	43
Figura 8. <i>Ofertas promocionales por campaña</i>	44

Índice de abreviaturas

BITEL: “Vietnamita Bittel Telecom”

CONCYTEC: Concejo Nacional de Ciencia y Tecnología

EIRL: Empresa Individual de Responsabilidad Limitada

HCM: Gestión del capital humano

IWO: Psicología industrial, laboral y organizacional

OLC: Cultura de aprendizaje organizacional

PS2: Estándares actuación

SAC: Sociedad Anónima Cerrada

SRL: Sociedad de Responsabilidad Limitada

Resumen

La empresa GOVE E.I.R.L ofrece servicios de telecomunicaciones de la marca "BITEL" en toda la provincia, lamentablemente no ha implementado un adecuado modelo del clima organizacional, siendo deficiente su gestión frente a la competencia. El objetivo del estudio nos permitirá «Mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones BITEL oficina Jaén». La metodología aplicada hace referencia a la investigación "Descriptiva", de diseño "No experimental, Transversal Descriptivo", la capacidad de estudio tuvo la cobertura de 30 colaboradores la misma que fue estimada como muestra cuyo instrumento de estudio fue "encuesta" de 32 preguntas. El resultado más importante permitió identificar las competencias técnicas y operativas de los colaboradores el rendimiento laboral promedio fue del 34%, la incertidumbre y el desacuerdo limita iniciativas laborales del colaborador, la cual la empresa pierde oportunidad comercial. Se diseñó la propuesta para el fortalecimiento de capacidades para mejorar el desempeño laboral en la empresa de telecomunicación "BITEL", oficina Jaén. Finalmente determinó que el efecto motivacional permite mejorar el desempeño laboral para influir la iniciativa de los colaboradores.

Palabra clave: Liderazgo, estimulación corporativa, eficacia laboral.

Abstract

The company GOVE E.I.R.L offers telecommunications services of the "BITEL" brand throughout the province, unfortunately it has not implemented an adequate model of the organizational climate, its management being deficient compared to the competition. The objective of the study will allow us to "Improve the work performance of the collaborators of the telecommunications company BITEL Jaén office". The applied methodology refers to the "Descriptive" research, with a "Non-experimental, Transversal Descriptive" design, the study capacity had the coverage of 30 collaborators, the same one that was estimated as a sample whose study instrument was a "survey" of 32 questions. The most important result allowed identifying the technical and operational skills of the employees, the average job performance was 34%, the uncertainty and disagreement limits the employee's work initiatives, which the company loses business opportunity. The proposal for capacity building was designed to improve job performance in the telecommunications company "BITEL", Jaén office. Finally, it was determined that the motivational effect allows improving work performance to influence the initiative of the collaborators.

Keywords: Leadership, corporate stimulation, work efficiency.

I. INTRODUCCIÓN.

Las investigaciones internacionales, presentadas por el español, Etxarandio (2018) analizó el desempeño de los colaboradores para estimar el potencial humano y los objetivos del proyecto. Esencialmente, los colaboradores deben estar capacitados para unificar ideas de información y desarrollar capacidades. El problema para muchas empresas es seleccionar empleados que consideran bajos salarios y costos de bonificación pero que son muy exigentes en el logro de sus objetivos, cuando los participantes se encuentran en un ambiente de trabajo emocional y de alta presión, al ver que sus habilidades no podrían lograr sus objetivos, renunciar a sus trabajos, dejando el destino de sus amos. Es necesario tomar medidas para motivar a los empleados a estar entusiasmados y lograr un mejor desempeño laboral. También en Guatemala, Sum (2017) publicó un trabajo sobre: Carreras profesionales y motivación: El estudio analiza habilidades ejecutivas en la industria alimentaria. Aplico diversos test para identificar el Nivel de Motivación que se presenta en el campo laboral. Escenario parecido se encontró con el Argentino (Allen, 2018) quien publicó sobre “Los recursos humanos dirigidos adecuadamente en el desempeño laboral con la gestión por competencias”. Determino que los colaboradores requieren mejorar sus habilidades técnica y operativa es necesario utilizar herramientas tecnológica con el ambiente adecuado para el buen servicio profesional que exige el cliente.

Los impactos de los estudios nacionales se presentan con (Moreno y Torres, 2018) investigaron sobre “El desempeño laboral y el clima organizacional para los colaboradores de la empresa Bittel en la Región Huaraz, año 2016”, admitió la deficiencia profesional para desarrollar procedimientos alterativos se debe fortalecer el ejercicio laboral, consideró necesario reconocer el esfuerzo realizado para cumplir logros con motivaciones y responsabilidad empresariales a favor de los colaboradores. El investigador (Fabián y Del Castillo, 2018) publicación su tesis que trató sobre las habilidades operativas realizadas por el personal humanitario en la provincia de Bongará en 2018. Las dificultades identificadas permitieron evaluar las condiciones que ofrece el empleador a los colaboradores siendo la carencia de iniciativas administrativas que limitan el ejercicio laboral con pocas motivaciones, dividiendo la integración del trabajo en equipo. Se recomendó la

implantación de talleres para mejorar la capacidad interna administrativa y el clima laboral para los colaboradores.

Las investigaciones a nivel local, en Lambayeque los investigadores León y Aguilar (2016). Publicaron “La implementación de actividades para el fortalecimiento de capacitación y optimizar el rendimiento laboral de los colaboradores en el Hospital Regional Lambayeque”. El personal es deficiente, los trámites son burocráticos y casi no se logran cumplir con objetivos programados. Constantemente se presupuesta talleres de capacitación para mejorar el desempeño profesional, sin embargo, no existe control de las ejecuciones, dejando de lado las metas proyectadas.

Bitel es una marca de reconocimiento internacional, su amplia cobertura permite brindar servicios telefónicos en todo el país, a través de empresas distribuidoras hasta las ciudades más remotas del territorio peruano. En la provincia de Jaén, la empresa GOVE EIRL es la única empresa autorizada en administrar la membresía “Bitel” además genera trabajo en todo el ámbito de cobertura, lamentablemente el exceso de carga laboral no ha permitido al empresario establecer políticas organizacionales adecuadas para emprender alto niveles de crecimiento en el desempeño de las habilidades de sus trabajadores.

El problema que definimos es: ¿En qué medida el fortalecimiento de capacidades a los participantes, optimizará el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones “Bitel” oficina Jaén, 2019?

(Hernández y otros, 2014) consideró que toda investigación fundamenta la razón del estudio, por eso es necesario reunir las fuentes informativas para demostrar el aporte o contribución que se logra dar. La justificación teórica considera las investigaciones científicas que tratan sobre los problemas del desempeño laboral. En nuestro estudio se busca mejorar la deficiencia laboral en la empresa de telecomunicaciones GOVE E.I.R.L en la provincia de Jaén, 2019, para ofrecer mejor calidad de atención en los servicios que oferta. La justificación práctica permitió el desarrollo de talleres para fortalecer las competencias comerciales, organizando el trabajo en equipo y logrando buenas relaciones entre colaboradores, esta iniciativa permitió mejorar el desempeño dentro del ejercicio laboral. Finalmente, la justificación metodológica nos permitió documentar cada procedimiento técnico asumiendo responsabilidad con liderazgo entre

participantes, dar el procedimiento adecuado para utilizar al máximo las capacidades técnicas y operativas del personal, también es viable utilizar las herramientas tecnológicas para alcanzar el máximo desempeño de las actividades laborales.

El objetivo general es: «Fortalecer las capacidades del personal para mejorar el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones Bitel oficina Jaén, 2019» y los objetivos específicos son:

1. Analizar las capacidades técnicas y operativas del personal que labora en la empresa de telecomunicaciones Bitel oficina Jaén, 2019;
2. Evaluar el desempeño laboral de los colaboradores que trabajan en la empresa de telecomunicaciones Bitel oficina Jaén, 2019;
3. Delinear proposición para reformar el desempeño laboral para la empresa de telecomunicaciones Bitel oficina Jaén, 2019.

La hipótesis alternativa (H_1) es: «Si las capacidades que ofrece el personal influye significativamente entonces mejorará el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones BITEL Oficina Jaén, 2019».

La hipótesis nula (H_0) es: «Si las capacidades que ofrece el personal no influye significativamente entonces no mejorará el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones BITEL Oficina Jaén, 2019».

II. MARCO TEÓRICO.

Los antecedentes internacionales se detallan a continuación: En China, Lin y Huang (2020). Estudiaron el entorno cambiante y turbulento de la cultura de aprendizaje organizacional (OLC) es crucial para el funcionamiento a largo plazo de una organización. Una cultura de aprendizaje brinda la capacidad de integrar de manera efectiva y también proporciona una estructura para que una organización pueda avanzar a través del aprendizaje y el cambio continuos. Para cerrar esta brecha de investigación, este estudio investigó las relaciones entre un OLC: trabajo satisfacción, intenciones de rotación y trabajo rendimiento durante el cambio organizacional. Diseño/metodología/enfoque: Se utilizó un enfoque cuantitativo con modelos de ecuaciones estructurales (SEM) y estimación de arranque para probar las hipótesis desarrolladas a partir de una muestra de 434 empleados en una empresa reestructurada de telecomunicaciones de Taiwán. Hallazgos: Los empleados que experimentaron una cultura de aprendizaje más alta tenían niveles más bajos de intenciones de rotación y exhibieron mejores rendimientos operativo. Al encontrarse con cambios planificados en la organización, una cultura de aprendizaje vibrante les dio a los empleados un mayor nivel de satisfacción y lugares de trabajo. Aunque a menudo surgieron desafíos inesperados durante los cambios organizacionales, los empleados con un mayor horizonte de trabajo satisfactorio tenían que cumplir con sus deberes programados, inclusive admitían las rotaciones inesperadas.

De igual manera la iniciativa tecnológica de los investigadores Lu y otros (2015). Evaluaron el intercambio de conocimientos y la innovación colaborativa dentro de las organizaciones. Sin embargo, aún no se ha encontrado evidencia empírica que ilustre si tales aplicaciones han afectado al rendimiento del trabajo. Basándonos en la teoría de las redes sociales, postulamos un modelo conceptual utilizando trazas digitales y datos de archivo recopilados de dos sistemas en la práctica de una gran telecomunicaciones empresa. Los resultados revelan que: la red de blogs relacionados con el trabajo, las dimensiones estructural y cognitiva de las relaciones sociales afectan positivamente al rendimiento del trabajo, mientras que la dimensión relacional muestra una influencia negativa. Tanto así que la participación en los beneficios de la red de blogs no relacionados con el trabajo rendimiento para empleados con un alto nivel de rendimiento en el período de

tiempo anterior, pero es perjudicial para otros empleados. Concluyendo que el mecanismo de influencia de los blogs corporativos fortalece el rendimiento en el trabajo además ofrecen consejos prácticos para que los gerentes aprovechen el mejor el valor de las redes sociales dentro de la organización.

En Pakistán Zeb y otros (2018). Analizaron la correlación de las prácticas de gestión del capital humano (HCM) que incluyen capacitación y desarrollo, reclutamiento y selección frente al rendimiento de los colaboradores. Para encontrar la influencia del beneficio de los empleados de telecomunicaciones. Este estudio de investigación basado en encuestas. La muestra del estudio fue (n=272); por lo que se ha utilizado estadística descriptiva, análisis de correlación y regresión. Los resultados generales respaldan las prácticas de HCM destacando el nivel de rendimiento de los empleados siendo él; La comprensión y la habilidad a través de la capacitación y el desarrollo, compatibilidad y competencia a través del reclutamiento y selección, la confianza y moral a través de la evaluación de desempeño. Las prácticas de HCM están altamente correlacionadas entre sí y también con las prácticas los empleados demuestran su rendimiento laboral.

En Palestina, Agel y otros (2018). Evaluaron el rendimiento del colaborador fundamentando diferentes factores laborales, incluyendo la relación productiva entre el personal y la gerencia. El éxito de cualquier organización depende de los empleados que disfrutan haciendo su trabajo y son recompensados por su trabajo. El objetivo identificó factores no monetarios que intervienen en el ejercicio laboral. La muestra de estudio en dos compañías de telecomunicaciones. Se prueban siete hipótesis para encontrar cuáles pueden ser los elementos que intervienen en el beneficio laboral. Los hallazgos clave del estudio muestran que en ambas compañías calificaron, reconocen y aprecian su trabajo, estos elementos influyen al rendimiento laboral. Además, se encontró que la fuerte relación del empleado y el gerente son motivaciones positivas para el empleado. El ambiente de la oficina solo afecta positivamente el trabajo del empleador ya que su función principal es la dirección del rumbo empresarial.

Los antecedentes nacionales se presentan en la Región Amazona, Provincia Utcubamba, el investigador (Ramos-Saavedra, 2018). Propuso mejorar la capacidad operativa de los servicios hoteleros que ofrece la empresa “El Edén”

EIRL s, año 2017. Ha identificado deficiencias operativas, y a través de la participación de talleres de mejoramiento de habilidades de los colaboradores, ha mejorado la comunicación integral, el apoyo colectivo y la rentabilidad económica para las empresas, se aplicaron encuestas a clientes para determinar los horizontes de felicidad de las empresas. ofrecimiento. El estudio fue "experimental", ayudó a cambiar las actitudes de los empleados y brindar un mejor servicio al cliente al mejorar el desempeño de los empleados, el impacto comercial aumentó en un 22% y logró un crecimiento sostenible proporcional.

En la región La Libertad, distrito de Trujillo, investigadores (Trelles y Varas-Campos, 2017). Publicaron investigaciones que examinaron la interacción entre el desempeño y el ambiente de trabajo al que estaban expuestos los empleados de la empresa "Dial" SRL. La plataforma ayuda a identificar la correlación entre el clima y el desempeño en el lugar de trabajo, donde el impacto refleja en las mejoras asistenciales de los servicios ofrecidos. Los procedimientos metodológicos de la investigación aplicaron una encuesta a 26 colaboradores logrando determinar con la relación entre el desempeño laboral y el clima empresarial implementado, sin embargo, se demostró que esta relación facilita mejoras competitivas asegurando la inversión empresarial y la capacidad de respuesta económica de los colaboradores.

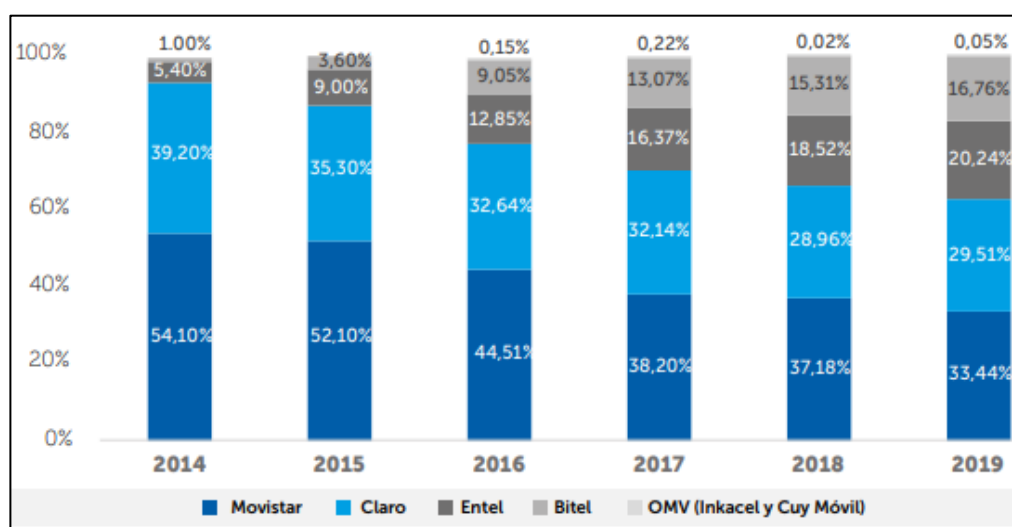
Los investigadores (Aguilar & León, 2016) que trataron los procedimientos de la ejecución de acciones optimizadas durante el año del periodo laboral 2015 analizo el desempeño laboral operativo del Hospital Regional Lambayeque. Se consideró como estudio "Aplicado" definida por el (Concytec, 2018), sin embargo, el estudio científico caracterizo el tipo "Descriptivo Propositivo", con estructura "no experimental, transversal"; la magnitud de estudio llego a 946 colaboradores de los cuales solo 141 participó en la muestra técnica, las deducciones determinaron que el 45% logró admitir las capacitaciones propuestas, pero el 55% considera que mejor impacto sería el desarrollo de talleres prácticos. El departamento de talento humano informó que el 12% cumple con el perfil profesional, no obstante, el 56% no logra cumplir con los requisitos para un determinado puesto. Finalmente se logra determinar que existe alto nivel cognoscitivo en el desempeño laboral la rotación de profesionales no logra cubrir las expectativas de los cargos, es necesario desarrollar talleres de inducción y establecer manuales de procedimientos

(MAPRO) de cada puesto laboral, opción que el profesional puede guiarse y ejercer sus funciones eficientemente.

La empresa de telecomunicaciones que representa la marca Bitel (2018) ha gestionado desde el año 2011 la franquicia concesionaria de 20 años, para utilizar la banda “C” de 1.900 MHz, se aprobó el expediente técnico que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), admite a la empresa Bitel como operador de comunicación portátil (móvil). Su inversión inicial supera el millón de dólares y ha logrado estructurar una cartera de 4.025 clientes a nivel nacional. En 2012, se amplió el uso de banda desde 900 MHz a nivel nacional, que culminó en mayo del año 2014 (VietnamNet, 2017). Actualmente la empresa se ha implementado la tecnología “4 G” optimizando las garantías de los servicios móviles (Viettel, 2018).

Figura 1.

Participación de mercado de la telefonía móvil.



Fuente: (Viettel, 2019)

Hace cinco años, Movistar y Claro dominaban este mercado, con un 93% de cuota de mercado (Movistar 54% del mercado y Claro con 39%). Por el contrario, a fines de 2019, su participación general se había reducido en más de 30 puntos porcentuales. Así, en la actualidad, su participación es 63%. Mientras tanto, las empresas participantes, incluidos los operadores de redes virtuales móviles, representan poco más del 37% del mercado. Al cierre de 2019, la empresa que registró el mayor crecimiento respecto a 2018 fue Entel, con 1,72 puntos

porcentuales de participación adicional; seguido de Bitel, con un incremento de 1,45 puntos porcentuales (Viettel, 2019).

Figura 2.

Modelo de negocio

Socio	Actividades Clave	Propuesta de valor	Relaciones	Segmento de clientes
Ministerio de telecomunicaciones de Perú SUNAT OSIPTEL	Venta de celulares individuales y corporativos. Conectividad de datos	Telefonía e internet a clientes de menor cobertura	Programas sociales Promoción de Servicios de calidad	Sector del estrato socioeconómico A, B, C, D, E. Empresas
Recursos claves		Canales		
Personal altamente capacitado Moderna infraestructura.		Distribuidores autorizados		
Estructura de costos		Fuente de ingresos		
Marketing Gastos administrativos y comerciales Staff de profesionales		Ventas de celulares Servicios de pos pago y prepago Servicio de internet		

Fuente: (Viettel, 2017)

El **enfoque teórico** del estudio se detalla a continuación: Marta (Allen, 2018) sostiene el “desarrollo de competencias”: son actividades que permite fortalecer el ejercicio operativo empresarial. El interés en mejorar las capacidades de los colaboradores que promueven la marca “Bitel” en Jaén se debe al bajo rendimiento comercial la alternativa de capacitar para mejorar sus habilidades operativas y técnicas ayudará ofrecer mejores condiciones económicas, sin embargo, se debe realizar una evaluación del desempeño, realizando acciones que generen responsabilidad empresarial y sus colaboradores. La declaración del reconocimiento al esfuerzo contribuye a la compatibilidad del colaborador, la empresa asume su compromiso responsablemente y el colaborador cumple con sus funciones responsablemente, además busca mejorar sus resultados comerciales.

Avante (2017) Es necesario que el grupo empresarial implemente cambios para mejorar constructivamente, sin tener que perjudicar los resultados, las prácticas administrativas que carecen de tecnología ya no son efectivos. Además, existen dispositivos móviles conectados a Internet con capacidad de recopilar información y tomar decisiones al instante. Las aplicaciones móviles son fáciles de

usar, pero hay que adaptar los procesos. Los gerentes de ventas móviles enseñan a sus clientes cómo usar los materiales correctamente y encuentran formas de promocionar de acuerdo con las campañas que se les presentan.

También Gámez (2018) las corporaciones internacionales alcanzan: Adaptarse al sistema legal laboral, mientras que las entidades responsables del control y vigilantes al cumplimiento legal. No obstante, escapa la evasión por como un factor adicional que impulsa la remuneración económica de los trabajadores de manera condicionada. Gómez (2016) considera la compensación como un medio para promover el reconocimiento del esfuerzo de los empleados. Es importante brindar confianza y un buen ambiente de trabajo donde los empleados accedan fácilmente a la gestión. Las acciones de los empleados ayudan a brindar un buen trato a los empleados, quienes son recompensados en función del desempeño. El avance laboral también promueve el desarrollo emocional de los empleados, ya que a medida que avanzan desde una posición más alta en la organización, tienen más reconocimiento y la obligación al desempeño. Cuando un colaborador asciende mejoras económicas se pueden decir que ha logrado conseguir los objetivos marcados.

OSIPTEL (2019) Es necesario la implementación de talleres de fortalecimiento de competencias para incentivar a sus empleados a cumplir con las políticas empresariales, igualmente es obligatorio concebir capacidades para garantizar las metas establecidas. Muchas empresas no invierten en “Capacitación Laboral” piensan que todas las ganancias de sus empleados deben ser lucrativas y no invertir en mejorar su recurso humano, sin embargo, la gente que no se quedó mucho tiempo y buscó otra empresa que ofreciera más. comodidad y progreso del trabajo. El ambiente de trabajo es el ambiente de trabajo que sintetiza los factores que afectan la productividad de una empresa. Se trabaja a diario para garantizar que todos los elementos de un negocio trabajen juntos de una manera que ahorre tiempo, mano de obra y dinero, sin embargo, es necesario proporcionar un entorno adecuado para que el cliente pueda estar seguro y cómodo. con buena atención. . El ambiente de trabajo es favorable, asegura la satisfacción personal y eleva la moral de los empleados, la desventaja surge cuando no se cumplen las expectativas del cliente. El clima laboral afecta positivamente el estado emocional

de los empleados, mientras que la motivación conduce a un mejor trabajo (Castro y Guevara, 2016).

Bordas (2016, pág. 36) Las estrategias de gestión deben implementarse: didácticamente práctico con dirección teórica, los recursos humanos están disponibles de manera emprendida con experiencia logran fortalecen sus destrezas con excelencia profesional en las perspectivas del cliente. Si conservamos un ambiente discrepante no logramos alcanzar metas, esto afecta concisamente la decencia de los empleados que no están comprometidos en sus puestos de trabajo.

Vidal (2019), se refieren a las sensibles cualidades personales: son elemental para ofrecer seguridad y compañerismo laboral, las amistades refuerzan la integridad para trabajar en equipo y brindan apoyo entre los colaboradores. Capacidad para reemplazar rápidamente a los colaboradores para evitar demoras en las operaciones. En la oficina con la ayuda de los colaboradores se atiende a los clientes de acuerdo a sus necesidades, en la campaña de promoción de productos de campo, de acuerdo a las condiciones del colaborador en el que elige el campo de trabajo.

Alemán (2020), Determinó el interés esencia de las corporaciones empresariales esperan un buen desempeño laboral, su integridad y buen comportamiento ofrece confianza o desaprobación de los empleados, eventos de comportamiento llevados a cabo en un período de tiempo determinado. Las deficiencias se ven reforzadas por talleres iniciados por el empleador que refuerzan las actitudes y habilidades de los empleados. Durante la ejecución de la obra se identificaron varios casos de falta de colaboradores durante el período de prueba de 90 días, sin embargo, se reintegró el 75%, todos deseosos de dedicarse a la función de promocionar el producto (página 56).

Barriga y Retamozo (2019). Los elementos de los estándares de desempeño "se basan en los elementos de los estándares de desempeño (PS2). Analizamos los problemas típicos que enfrentan las empresas cuando se trata de cumplir con cada elemento. Consideramos la verificación de la fuente; lo que hará un auditor para determinar qué tan bien lo está haciendo su empresa en sus esfuerzos por unirse a PS2. Es importante la iniciativa empresarial de la dirección administrativa si logra transparentar sus actividades de manera correcta las políticas de trabajo son respaldadas por la ley, a mayor interés en mejorar las capacidades interna del

personal se consigue cumplir con los resultados esperados, siendo necesario el control constante.

Durante la última década, se ha vuelto claro y ampliamente aceptado que los sistemas de gestión son la clave para mejorar la implementación de las normas laborales. A medida que trabajamos para mejorar el cumplimiento de PS2, un enfoque de sistemas de gestión proporciona la base. Este será el punto de partida y será una parte importante de su viaje de mejora continua. En el futuro, vemos que los sistemas de gestión se utilizan como marco para la incorporación laboral normas ambientales que aseguran la calidad social y ambiental.

Tabla 1.

Etapas ejecutivas de un programa de mejoramiento de capacidades

Modelo teórico	Diseño del programa-	Ejecución del programa	Evaluación del programa
• Áreas de actuación del programa • Identificación de posibles agentes de intervención • Selección de un marco teórico que fundamente la intervención • Selección o desarrollo de un modelo de un diseño de programa. • Explicitación de las metas de los programas • Determinación de los logros esperados en los alumnos y otros elementos objeto de intervención. • Evaluación inicial • Establecimiento de prioridades de los logros en relación a cada etapa a nivel educativo.	• Especificación de los objetivos • Planificar actividades • Selección de las estrategias de intervención • Evaluar los recursos existentes (humanos y materiales) • Seleccionar y organizar los recursos disponibles. • Establecer un programa de formación para los componentes que lo van a ejecutar	• Temporalizarían • Especificación de funciones en términos de acción a ejecutar. • Seguimiento de las actividades (tanto en servicios directos como indirectos). • Logística necesaria. • Relaciones públicas.	• Diseño de evaluación • Instrumentos y estrategias de evaluación • Puntos de tomas de decisión a lo largo de la ejecución del programa en virtud de los resultados de la evaluación continua. • Técnicas de análisis de los datos de la evaluación. • Comunicación de los resultados de la evaluación: destinatarios, momento, procedimiento y forma de comunicación.

Fuente: (Allen, 2018)

Chiavenato (2011) Los sistemas de gestión empresarial son base fundamental entre la relación proveedores - contratistas. Se debe aplicar una estricta metodología de control a los proveedores, quienes no deben revisar los perfiles de trabajo que reclaman permisos respaldados. El cambio es constante en cualquier negocio. Los sistemas de gestión subyacentes proporcionan un marco para la sostenibilidad en un entorno empresarial en constante cambio. Su negocio siempre equilibra el riesgo y el control. Son las políticas y los procedimientos del sistema de gestión los que aseguran la continuidad (pág. 36). La metodología para

evaluar el desempeño laboral tiene la necesidad de evaluar los expedientes laborales; analizar habilidades y logros; evaluar relaciones sociales; determinar el nivel de cumplimiento de metas; determinar las capacidades para planificar la formación continua y evaluar el cumplimiento de las actividades formativas obtenidas (Chicano, 2016). También están disponibles otros métodos, como: la representación gráfica, designación forzada y comparaciones por pares.

Tabla 2.

Parámetros del desempeño

FACTORES DE VALORIZACION	G	R	A	D	O	S
	E	D	C	B	A	
CONOCIMIENTO DEL CARGO Considera dominio y familiarización del evaluado con las actividades del cargo que desempeña.	4 No posee conocimientos ni habilidades para el desempeño del cargo. Demuestra deseo de aprender	8 Conoce sus obligaciones sin llegar a dominarlos.	12 Conoce sus obligaciones satisfactoriamente	16 Conoce bien sus obligaciones y cada día se supera en el mejor desempeño de sus labores.	20 Conoce perfectamente sus obligaciones y demuestra condiciones excepcionales para el cargo.	
CALIDAD DE TRABAJO Considera la capacidad, minuciosa, pulcritud y dedicación que pone en sus labores	4 Comete errores apreciables con frecuencia y en general su trabajo es insatisfactorio.	8 Cumple en forma aceptable con las obligaciones de su puesto, debe mejorar calidad de su trabajo.	12 Cumple en forma aceptable con las obligaciones de su puesto, debe mejorar calidad de su trabajo.	16 Hace su trabajo con exactitud, pulcritud y minuciosidad.	20 Su trabajo es excepcional totalmente bueno y se supera cada vez más.	
RESPONSABILIDAD Considera la actualización del colaborador para solucionar en forma oportuna situaciones difíciles.	4 Requiere supervisión permanente debido a sus continuos errores.	6 Necesita frecuentemente supervisión.	10 Requiere eventual supervisión	14 Requiere supervisión en casos especiales.	18 No requiere supervisión.	
INICIATIVA Considera la habilidad del colaborador para integrarse con otros y ejecutar un trabajo.	4 Conoce de iniciativa en la relación de su trabajo. Requiere instrucciones detalladas y guía permanente.	6 Tiene acciones lentas, con frecuencia hay que guiarle en su trabajo y en resolver problemas.	10 Ocasionalmente hay que guiarle en su trabajo, algunas veces tiene ideas constructivas.	14 resuelve por si solo problemas que se le presenta. Con frecuencia aporta ideas.	18 Constantemente contribuye con ideas y sugerencias. Resuelve por si mismo problemas que se le presentan.	
TRABAJO EN EQUIPO Considera la habilidad del colaborador para integrarse con otros y ejecutar un trabajo.	2 No posee condiciones para trabajar en equipo.	4 Le cuesta integrarse en cualquier grupo.	8 Se integra fácilmente en determinados equipos.	10 Se integra plenamente con el equipo en áreas de realizar el trabajo.	14 Se integra fácilmente a cualquier equipo de trabajo.	
ACTITUD Considera la disposición del colaborador hacia su oficina y su política de trabajo.	2 Descontento: Critica negativamente a su centro de trabajo.	4 Indiferente: No muestra ningún interés por su Centro de Trabajo.	8 Aceptación: Muestra interés por su Centro de Trabajo.	10 Entusiasta: Se preocupa por el prestigio de su centro de trabajo.	12 Identificación: Se esfuerza por elevar su prestigio de su Centro de Trabajo.	

Fuente: Melgarejo (2017)

Tabla 3.*Proceso metodológico del trabajo*

	N°	+	-		N°	+	-
Solo hace lo que le ordenan	01			Tiene miedo de pedir ayuda	41		
Comportamiento irreprochable	02			Mantiene su archivo siempre ordenado	42		
Acepta críticas constructivas	03			Ya presenta disminución de producción	43		
No produce cuando está sometido a presión	04			Es dinámico	44		
Cortés con los demás	05			Interrumpe constantemente el trabajo	45		
Duda al tomar decisiones	06			No se deja influir	46		
Merece toda la confianza	07			Tiene buen potencial por desarrollar	47		
Tiene poca iniciativa	08			Nunca se muestra desagradable	48		
Se esmera en el servicio	33			Nunca hace buenas sugerencias	73		
No tiene formación adecuada	34			Es evidente que "le gusta lo que hace"	74		
Tiene buena apariencia personal	35			Tiene buena memoria	75		
En su trabajo siempre hay errores	36			Le gusta reclamar	76		
Se expresa con dificultad	37			Tiene criterio para tomar decisiones	77		
Conoce su trabajo	38			Regularmente debe llamársele la atención	78		
Es cuidadoso con las instalaciones de la empresa	39			Es rápido	79		
Espera siempre una recompensa	40			Por naturaleza es un poco hostil	80		

Fuente: Melgarejo (2017)

Citado (Som, 2017). Los procesos apropiados para evaluar el desempeño laboral incluyen: Capacitación y desarrollo continuos de los empleados. Paga a tiempo con estimación de esfuerzo y buenas relaciones personales. Asigne tareas en función de las situaciones de los empleados con infraestructura adecuada. Deseche la documentación en aras de las buenas prácticas. Reconocimiento de logros y metas. También es necesario medir el desempeño para determinar la ventaja competitiva de los empleados, a partir de la cual también se puede estimar la capacidad operativa de la empresa. Una estructura importante en la industria, la psicología laboral y organizacional (IWO), el comportamiento organizacional y la gestión del talento en general, y la selección de empleados en particular. El desempeño laboral, un importante indicador psicológico de IWO, determina el comportamiento operativo de los empleados involucrados en la organización, a través de la efectividad de los trabajos asignados. Además, la atención se centra en la predicción y la aplicación práctica en lugar de la interpretación y la teoría. Una consecuencia de estas dos tendencias es el predominio de diferentes medidas de desempeño laboral en la literatura actual. Prácticamente cualquier aspecto medible

de un equipo individual que sea relevante para la productividad, la eficiencia o la rentabilidad de una unidad u organización se utiliza como medida de desempeño. Las evaluaciones de ausentismo, productividad, violencia laboral y trabajo en equipo son solo algunos de los muchos tipos de métricas utilizadas para medir el desempeño laboral (Chiavenato, 2011).

Tabla 4.

Metodología para determinar el desempeño por pares.

N°	FACTORES DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO	Si (+)	No (-)
1	¿Tiene suficiente grado de escolaridad para el desempeño del cargo?		
2	¿Usualmente es alegre y sonriente?		
3	¿Tiene experiencia en el servicio que está ejecutando?		
4	¿Es contrario a las modificaciones y no se interesa por nuevas ideas?		
5	¿Conoce información y procesos de producción que no deben conocer terceros?		
6	¿Desarrolla un trabajo complejo, prestando mucha atención a las instrucciones recibidas?		
7	¿Demuestra atracción por sexo opuesto?		
8	¿Tiene interés en aprender cosas nuevas?		
9	¿Su trabajo no exige mas grado de escolaridad?		
10	¿Puede, por sí solo, planear, ejecutar, controlar sus tareas?		
11	¿Su Apariencia es buena y agradable en el trato general?		
12	¿Demuestra concentración mental en el trabajo?		
13	¿La atención en el trabajo exige que se esfuerce la vista?		
14	¿Presta atención a las condiciones de trabajo, sobre todo al orden?		
15	¿El resultado del trabajo presenta errores y no es satisfactorio?		
16	¿Un curso de especialización es recomendable para su progreso en el trabajo?		
17	¿Le gusta fumar?		
18	¿Es descuidado en su presentación personal y en el vestir?		
19	¿Cuida de sí mismo y de sus compañeros durante el trabajo?		
20	¿Podría tener mayores conocimientos de los trabajos para rendir más?		
21	¿Vigila cuidadosamente el desempeño de las máquinas en que trabaja?		
22	¿No se desgasta en la ejecución de las tareas?		
23	¿Su producción es encomiable?		
24	Aunque siempre cumple la misma función ¿No se incomoda con la repetición?		
25	¿Tiene fama de no llevar nunca dinero en el bolsillo?		

Fuente: (Melgarejo, 2017)

(Allen, 2018) Planteó alternativas para lograr el buen desempeño laboral siendo el equipo de trabajo: Una compañía exitosa doctrina equipos de trabajo. La empresa necesitará incentivar a cada grupo. Inicialmente la formación de equipos se establece sus funciones y participaciones es necesario establecer vinculo organizacional para lograr el reconocimiento de logros o mejoras constantes. La autoestima también es clave: los empleados deben tener una alta autoestima, ser más productivos en general, necesitar menos tiempo libre e interactuar mejor con los demás. Los empleados deficientes son propensos a equivocarse

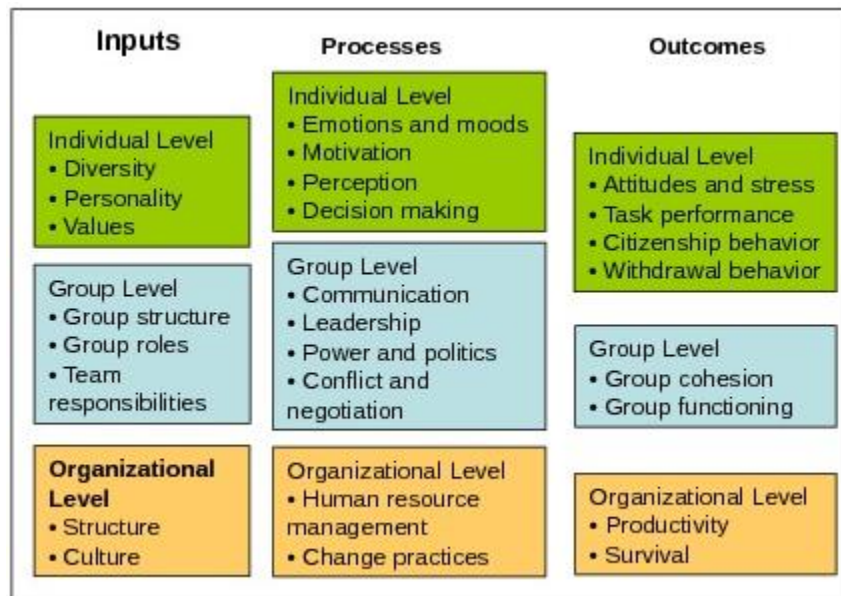
constantemente por falta de experiencia. El interés del empresario es lograr mayor productividad en beneficio de su empresa, razón que induce preparar a sus empleados para lograr su meta. Para fortalecer la autoestima de los empleadores es necesario ofrecer buen clima laboral, asegurar el reconocimiento de los logros y esfuerzo de trabajo realizado, las capacitaciones constantes permiten mejorar su rendimiento y el monitoreo asegura el cumplimiento de las practicas recomendadas se denomina siempre que el “éxito de la empresa, es el éxito de todos los trabajadores”. Los medios que estimulan la atención y la iniciativa del colaborador permite actuar de manera correctamente frente a muchos casos, su participación operativa ayuda a ganar posicionamiento de vital importancia para el dominio del negocio e iniciativa del colaborador.

El comportamiento organizacional es “Básica” para lograr el ejercicio laboral adecuadamente, sin embargo, el ausentismo, la productividad y la rotación, afectan los resultados. Es difícil que un empleado ausente sea productivo, en el caso de rotación se inicia de cero, tener que aprender nuevas actividades, los costos aumentan y muchas veces se incluyen más personal con poca práctica (Moreno y Torres, 2018).

Este campo de estudio examina el comportamiento humano en el lugar de trabajo e identifica los niveles de ocupación, motivación y liderazgo, entre otras situaciones competitivas. Explorando temas como la personalidad y el liderazgo, volveremos a investigar en el campo de la psicología. El flujo de trabajo está relacionado con el campo de la sociología. Además del poder y la influencia en las organizaciones, también tomamos mucho de la ciencia política. Incluso la ciencia médica contribuye a este campo, particularmente en el estudio del estrés y sus efectos en las personas.

Figura 3.

Diseño organizacional norteamericano



Fuente: (Moreno & Torres, 2018).

Comportamiento Organizacional experimenta la conducta cultural del trabajo practicada por los participantes de una determinada corporación empresarial. Se entiende a fin de ofrecer buen trato al personal con responsabilidad social en general. Su estudio permite comprender los siguientes aspectos:

Dimensión motivación: se refiere a la búsqueda de factores que ayuden a encaminar las iniciativas específicas del personal sean constantes, así como la búsqueda de factores que puedan ayudar a redirigir el esfuerzo, la energía y el comportamiento de las comunidades. Los colaboradores se esmeran para alcanzar metas según el desarrollo empresarial proyectado (Madrigal y otros, 2016). La motivación establece al entorno situaciones convenientes para el desempeño laboral: El ciclo prepara la disertación de las necesidades, lo que destruye la moderación de la corporación, provocando estrés, insatisfacción, irritabilidad y pérdida del equilibrio. Este estado conduce a que el individuo realice un comportamiento insatisfactorio. Si la implementación es efectiva, entonces la persona encontrará una felicidad acorde a su necesidad (Medina y otros, 2018).

La motivación para la acción es el vinculado de impulsos interno y externo que motivan actuar correctamente, y por ende también a elegir una acción para actuar y lograr un determinado camino a través de la dirección y dirección del

comportamiento, y la cantidad de esfuerzo realizado. y comportamiento continuo. La motivación de los empleados está influenciada por una serie de factores que los gerentes deben considerar y comprender. En primer lugar, los roles que se comparten en el ejercicio competitivo los sujetos, como personas incluidas en un amplio sistema social. Así, en función de su comportamiento, se pueden establecer en ellos mecanismos catalíticos adecuados. En segundo lugar, es importante comprender el concepto de individuo, ya que cada individuo tiene sus propios factores de motivación, ya que esto ayuda en los motivos que les permiten mostrar su potencial para la diversidad. En tercer lugar, la personalidad, que está determinada por factores genéticos e influencias ambientales, se expresa a través de expresiones individuales. La relación entre estos tres factores conduce a la formación de las metas personales que cada colaborador se esfuerza por lograr en la organización, es por ello que los gerentes conocen, analizan y relacionan roles, habilidades, capacidad, personalidad y aprendizaje en determinados contextos para alcanzar las metas personales.

Los estudios desarrollados permiten contribuir las mejoras de las competencias que crean iniciativa y motivación en el trabajo, a saber: se describen algunos elementos que ayudan ejercer el trabajo adecuadamente. La estimulación es parte elemental de una actividad poderosa que motiva a los empleados a trabajar duro hacia alcanzar los objetivos. Las técnicas de estimulación deben depender del tipo de agente. La forma en que se utiliza asistencia a infundir amistad y los empleados se dedican a desarrollar sus roles con más responsabilidad y cuidado. Descubrir la necesidad del empleado permite dar forma a su próximo paso de motivación en el espacio de trabajo (UCV, (2019).

Cree objetivos realistas Una empresaria sonriente dirige una reunión de trabajo que motiva a sus trabajadores para el logro de objetivos. ¿Cómo ayudas a un acompañante de trabajo a motivarse dentro del trabajo? Es necesario establecer un ambiente de trabajo que genere las mejores oportunidades para los empleados y logre las metas establecidas. Excelente ambiente de trabajo Con la alta gerencia, todos deben saber establecer metas que sean beneficiosas para la empresa. Promueve las iniciativas positivas de los trabajadores con alta autoestima quedan preparados a riesgos y tener éxito. Los sujetos con alta autoestima poseen más perspectivas de corregir consecutivamente su entorno de trabajo. Están alertas

asumir peligros profundos puesto que confían en sus opiniones y en su capacidad para ocupar diferentes provocaciones mientras ejecutan hábilmente. Brillan con estimulación en su lugar de trabajo. Les gusta trabajar en grupo porque confían en que pueden contribuir. "La autoestima consta de dos componentes básicos: Autoeficacia: Autoeficacia", dice Nathaniel Branden, autor de *The Psychology of Narcissism* y *Narcissism in the Workplace*. La autoeficacia transporta una sensación de intervención. "Acatamiento propio de la felicidad, realización y amor. El respeto propio te permite tener un sentido de comunidad con los demás". La autoestima es una característica de la resiliencia. Cuando tiene confianza en su desplazamiento para actuar y pensar con vigor, puede persistir frente a los retos arduos. Las consecuencias: tienes más éxitos que fracasos. El fracaso constituye muchas relaciones honorables. Esperas más de la vida y de ti mismo. Un ambiente de trabajo motivador fortalece la autoestima de los empleados. Los trabajadores son más eficientes, con capacidad valoradas y seguridad en su el desempeño.

Agradecer a un empleado que alguien ofrece ayuda mutuamente permite mejorar las relaciones. Esta es una de las claves para motivar a los empleados a tener éxito. Así, la apreciación del trabajador es la confianza que impulsa al empleador a satisfacer a los supervisores de trabajo. El aprendizaje y el desarrollo para motivar: un conjunto de sujetos en una reunión de actividades comerciales. La alineación y el progreso continuo es positivo para la estimulación. ¿Quieres que tus empleados estén siempre motivados para estudiar y trabajar? La calidad y variedad de los programas de capacitación de los colaboradores son esenciales para la motivación. La capacitación que se puede ofrecer incluye presentaciones de nuevos empleados, desarrollo gerencial, nuevos conceptos de grupos de trabajo, creación de equipos y uso de nuevos sistemas informáticos. Todo esto crea un ambiente de trabajo donde los colaboradores están orgullosos de llamar hogar.

Construir empleados altamente calificados: los empresarios hablan con la Oficina de Innovación. Los empleados encuentran motivación en su trabajo para ser felices. El reto en cualquier ambiente de trabajo es crear una cultura en la que las personas se sientan impulsadas por su responsabilidad. Con excesiva insistencia, las empresas no proporcionan cuidado a los temas que más importan a los empleados: relaciones, comunicación, reconocimiento y compromiso. Los

buenos colaboradores no deben ser recompensados por un gerente que los desprecia. Si un empleado está haciendo un buen trabajo, no hay necesidad de monitorear el ejercicio laboral; su acción tiene el potencial de destruir su motivación intrínseca independientemente de la calidad trabajo. El entorno que lo rodea, tiene el papel importante del crecimiento profesional para superar el aburrimiento, inercia y el estancamiento. El empleador debe tener iniciativas para favorecer a tu crecimiento y motivarte. Estos son los mejores lugares de trabajo para todos los empleados (Chicano, 2016).

La dimensión de desempeño describe cómo se miden los resultados (Barriga y Retamozo, 2019): Los gerentes enseñan a los empleados que sus contribuciones son valoradas creando un ambiente positivo y motivador. El reconocimiento de los compañeros ayuda a fomentar cultura de cuidado y compañerismo. La conciencia va más allá del receptor. Crear un entorno que atraiga y retenga al mejor talento.

Harvard Business Review descubrió que los empleados son más felices cuando las posibilidades de rendimiento son altas. La iniciativa personal te permite ser más productivo y exitoso. El esfuerzo debe ser reconocido con entusiasmo por la mejora continua (Montano, 2017). No siempre es costoso mantener un efecto de firma específico “Las personas pueden tomar un trabajo para ganar más, pero a menudo se van por más apreciación” (UCV, 2019). Es necesario enfocar las siguientes razones:

Lugar de trabajo feliz: los trabajadores felices contribuyen a un lugar de trabajo feliz. En un lugar de trabajo divertido, sucede la magia. Los gerentes, colegas e incluso los directores ejecutivos valoran la moral de los empleados y valoran no solo las pequeñas cosas el mensaje de "Gracias, eres genial" pero es maravillosa, la expresión. Es como dar a los empleados una recompensa significativa porque no solo están orgullosos de sí mismos, sino que también están orgullosos de trabajar para esta empresa. Podemos ser amigos: aprecie los esfuerzos de los empleados y aprecie su capacidad para crear el vínculo esencial entre gerentes y empleados. Establecer esta conexión es clave para crear un ambiente saludable y positivo donde los empleados se sientan cómodos hablando con su gerente y viceversa.

Sería genial: Ofrecer el reconocimiento que beneficia no solo a los empleados sino también a la gerencia. Los programas de reconocimiento ayudan a identificar estrellas y jugadores en el lugar de trabajo y permiten que la gerencia crezca dentro de la empresa. El aprecio de los empleados proviene no solo de los administradores, sino también de los colaboradores de trabajo. Llegar a conocer al cónyuge es muy útil; Ayuda a crear camaradería entre compañeros y es ideal para mejorar el trabajo en equipo en el lugar de trabajo. # Convierta a sus colegas en verdaderos socios. Defina "Somos leales": es el reconocimiento a los trabajadores lo que hace maravillas para la retención y la lealtad de los empleados. Un simple agradecimiento o una celebración del logro de un empleado es suficiente para que la tasa de retención de su empresa se vea beneficiada. Compromiso: un programa efectivo de recompensas y reconocimientos no solo hace que sus empleados estén más felices, sino que también los involucra en su trabajo. Cuando nos emocionamos, trabajamos más duro para lograr nuestro objetivo de obtener las recompensas otorgadas. Muy simple, pero muy ingenioso. ¿Cuál es el valor de su negocio? Cada negocio exitoso tiene su propio conjunto de valores. Sepa lo que es y aplíquelo tanto como sea posible. Pon tu nombre en la sala de juntas y haz lo que sea necesario para promocionarlo. Una vez que aprecies los valores de tus empleados, ponlos a trabajar. Lo mejor es incorporar los valores de su empresa en el programa de reconocimiento. No solo reconozca cuando el empleado hace una actividad comercial, reconozca la "avaricia y persistencia" que el trabajador usó para hacer que sucediera. Ha llegado el momento: es genial tener un empleado del mes, pero no es instantáneo, y las transacciones que muestra el empleado para el mes no se reconocen oficialmente hasta más tarde. El reconocimiento está ligado al tiempo. Si un empleado es realmente trabajador, representa los servicios de la compañía y es extremadamente productivo, ¿Por qué no elogiarlo y reconocerlo de inmediato? Organice una reunión de personal y dé una manifestación vertiginosa. Esta declaración "momentánea" proyecta prodigios progresivos. El reconocimiento inmediato de logros del empleado ayuda a asegurar que tales comportamientos se repitan. Felicidad: encontrará que, al tomarse el tiempo adicional para conocer a sus empleados, la atmósfera general en el área de trabajo será disipada y habrá una conmoción de paz. Los trabajadores sentirán amados, sonreirán, serán productivos y tendrán amistades cercanas en el trabajo. Los deberes y

responsabilidades de los trabajadores se centran en la limpieza, la seguridad, la eficiencia y el apoyo en todo momento. La lista de tareas pendientes de un empleado puede fluctuar en un día en particular, pero su estado de ánimo debe seguir siendo el mismo.

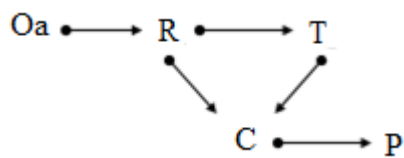
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación.

(Hernández y otros, 2014) Define al tipo investigación “Descriptiva”, porque adquiere información sobre las operaciones administrativas y el rendimiento laboral que desarrolla la empresa GOVE E.I.R.L. para construir una base de conocimiento que dé solución al problema.

3.2. Diseño de investigación.

El estudio tiene la característica de “No experimental, Transversal descriptivo” porque busca determinar en qué medida existe una intensidad en la combinación de dos o más variables de interés en una misma muestra, o en qué medida existe una relación entre dos fenómenos o eventos observables. (Hernández et al., 201). Se representa de la siguiente manera:



Donde:

Oa = Operaciones administrativas

R = Análisis del rendimiento laboral

T = Inducción de talleres

C = Contrastación de resultados

P = Propuesta.

3.3. Variables y operacionalización.

Variable Independiente: Fortalecimiento de capacidades

Definición conceptual: Es el desarrollo de capacidades y destreza adquiridas hacia la persona para que se desempeña en una empresa y logre cumplir con las actividades encomendadas (ISDH, 2009).

Definición operacional: Son acciones que se fundamentan en un plan de trabajo para el progreso de capacidades operativas y técnicas para mejorar el ejercicio del propio de la empresa.

Variable Dependiente: Desempeño laboral

Definición conceptual: Expresar las competencias profesionales que se integran con él como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, sentimientos personales, actitudes, motivos, características y valores parte en el logro de los resultados esperados que corresponden a las especificaciones de la empresa, su productiva funciones y servicios. (Allen, 2018).

Definición operacional: Es el comportamiento operativo esperado de un empleado; Sus habilidades y competencias se realizan mientras realizan las tareas asignadas. El rendimiento es el adiestramiento que reconoce alcanzar sus objetivos y logros previstos.

3.4. Población,

La franquicia empresarial de GOVE E.I.R.L promueve la marca “Bitel”, ubicada en la ciudad de Jaén y cuenta con 30 empleados contratados.

Criterio de inclusión: Colaborador asalariado por campaña comercial

Criterio de exclusión: Proveedores y gestores externos.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Los documentos para la recolección de datos serán seleccionados de acuerdo a las variables identificadas y su comportamiento, en nuestro caso recomendamos técnicas apropiadas para recolectar información que permitan evaluar el estado actual del estudio, así como la aplicación de la variable solución para determinar los cambios obtenidos.

Técnica de recolección de datos: Se utilizó “encuesta” para establecer contacto espontáneo con los clientes que son fuente principal de indagación de datos. (Huamán, 2005, pág. 20).

Instrumentos: Fue el medio adecuado para obtener información mediante “preguntas preparadas de acuerdo al indicador de la dimensión”

este instrumento fue adaptable a los indicadores de las variables específicas, además formular preguntas con réplicas claras, enfocadas de acuerdo a los estudios tratado. La encuesta es consentida por las variables definidas “fortalecimiento de capacidades”, que responde a 18 interrogaciones mientras que la variable “Desempeño laboral”, integrada por 14 interrogaciones, las respuestas son opcionales según la elegibilidad del encuestado siendo: “No” el valor 1, “No sabe no opina – NS” el 3 y “Si” el valor 5.

La validación del contenido del instrumento se evaluó a través del “juicio de expertos”, quien da su opinión sobre las cuestiones establecidas, ameritando su aplicación. Los profesionales que realizan esta certificación son reconocidos por profesionales y con experiencia en la educación superior.

Tabla 5.

Registro de jueces del juicio de experto

Juez	Grado: Maestría	Experiencia
Roberto Manuel Anchorena Roggeroni	Administración y dirección de empresas	14
Juan Arias Yépez	Administración	20
Hernan Che León Poletty	Administración	20

Nota: Validación del instrumento aceptada por profesionales de reconocida trayectoria en la especialidad de administración de negocios.

3.6. Procedimientos de recolección de datos.

Por su naturaleza fue necesario aplica el método inductivo ya que los procesos utilizados en la investigación nos permitirá determinar conclusiones para tomar decisiones (Bernal, 2010, pág. 51). Fue necesario desarrollar las siguientes actividades: Desarrollar el estudio de acuerdo al problema identificado, fue necesario diseñar una encuesta para aplicar a la muestra

seleccionada, la información obtenida recibió el tratamiento adecuado para el análisis estadístico el mismo que utilizó el programa SPSS. Finalmente se presentaron los resultados mediante el presente informe.

3.7. Técnica de procesamiento y análisis de datos.

Mediante los estudios estadísticos permitió determinar la “**Confiabilidad** interna de los datos obtenidos” siendo la deducción del coeficiente del Alfa de Cronbach (α), con los “estadígrafos” promedio y desviación estándar según la pregunta propuesta. El “ α ” permite identificar el porcentaje máximo (1 = 100%) (George y Mallery, 2013, pág. 231) los valores aceptables se presentan desde $\alpha > 0.6 = 60\%$ y se rechaza la propuesta si son menores al 0.6 que representa al 60%.

Tabla 6.

Viabilidad de la encuesta aplicada

Variables de estudio	% α	Elementos
Fortalecimiento de capacidades	78.60	18
Desempeño laboral	77.40	14
Promedio	78.00	32

Nota: Según los resultados del alfa de cronbach se considera como “**Aceptable**” cuando es mayor al 0.7 que representa desde el 70%; en este caso se logra obtener el 78% por lo cual admite la “**viabilidad**” de la consistencia de la información obtenida, por lo tanto, se admite la hipótesis propuesta y se rechaza la hipótesis nula (George y Mallery, 2003).

La validación de la propuesta fue evaluada mediante juicio de experto que estuvo conformada por destacados profesionales con alto nivel de experiencia siendo:

Tabla 7.

Jueces que validaron la propuesta

Juez	Grado profesional	Experiencia
Gardenia Gretell Cortez Salazar	Magister	10
Linda Marita Cruz Pupuche	Magister	5
Antonio Gilberto Escajadillo Durand	Magister	5

Nota: Los documentos firmados se detallan en el anexo 9.

IV. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Objetivo 1: Analizar las capacidades técnicas y operativas

Para ello, es necesario establecer tres aspectos que permitan desarrollar investigaciones sobre las capacidades técnicas y operativas del personal que labora en BITEL. La herramienta aplicada es una encuesta a 30 colaboradores, con los siguientes resultados:

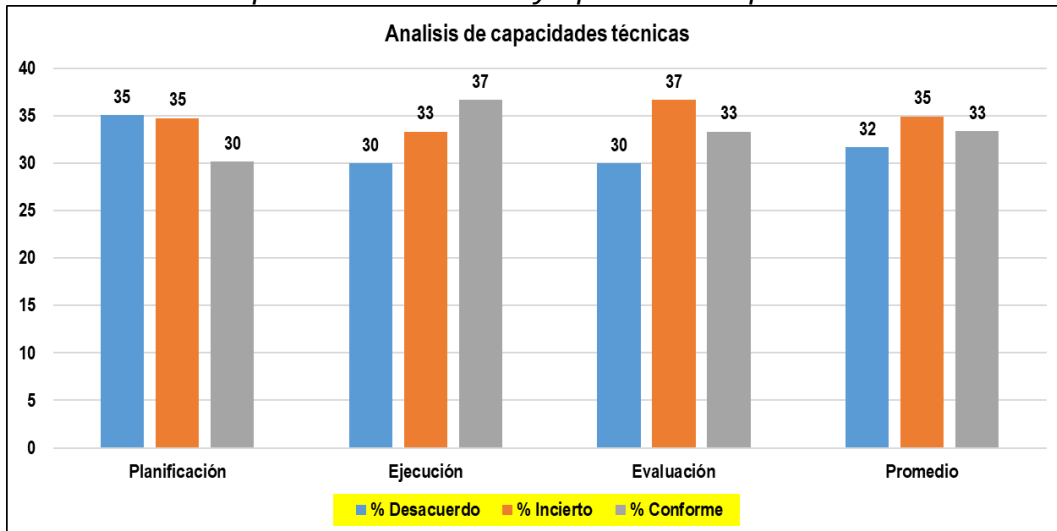
Tabla 8.

Estudio de las capacidades técnicas y operativas de los colaboradores

Dimensión	Indicador	Desacuerdo	Incierto	Conforme	% Desacuerdo	% Incierto	% Conforme
Planificación	(01) Programación de metas esperadas	11	10	9	37	33	30
	(02) Especificación de los objetivos	9	13	8	30	43	27
	(03) Planificar actividades	12	7	11	40	23	37
	(04) Selección de estrategias	10	12	8	33	40	27
	Promedio Planificación	10,50	10,50	9,00	35	35	30
Ejecución	(05) Cronograma de actividades	11	7	12	37	23	40
	(06) Seguimiento de actividades	8	12	10	27	40	33
	(07) Logística necesaria	8	11	11	27	37	37
	Promedio Ejecución	9,38	10,13	10,50	30	33	37
Evaluación	(08) Evaluación de resultados	9	11	10	30	37	33
	(09) Cumplimiento de metas	9	11	10	30	37	33
	Promedio	9,00	11,00	10,00	30	37	33
Promedio Total		9,63	10,54	9,83	32	35	33

Figura 4.

Análisis de las capacidades técnicas y operáticas implementadas



Nota: El promedio del aspecto planeación (Programación de metas, objetivos, actividades y selección de estrategia) presentó desacuerdo e incertidumbre (no acepta ni rechaza) 35 %, mientras que el 30 % se mostró satisfecho, el centro de la dimensión Cumplimiento (Cronograma de actividades, seguimiento y disponibilidad logística) determinó que el 30 % no estuvo de acuerdo con las políticas de la empresa y el 33 % no eligió una alternativa, pero el 37 % admitió. El promedio de la dimensión (Evaluación de resultados y cumplimiento de metas) evaluó al 37 % acepta, pero el 30 % rechazaba y el 33 % no participaba en nada. Por lo tanto, se considera que el promedio global de mayor presencia determina que el 35 % tiene aceptación a la incertidumbre especialmente en la “carencia de iniciativas de trabajo de los colaboradores”.

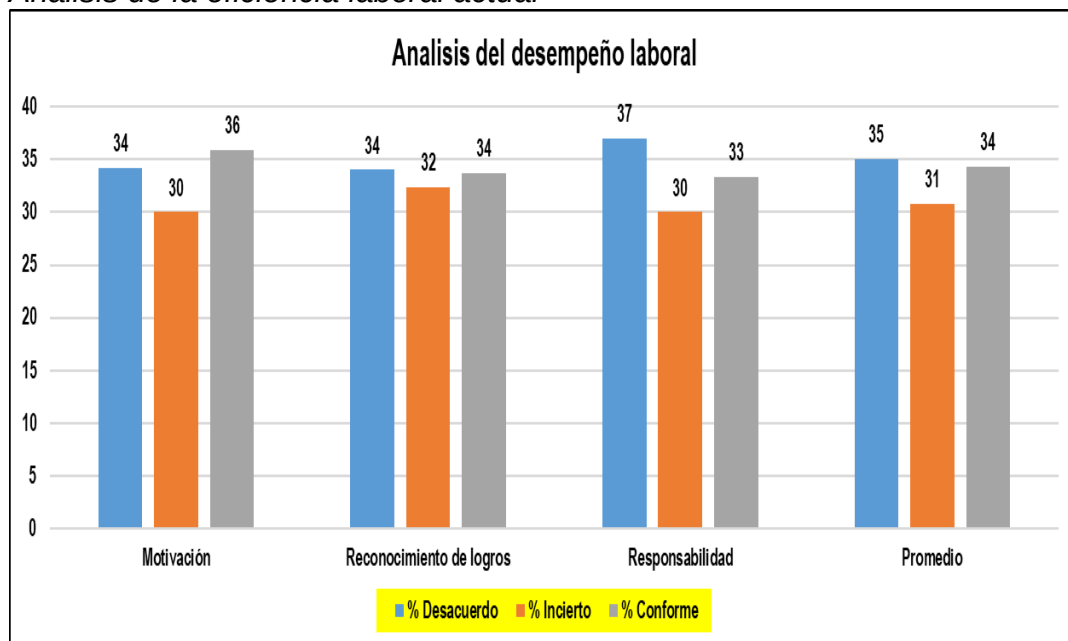
Objetivo 2: Evaluar el rendimiento laboral de los colaboradores.

Tabla 9.
Estudio del rendimiento laboral

Dimensión	Indicador	Desacuerdo	Incierto	Conforme	% Desacuerdo	% Incierto	% Conforme
Motivación	(10) Capacidad en la dinámica labora	10,00	9,00	11,00	33	30	37
	(11) Capacidad comunicativas	10,50	9,00	10,50	35	30	35
	Promedio Motivación	10,25	9,00	10,75	34	30	36
Reconocimiento de logros	(12) Incentivo económico	10,00	9,75	10,25	33	33	34
	(13) Reconocimiento x esfuerzo	10,50	9,50	10,00	35	32	33
	Promedio Reconocimiento de logros	10,25	9,75	10,00	34	32	34
Responsabilidad	(14) Cumplimiento de funciones	10,00	9,75	10,25	33	33	34
	(15) Actuación con iniciativa creativa	12,00	7,50	10,50	40	25	35
	(16) Visión al cumplimiento de metas	10,00	9,00	11,00	33	30	37
	Promedio Responsabilidad	10,67	8,83	10,50	37	30	33
Promedio general		10,39	9,19	10,42	35	31	34

Figura 5.

Análisis de la eficiencia laboral actual



Nota: entre las dimensiones como la motivación con sus indicadores representativos como la capacidad dinámica laboral y la capacidad comunicativas) el 34 % no admite las propias políticas motivacionales implementadas, pero el 30 % reserva su opinión sin embargo el 36 % admite las acciones actuales que motivan el trabajo con las iniciativas comunicativas que el colaborador aplica. La dimensión reconocimiento de logro sus indicadores de estudios son los incentivos económicos y reconocimiento al esfuerzo, sólo la incertidumbre alcanzó el 32% mientras que en desacuerdo y aceptabilidad llegaron al 35%. La dimensión que trata sobre la responsabilidad incluye en sus indicadores el cumplimiento de las funciones, con iniciativa creativa y visión para cumplir la meta estimada consideró que el 37 % no está satisfecho, el 30% está incierto, sólo el 33% admite el cumplimiento de sus funciones normalmente. En general se estima el promedio siendo el 35 % no admite los resultados de su desempeño, el 31 % no está seguro y el 34% si lo acepta.

Objetivo 3: Delinear proposición para reformar el desempeño laboral.

PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

I. Introducción

GOVE E.I.R.L. es una organización gremial dedicada al comercio de telecomunicaciones, son muy demandadas en el mercado, los colaboradores adaptan el sistema para trabajar en iniciativas para lograr más ventas. Sin embargo, a muchos empleados no les interesa destacar las mejoras laborales, las revisiones mensuales solo alcanzan ventas mínimas. Exclusivamente promocionando los productos de la línea de la marca “BITEL”, actualmente en el mercado existen una serie de marcas mediáticas, compitiendo al punto de preocuparse por ganar clientes, pero requiere capital capaz, personas talentosas, activas e independientes. creado para lograr una meta (Bitel, 2018).

II. Objetivos

Mejorar las capacidades laborales de los participantes para corregir el desempeño laboral en “GOVE E.I.R.L.” Jaén, 2019

Objetivo específico

Mejorar el desempeño en la atención al cliente.

Maximizar la demanda comercial.

Obtener mejores reconocimientos económicos por el cumplimiento de metas.

III. Generalidades de la empresa

- **Registro único de contribuyente #:** 20601184568
- **Denominación empresarial:** “GOVE EIRL”
- **Giro empresarial:** CIIU 6190 - Actividades de telecomunicaciones
- **Inicio de actividades comerciales:** 27 de abril 2016
- **Residencia:** Ca. M. Ureta # 1420, Jaén, Cajamarca.
- **Responsable administrativo:** Gonzales Ramos, Eli

IV. Perfil empresarial

Visión: Ser la mejor empresa de servicios en telecomunicaciones en las regiones del norte y el oriente del país.

Misión: Dominar el mercado de cobertura regional con impulso comercial en la línea de telecomunicaciones particular o colectiva.

Valores

- Práctica de buena actitud en atención del cliente
- Honestidad, responsabilidad y puntualidad en el ejercicio laboral

Fortalezas: el medio de comunicación telefónica “Bitel” dispone de infraestructura tecnológica competitiva presente en todas las regiones del país. Su eficiente sistema de amplia gama tecnológica permite atender a los sectores del estrato económico “C” y “D” de mayor cobertura rural y aceptación en la urbana.

Oportunidad: reducción de costos de los servicios de telecomunicación telefónica en diversos paquetes promocionales.

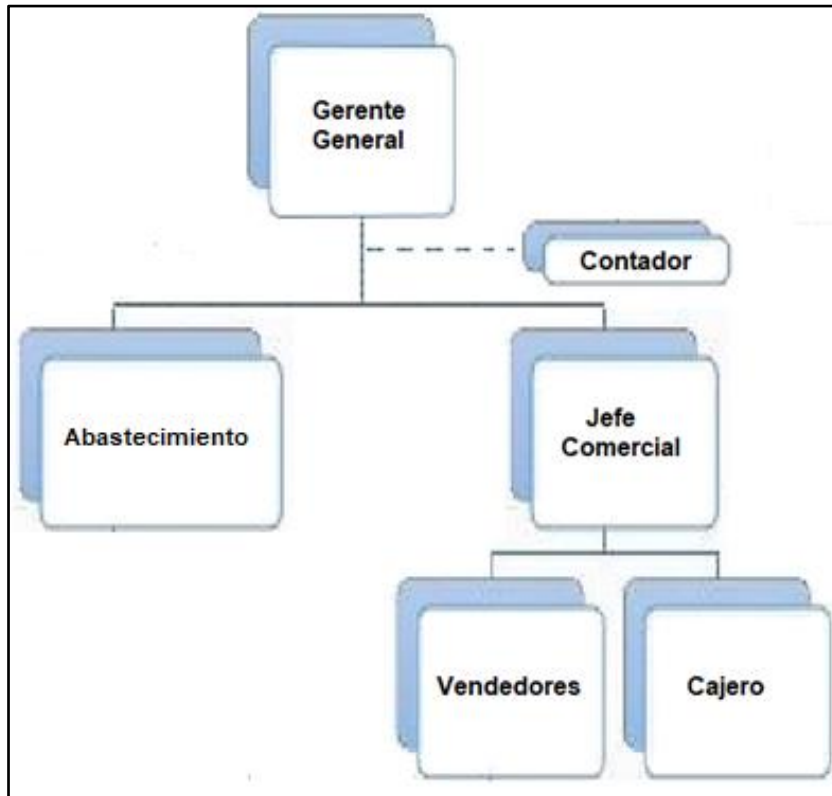
Debilidades: improvisada rotación del personal de ventas que permite el exceso de espera en atención al cliente sin admitir las iniciativas del colaborador.

Amenazas: competencia de otros medios de telecomunicación con promoción de equipo y paquetes de servicios a menor precio y facilidad de acceso a los sectores socioeconómicos de categoría C y D.

Estructura Organizacional

Figura 6.

Diseño organizacional GOVE E.I.R.L.



Descripción de los productos y servicios

a) Venta de productos

- Equipo portátil “celular”
- Comparativo Ilimitado
- Comparativos Bifri
- Control (Flash)
- Control (Ichip + Único)
- Control (Ilimitado)
- Internet portátil (Datos)
- Pendriver USB
- Migración
- Categoría básica (S/. 19.90)
- Prepago (Bifri)
- Promoción de par (2)

- Dispositivo electrónico Tablet
- Conexión inalámbrica de Teléfono fijo

b) Servicios

- Recargas
- Promoción súper
- Promoción TI y SI
- Promoción VI
- Promoción Mi Max y DM
- Promoción Tik Tok
- Promoción VD
- Programa de fidelización + bonos

Figura 7.

Promoción de ventas

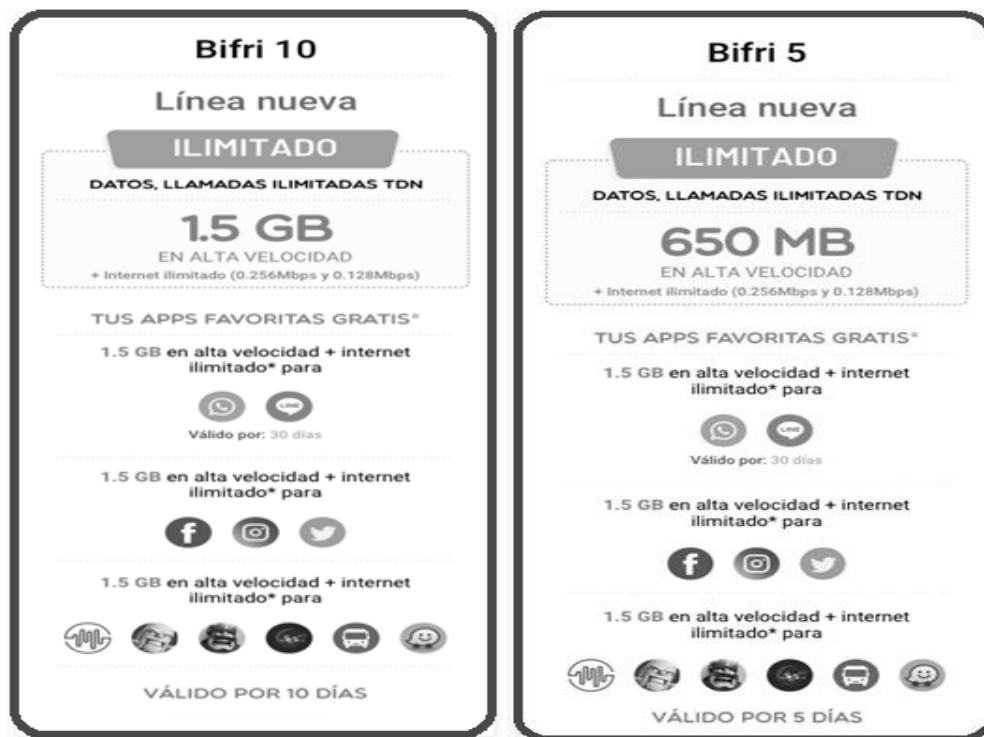


Figura 8.

Ofertas promocionales por campaña

Unidos en las dificultades

#YoMeQuedoEnCasa




SMS
Ilimitados

Vigencia
del 03/02 al 28/02

Aplica para:
- Toda línea prepago
- Líneas control bloqueadas por una vez
A NIVEL NACIONAL

Ti5

S/5

S/4



Llamadas Ilimitadas TDN
NO INCLUYEN ZONA 1



entretenimiento












1.5 GB

1.5 GB

1.5 GB

650MB

+ ilimitado 256/128 kbps

Promoción del 03/02 al 28/02
Doble de MB Ti5

Promoción
1300MB

5 días

Recarga y envía paquete  **AL 164**


CONSIDERACIONES DE PROMOCION
PORTABILIDAD TI:
Valido por 6 PRIMEROS MESES

44

V. Actividades

El Plan de Fortalecimiento de Capacidades es responsabilidad del Gerente General de Gove EIRL. Les permitirán alinear las estrategias corporativas para mejorar los resultados de la empresa sin incurrir en costes adicionales por contratación de personal. Los seminarios de liderazgo son de carácter teórico y práctico ya que no solo encontrarás los conceptos básicos sino también una visión amplia, ya que un líder es alguien que influye en los demás y en base a estilos proactivos, al igual que el liderazgo transformacional, puede desarrollar y liderar personas. Para liberar todo tu potencial. Incluso veremos cómo esto nos ayuda a crecer personalmente, ya que evaluaremos nuestras acciones y reacciones ante situaciones simuladas. El liderazgo es una estrategia de vida que te permite desarrollar destrezas, habilidades y actitudes que te serán útiles no solo en el trabajo sino también en tu entorno personal y familiar, pudiendo repercutir mejor en todo tu entorno. El liderazgo nos permite crear un entorno que nos motiva a nosotros y a nuestras esferas de influencia. Cuando es positivo, apoya el crecimiento personal, profesional y organizacional. Entre las actividades programadas tenemos:

Tabla 10.
Estimación del presupuesto en talleres propuestos

Taller / Semana	1	2	3	4	Costo
Liderazgo I	x				300,00
Fundamento					
Motivación personal					
Los 7 hábitos de la gente altamente activa					
Liderazgo II		x			300,00
Estilo de liderazgo					
Habilidades comunicativas y técnicas de debate					
Retroalimentación y manejo de conflictos					
Liderazgo III			x		300,00
Manejo de redes tecnológicas					
Poder del convencimiento y negociación					
Trabajo en equipo					
Innovación y creatividad					
Evaluación				x	100,00
Total					1.000,00

4.4. Discusión.

De acuerdo a nuestros resultados las capacidades técnicas y operativas del personal no tienen diferencia, el ejercicio funcional del colaborador tiene similitud.

Sin embargo, para (Ramos-Saavedra, 2018). La aplicación del programa de capacitación en los servicios hoteleros incrementó la rentabilidad y el desempeño del personal, demostrándose efecto positivo sobre los procesos de capacitación al personal.

Para el autor (Trelles y Varas-Campos, 2017). Determinó que el desempeño laboral no tiene relación con el clima laboral ya que en las empresas privadas exigen resultados inmediatos y de acuerdo al rendimiento obtiene su pago. En nuestro caso apreciamos que solo un grupo de colaboradores no demuestran la eficiencia esperada, ya que no tiene clara el ejercicio de sus funciones y prefiere el pago mínimo sin reconocimiento económico adicional.

Oportunamente para el investigador (León y Aguilar, 2016) Identificó bajo rendimiento laboral en el Hospital Regional Lambayeque y fundamentó la necesidad de implementar un plan de capacitaciones de Talento humano para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, asegurando los resultados esperados siendo la misma imagen administrativa del estudio desarrollado.

V. CONCLUSIONES

Las conclusiones de acuerdo a los objetivos específicos son:

1. Se examinó las capacidades metodológicas y operativas de los colaboradores existiendo alto nivel deficiente en la planificación esto se debe por la poca gestión comunicativa y desconocimiento técnico en los procesos de venta. Sin embargo, durante la ejecución operativa el colaborador superar deficiencias por iniciativa propia (Tabla 8).
2. Se valoró el beneficio laboral de los trabajadores, existen limitaciones en el ejercicio laboral, los colaboradores prefieren desempeñarse realizando poco esfuerzo y logran cumplir metas mínimas. Además, el coeficiente del Alfa de Cronbach es “Aceptable”, admite la consistencia interna de la información y determina “Viable” la hipótesis propuesta (Tabla 9).
3. Se delineó la proposición para reformar el desempeño laboral, buscando superar la falta de motivación del colaborador, además trata en fortalecer sus capacidades comerciales con alto nivel de liderazgo para lograr tomar decisiones de manera asertiva y aprovechar las oportunidades que se presenta.

VI. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones son:

1. Las capacidades técnicas y operativas del personal: Es necesario capacitar a los colaboradores con talleres de liderazgo para lograr ser eficiente en la gestión comercial, siendo reto el lograr mayor facilidad de palabra para el convencimiento de los productos de telecomunicaciones que ofertan. Además, es indispensable que el colaborador actúe con buena actitud durante el horario de trabajo, debe ofrecer atención esmerada para lograr mayor atención a los clientes.
2. El rendimiento laboral de los colaboradores: Se debe motivar a los colaboradores otorgándose reconocimientos al buen desempeño laboral. También es necesario disponer de equipos y materiales a los colaboradores para logra mayor eficiencia en las gestiones comerciales, es necesario proponer metas objetivas alcanzables de las cuales el colaborador se esfuerza para lograr cumplirlo. Fundar alianzas estratégicas comerciales e implementar publicidad masiva para promocionar productos de alta tecnología. Es de vital importancia desarrollar campañas de promoción por distrito, utilizando los medios locales de difusión, trabajo en equipo con la participación de todos.
3. El diseño de la propuesta para optimar la práctica laboral: debe ser parte de la iniciativa empresarial de titular de la empresa para lograr mayor posicionamiento empresarial y competir con otras empresas, oportunidad para ampliar su nivel de cobertura empresarial.

VII. REFERENCIAS.

- Alemán, P. F. (2020). Diccionario de prevención de riesgos laborales. España: Wolters Kluwer. <https://elibro.net/es/lc/bibudch/titulos/172627>
- Allen, M. A. (2018). Dirección estratégica de Recursos Humanos Gestión por competencias. (3. ed., Ed.) Buenos Aires, Granica, Argentina: Mc Graw Hill. <https://doi.org/ISBN 978-950-641-490-0>
- APA, A. P. (2016). Manual de publicaciones de la American Psychological Association (3era ed.) (Traducida 6ta. Ed. Ingles. M. Guerra Frías). México: Editorial El Manual Moderno.
- Aqel, R., Fernandes, PO, Nunes, A. (2018) Factores que impactan el desempeño de los empleados: El caso empírico de dos empresas de telecomunicaciones en Palestina. Actas de la 32.^a Conferencia de la Asociación Internacional de Gestión de la Información Empresarial, IBIMA 2018 - Visión 2020: Desarrollo económico sostenible y aplicación de la gestión de la innovación desde la expansión regional hasta el crecimiento global, págs. 2222-2232. ISBN: 978-099985511-9
- Avante, J. R. (2017). Reforma laboral. FCE - Fondo de Cultura Económica (II ed., Vol. 2). Madrid, España: FCE - Fondo de Cultura Económica. <https://elibro.net/es/lc/bibudch/titulos/37802>
- Barriga, V. C., & Retamozo, C. S. (2019). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal del área de recepción de los hostels backpackers de la ciudad de Arequipa, 2019. Universidad Nacional de San Agustín , Facultad de Ciencias Histórico Sociales . Arequipa, Perú: Escuela Profesional de Turismo y Hotelería . <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9793>
- Bernal, T. C. (2010). Metodología de la Investigación 3ra. Edición. Universidad de La Sabana, Colombia: Pearson.
- Bitel, V. P. (2018). Servicio prepago. <https://www.bitel.com.pe/conserva-tu-plan>
- Bordas, M. M. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. España: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. <https://elibro.net/es/lc/bibudch/titulos/48843>
- Castro, A. J., & Guevara, S. P. (2016). Factores determinantes en el desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. Universidad Técnica de Ambato, Carrera de Marketing y Gestión de Negocios. Tungaruhua, Ecuador: Facultad de Ciencias Administrativa. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/23781>
- Chiavenato, I. (2011). Administración De Recursos Humanos: El Capital Humano De Las Organizaciones. McGraw, México:, México D.F., - Hill: 9a ed. .

- Chicano, T. E. (2016). Contratación laboral. México: UF0341. IC Editorial. .
<https://elibro.net/es/lc/bibudch/titulos/59185>
- Concytec. (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento RENACYT. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. , Ministerio de educación superior, Lima.
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Etxarandio, H. E. (2018). La ejecución laboral separada. España: Wolters Kluwer .
<https://elibro.net/es/lc/bibudch/titulos/55978>
- Fabián, S. G., & Del Castillo, B. S. (2018). Propuesta de plan de capacitación para desarrollar las competencias de los trabajadores de la unidad directiva de administración de la sociedad de beneficencia pública de bongará – 2018. Universidad San Ignacion de Loyola , Facultad de Ciencias Empresariales . Lima – Perú: Carrera de Administración de Empresas.
<http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3880>
- Gámez, J. J. (2018). El proceso laboral internacional. J.M. (J. B. Editor, Ed.) México.
<https://elibro.net/es/lc/bibudch/titulos/122320>
- George, D., & Mallery, P. (2013). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference 11.0 update (4th Edición). Boston, Nevada, EEUU: Allyn & Bacon.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000162&pid=S1692-2522201100020000600011&lng=es
- Gómez, B. (2016). Manual de prevención de riesgos laborales. México: Marge Books. <https://elibro.net/es/lc/bibudch/titulos/43764>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). Metodología de la Investigación (6ta ed.). México: McGraw-Hill/ interamericana. Editores, S.A. de C.U. <https://doi.org/ISBN: 9781456223960>
- Huamán, V. H. (2005). Manual de técnica de investigación conceptos y aplicación https://es.slideshare.net/HctorGuillermoHuamnV/manual-de-tecnicas-de-investigacion-conceptos-y-aplicaciones?from_a (2da ed.). Lima, Lima, Perú: IPLADEES S.A.C. https://es.slideshare.net/HctorGuillermoHuamnV/manual-de-tecnicas-de-investigacion-conceptos-y-aplicaciones?from_action=save
- ISDH, I. s. (2009). Superando barreras: Movilidad y desarrollo humanos. (G. Mundi-Prensa, Ed.) Madrid, Madrid, España: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). <https://doi.org/ISBN 9788484763796>
- León, O., & Aguilar, J. (2016). Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015. Universidad Señor de Sipán , Facultad de Ciencias Empresariales . Pimentel,

Perú: Escuela Académico Profesional de Administración Pública.
http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3100/Aguilar_Zapana_Juana.pdf%3Bjse

- Lin, C.-Y., Huang, C.-K. (2020). Intenciones de rotación de empleados y desempeño laboral a partir de un cambio planificado: los efectos de una cultura de aprendizaje organizacional y la satisfacción laboral. *Revista internacional de mano de obra*, 42 (3), págs. 409-423. DOI: 10.1108/IJM-08-2018-0281
- Lu, B., Guo, X., Luo, N. y Chen, G. (2015). Blogging corporativo y desempeño laboral: efectos de la participación relacionada con el trabajo y no relacionada con el trabajo. *Revista de sistemas de información de gestión*, 32(4), 285–314. doi:10.1080/07421222.2015.1138573
- Madrigal, T. B., Mercado, S. P., & Núñez, R. M. (2016). Autoestima y habilidades emprendedora en estudiantes de ciencias económicas - administrativas de la Universidad de Guadalajara – México. (M. G. Hill, Ed.) *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 5(2), 13–24. <https://www.comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/55>
- Medina, G. A., Gallegos, M. C., & Lara, H. P. (2018). Motivacion y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación del valor económico de la empresa. *Revista de Administración Pública*, 42(6), 1213 - 130. <http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n6/09.pdf>
- Melgarejo, Z. M. (2017). Desempeño laboral profesional y grado de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa del Hospital Regional PNP Chiclayo 2017. Tesis de maestría, Universidad Particular de Chiclayo, Escuela de Posgrado, Chiclayo, Peru. <http://repositorio.udch.edu.pe/handle/UDCH/819>
- Montano, P. J. (2017). La objeción de conciencia como causa de justificación . (F. d. Derecho, Ed.) *Revista de Derecho* , 15, 113-142. <https://doi.org/10.22235/rd.v1i15.1379>
- Moreno, C. Y., & Torres, A. C. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de telefonía móvil Bitel – Huaraz - 2016. Tesis de titulación, Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo, Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación , Huaraz, Perú. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3399>
- Noreña, A. A.-M.-M. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa (Vol. 12). Aquichan. <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/2936>
- OSIPTEL, O. S. (2019). Memoria Institucional 2019. . Infome anual 2019, Organismo Supervisor de Inversión, Oficina de imagen institucional, San Borja, Lima. <https://www.osiptel.gob.pe/media/4xnp0pho/memoria-institucional-de-osiptel-2019-web.pdf>

- Ramos-Saavedra, C. D. (2018). Programa de capacitación en servicios hoteleros para incrementar la rentabilidad del Hotel El Edén EIRL Bagua Grande – 2017. Universidad Señor de Sipán , Facultad de ciencias empresariales . Chiclayo, Perú: Escuela profesional de contabilidad. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29916/Ramos_SC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sum, M. M. (2017). Motivación y desempeño laboral: Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades. Guatemala: Quezaltenango. <http://biblioteca.usfa.edu.bo/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=3712>
- Trelles, C. J., & Varas-Campos, A. G. (2017). Relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L, en la ciudad de Trujillo, en el año 2017. Universidad Privada Antenor Orrego , Facultad de Ciencias Económicas . Trujillo – Perú: Escuela Profesional de Administración. http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3497/1/RE_ADMI_JAVIER.TRELLES_ADER.VARAS_CLIMA.LABORAL.Y.DESEMPE%C3%91O_DA_TOS.pdf
- UCV, U. C. (2019). Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Vidal, L. V. (2019). El estrés laboral: análisis y prevención. (P. d. Zaragoza., Ed.) <https://elibro.net/es/lc/bibudch/titulos/113362>
- VietnamNet, V. P. (2017). Viettel becomes the fourth telecom provider in Myanmar. <http://english.vietnamnet.vn/fms/science-it/171317/viettel-becomes-fourth-telecomprovider-in-myanmar.html>
- Viettel, V. P. (2019). Green Network. <http://viettel.com.vn/en/planet>
- Viettel, V. T. (2018). Society breeding cows for the needy in border areas. <http://viettel.com.vn/en/society>
- Viettel. (2017). Operation healthy heart. <http://viettel.com.vn/en/people>
- Zeb, A., Hazana Abdullah, N., Javaid, M., Asad Khan, M. (2018). Impacto de las prácticas de gestión del capital humano en el desempeño laboral de los empleados. Journal of Physics: Serie de conferencias, 1049 (1), art. No. 012020. DOI: 10.1088/1742-6596/1049/1/012020

ANEXOS.

Anexo 1: Declaratoria de autenticidad del autor.

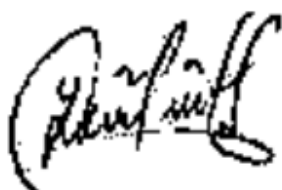
Yo, **Yomarly Flores Huamán**, Bachiller de la Escuela Profesional de Administración y Finanzas de la Universidad de Chiclayo, con DNI N°. 71858812, con la tesis titulada **“Fortalecimiento de capacidades para mejorar el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones “Bitel” oficina Jaén, 2019”**.

Declaro bajo juramento que:

- 1) El proyecto de tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El proyecto de tesis no ha sido auto plagiado; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los datos que se presentan en el proyecto de tesis constituirán aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a sus autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros) asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad de Chiclayo.

Jaén, Enero de 2021



Yomarly Flores Huamán,
DNI N°. 71858812

Anexo 2: Declaratoria de autenticidad del asesor.



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS – FACEN



Chiclayo, 02 de Junio del 2021

Señor Mg.
ANDRÉS CHUQUIRUNA LEÓN
Decano de la Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios
Universidad Particular de Chiclayo

ASUNTO : **Aprobación del informe final de tesis – ASESOR**

Es grato dirigirme a usted para saludarle por el presente y, a la vez, informarle como docente de la Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios - FACEN y **asesor** del (la) bachiller en: FLORES HUAMAN YOMARLY procedí a revisar el informe de tesis titulado

"Fortalecimiento de capacidades para mejorar el desempeño laboral en la empresa de Telecomunicaciones "BITEL", oficina Jaén, 2019"

el cual cumpliendo el protocolo de virtualización de Expediente de Informe Final aprobado por Consejo Universitario mediante Resolución N°166-2020-CU-UDCH del 03 de junio del 2020; debido a la emergencia sanitaria por el Covid-19; informo a usted que, **no habiendo encontrando observaciones, en calidad de asesor procedo aprobar el informe de tesis** y considerar apto para revisión de Turniting y posterior revisión de jurado.

Atentamente

MSc. Juan Pablo Granados Ynoñán
Docente FACEN
DNI:17610117

Anexo 3: Matriz de operacionalización de variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Índices	Medición	Instrumento	Fuente o informantes
Independiente: Fortalecimiento de capacidades	(ISDH, 2009). Define como el desarrollo de capacidades (competencias) del personal de una empresa para lograr sus propios objetivos a corto tiempo	Según el autor delimitó sobre el plan de fortalecimiento como el conjunto de actividades que permite realizar capacitaciones para mejorar las expectativas administrativas y operativas de una empresa,	Planificación	(01) Programación de metas esperadas (02) Especificación de los objetivos (03) Planificar actividades (04) Selección de estrategias	Desacuerdo	1	Encuesta II	(ISDH, 2009)
			Ejecución	(05) Cronograma de actividades. (06) Seguimiento de actividades (07) Logística necesaria	Incierto Conforme	3 5		
			Evaluación	(08) Evaluación de resultados (09) Cumplimiento de metas				
Dependiente: Desempeño laboral	Según (Allen, 2018), es la manifestación de las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan.	Según el autor puntualizó como el conjunto de conductas esperadas de un empleado; sus competencias y habilidades son puesta en práctica durante el cumplimiento de las funciones asignada. El desempeño es la aplicación operativa voluntaria de conductas relevantes para alcanzar las metas de la empresa.	Motivación	(10) Capacidad en la dinámica labora (11) Capacidad comunicativas	Desacuerdo Incierto Conforme	1	Encuesta I	(Allen, 2018)
			Reconocimiento de logros	(12) Incentivo económico (13) Reconocimiento x esfuerzo		3		
			Responsabilidad	(14) Cumplimiento de funciones (15) Actuación con iniciativa creativa (16) Visión al cumplimiento de metas		5		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos.

Introducción: El presente cuestionario están orientadas para evaluar las capacidades y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Bitel Perú en la ciudad de Jaén.

Muchas gracias por su participación.

Se recomienda marcar con una (X) la respuesta que usted crea conveniente:

Pregunta	No	No sabe	Si
01. Planificación			
01. ¿Califique sus metas laborales?			
02. ¿Califique su participación en la propuesta de metas?			
03. ¿Califique los objetivos de su puesto laboral?			
04. ¿Califique la importancia de los objetivos laborales?			
05. ¿Califique la planificación de actividades de trabajo?			
06. ¿Califique la eficiencia de sus actividades de trabajo?			
07. ¿Califique las orientaciones estratégicas laborales?			
08. ¿Califique sus propias iniciativas estratégicas?			
02. Ejecución			
09. ¿Califique la planificación de actividades laborales?			
10. ¿Califique el cumplimiento de las actividades laborales?			
11. ¿Califique el seguimiento de sus actividades laborales?			
12. ¿Califique los resultados de sus actividades laborales?			
13. ¿Califique si proporciona recursos logísticos en su trabajo?			
14. ¿Califique su iniciativa logística?			
03. Evaluación			
15. ¿Califique sus resultados laborales?			
16. ¿Califique la importancia de sus resultados laborales?			
17. ¿Califique el cumplimiento de metas?			
18. ¿Califique la importancia de metas cumplidas?			
04. Motivación			
19. ¿Califique su participación dentro de la empresa?			
20. ¿Califique el clima laboral de la empresa?			
21. ¿Califique su capacidad comunicativa en la empresa?			
22. ¿Califique su relación con los compañeros de trabajo?			
05. Reconocimiento de logros			
23. ¿Califique las metas propuestas?			
24. ¿Califique el incentivo económico por cumplimiento de metas?			
25. ¿Califique el reconocimiento del sueldo obtenido?			
26. ¿Califique si es justo el sueldo con el esfuerzo aplicado?			
06. Responsabilidad			
27. ¿Califique su planificación de funciones?			
28. ¿Califique el logro de las funciones ejercidas?			
29. ¿Califique su iniciativa laboral?			
30. ¿Califique logros obtenidos por iniciativa?			
31. ¿Califique su visión laboral?			
32. ¿Califique el cumplimiento de metas obtenidas?			

Fuente: Elaboración propia

Anexo 5: Calculo de tamaño de muestra.

ESTIMAR UNA PROPORCIÓN	
Total de la población (N)	30
(Si la población es infinita, dejar la casilla en blanco)	
Nivel de confianza o seguridad (1- α)	99%
Precisión (d)	2%
Proporción (valor aproximado del parámetro que queremos medir)	5%
(Si no tenemos dicha información $p=0.5$ que maximiza el tamaño muestral)	
TAMAÑO MUESTRAL (n)	29

EL TAMAÑO MUESTRAL AJUSTADO A PÉRDIDAS	
Proporcion esperada de pérdidas (R)	5%
MUESTRA AJUSTADA A LAS PÉRDIDAS	30

Fuente: Pita (2016)

Anexo 6: Validez y confiabilidad de los instrumentos.

Título: Fortalecimiento de capacidades para mejorar el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones "BITEL" oficina Jaén, 2019

Figura 1. Fortalecimiento de capacidades para mejorar el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones DTCL, Orizaba, 2019																
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												Observaciones
				Respuesta optimizada			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
				M	N	B	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Fortalecimiento de capacidades	Planificación	Programación de metas esperadas	01. ¿Califique sus metas laborales?			X	X		X		X		X		Ninguna	
			02. ¿Califique su participación en la propuesta de metas?			X	X		X		X		X		Ninguna	
		Especificación de los objetivos	03. ¿Califique los objetivos de su puesto laboral?			X	X		X		X		X		Ninguna	
			04. ¿Califique la importancia de los objetivos laborales ?			X	X		X		X		X		Ninguna	
		Planificar actividades	05. ¿Califique la planificación de actividades de trabajo?			X	X		X		X		X		Ninguna	
			06. ¿Califique la eficiencia de sus actividades de trabajo?			X	X		X		X		X		Ninguna	
		Selección de estrategias	07. ¿Califique las orientaciones estratégicas laborales?			X	X		X		X		X		Ninguna	
			08. ¿Califique sus propias iniciativas estratégicas?			X	X		X		X		X		Ninguna	
	Ejecución	Cronograma de actividades.	09. ¿Califique la planificación de actividades laborales?			X	X		X		X		X		Ninguna	
			10. ¿Califique el cumplimiento de las actividades laborales?			X	X		X		X		X		Ninguna	
		Seguimiento de actividades	11. ¿Califique el seguimiento de sus actividades laborales?			X	X		X		X		X		Ninguna	
			12. ¿Califique los resultados de sus actividades laborales?			X	X		X		X		X		Ninguna	
		Logística necesaria	13. ¿Califique si proporciona recursos logísticos en su trabajo?			X	X		X		X		X		Ninguna	
			14. ¿Califique su iniciativa logística?			X	X		X		X		X		Ninguna	
	Evaluación	Evaluación de resultados	15. ¿Califique sus resultados laborales?			X	X		X		X		X		Ninguna	
			16. ¿Califique la importancia de sus resultados laborales?			X	X		X		X		X		Ninguna	
		Cumplimiento de metas	17. ¿Califique el cumplimiento de metas?			X	X		X		X		X			
			18. ¿Califique la importancia de metas cumplidas?			X	X		X		X		X			

(M) Malo; (Ns) No sabe; (B) Bueno

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										Observaciones	
				Respuesta optimizada			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				M	Ns	B	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
Desempeño laboral	Motivación	Capacidad en la dinámica labora	19. ¿Califique su participación dentro de la empresa?			X	X		X		X		X		Ninguna
			20. ¿Califique el clima laboral de la empresa?			X	X		X		X		X		Ninguna
		Capacidad comunicativas	21. ¿Califique su capacidad comunicativa en la empresa?			X	X		X		X		X		Ninguna
			22. ¿Califique su relación con los compañeros de trabajo?			X	X		X		X		X		Ninguna
	Reconocmien to de logros	Incentivo económico	23. ¿Califique las metas propuestas?			X	X		X		X		X		Ninguna
			24. ¿Califique el incentivo económico por cumplimiento de metas?			X	X		X		X		X		Ninguna
		Reconocimiento x esfuerzo	25. ¿Califique el reconocimiento del sueldo obtenido?			X	X		X		X		X		Ninguna
			26. ¿Califique si es justo el sueldo con el esfuerzo aplicado?			X	X		X		X		X		Ninguna
	Responsabilid ad	Cumplimiento de funciones	27. ¿Califique su planificación de funciones?			X	X		X		X		X		Ninguna
			28. ¿Califique el logro de la funciones ejercidas?			X	X		X		X		X		Ninguna
		Actuación con iniciativa creativa	29. ¿Califique su iniciativa laboral?			X	X		X		X		X		Ninguna
			30. ¿Califique logros obtenidos por iniciativa?			X	X		X		X		X		Ninguna
		Visión al cumplimiento de metas	31. ¿Califique su visión laboral?			X	X		X		X		X		Ninguna
			32. ¿Califique el cumplimiento de metas obtenidas?			X	X		X		X		X		Ninguna

(M) Malo; (Ns) No sabe; (B) Bueno

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta

OBJETIVO: Mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones "Bitel" oficina Jaén.

DIRIGIDO A: Colaboradores

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ANCHORENA ROGGERONI, ROBERTO MANUEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCION DE EMPRESAS

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			



ANCHORENA ROGGERONI, ROBERTO MANUEL
DNI 17543676

REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULO

GRADUADO		GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ANCHORENA ROBERTO MANUEL DNI 17543676	ROGGERONI,	LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 04/02/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
ANCHORENA ROBERTO MANUEL DNI 17543676	ROGGERONI,	BACHILLER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 26/11/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
ANCHORENA ROBERTO MANUEL DNI 17543676	ROGGERONI,	MAGISTER EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 10/11/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO <i>PERU</i>

Título: Fortalecimiento de capacidades para mejorar el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones "BITEL" oficina Jaén, 2019

Fuente: Fortalecimiento de capacidades para mejorar el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones - DITEC - Sistema SASH, 2019															
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										Observaciones	
				Respuesta optimizada			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				M	N	B	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
Fortalecimiento de capacidades	Planificación	Programación de metas esperadas	01. ¿Califique sus metas laborales?			X	X		X		X		X		Ninguna
			02. ¿Califique su participación en la propuesta de metas?			X	X		X		X		X		Ninguna
		Especificación de los objetivos	03. ¿Califique los objetivos de su puesto laboral?			X	X		X		X		X		Ninguna
			04. ¿Califique la importancia de los objetivos laborales ?			X	X		X		X		X		Ninguna
		Planificar actividades	05. ¿Califique la planificación de actividades de trabajo?			X	X		X		X		X		Ninguna
			06. ¿Califique la eficiencia de sus actividades de trabajo?			X	X		X		X		X		Ninguna
		Selección de estrategias	07. ¿Califique las orientaciones estratégicas laborales?			X	X		X		X		X		Ninguna
			08. ¿Califique sus propias iniciativas estratégicas?			X	X		X		X		X		Ninguna
	Ejecución	Cronograma de actividades.	09. ¿Califique la planificación de actividades laborales?			X	X		X		X		X		Ninguna
			10. ¿Califique el cumplimiento de las actividades laborales?			X	X		X		X		X		Ninguna
		Seguimiento de actividades	11. ¿Califique el seguimiento de sus actividades laborales?			X	X		X		X		X		Ninguna
			12. ¿Califique los resultados de sus actividades laborales?			X	X		X		X		X		Ninguna
		Logística necesaria	13. ¿Califique si proporciona recursos logísticos en su trabajo?			X	X		X		X		X		Ninguna
			14. ¿Califique su iniciativa logística?			X	X		X		X		X		Ninguna
	Evaluación	Evaluación de resultados	15. ¿Califique sus resultados laborales?			X	X		X		X		X		Ninguna
			16. ¿Califique la importancia de sus resultados laborales?			X	X		X		X		X		Ninguna
		Cumplimiento de metas	17. ¿Califique el cumplimiento de metas?			X	X		X		X		X		
			18. ¿Califique la importancia de metas cumplidas?			X	X		X		X		X		

(M) Malo; (Ns) No sabe; (B) Bueno

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										Observaciones	
				Respuesta optimizada			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				M	Ns	B	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
Desempeño laboral	Motivación	Capacidad en la dinámica labora	19. ¿Califique su participación dentro de la empresa?			X	X		X		X		X		Ninguna
			20. ¿Califique el clima laboral de la empresa?			X	X		X		X		X		Ninguna
		Capacidad comunicativas	21. ¿Califique su capacidad comunicativa en la empresa?			X	X		X		X		X		Ninguna
			22. ¿Califique su relación con los compañeros de trabajo?			X	X		X		X		X		Ninguna
	Reconocmien to de logros	Incentivo económico	23. ¿Califique las metas propuestas?			X	X		X		X		X		Ninguna
			24. ¿Califique el incentivo económico por cumplimiento de metas?			X	X		X		X		X		Ninguna
		Reconocimiento x esfuerzo	25. ¿Califique el reconocimiento del sueldo obtenido?			X	X		X		X		X		Ninguna
			26. ¿Califique si es justo el sueldo con el esfuerzo aplicado?			X	X		X		X		X		Ninguna
	Responsabilid ad	Cumplimiento de funciones	27. ¿Califique su planificación de funciones?			X	X		X		X		X		Ninguna
			28. ¿Califique el logro de la funciones ejercidas?			X	X		X		X		X		Ninguna
		Actuación con iniciativa creativa	29. ¿Califique su iniciativa laboral?			X	X		X		X		X		Ninguna
			30. ¿Califique logros obtenidos por iniciativa?			X	X		X		X		X		Ninguna
		Visión al cumplimiento de metas	31. ¿Califique su visión laboral?			X	X		X		X		X		Ninguna
			32. ¿Califique el cumplimiento de metas obtenidas?			X	X		X		X		X		Ninguna

(M) Malo; (Ns) No sabe; (B) Bueno

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta

OBJETIVO: Mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones "Bitel" oficina Jaén.

DIRIGIDO A: Colaboradores

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ARIAS YEPEZ, JUAN RENE

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN ADMINISTRACION

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			



ARIAS YEPEZ, JUAN RENE
DNI 08869363

REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULO

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ARIAS YEPEZ, JUAN RENE DNI 08869363	MAGISTER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 28/04/1999 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ESAN PERU
ARIAS YEPEZ, JUAN RENE DNI 08869363	MAGISTER ADMINISTRACION Fecha de diploma: 28/04/1999 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ESAN PERU
ARIAS YEPEZ, JUAN RENE DNI 08869363	BACHILLER EN ECONOMÍA Fecha de diploma: 12/02/97 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD DE LIMA PERU

Título: Fortalecimiento de capacidades para mejorar el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones "BITEL" oficina Jaén, 2019

Fuente: Fortalecimiento de capacidades para mejorar el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones DTCC S.A. S.A., 2019																
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												Observaciones
				Respuesta optimizada			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
				M	N	B	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Fortalecimiento de capacidades	Planificación	Programación de metas esperadas	01. ¿Califique sus metas laborales?			X	X		X		X		X		Ninguna	
			02. ¿Califique su participación en la propuesta de metas?			X	X		X		X		X		Ninguna	
		Especificación de los objetivos	03. ¿Califique los objetivos de su puesto laboral?			X	X		X		X		X		Ninguna	
			04. ¿Califique la importancia de los objetivos laborales ?			X	X		X		X		X		Ninguna	
		Planificar actividades	05. ¿Califique la planificación de actividades de trabajo?			X	X		X		X		X		Ninguna	
			06. ¿Califique la eficiencia de sus actividades de trabajo?			X	X		X		X		X		Ninguna	
		Selección de estrategias	07. ¿Califique las orientaciones estratégicas laborales?			X	X		X		X		X		Ninguna	
			08. ¿Califique sus propias iniciativas estratégicas?			X	X		X		X		X		Ninguna	
	Ejecución	Cronograma de actividades.	09. ¿Califique la planificación de actividades laborales?			X	X		X		X		X		Ninguna	
			10. ¿Califique el cumplimiento de las actividades laborales?			X	X		X		X		X		Ninguna	
		Seguimiento de actividades	11. ¿Califique el seguimiento de sus actividades laborales?			X	X		X		X		X		Ninguna	
			12. ¿Califique los resultados de sus actividades laborales?			X	X		X		X		X		Ninguna	
		Logística necesaria	13. ¿Califique si proporciona recursos logísticos en su trabajo?			X	X		X		X		X		Ninguna	
			14. ¿Califique su iniciativa logística?			X	X		X		X		X		Ninguna	
	Evaluación	Evaluación de resultados	15. ¿Califique sus resultados laborales?			X	X		X		X		X		Ninguna	
			16. ¿Califique la importancia de sus resultados laborales?			X	X		X		X		X		Ninguna	
		Cumplimiento de metas	17. ¿Califique el cumplimiento de metas?			X	X		X		X		X			
			18. ¿Califique la importancia de metas cumplidas?			X	X		X		X		X			

(M) Malo; (Ns) No sabe; (B) Bueno

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										Observaciones	
				Respuesta optimizada			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				M	Ns	B	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
Desempeño laboral	Motivación	Capacidad en la dinámica labora	19. ¿Califique su participación dentro de la empresa?			X	X		X		X		X		Ninguna
			20. ¿Califique el clima laboral de la empresa?			X	X		X		X		X		Ninguna
		Capacidad comunicativas	21. ¿Califique su capacidad comunicativa en la empresa?			X	X		X		X		X		Ninguna
			22. ¿Califique su relación con los compañeros de trabajo?			X	X		X		X		X		Ninguna
	Reconocmien to de logros	Incentivo económico	23. ¿Califique las metas propuestas?			X	X		X		X		X		Ninguna
			24. ¿Califique el incentivo económico por cumplimiento de metas?			X	X		X		X		X		Ninguna
		Reconocimiento x esfuerzo	25. ¿Califique el reconocimiento del sueldo obtenido?			X	X		X		X		X		Ninguna
			26. ¿Califique si es justo el sueldo con el esfuerzo aplicado?			X	X		X		X		X		Ninguna
	Responsabilid ad	Cumplimiento de funciones	27. ¿Califique su planificación de funciones?			X	X		X		X		X		Ninguna
			28. ¿Califique el logro de la funciones ejercidas?			X	X		X		X		X		Ninguna
		Actuación con iniciativa creativa	29. ¿Califique su iniciativa laboral?			X	X		X		X		X		Ninguna
			30. ¿Califique logros obtenidos por iniciativa?			X	X		X		X		X		Ninguna
Visión al cumplimiento de metas		31. ¿Califique su visión laboral?			X	X		X		X		X		Ninguna	
		32. ¿Califique el cumplimiento de metas obtenidas?			X	X		X		X		X		Ninguna	

(M) Malo; (Ns) No sabe; (B) Bueno

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta

OBJETIVO: Mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones "Bitel" oficina Jaén.

DIRIGIDO A: Colaboradores

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CHE LEON POLETTY, HERNAN ROBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN ADMINISTRACION

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			



CHE LEON POLETTY, HERNAN ROBERTO
DNI 17830273

REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULO

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CHE LEON POLETTY, HERNAN ROBERTO DNI 17830273	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
CHE LEON POLETTY, HERNAN ROBERTO DNI 17830273	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
CHE LEON POLETTY, HERNAN ROBERTO DNI 17830273	MAESTRO EN ADMINISTRACION MENCION ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Fecha de diploma: 28/12/99 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
CHE LEON POLETTY, HERNAN ROBERTO DNI 17830273	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: 18/12/81 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
CHE LEON POLETTY, HERNAN ROBERTO DNI 17830273	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 27/08/82 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
CHE LEON POLETTY, HERNAN ROBERTO DNI 17830273	DOCTOR EN CONTABILIDAD Y FINANZAS Fecha de diploma: 20/07/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU

Anexo 7: Confiabilidad: Alfa de Cronbach en Fortalecimiento de capacidades.

Tabla 11.

Primer caso. Resumen de procesamiento

Casos	N	%
Válido	30	100,0
Excluido	0	00,0
Total	30	100,0

Tabla 12.

Primer caso. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,786	X

Tabla 13.

Primer caso. Estadísticas del elemento suprimido

Elementos	Media	Varianza	α
Pregunta 01	60,38	167,956	,775
Pregunta 02	61,20	170,480	,763
Pregunta 03	61,51	159,460	,738
Pregunta 04	61,33	169,052	,757
Pregunta 05	62,31	168,234	,756
Pregunta 06	60,59	169,115	,757
Pregunta 07	61,51	162,101	,745
Pregunta 08	60,39	168,798	,756
Pregunta 09	61,80	167,956	,755
Pregunta 10	62,20	170,480	,760
Pregunta 11	61,50	159,460	,738
Pregunta 12	62,30	169,052	,779
Pregunta 13	61,31	168,234	,760
Pregunta 14	60,35	169,115	,757
Pregunta 15	61,51	162,101	,755
Pregunta 16	60,53	168,798	,782
Pregunta 17	61,80	167,956	,775
Pregunta 18	61,20	170,480	,786

Confiabilidad: Alfa de Cronbach del Desempeño Laboral

Tabla 14.

Segundo caso. Resumen de procesamiento

Casos	N	%
Válido	30	100,0
Excluido	0	00,0
Total	30	100,0

Tabla 15.

Segundo caso. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,774	14

Tabla 16.

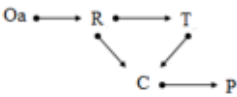
Segundo caso. Estadísticas del elemento suprimido

Elemento	Media	Varianza	α
Pregunta 19	51,48	158,516	,763
Pregunta 20	51,31	156,385	,772
Pregunta 21	51,16	159,475	,730
Pregunta 22	51,29	155,415	,724
Pregunta 23	51,35	156,134	,765
Pregunta 24	51,25	153,247	,765
Pregunta 25	51,14	153,669	,768
Pregunta 26	51,23	156,426	,727
Pregunta 27	51,16	159,475	,730
Pregunta 28	51,29	155,415	,774
Pregunta 29	51,35	156,134	,725
Pregunta 30	51,25	153,247	,772
Pregunta 31	51,14	153,669	,769
Pregunta 32	51,23	156,426	,767

Anexo 8: Matriz de consistencia.

Tabla 17.

Elaboración técnica de la matriz de consistencia del estudio propuesto

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Técnicas/	Tipo y Diseño de investigación	Población /muestra
Problema General: ¿En qué medida el fortalecimiento de capacidades a los colaboradores, mejorará el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones "Bitel" oficina Jaén, 2019?	Objetivo General: Fortalecer las capacidades del personal para mejorar el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones Bitel oficina Jaén, 2019. Objetivo específico: 1. Analizar las capacidades técnicas y operativas del personal que labora en la empresa de telecomunicaciones Bitel oficina Jaén, 2019; 2. Evaluar el desempeño laboral de los colaboradores que trabajan en la empresa de telecomunicaciones Bitel oficina Jaén, 2019; 3. Delinear proposición para reformar el desempeño laboral para la empresa de telecomunicaciones Bitel oficina Jaén, 2019.	Hipótesis alternativa: «Si las capacidades que ofrece el personal influye significativamente entonces mejorará el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones BITEL Oficina Jaén, 2019». Hipótesis nula «Si las capacidades que ofrece el personal no influye significativamente entonces no mejorará el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones BITEL Oficina Jaén, 2019».	Independiente Fortalecimiento de capacidades Dependiente Desempeño laboral	- Modelo teórico - Diseño del programa - Ejecución del programa - Evaluación del programa. - Motivación - Reconocimiento de logros - Responsabilidad	Técnica: • Encuesta Instrumento: Cuestionario, conformado por dos grupos: Desempeño laboral tiene 14 preguntas, Fortalecimiento de capacidades: 18 preguntas. Ambas tienen respuestas concretas con las siguientes opciones: Desacuerdo (1), Incierto (3) y Conforme (5) puntos. Confiabilidad: Coeficiente del alfa de Cronbach.	Tipo de investigación: Descriptiva Diseño de la investigación No experimental, Transversal descriptivo  • Oa = Operaciones administrativas • R = Análisis del rendimiento laboral • T = Inducción de talleres • C = Contratación de resultados • P = Propuesta.	Población: 30 Colaboradores Muestra: Se consideró la misma cantidad de la población por ser cantidad menor de 100.

Anexo 9: Autorización de aplicación del instrumento.



Jaén, 5 de Noviembre del 2020

Asunto: Autorizacion para desarrollo de tesis

Sres.

Univerdidad Particular de Chiclayo – Filia Jaén.

Mg. Vhelia Orlandini Barrantes

Decano.

Por medio del presente comunico a usted, que la Srta. Yomarly Flores Huamán, Bachiller de la Escuela Profesional de Administración y Finanzas de la Universidad de Chiclayo, filial Jaén, ha sido aceptada su tesis titulada "Fortalecimiento de capacidades para mejorar el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones "Bitel" oficina Jaén, 2019". Nos sentimos comprometidos ofrecer la información necesaria para el desarrollo de la mencionada tesis.

Atentamente



Gonzales Ramos Eli
Gerente General

Dirección Legal: Cal. Mariscal Ureta Nro. 1420 – Jaén

Anexo 10: Consentimiento informado verbal.

Título: Fortalecimiento de capacidades para mejorar el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones "BITEL" oficina Jaén, 2019

Investigadora principal: Yomarly Flores Huamán

Estimado(a) Señor(a):

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación para conocer las «**Fortalecimiento de capacidades para mejorar el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones "BITEL" oficina Jaén, 2019**». Este estudio es desarrollado por la investigadora de la Universidad de Chiclayo en Perú como parte de la **Escuela Profesional de Administración y Finanzas**. En la actualidad, pueden existir problemas en la atención y esto se ha convertido en una preocupación en las organizaciones. Por tanto, consideramos importante conocer los resultados de cómo funcionan y cómo perciben esto sus usuarios.

El estudio consta de una encuesta anónima de datos generales e información sanitaria. Brindamos la garantía que la información que proporcione es confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú. No existe riesgo al participar, no tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio y no recibirá pago por participar del mismo. Si tienen dudas, le responderemos gustosamente. Si tiene preguntas sobre la verificación del estudio, puede ponerse en contacto con el decanato de la Facultad de Comunicación, Empresa Y Negocios – FACEN.

Si decide participar del estudio, esto les tomará aproximadamente 15 minutos, realizados en la sala de espera de la Empresa BITEL, Oficina Jaén. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimente de la forma más completa posible el cuestionario adjunto. Si al momento de estar participando, se desanima y desea no continuar, no habrá comentarios ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, guardando estricta confidencialidad sobre la identidad de los participantes.

Entendemos que las personas que devuelvan cumplimentado el cuestionario adjunto, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración.

Declaración de la Investigadora:

Yo, **Yomarly Flores Huamán**, declaro que el participante ha leído y comprendido la información anterior, asimismo, he aclarado sus dudas respondiendo sus preguntas de forma satisfactoria, y ha decidido participar voluntariamente de este estudio de investigación. Se le ha informado que los datos obtenidos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.



Firma de la
Investigadora

Perú, 30/10/2020
País y Fecha

COMPROMISO DEL INVESTIGADOR

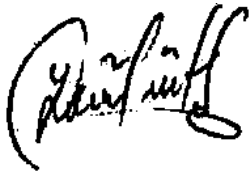
Título: Fortalecimiento de capacidades para mejorar el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones "BITEL" oficina Jaén, 2019

Investigadora principal: Yomarly Flores Huamán

Declaración de la Investigadora:

Yo, **Yomarly Flores Huamán**, en mi propio nombre, me comprometo en todo momento a guardar el anonimato de los individuos estudiados, al estricto cumplimiento de la confidencialidad de los datos obtenidos, y al uso exclusivo de los mismos con fines estadísticos y científicos, tanto en la recolección de datos, en el tratamiento y la utilización final. En caso se requiera desarrollar algún análisis adicional, se deberá contar con el consentimiento informado.

Garantizo el derecho de los usuarios, del respeto de valores éticos de sus datos, su anonimato y el respeto de la institución de salud involucrada, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú.



Firma de la
Investigadora

Perú, 30/10/2020
País y Fecha

Anexo 11: Validación de propuesta.



VALIDACIÓN DE PROPUESTA



Estimada: **GARDENIA GRETELL CORTEZ SALAZAR**

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“Fortalecimiento de capacidades para mejorar el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones “BITEL” oficina Jaén, 2019”**

Realizado por: **YOMARLY FLORES HUAMÁN**

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Debe marcar con una (X) la opción conveniente.

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

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada		X			
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.		X			
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.		X			
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.		X			
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.		X			
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.		X			



VALIDACIÓN DE PROPUESTA



N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.		X			
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.		X			
IV	Bibliografía					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.		X			
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.		X			
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.		X			
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.		X			

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

=====
=====

Validado por la **Magister. Gardenia Gretell Cortez Salazar**

Especializado: **Gerencia Empresarial**

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: **10 años**

Cargo Actual: **Docente tiempo completo USAT**

Fecha: **21/12/2020**

Mag. Gardenia Gretell Cortez Salazar
DNI N° 41725540



VALIDACIÓN DE PROPUESTA



Estimada: **LINDA MARITA CRUZ PUPUCHE**

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“Fortalecimiento de capacidades para mejorar el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones “BITEL” oficina Jaén, 2019”**

Realizado por: YOMARLY FLORES HUAMÁN

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Debe marcar con una (X) la opción conveniente.

Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco adecuado	No Adecuado
MA	BA	A	PA	NA

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada		X			
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.		X			
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.		X			
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.		X			
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.		X			
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.		X			



VALIDACIÓN DE PROPUESTA



N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.		X			
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.		X			
IV	Bibliografía					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.		X			
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.		X			
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.		X			
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.		X			

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

=====
=====

Validado por la **Magister. Linda Marita Cruz Pupuche**

Especializado: **Administración y Dirección De Empresas**

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: **5 años**

Cargo Actual: **Docente tiempo completo USAT**

Fecha: **27/12/2020**

Mag. LINDA MARITA CRUZ PUPUCHE
DNI N° 70681609



VALIDACIÓN DE PROPUESTA



Estimado: **ANTONIO GILBERTO ESCAJADILLO DURAND**

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“Fortalecimiento de capacidades para mejorar el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones “BITEL” oficina Jaén, 2019”**

Realizado por: **YOMARLY FLORES HUAMÁN**

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Debe marcar con una (X) la opción conveniente.

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

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada		X			
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.		X			
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.		X			
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.		X			
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.		X			
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.		X			



VALIDACIÓN DE PROPUESTA



N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.		X			
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.		X			
IV	Bibliografía					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.		X			
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.		X			
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.		X			
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.		X			

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

=====
=====

Validado por el **Magister. Antonio Gilberto Escajadillo Durand**

Especializado: **Gerencia Empresarial**

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: **5 años**

Cargo Actual: **Docente tiempo completo USAT**

Fecha: **03/01/2021**

Mag. ANTONIO GILBERTO ESCAJADILLO DURAND
DNI N° 17414743

Anexo 12: Planes de promoción.

Paquetes VD

PREPAGO Y CONTROL ≤29.90C



S/.

VD5	S/5	5 GB	7 día
VD15	S/15	30 GB	30 días

Recarga y
envía paquete

 **AL 164**

! CONSIDERACIONES:
Los planes que tienen promoción especial para Bitel video no pueden activar este paquete



27

Paquetes TIK TOK



26



S/.



TT2

S/2

1 GB

1 día

TT5

S/5

3 GB

2 días

TT20

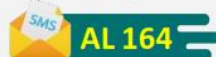
S/20

10 GB

7 días



Recarga y
envía paquete



CONSIDERACIONES:

Los GB otorgados por los planes, son aplicables únicamente para el uso de la aplicación de Tiktok. No pudiendo utilizarse en otro tipo de aplicaciones o como data de libre disposición.

Paquetes MB

Paquete Mi Max

MM3	S/3	200MB	1 día
MM5	S/5	450MB	3 días
MM10	S/10	1.2GB	7 días
MM20	S/20	3GB	10 días
MM30	S/30	10GB	15 días
MM50	S/50	15GB	30 días
MM100	S/100	35GB	

+ ilimitado 256/128 kbps

Paquete DM

DM1	S/1	450MB
DM3	S/3	1.5GB
*DM5	S/5	3GB
*DM10	S/10	7.5GB
DM20	S/20	15GB
DM30	S/30	30GB

En planes control a partir de la 2da recarga, las recargas $\geq$ S/3 sistema convertirá inmediatamente en paquete DM



25

Recarga y
envía
paquete



Paquetes prepago



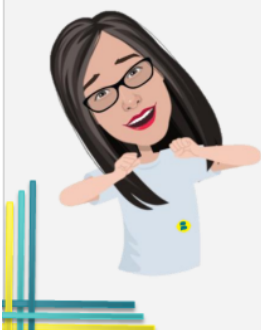
24

Paquete Vi	Regular		Promoción
	Vi2	S/2	Fin del día
	Vi3	S/3	1 día
	Vi4	S/4	2 días
	Vi5	S/5	3 días
	Vi10	S/10	7 días

Llamadas ilimitadas TDN

Promoción:
Dentro de las 24h
realizada la recarga

Adquiérela marcando *9090# o por el APP Mi Bitel



Paquetes prepago

23

Promoción portabilidad - 20% (6 MESES)

Promoción hasta el 28/02

Doble de MB Ti5

bitel Training

Paquete TI

Ti3	S/3	
Ti5	S/5	S/4
Ti10	S/10	S/8
Ti20	S/20	S/16
Ti30	S/30	S/24

Llamadas ilimitadas TDN

NO INCLUYEN ZONA 1

entretenimiento

1.5 GB

ilimitado 256/128 kbps

1.5 GB

ilimitado 256/128 kbps

1.5 GB

ilimitado 256/128 kbps

200MB	2 días
650MB	5 días
1.5 GB	10 días
3 GB	
6 GB	

1300MB

+ ilimitado 256/128 kbps

Paquete SI

Si3	S/3
Si5	S/5
Si10	S/10
Si20	S/20
Si30	S/30

Llamadas ilimitadas TDN

NO INCLUYEN ZONA 1

entretenimiento

1.5 GB

ilimitado 256/128 kbps

1.5 GB

ilimitado 256/128 kbps

1.5 GB

ilimitado 256/128 kbps

500MB	3 días
1 GB	5 días
2 GB	10 días
4 GB	
8 GB	

Controlado

Recarga y envía paquete

AL 164

Promoción Bifri5

Si el día de la activación se activa dentro de 24h un paquete SI5 o TI5, el beneficio se extiende a 10 días

CONSIDERACIONES DE PROMOCION

PORTABILIDAD TI:

Valido por 6 PRIMEROS MESES

Paquetes súper

Paquete solo para clientes prepago



22



Comunicación



Datos



Entretenimiento

\$ 50

Llamadas y
SMS
Ilimitados
TDN

Zona 1: 500 min

\$ 80

1 GB

Por día

2 GB

Por día



Full



CONSIDERACIONES:

Valido por 30 días

Zona1: EEUU – Canadá - China

Súper recarga

Bono de beneficio sin utilizar el saldo recargado

21



CONTROL

s/5
< s/10

500 MB

≥ s/10

1 GB

Ciclo de facturación

PREPAGO

s/3

s/5

s/10

Llamadas
ilimitadas
TDN

300
MB

Por 30 días

1.5GB
ilimitado
256/128 kbps

1 día

3 días

7 días

Tiempo de validez
(Excepto WhatsApp)

*No aplica parasencillo



Comparativo Bifri 5

BENEFIT OF ACTIVATION – BIFRI5

20

				
	VALIDITY: 5 DAYS	VALIDITY: 3 DAYS	VALIDITY: 5 DAYS ONLY PORTABILITY	VALIDITY: 5 DAYS
  	MINUTOS ILIMITADOS TDN	MINUTOS ILIMITADOS TDN (USA – CANADA & CHILE)	MINUTOS ILIMITADOS TDN	MINUTOS ILIMITADOS TDN
	650 MB + ILIMITADO	SMS ILIMITADOS TDN 150MB Línea nueva 600MB Portabilidad	2000 SMS TDN 650 MB	SMS ILIMITADOS TDN 500 MB
	1.5GB + ILIMITADO 			
	1.5GB + ILIMITADO 			
	1.5GB + UNLIMITED   30 DAYS		 30 DAYS	 30 DAYS
PORT	T15 x S/4 POR 6 MESES = PORTABILIDAD + DOBLE MB hasta el 28/02	18GB  3 GB POR 30 DIAS – RCS/5	24GB 2GB POR MES – RCS/5	DOBLE MB 6 MESES

TPTM20200000869

Prepago BIFRI

Promoción de a dos:

Por compra de una línea control recibe un prepago con los siguientes beneficios

Cargo fijo mensual de la línea control adquirida	Bono que recibirá la línea Bifri5	Validez	Veces que recibirá el beneficio
S/29.90	500 MB + llamadas ilimitadas a Bitel	1 semana	4 veces por cada pago
> S/29.90	1000 MB + llamadas ilimitadas a Bitel		



19



Comunicación



Datos



Entretenimiento

5
5 días

10
10 días

Promoción → 15
15 días
(Exclusivo para zona rural)

BIFRI

Llamadas ilimitados TDN

650 MB

1.5 GB

650 MB

-20% (6 meses)

TI portabilidad

Facebook, Instagram, Twitter

1.5 GB + Versión FLEX

WhatsApp, LINE

1.5 GB 30 días

YouTube, Netflix, Amazon Prime

1.5 GB

Bono de bienvenida de:
internet ilimitado 256/128 kbps

Ecommerce Delivery
Ichip+ 29.90 → S/10
Bifri5 no aplica para delivery



BIFRI10: Recargas y promociones mismas que Bifri5.
BIFRI15: válido en zona rural por BTS, después de 15 días las condiciones y restricciones aplican igual que un Bifri5.
Zona 1 = EE.UU., Canadá y China

Internet móvil DATOS



30 días



Datos

Normal

Activación o portabilidad

DATOS 45

30 GB
1 GB por día

60 GB
2 GB por día

DATOS 75

60 GB
2 GB por día

120 GB
4 GB por día

(internet controlado)



No llamadas, no SMS



18

Recarga y automáticamente obtén:

Paquetes datos:

		Normal	Portabilidad	
Datos 5	S/5	2 GB	4 GB	3 días
Datos 10	S/10	4 GB	8 GB	7 días
Datos 20	S/20	8 GB	16 GB	15 días
Datos 30	S/30	12 GB	24 GB	
Datos 45	S/45	30 GB 1 GB x día	60 GB 2 GB x día	30 días
Datos 75	S/75	60 GB 2 GB x día	120 GB 4 GB x día	



DATOS ES UN PLAN DE INTERNET MOVIL NO DE TELEFONIA
Bono de portabilidad valida por los 3 primeros meses

Control



16



Comunicación



Datos



Entretenimiento

Flash

30

Llamadas y SMS
ilimitados
TDN

Regular

Promoción

Portabilidad

Migración

10 GB

20GB
3 ciclos

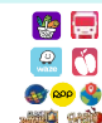
15GB
3 ciclos



3 GB



3 GB



3 GB

En planes control a partir de la 2da recarga, las recargas $\geq S/3$ sistema convertirá inmediatamente en paquete DM

¡Perfecto!



CONSIDERACIONES:

Flash 30: Aplica para línea nueva, portabilidad y migración

Promoción Flash: Aplica para migración o portabilidad (terminada la promoción se recibirán los datos de manera regular)

Zona1: EEUU, Canadá y china

Tethering: 20% de los beneficios

Ilimitado 65.90

COMPARATIVE POSTPAID – S/ 65.90

					
	Ilimitado 65.90C	Entel Power 65.90	Max ilimitado 65.0	Plan Ilimitado Mi Movistar 65.90	
  	MINUTES + SMS UNLIMITED All National Destiny + 200 MIN ZONA 1 (FOR 12 MONTHS)	MINUTES + SMS UNLIMITED All National Destiny + UNLIMITED MINUTES (USA – CANADA – CHILE- ARG)	MINUTES + SMS UNLIMITED All National Destiny + UNLIMITED MINUTES LD13	MINUTES + SMS UNLIMITED All National Destiny + UNLIMITED MINUTES (USA – CANADA)	
	20 GB + UNLIMITED 256kbps	16 GB + UNLIMITED	16 GB + UNLIMITED	16 GB + UNLIMITED	
	3.5GB + UNLIMITED   	APPS ROAMING  	100 MB For VIDEO  24 Months.	DATA available with Tethering or Roaming 	
	3.5GB + UNLIMITED  		3 GB ROAMING		
	3.5GB + UNLIMITED    				
BENEFIT	-30% INVOICE FOR 12 MONTHS PORT IN	50% 1ST INVOICE PORT OR NEW BY ECOMMERCE	20% FOR 6 MONTHS PORT BY VIRTUAL OR TELESALÉ		
	TECNV2020000582	TECNV2019001864	TECNV2019001389		

Ilimitado 39.90

COMPARATIVE POSTPAID – S/ 39.90

15

	 Ilimitado 39.90C	 Entel Chip 39.90 Plus	 Max 39.90	 Mi Movistar 39.90
  	MINUTOS + SMS ILIMITADO TDN + 200 MIN ZONA 1 (por 12 meses)	MINUTOS + SMS ILIMITADO TDN + ILIMITADO (USA – CANADA – CHILE)	MINUTOS + SMS ILIMITADO TDN + 250 MINUTOS LQJ3	MINUTOS + SMS ILIMITADO TDN + ILIMITADO (USA – CANADA)
	10 GB + ILIMITADO	10 GB	10 GB	10GB
	3.5 GB + Ilimitado   	  	   	  
	3.5 GB + Ilimitado  	 	 	 
	3.5 GB + Ilimitado  	 	1280 MB ROAMING	
	20GB POR 1 MES LINEA NUEVA POR 6 MESES PORTABILIDAD	20GB FOR 3 MESES PORTABILIDAD 50% 1 ST INVOICE PORT O LINEA NUEVA TELESALAS	20GB FOR 6 MONTHS - PORTABILIDAD 50% 1 ST INVOICE PORT BY VIRTUAL STORE	20GB POR 3 MESES - PORT O MIGRA
	TECNV2019001554	TECNV2020000323	TECNV2019002514	

BENEFICIO

Planes Control

PROMOCION PARA PORTABILIDAD (6 meses)

+30 GB
(+ ilimitado 256/128 kbps)
exclusivos



Aplica para:
➢ Ichip+ (39.90)
➢ Único (49.90 y 79.90)
➢ Ilimitado (39.90, 65.90, 105.90)



14



Comunicación



Datos



Entretenimiento

Ilimitado

Zona 1: 200min
(por 12 meses)

portabilidad
S/24.90
(6 ciclos)

29.90

portabilidad
y migración
S/46.13
(12 ciclos)

39.90

portabilidad
S/74.13
(12 ciclos)

65.90

105.90

**Llamadas
y SMS
ilimitados
TDN**

Regular

Promoción
L. Nueva Portabilidad

6 GB

9 GB
6 ciclos

10 GB

20 GB
1 ciclo

20 GB
6 ciclos

20 GB

35 GB

(+ ilimitado 256/128 kbps)

 Versión Full 3.5 GB	 3.5 GB	 3.5 GB
 Versión Foto 3.5 GB	 3.5 GB	 3.5 GB

En planes control a partir de la 2da recarga, las recargas ≥ S/3 sistema convertirá inmediatamente en paquete DM

ilimitado!



30 GB adicionales exclusivos para
Bitel video para todos los planes ≥
39.90 por 6 meses



CONSIDERACIONES:

- Los planes nuevos Ilimitado 29.90 y 39.90 se incluyen en las promociones de portabilidad
- Promoción de migración 65.90 (planes que migren de retención 23.90, Ichip+29.90, Flash 29.90, Ilimitado 29.90, retención 31.90, retención 39.90, Ichip+49.90, Flash 49.90, Único 49.90, Ichip 59.90, Flash 59.90, Uber 59.90)
- Descuento aplica desde la renta adelantada (al momento de la compra), ejemplo:
 Cliente adquiere Plan 65.90 solo debe pagar S/ 46.13 durante 12 meses.
 Cliente adquiere Plan 105.90 solo debe pagar S/ 74.13 durante 12 meses.
- Si el cliente realiza: Realiza migración de plan (mayor o menor), perderá el beneficio de manera definitiva.
- Zona 1: EEUU, Canadá y China

Planes Control

PROMOCION PARA PORTABILIDAD (6 meses)
+30 GB
 (+ ilimitado 256/128 kbps)
exclusivos

Aplica para:
 ➤ Ichip+ (39.90)
 ➤ Único (49.90 y 79.90)
 ➤ Ilimitado (39.90, 65.90, 105.90)



13



Comunicación



Datos



Entretenimiento

PROMOCIÓN
 REGULAR L. Nueva Portabilidad

Ichip+
 Zona 1: 200min
 29.90
 39.90

Único
 Zona 1: 500min
 49.90
 79.90

**Llamadas
 y SMS
 ilimitados
 TDN**

REGULAR	L. Nueva	Portabilidad
6 GB	9 GB 6 meses	
10 GB	20 GB 1 mes (+ ilimitado 256/128 kbps)	20 GB 6 meses
Por día 1 GB	Por día 2 GB 1 mes	Por día 2 GB 3 meses
Por día 2 GB	Por día 4 GB 1 mes (internet controlado)	Por día 4 GB 3 meses

 Versión FOTO 3 GB + Versión FULL	 3 GB POR 30 DIAS	 3 GB (12 meses)
 Versión FLEX	 Versión FULL	

En planes control a partir de la 2da recarga del ciclo, las recargas ≥ S/3 sistema convertirá inmediatamente en paquete DM

Ecommerce Delivery
 Ichip+ 29.90→S/10
 Bifri5 no aplica para delivery



30 GB adicionales exclusivos para
 Bitel video para todos los planes ≥
 39.90 por 6 meses



CONSIDERACIONES:
 El bono por línea nueva y portabilidad Control: Se entrega al día siguiente de la activación
 Línea nueva: por única vez en el 1er ciclo
 Zona 1 = EE.UU., Canadá y China
 Desde 21/10/2020 se cesan los planes Ichip+79.90, Ichip+109.90, Ichip+129.90 e Ichip+ 159.90

Promoción de a Dos



12

Por la compra de una línea nueva o portabilidad
control planes ≥ 29.90 C



Cargo Fijo mensual de la línea control adquirida	Bono que recibirá la línea Bifri5	Validez	Veces que recibirá el beneficio
S/29.90	500MB + Llamadas ilimitadas a Bitel	1 semana	4 veces por cada pago
Mayor a S/29.90	1000MB + Llamadas ilimitadas a Bitel		

***por 12 meses**



CONSIDERACIONES:

Aplica para clientes que activen una línea nueva control en planes Ichip+, Único, flash e ilimitado igual o mayores a S/29.90.
No aplica para migración.

El beneficio será otorgado a la línea prepago Bifri5 por 12 meses.

La línea Bifri5 será una línea nueva y se activará con los mismo datos del titular de la línea postpago.

No es válido para Roaming.

El beneficio de MB y las llamadas ilimitadas a Bitel tendrán una vigencia de 7 días (1 semana) y será otorgado 4 veces por cada pago que se realice en la línea postpago.

Si el cliente no realiza el pago a tiempo en la línea postpago, la línea prepago no perderá el beneficio y le será entregado.

Plan Básico



11



Comunicación



Datos



Entretenimiento

Básico

19.90

**Llamadas
y SMS
ilimitados**
TDN
(30 contactos)

Normal

Portabilidad

2 GB

4 GB
6 meses

(internet controlado)



1 GB

+ ilimitado 256/128 kbps

Paquetes DN para uso exclusivo del plan Básico 19.90

DN 5	30 CONTACTOS
DN 10	70 CONTACTOS
DN 15	150 CONTACTOS



Adquiérela marcando *9090# o por el APP MI Bitel



No tiene min para zona 1.
Los paquetes DN incluyen contactos

PROGRAMA "INVITA BITEL"

PROMOCIÓN PARA CLIENTES QUE INVITEN A OTRA PERSONA A HACER PORTABILIDAD



10

Se invita a un cliente a:

PREPAGO

POSTPAGO

Recibe:

1 GB

6 meses

3 GB

6 meses

A principios del próximo mes

Al inicio del ciclo

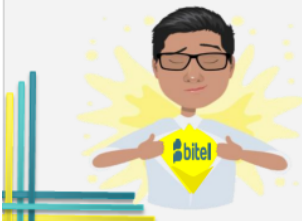
Aplica desde el 19/02

FLUJO

Los clientes de Bitel enviarán un SMS con FAM + Número de clientes invitados. Ejemplo: FAM9XXXXXXXX al 190 para registrar el número de invitado

El cliente de Bitel recibirá un SMS de confirmación de registro con el número.

Cuando el "invitado" ya se haya transferido a Bitel, se enviará un SMS notificando al Cliente de Bitel que su invitado ya ha transferido a Bitel y que podrá recibir el beneficio del programa.



CONSIDERACIONES :

- La mayor cantidad de datos acumulados será de 18 GB por mes. (Ambos)
- El cliente no tiene un número limitado de clientes invitados
- Cliente invitado siempre que el número invitado pertenece a Bitel durante el mes de registro
- Cliente pierde beneficios cuándo el invitado suspende su línea, tiene deuda pendiente, cambia de titularidad, igr a un plan menor o cambia de número

COMPARTE Y GANA BITEL



9

Aplica desde el 17/02

Se invita a un cliente a:

Registrarse al
app Mi Bitel

Portar a Bitel

Recibe:



1 GB

7 días

PREPAGO

1 GB

6 meses

POSTPAGO

3 GB

6 meses

Hasta 18gb por mes

¡Perfecto!

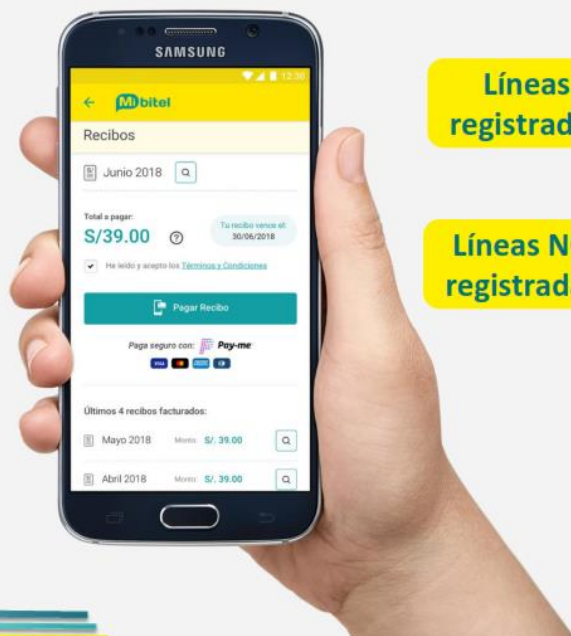


- Cliente desde el app MI Bitel, selecciona opción "COMPARTIR"
- Cliente tendrá 2 opciones para elegir Invitar a una línea Bitel a registrarse a MiBitel por la web (<http://mi.bitel.com.pe/register>) o a portar su línea en la web (<https://tienda.bitel.com.pe/plan/portabilidad>). Se compartirá el enlace por cualquier red social
- Para recibir los beneficios, se debe completar satisfactoriamente el registro o la portabilidad
- Cliente puede acumular tantos beneficios como el registro de clientes al app MI Bitel o portabilidad
- Cliente pierde beneficios cuando el invitado suspende su línea, tiene deuda pendiente, cambia de titularidad, ige a un plan menor o cambia de número

Mi Bitel te premia



8



Líneas registradas

Líneas NO registradas

PASOS

Ingresar APP MI BTEL

Activar T15 (prepago)
Descargar APP MI BTEL
Registrarse
Ingresar

CONDICIONES Y BENEFICIOS

150 MB por 24horas
(primer ingreso de la semana)

Prepago
1GB por 24horas

Control
2GB por 24horas



No aplica para líneas con bloqueo unilateral o bilateral

Bitel Video

Ingresa a:

<http://video.bitel.com.pe/>



Suscripción gratuita + 30 GB exclusivos al mes
Valido para planes desde **39.90c** por 6 meses

¡Y disfruta de las mejores películas de Hollywood que Bitel trae para ti!



* Valido hasta junio 2021

<http://video.bitel.com.pe/terminos-y-condiciones>



-Cliente puede ver el beneficio de los 30GB marcando el *122# bajo el nombre "Bitel Video"
-El cliente ya cuenta con la suscripción, por lo cual, no necesita suscribirse

Cliente Bitel con una cuenta creada en Bitel Video, puede disfrutar 20 PELÍCULAS GRATIS en la sección "Cortesía de la casa"



Para disfrutar de todo el contenido Bitel Video:
Cliente puede suscribirse

* Valido durante el mes de Marzo 2021

Suscripción mensual S/7.99

Planes de fidelización

si el consumo es mayor o igual a S/30 soles, se le otorga al cliente 30GBgratis para usarlos en Bitel Video durante 3 meses.

(El cliente deberá tener un consumo mínimo de S/30 el mes anterior, para poder acceder a la promoción de los 30GB gratis para usarlos en Bitel Video. El beneficio es otorgado mensual y no es acumulativo.)



28

Prepago

Menor a S/20	Mayor o igual a S/20	Mayor o igual a S/20
Consumo mensual en el mes anterior a la promoción	Consumo mensual en el mes anterior a la promoción	Consumo mensual en el mes anterior a la promoción
--	Menos o igual a 10GB	Mayor a 10GB
Cantidad de GB por cada recarga de S/5 o más	Cantidad de GB por cada recarga de S/5 o más	Cantidad de GB por cada recarga de S/5 o más
1GB válido por 7 días	1GB válido por 7 días	2GB válido por 7 días
Validez de la promoción	Validez	Validez
6 meses	6 meses	3 meses

Consumo en recargas en el mes anterior a la promoción de:

#BitelLover



No es válido para roaming.
Luego de que el cliente haya cumplido las condiciones descritas, deberá realizar recargas de S/. 5 o más, para poder recibir 1 GB o 2 GB.
Los GB son entregados el mismo día de realizada la recarga y serán válidos por 7 días contados desde la fecha de entrega.
Los beneficios serán acumulados durante el periodo de la promoción. Por ejemplo: si el cliente pertenece al grupo 1 o 2 y realiza recargas de diferentes montos (S/5, luego S/10, y finalmente S/20) recibirá en total 3GB y la validez será la de la más lejana.
Los clientes que cumplan con las condiciones y pertenezcan al grupo 1 y 2 podrán acceder a la promoción durante 6 meses; mientras que, los clientes que pertenezcan al grupo 3 podrán acceder a la promoción durante 3 meses.
El máximo que un cliente podrá recibir serán 24 GB durante todo el periodo de la promoción.
Si el cliente realiza: Cambio de número, cambio de titularidad, migración, portabilidad de la línea o cuenta con deuda pendiente, perderá los beneficios.

Control

Cargo Fijo Mensual	Condición: Haber realizado el mes anterior un consumo	Cantidad de GB
Menor o igual 29.9	Menor o igual a 10GB	10GB
Menor o igual 29.9	Mayor a 10GB	15GB
Menor o igual 39.9	Menor o igual a 20GB	15GB
Menor o igual 39.9	Mayor a 20GB	15GB
Mayor o igual 49.9	--	20GB

Para todos los clientes que paguen su recibo a tiempo



Aplica para clientes que cuenten con un plan control activo bidireccionalmente (que puedan realizar y recibir llamadas) y, que se hayan conectado a la red de Bitel y/o hayan utilizado el servicio el día anterior a la entrega del beneficio durante la vigencia de la promoción.
Si luego de haber recibido la promoción, el cliente realiza: Cambio de número, cambio de titularidad, migración, portabilidad de la línea o cuenta con deuda pendiente, perderá los beneficios.
No es válido para roaming.
El beneficio de GB le será otorgado cuando el cliente realice el pago a tiempo y los GB tendrán la misma validez que sus beneficios regulares.
Los GB serán otorgados únicamente si el cliente realiza el pago de su recibo a tiempo durante tres (3) ciclos consecutivos, contados desde la fecha de emisión del recibo previo a la recepción del beneficio del primer ciclo. El beneficio será otorgado en el ciclo actual, y luego en los dos (2) siguientes.

Anexo 13: Galería de fotos



