

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBALES



Tesis

**El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los
colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones para
llegar al éxito global**

Presentado por la bachiller

Sharon Peñaloza López

**Para optar el título profesional de
Licenciada en Administración de Negocios Globales**

Lima, Perú

2018

A

Dios por siempre acompañarme
y guiarme.

A mi familia, mis padres y
hermanos, por su inmenso amor
y su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS

A mi alma mater, la Universidad Ricardo Palma, por las enseñanzas y lecciones brindadas que me permiten hoy ser una profesional.

A mis asesores, Dr. Javier Ramos de Rosas Alvarez del Villar por haberme guiado y acompañado durante el proceso de elaboración de este trabajo de investigación.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “El Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones para llegar al éxito global” analizó la relación entre las siguientes variables: la primera, Clima Organizacional, ambiente donde se desenvuelven todos los miembros de la empresa u organización, pero con mayor énfasis en el aporte de los jefes y líderes de equipo, ya que estos son los encargados de la dirección y manejo de la empresa. La segunda, Desempeño Laboral, el cual es el desenvolvimiento del colaborador frente a sus funciones asignadas.

La presente investigación está compuesta por cinco capítulos. En el capítulo I se presenta una breve descripción de la realidad problemática, la formulación de los problemas y objetivos de la investigación, las delimitaciones y limitaciones encontradas en este proceso y la justificación e importancia de la investigación.

En el capítulo II se encuentran los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación, el desarrollo del marco histórico, legal, teórico y conceptual en las que se encuentran los acontecimientos históricos, leyes, teorías y términos básicos que apoyan la presente investigación respectivamente. En el capítulo III se apreciarán las hipótesis de la investigación que serán aprobadas o rechazadas de acuerdo con los resultados del capítulo V.

En el capítulo IV se explica los métodos y diseños de investigación utilizados en este proceso, la población, muestra y variables de investigación con sus respectivas dimensiones e indicadores, y finalmente las técnicas, instrumentos y procedimiento de recolección de datos.

Para terminar, en el capítulo V se muestra el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las variables, dimensiones, indicadores y las pruebas de hipótesis realizadas.

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
INTRODUCCIÓN	iv
ÍNDICE	v
LISTA DE TABLAS.....	vii
LISTA DE FIGURAS	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I.....	1
1. Planteamiento del estudio.....	1
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2. Formulación del problema	2
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.4. Delimitación de la investigación	3
1.5. Justificación e importancia de la investigación	4
1.6. Limitaciones de la investigación	6
CAPÍTULO II	7
2. Marco teórico y conceptual	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.2. Marco Histórico.....	14
2.3. Marco Legal	18
2.4. Marco Teórico	21
2.5. Marco Conceptual	32
CAPÍTULO III.....	34
3. Hipótesis de la investigación.....	34
3.1. Hipótesis Principal	34

3.2. Hipótesis Específicas.....	34
CAPÍTULO IV	35
4. Marco Metodológico	35
4.1. Método de la investigación.....	35
4.2. Diseño de la investigación.....	35
4.3. Población y muestra de la investigación	36
4.4. Variables de la investigación.....	36
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
4.6. Procedimientos y recolección de datos	37
4.7. Técnicas de procesamiento de análisis de datos.....	38
CAPÍTULO V	38
5. Resultados Obtenidos.....	38
5.1. Presentación y análisis de los resultados	38
5.2. Análisis e interpretación de los resultados	76
Resultados Obtenidos.....	85
CONCLUSIONES	89
RECOMENDACIONES	91
REFERENCIAS.....	93
APÉNDICE	95

LISTA DE TABLAS

Tabla N° 1 Características económicas de acuerdo al tipo de empresa.....	20
Tabla N° 2 Variables de la investigación	36
Tabla N° 3 Indicador: Orientación / guía	38
Tabla N° 4 Indicador: Coordinación	40
Tabla N° 5 Indicador: Participación	41
Tabla N° 6 Dimensión: Liderazgo.....	43
Tabla N° 7 Indicador: Socialización.....	44
Tabla N° 8 Indicador: Comunicación.....	46
Tabla N° 9 Indicador: Trabajo en Equipo	48
Tabla N° 10 Dimensión: Relaciones Interpersonales	49
Tabla N° 11 Indicador: Esfuerzo.....	50
Tabla N° 12 Indicador: Estimulación	52
Tabla N° 13 Indicador: Reconocimiento	53
Tabla N° 14 Dimensión: Motivación	55
Tabla N° 15 Variable: Clima Organizacional	56
Tabla N° 16 Indicador: Eficiencia.....	58
Tabla N° 17 Indicador: Responsabilidad.....	59
Tabla N° 18 Indicador: Rendimiento	61
Tabla N° 19 Dimensión: Nivel de Productividad.....	62
Tabla N° 20 Indicador: Aptitud.....	64

Tabla N° 21 Indicador: Experiencia	65
Tabla N° 22 Indicador: Capacidad	67
Tabla N° 23 Dimensión: Competencias y habilidades	68
Tabla N° 24 Indicador: Condiciones Laborales	69
Tabla N° 25 Indicador: Éxito / Autorrealización	71
Tabla N° 26 Indicador: Satisfacción.....	72
Tabla N° 27 Dimensión: Satisfacción Laboral	74
Tabla N° 28 Variable: Desempeño Laboral	75
Tabla N° 29 Variable: Clima Organizacional * Variable: Desempeño Laboral	77
Tabla N° 30 Dimensión: Liderazgo * Dimensión: Nivel de Productividad.....	79
Tabla N° 31 Dimensión: Relaciones Interpersonales * Dimensión: Competencias y habilidades	81
Tabla N° 32 Dimensión: Motivación * Dimensión: Satisfacción Laboral.....	83

LISTA DE FIGURAS

Figura N° 1 Línea de tiempo del Clima Organizacional	14
Figura N° 2 Teorías del Desempeño Laboral	16
Figura N° 3 Indicador: Orientación / guía	39
Figura N° 4 Indicador: Coordinación	41
Figura N° 5 Indicador: Participación.....	43
Figura N° 6 Dimensión: Liderazgo	44
Figura N° 7 Indicador: Socialización	46
Figura N° 8 Indicador: Comunicación	47
Figura N° 9 Indicador: Trabajo en Equipo	49
Figura N° 10 Dimensión: Relaciones Interpersonales.....	50
Figura N° 11 Indicador: Esfuerzo.....	51
Figura N° 12 Indicador: Estimulación.....	53
Figura N° 13 Indicador: Reconocimiento.....	54
Figura N° 14 Dimensión: Motivación	56
Figura N° 15 Variable: Clima Organizacional	57
Figura N° 16 Indicador: Eficiencia.....	59
Figura N° 17 Indicador: Responsabilidad	60
Figura N° 18 Indicador: Rendimiento	62
Figura N° 19 Dimensión: Nivel de Productividad	63
Figura N° 20 Indicador: Aptitud.....	65

Figura N° 21 Indicador: Experiencia.....	66
Figura N° 22 Indicador: Capacidad.....	68
Figura N° 23 Dimensión: Competencias y habilidades.....	69
Figura N° 24 Indicador: Condiciones Laborales.....	70
Figura N° 25 Indicador: Éxito / Autorrealización.....	72
Figura N° 26 Indicador: Satisfacción.....	73
Figura N° 27 Dimensión: Satisfacción Laboral.....	75
Figura N° 28 Variable: Desempeño Laboral.....	76
Figura N° 29 Variable: Clima Organizacional * Variable: Desempeño Laboral.....	78
Figura N° 30 Dimensión: Liderazgo * Dimensión: Nivel de Productividad.....	80
Figura N° 31 Dimensión: Relaciones Interpersonales * Dimensión: Competencias y habilidades.....	82
Figura N° 32 Dimensión: Motivación * Dimensión: Satisfacción Laboral.....	84

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “El Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones para llegar al éxito global” tuvo como objetivo general demostrar la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones.

El método de investigación empleado fue Hipotético – Deductivo ya que se plantea una hipótesis la cual va a ser contrastada a través de la deducción. El diseño de investigación fue No experimental – Transversal – Descriptivo – Correlacional.

La población está considerada por todos los colaboradores de la mediana empresa, lo que totaliza 42 colaboradores. El tipo de muestra es intencional, ya que se está considerando deliberadamente al total de la población. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario; se usó la Escala de Liker para la realización de los mismos.

Para la presente investigación se han utilizado las siguientes técnicas de procesamiento de análisis de datos: tabulación, elaboración de tablas de distribución de frecuencia, gráficos, descripción e interpretación, prueba de hipótesis y el Chi-cuadrado para determinar la relación, asociación o dependencia de las variables.

Palabras clave: Clima Organizacional, Desempeño Laboral, Escala de Liker, colaboradores.

ABSTRACT

The present work of investigation titled “The influence of Organizational Climate on Labor Performance of the collaborators of a medium company of telecommunications for global success” it had as general aim demonstrate the influence of Organizational Climate in the Labor Performance of the collaborators of a medium company of telecommunications.

The method of investigation used was Hypothetical – Deductive since there appears a hypothesis which is going to be confirmed across the deduction. The design of investigation was not experimental – transverse – descriptive – correlational.

The population is considered by all the collaborators of the medium company, which totals 42 persons. The type of sample is intentional, since it is considered deliberately to the total of the population. The technique used was the survey and the applied instrument was the questionnaire; Liker’s Scale was used for the accomplishment of same.

For the present investigation there have been in use the following techniques of processing analysis of information: tabulation, production of distribution tables of frequency, graphs, description and interpretation, test of hypothesis and the “Chi-cuadrado” to determine the relation, association or dependence of the variables.

Key words: Organizational Climate, Labor Performance, Liker’s Scale, collaborators.

CAPÍTULO I

1. Planteamiento del estudio

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Nos encontramos en una época de constantes cambios e innovaciones por el nivel de competitividad empresarial. Ante ello el talento humano de una empresa es de suma importancia para su adaptación y sobresalir entre su competencia.

Es por ello que hoy en día las organizaciones consideran que el Clima Organizacional es muy importante, ya que teniendo a su talento humano en un ambiente agradable, con reconocimiento de la empresa por sus logros, motivación a su desarrollo personal para la mejora de sus competencias y habilidades, entre otros factores necesarios para su desenvolvimiento profesional son equivalentes al nivel de productividad que puedan reflejar en sus actividades diarias y por tanto a la productividad de la empresa. Las estrategias que pueda implementar una organización están encaminadas al logro de sus objetivos, pero sobre todo fijadas en el capital humano, proporcionándoles el desarrollo de sus habilidades, competencias, relaciones interpersonales y capacidades intelectuales, logrando así el compromiso y fidelidad con la organización.

Sin embargo, aún hay empresas con este enfoque tradicional en el que se le considera algo secundario o irrelevante. Si bien es cierto, los colaboradores deben cumplir las funciones del puesto asignado, este podría mejorar su productividad con una mejora del ambiente proporcionado por la empresa. Es importante darle valor al talento humano, ya que este es el pilar que influirá en el éxito o fracaso de la organización.

Teniendo en cuenta ello, la presente investigación se centra en una mediana empresa de telecomunicaciones, que inició sus actividades en el año 2005. Proporciona servicios de telefonía pública, dando soluciones en telefonía básica, telefonía celular, CATV, provisión de equipos de medición, cables de fibra óptica, coaxial y multipar como el tendido de planta externa, y soporte técnico en general.

A la fecha esta mediana empresa de telecomunicaciones cuenta con 42 colaboradores tanto operativos como administrativos, en los que se presencia la falta de liderazgo, cohesión para entablar relaciones interpersonales, falta de motivación y reconocimiento laboral. Ante la persistencia de estas deficiencias existentes, la rentabilidad de la empresa se vería afectada siendo el Clima Organizacional un factor que influiría positiva o negativamente en ello.

Por tanto, el objetivo principal de la investigación es demostrar la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones; siendo un trabajo de investigación de gran utilidad para futuras investigaciones como fuente de información acerca del tema.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema Principal

¿En qué medida influye el Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones?

1.2.2. Problemas Secundarios

- ¿De qué manera el liderazgo influye en el nivel de productividad de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones?

- ¿Cómo influyen las relaciones interpersonales en las competencias y habilidades de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones?
- ¿Qué efecto tiene la motivación en la satisfacción laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Demostrar la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Demostrar la influencia del liderazgo en el nivel de productividad de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones.
- Demostrar la influencia de las relaciones interpersonales en las competencias y habilidades de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones.
- Demostrar la influencia de la motivación en la satisfacción laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones.

1.4. Delimitación de la investigación

1.4.1. Delimitación Temporal

La presente investigación empezó el mes de Julio del 2016 y concluyó en Febrero del 2018.

1.4.2. Delimitación Espacial

Una mediana empresa de telecomunicaciones ubicada en el Distrito de Chorrillos, Provincia de Lima-Perú.

1.4.3. Delimitación Social

El grupo social objeto de estudio son los 42 colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones los cuales han sido partícipes en la presente investigación.

1.4.4. Delimitación Conceptual

Línea de Investigación: Globalización, Economía, Administración y Turismo.

Disciplina: Administración de Negocios Globales.

Área: Gerencia del Potencial Humano.

1.5. Justificación e importancia de la investigación

Como es sabido en el Perú los índices de informalidad aumentan cada día. Si bien es cierto que esto no solo se debe a la falta de compromiso de las empresas para apoyar y motivar a sus colaboradores en su realización personal, a pesar de ser una característica influyente, ya que la mayoría de las empresas buscan reducir cualquier tipo de “gasto”, lo que lleva al colaborador a una búsqueda constante de ofertas laborales.

En la actualidad el valor del potencial humano es importante, y esto se debe a que el rendimiento de ambos está directamente relacionado. Un clima laboral positivo propicia una mayor motivación y por ende una mejor productividad, lo que también aumenta el compromiso y lealtad del colaborador hacia la empresa. Pero todavía hay

márgenes altos de empresas en las cuales se aprecia el pensamiento y actuar tradicional, en los que el capital humano no es valorado como tal.

Al hablar de factores motivacionales o recompensas para la mejora de la satisfacción laboral, lo convencional y estructurado en las personas es relacionarlo con el dinero. Es importante establecer las diferencias que existen entre ambas expresiones, ya que factores como liderazgo, comunicación, entre otros, son reconocidos y valorados con la misma o mayor intensidad por los colaboradores.

Todo lo previamente mencionado es una de las constantes luchas de las grandes empresas, con ello nos referimos a multinacionales, globales y transnacionales. El principal objetivo de estas es generar un ambiente confortable en el cual sus colaboradores puedan desenvolverse sin percances.

Uno de los ejemplos más resaltantes es Google, esta es una de las compañías más atractiva y anhelada para trabajar; no solo ofrecen el mejor clima organizacional aplicado en una empresa, también confían en sus colaboradores para ofrecerles la libertad de horario. La forma de administrarse es al deseo de cada uno, sin ser limitados en sus capacidades, horarios, motivación, etc. lo cual genera un compromiso en el colaborador y su desenvolvimiento sea el mejor dando lo mejor de sí sin presiones o ataduras. Muchas de las actuales grandes y reconocidas empresas han seguido los pasos de Google, creando un ambiente propicio para sus colaboradores.

Este caso está muy alejado de la realidad en una mediana o pequeña empresa que está luchando por sobrevivir a las tendencias actuales. A pesar de ello en el área de recursos humanos, se tiene como objetivo principal encontrar un punto de equilibrio

entre la satisfacción de los colaboradores con la inversión que se realizaría para llegar a ello, ya que los ingresos percibidos por la empresa no pueden solventar fuertes gastos en estudios o implementación de cursos/actividades que puedan ser factores positivos en estos.

El tema de investigación a tratar es una de las primeras piedritas que las empresas encuentran en su camino para poder lograr la excelencia empresarial, es por esto que basándose en los problemas que se presentan, se busca demostrar la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones para llegar al éxito global.

1.6. Limitaciones de la investigación

- Limitación de tiempo para el desarrollo del presente trabajo de investigación.
- Limitación de recursos financieros para la adquisición de materiales relacionados al tema de investigación.
- Limitación de accesibilidad a la información para la recolección de información del marco histórico.

Sin embargo, estas limitaciones no han sido obstáculo para realización exitosa de la presente investigación.

CAPÍTULO II

2. Marco teórico y conceptual

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

(Saavedra, 2005), en su Tesis de Grado titulada “Cultura Organizacional. Construcción del Liderazgo como Método para el mejoramiento y Desarrollo del Clima Laboral al interior de la empresa. El caso de CODELCO Chile División El Salvador”. El objetivo principal del autor fue promover el mejoramiento del clima laboral y el cambio cultural al interior de un área de trabajo en la empresa. En este trabajo de investigación se plantea que la medición del clima laboral en una empresa debe ser llevada en primera instancia por personal interno de la empresa ya que con ello se obtendrían datos generales y particulares para conocer las variables tanto a nivel de gerencia como a nivel del área de trabajo, y de este modo se tendrían todos los sectores de trabajo monitoreados. En segunda instancia se propone que la intervención de una empresa consultora es lo ideal para la solución de conflictos que se puedan haber reconocido en primera instancia. Y por último el autor propone la re-evaluación para ver los cambios y efectos presentados mediante la intervención de este proceso.

(Coello, 2014), en su Tesis de Grado titulada “Condiciones laborales que afectan el Desempeño Laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)”. El tipo de metodología que aplicó el autor fue cuantitativa de tipo

descriptiva y explicativa, ya que la medición de las variables fue de manera independiente. Los datos fueron recolectados dentro de la delimitación temporal por lo que fue transaccional. Este trabajo de investigación tiene como propósito el identificar los factores que influyen en el bajo rendimiento de los asesores de ACC del departamento Inbound Pymes y que desencadena en una disminución de la efectividad del departamento. Como conclusiones presenta que debido a las condiciones internas que denotan cierta insatisfacción y poca valoración a sus tareas diarias, los factores extrínsecos no influyen en el desempeño del grupo de asesores, por lo que la incidencia en la efectividad y productividad del grupo deberá evaluarse a través del análisis de los factores intrínsecos. Ante ello el autor expuso entre sus recomendaciones las siguientes: A) Se deberá reforzar el trabajo en equipo entre el grupo de asesores mediante talleres que permita mejorar habilidades de liderazgo, comunicación y empatía; B) Se sugiere realizar propuestas para incentivos por cumplimientos de metas y objetivos, y analizar la forma en que se evalúa las sanciones y descuentos económicos que hacen parte de los errores operativos en que incurrían los asesores y que evidentemente está de la mano con mejorar la comunicación.

(Valencia, 2014), en su Tesis de Maestría titulada “Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American”. El tipo de metodología aplicada por el autor es deductivo, la investigación es descriptiva-correlacional, y utilizó la técnica de la Observación Directa para obtener la información que complementó su investigación. Este trabajo de investigación tiene como propósito general el realizar un diagnóstico de la satisfacción laboral en los

Laboratorios Ecuá-americanos, para determinar el nivel de influencia en el desempeño en base a la evaluación de las condiciones que enmarca la cultura organizacional. Entre las conclusiones presentadas por el autor, algunas de estas fueron: A) Una vez finalizada la investigación en función a los resultados, es claro que los Laboratorios Ecuá-americanos, presenta características propias que la distinguen como tal, ya que presenta factores de satisfacción que influyen sobre sus empleados en su comportamiento, desempeño y funcionamiento como parte integrante de ella; B) A través del método del chi cuadrado se comprobó que la satisfacción laboral influye en el desempeño de los empleados de los Laboratorios Ecuá-americanos, ya que se determinó que la insatisfacción de los empleados incide en su rendimiento, generando un bajo desempeño debido a la inconformidad de los procesos administrativos que se desarrollan en la empresa. Teniendo en cuenta ello el autor recomendó: A) Una vez evaluadas y analizadas las inconformidades de los empleados de la empresa Ecuá-americanos, se ha considerado conveniente la formulación de acciones para que se lleven a cabo con el apoyo de los gerentes y jefes, y que contribuyan a fortalecer aquellas dimensiones que presentan deficiencias y reforzar las que han contribuido al buen desenvolvimiento de la empresa; B) Sensibilizar a los directivos de la empresa y al personal sobre la necesidad e importancia de introducir nuevos cambios en los diversos aspectos diagnosticados en la evaluación de la satisfacción laboral, de manera que pueda fomentarse la participación, trabajo en equipo, compromiso y orientación hacia los objetivos organizacional. Dicha sensibilización deberá llevarse a cabo a través de

talleres de capacitación, reuniones e implementación de todas las herramientas necesarias que contribuyan al adecuado desempeño.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

(Ramirez, 2016), en su Tesis de Maestría titulada “Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Empresa Taurus Group Lima-Perú”. Las variables comprendidas son Clima Organizacional y Desempeño Laboral. El tipo de metodología aplicado por el autor fue explicativo, tipo aplicativo y método ex-post facto. La finalidad de esta investigación es determinar la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Taurus Group Lima – Perú. Algunas de las conclusiones expuestas por el autor fueron: A) En términos generales, se ha podido comprobar que el nivel de desempeño de los trabajadores se ubica en un nivel medio con 61.8% esto demuestra que no todos los trabajadores cumplen a cabalidad sus funciones porque no hay un nivel alto de Desempeño Laboral 17.1% además el 21.1% afirma tener un bajo nivel de desempeño en la empresa; B) El Clima Organizacional se encuentra en un nivel medio en todas sus dimensiones que se ubican generalmente en el 50% de percepciones de la muestra de trabajadores de la empresa en estudio. Además el autor propone las siguientes recomendaciones ante lo expuesto: A) Se sugiere que la empresa Taurus, establezca programas de higiene laboral tomando en cuenta el ambiente físico del trabajo, la aplicación de ergonomía y salud ocupacional, también se debe aplicar el desarrollo organizacional orientando a la estructura orgánica funcional, estructura empresarial y procesos industriales; B) Incentivar trabajo en equipo donde incluya temas de cooperación, la asistencia,

disciplina y solución de conflictos. El departamento de relaciones industriales debe encargarse del desarrollo, capacitación, evaluación y proyección del personal para garantizar el conocimiento de las metas políticas y procedimiento.

(Ortega, 2015), en su Tesis de Maestría titulada “Las Competencias Laborales y el Clima Organizacional del personal administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas del Lima”. Las variables comprendidas son: Competencias laborales (Variable Independiente) y Clima Organizacional (Variable Dependiente). El tipo y diseño de investigación utilizado por el autor es correlacional y no experimental. Este trabajo de investigación tiene como propósito determinar de qué manera las competencias laborales influyen en el Clima Organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas de Lima a fin de mejorar el nivel del Clima Organizacional. Entre las conclusiones expuestas por el autor se encuentran las siguientes: A) Las competencias laborales se relaciona con el Clima Organizacional y en un bien nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo las competencias laborales si influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima, las actividades y las normas de personal según sus competencias laborales tienen efectos importantes sobre el clima de la organización para las personas. Al medirse el Clima Organizacional, este puede ser positivo o negativo, y por eso mismo la empresa debe conocer cuáles son las cuestiones que pueden afectar negativamente en este aspecto para lograr encontrar la solución que lleve a mejorar el Clima Organizacional en la empresa; B) La dimensión Desempeño Laboral, resolución de conflictos y

negociación de las competencias laborales se relaciona con el Clima Organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo que esta dimensión de las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima, observándose que la Capacitación en Negociación genera una diferencia significativa en el desempeño individual o en los componentes de una organización y que otorga procedimientos consistentes en la resolución de conflictos y mayor eficacia en la conformidad de acuerdos. Ante ello el autor propone lo siguiente: A) Dado que un buen Clima Organizacional es importante para una empresa que está condicionada a las actitudes y el comportamiento de sus trabajadores, es por ello que las empresas e instituciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su Clima Organizacional. Por lo tanto, se debe presentar un informe anual con los resultados encontrados a la gerencia y a Recursos Humanos a fin de que diseñen las estrategias necesarias para incrementar el nivel de competencias laborales y así mejorar el Clima Organizacional, buscando alcanzar sus objetivos y pueda cumplir su misión, al mismo tiempo que se vuelve un espacio de promoción y desarrollo personal de sus trabajadores. Mas aún, se recomienda el estudio de la cultura organizacional para lograr el éxito de la empresa, ya que la cultura existe en la mente de las personas y en la forma en que ellas interactúan, regula la adopción y utilización de los procesos y la tecnología. Si las personas se comprometen y son responsables con sus actividades laborales, se debe a que la cultura organizacional se los permite y por consiguiente los climas organizacionales son favorables, por

lo tanto la cultura organizacional es un mecanismo que activa las posibilidades de éxito o fracaso organizacional; B) Para mejorar su nivel de Desempeño Laboral, resolución de conflictos y negociación los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima deben ser capacitados por formadores, afín de poder incrementar los recursos que tiene al momento de negociar sus diferencias o conflictos. Esto les debe servir para investigar su desempeño de negociación superior que comprenda: la resolución de conflictos a través de nuevos enfoques, como así también la aplicación del proceso de preparación de negociaciones y el trabajo de las dificultades emocionales.

(Larico, 2015), en sus Tesis de Maestría titulada “Factores Motivadores y su influencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014”. Las variables presentadas fueron: Factores Motivadores (Variable Independiente) y Desempeño Laboral (Variable Dependiente). El tipo de diseño de investigación utilizado por el autor fue descriptivo correlacional. El propósito de la investigación fue determinar la influencia de los factores motivacionales en el Desempeño Laboral a los trabajadores de la Municipalidad de San Román – Juliaca en el 2014. Entre las conclusiones expuestas por el autor se encontraron las siguientes: A) Se comprobó la existencia de vinculación significativa entre los factores motivadores y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román; B) Se evidenció una vinculación directa entre las condiciones del ambiente físico y estima como amor al trabajo, autorrealización puesto que influye de manera relevante en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la

Municipalidad Provincial de San Román. Ante ello el autor propone lo siguiente:

A) Se recomienda una revisión de los factores motivadores empleados por los jefes y gerentes de todas las áreas y departamentos de la Municipalidad Provincial de San Román, de tal manera que el Desempeño Laboral de los trabajadores pueda ser mejor de lo que es. Para tal efecto en la municipalidad podrían implementar una política de premios a los trabajadores que se desempeñen mejor; B) Recomendar que se mejoren las condiciones del ambiente físico y recursos materiales para que pueda mejorar el desempeño de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Román.

2.2. Marco Histórico

2.2.1. Clima Organizacional

La definición histórica de este concepto viene siendo estudiado desde inicios de los años '30. Pasando por prestigiosos autores y líderes de diversas escuelas de la Administración.

Figura N° 1 Línea de tiempo del Clima Organizacional



Fuente: Elaboración propia

Elton Mayo, uno de los máximos exponentes de la Escuela de Relaciones Humanas, luego de llevar a cabo el *Experimento de Hawthorne* por cinco años, destacó una serie de variables psicológicas que requerían urgente atención por parte de los gerentes: motivación, satisfacción, frustración y liderazgo. (Orbegoso, 2010)

Ya se acabó la fase de la organización humana en que la comunicación y la colaboración quedaban garantizadas por las rutinas establecidas. La sociedad civilizada alteró sus postulados. (Mayo, 1972)

Lo que refiere el autor en este párrafo es que es tiempo que las organizaciones entiendan a los colaboradores, los escuchen y de esta manera será mucho más eficaz el trabajo que estos realicen.

Según (Chiavenato, 2006), la Teoría del Comportamiento surge en finales de los '40s con la redefinición total de conceptos administrativos. Entre los más resaltantes exponentes se encuentran Herbert Alexander Simón, reconocido como impulsor de esta teoría, Douglas McGregor, Rensis Likert y Chris Argyris.

Para este último, uno de los principales problemas que se presenta en los individuos que interactúan en las organizaciones reside en que éstas últimas no facilitan la auto-realización de sus miembros organizacionales. (Templates, s.f.)

La Teoría General de los Sistemas fue desarrollada por Ludwing Von Bertalanffy en la década de 1940. Proporciona un marco teórico unificador tanto para las ciencias naturales como para las sociales, que necesitaban emplear conceptos tales como “organización”, “totalidad”, “globalización”, e “interacción dinámica”. (Garcia, s.f.)

La principal concentración con respecto a esta teoría es el resultado final, enfoque de sistemas, ya que en esta se puntualiza que las organizaciones son sistemas sociales formados por subsistemas que se encuentran en constante interacción entre estas y su entorno.

Por último, la Filosofía TEA (Total Environment into Administrative) o Medio Ambiente Total dentro de la Empresa. En los años 60, aflora una nueva teoría producto del intenso cambio que presenta el mundo, su origen puede encontrarse en la Teoría del Comportamiento, fusionó el estudio de la estructura y el estudio del comportamiento humano en las organizaciones, integradas a través de un tratamiento sistémico. (Hernandez y Rodriguez, 1994)

Figura N° 2 Teorías del Desempeño Laboral



2.2.2. Desempeño Laboral

El Desempeño Laboral de un colaborador no solo depende de sus cualidades y/o aptitudes para las funciones encargadas dentro de la organización, por ello el marco histórico de esta variable dependiente se basaron en las siguientes teorías:

Fuente: Elaboración propia

La Teoría de las Decisiones nació con Herbert Simon, que la utilizó como base para explicar la conducta humana en las organizaciones. (Chiavenato, 2006)

Este proceso permanente, clave, muchas veces intuitivo, es y fue objeto de permanentes esfuerzos para entenderlo y mejorarlo por parte de grandes pensadores de la Dirección de Empresas. (Rodríguez, s.f.)

Herbert Simon, uno de los cuatro grandes que aportaron en este tema, señaló que la empresa del futuro operará sobre decisiones establecidas y programadas, lo cual disminuiría el tiempo de los gerentes in-situ ya que se tendría una solución óptima ante la situación expuesta. Este proceso aumentaría la productividad de la empresa, y a su vez el aprendizaje de los colaboradores ante situaciones inesperadas, las cuales sean reconocidas y solucionadas a la brevedad.

La Teoría del Equilibrio Organizacional, indica el sistema de contribuciones de los participantes y su dedicación al trabajo con respecto a los incentivos y el trato de la organización ya que la organización es un sistema de comportamientos sociales interrelacionados. (Creative Commons, s.f.)

Douglas McGregor definió dos teorías contrapuestas que en la actualidad son muy usadas y aplicadas gerencialmente *Teoría X*, *Teoría Y*, las cuales fueron desarrolladas en su obra *El lado humano de las organizaciones* en el año 1960.

“Douglas McGregor nos expone su teoría en el ámbito de la motivación como en el ámbito de liderazgo la cual se basa en una pregunta “¿Cómo se ven a sí mismo los administradores en relación con los demás? La teoría x y la teoría y son dos conjuntos de sus supuestos de la naturaleza de la gente.” (Gutiérrez, 2017)

Según (López, 2001), ambas teorías son dos maneras excluyentes de percibir el comportamiento humano, las cuales fueron acogidas por los altos mandos de las organizaciones para motivar a los empleados y de esta manera mejorar su productividad.

- a. *Teoría X*. Está basada en la suposición que las personas ven el trabajo como un castigo por lo que realizan sus labores con desdén y poca dedicación y/o interés. Ello conlleva al control innecesario y estricto en las funciones de los colaboradores.
- b. *Teoría Y*. Todo lo contrario, en esta teoría resalta que los colaboradores son empeñosos y buscan mejorar constantemente en el ámbito laboral ya que están ampliamente comprometidos con los objetivos de la organización.

Ambas teorías no son completas si se toman individualmente, pero al hacer una fusión de ambas, uniendo el control con el ímpetu de la primera y segunda respectivamente, se tendría un balance que generaría mayor productividad bajo lineamientos normativos que toda organización creciente necesita para poder sobrevivir en este mundo competitivo.

2.3. Marco Legal

2.3.1. Ley N° 27779. Ministerio de Transportes y Comunicaciones

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) fue creado el 10 de Julio del 2002 mediante la aprobación de la Ley N° 27779. Tiene como misión el promover y facilitar el desarrollo del transporte y comunicaciones de manera eficaz y segura en el Perú. Lo cual se lleva a cabo mediante los órganos competentes.

“Tiene a su cargo la evaluación y tramitación de las solicitudes relacionadas con la operación de estaciones de radio y televisión de señal abierta y servicios privados de telecomunicaciones, además de la planificación del espectro radioeléctrico que utilizan las mismas. También ejerce la función de controlar y supervisar la prestación de los servicios y actividades de comunicaciones, con la potestad de sancionar en el ámbito de su competencia y velar por el uso correcto del espectro radioeléctrico”. (Min.Transporte, s.f.)

2.3.2. Decreto Legislativo N° 702. OSIPTEL

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) fue creado el 11 de Julio de 1991 mediante el Decreto Legislativo N° 702. Tiene como misión el regular y supervisar el desarrollo del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones. Es un ente regulador de todas las telecomunicaciones en Perú.

2.3.3. Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE. Aprobación del Texto Único

Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial (Ley N° 30056).

Esta ley se publicó el 27 de Diciembre del 2013 en el Diario Oficial del Bicentenario “*El Peruano*” consta nueve títulos principales, los cuales son:

- Disposiciones Generales
- Instrumentos de Formalización para el Desarrollo y la Competitividad.
- Instrumentos de Promoción para el Desarrollo y la Competitividad.
- Medidas para el Impulso al Desarrollo Productivo y Empresarial.
- Acceso al Financiamiento.

- Régimen Tributario de las MYPE.
- Régimen Laboral de la Micro y Pequeña Empresa.
- Aseguramiento en Salud y Sistema de Pensiones Sociales.
- Marco Institucional de las Políticas de Promoción y Formalización.

El objeto de la presente Ley es fomentar el emprendimiento empresarial y la mejora organizacional de éste, mediante el crecimiento sostenido de las MIPyMES. Para que las empresas puedan aplicar a esta Ley tienen que seguir las siguientes características económicas, sin contar la cantidad de colaboradores en la empresa.

Tabla N° 1 Características económicas de acuerdo al tipo de empresa

Tipo de empresa	Ventas Anuales
Microempresa	Máx. 150 UIT
Pequeña empresa	Mayores a 150 UIT – Máx. 1700 UIT
Mediana empresa	Mayores a 1700 UIT – Máx. 2300 UIT

UIT: S/. 4,050 nuevos soles

Fuente: Diario Oficial “El Peruano”

2.3.4. Decreto Supremo N° 005-2017-MTC. Modifica el Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 020-2007-MTC.

Este Decreto Supremo fue dado el 27 de Febrero del 2017, el cual modifica cinco artículos del TUO del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones.

- *Art. 135.* Resolución de contrato por incumplimiento del plazo de inicio de la prestación del servicio. La facultad de terminar el contrato por incumplimiento de la fecha estimada.
- *Art.137.* Causales de resolución del contrato. Menciona diez posibles casos que pueden ser tomados como motivo para la terminación del contrato.
- *Art. 144.* Requisitos. Son siete requisitos necesarios por presentar en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones para la autorización de concesión única.
- *Art. 156.* Requisitos. Son cuatro requisitos necesarios inscribirse en el registro de servicios.
- *Art. 164.* Requisitos y Procedimiento. Información complementaria necesaria para la autorización de concesión para operador independiente según los artículos 145-151 del TUO del Reglamento General de Telecomunicaciones.

2.4. Marco Teórico

2.4.1. Clima Organizacional

A continuación, se presentarán las teorías consideradas más representativas que sustentan la variable independiente del presente trabajo de investigación.

Rensis Likert (1968) planteó su *Teoría del Clima Organizacional*, la cual es una de las más reconocidas por su dinamismo y facilidad de entendimiento para el estudio del comportamiento humano frente a las condiciones laborales que se presentan.

Likert sostiene que la percepción de los colaboradores frente a las condiciones laborales ofrecidas por los empleadores está directamente relacionada y son muy

influyentes para el desenvolvimiento que estos puedan tener en sus tareas diarias. Esto quiere decir que factores como la estructura organizacional, salario, liderazgo, personalidad y actitudes de su entorno son diferentes para cada persona ya que la percepción es personal y subjetiva.

Mediante el estudio y análisis del Clima Organizacional que este realizó, pudo describir características definidas dentro de una organización, a las cuales las denominó variables y a su vez definió los tipos de climas organizacionales.

Variables del Sistema Likert.

- *Causales.* Son variables independientes y están orientadas a la estructura organizativa y administrativa de la organización.
- *Intermedias.* Están orientadas a ver el estado interno de la organización y los procesos organizacionales que se tengan.
- *Finales.* Los resultados obtenidos por la organización luego de aplicar las variables causales e intermedias. En otras palabras, es el efecto obtenido de ambas.

Tipos de Clima Organizacional. Dentro de estos se hallan dos grandes grupos reconocidos, el autoritario y participativo, ambos tienen dos subdivisiones las cuales son:

- *Clima Autoritario Explotador.* En este tipo de clima los directivos no tienen confianza en sus empleados, la interacción entre ambos es casi nula, y todo ello conlleva a la inexperiencia de toma de decisiones de los empleados, por lo tanto, cohibición para el crecimiento profesional y personal en su ambiente de trabajo.

- *Clima Autoritario Paternalista.* Es un poco diferente al clima autoritario explotador debido a que se percibe un poco de confianza de los directivos depositada en sus empleados e incluso ceden en algunos procesos de toma de decisiones para que estos lo puedan realizar, pero ello no conlleva a que exista un ambiente de plena confianza con mutuo entendimiento y preocupación ya que el sistema motivacional es el mismo aplicado en este primero mediante recompensas y castigos, lo cual claramente ocasiona la cohibición de los empleados.
- *Clima Participativo Consultivo.* El tipo de comunicación percibida es moderada, pero no del todo satisfactorio ya que el nivel de confianza tampoco es pleno. Ocasionalmente se podrá percibir un alto grado de confianza, pero este varía de acuerdo con los errores que puedan cometer los empleados en el proceso de toma de decisiones otorgada por los directivos. En otras palabras, se propicia un ambiente de confianza y apoyo, pero con cierto límite para ello.
- *Clima Participativo en Grupo.* Este tipo de clima es el adecuado y recomendado para el crecimiento y adaptación de una empresa en esta nueva era. Se percibirá una facilidad en la toma de decisiones por el nivel de confianza, la comunicación no es regida por la estructura organizacional de la organización por lo que los objetivos de esta son cumplidos satisfactoriamente, ya que también se propicia el trabajo en equipo mediante la participación estratégica y las responsabilidades son compartidas.

Siendo el clima autoritario más rígido y poco flexible con la participación y descentralización de funciones, son considerados inadecuados para una organización; lo opuesto que ocurre con el clima participativo, en este se percibe un ambiente con mayor adaptación a los cambios, escuchando y siendo escuchados por sus empleados lo cual genera un crecimiento positivo en la organización.

Según (Díaz & Zavala, 2006) el término *Clima Organizacional* tuvo mayor apreciación y estudio en los años '60. En esta época los profesores Litwin y Stinger realizaron un estudio con los mismos participantes en tres empresas simuladas, en las que establecieron diferentes ambientes internos para poder saber la diferencia que estos producían en su desenvolvimiento.

Para la realización de este experimento los profesores se basaron en el modelo de motivación de David McClellan, con el que pudieron establecer los ambientes internos del estudio, los cuáles fueron orientados de la siguiente manera:

- *Logro*. El deseo de excelencia que lleva a las personas a imponerse metas más altas de las ya realizadas, aumentando su deseo de superación.
- *Poder*. El status de las personas para ser reconocidas y tener influencia en otras.
- *Afiliación*. La necesidad de las personas de ser parte de algo, sentirse identificados o relacionados a un grupo con características o ideales en común.

Luego de la culminación exitosa de su experimento, Litwin y Stinger establecieron su *Esquema de Clima Organizacional* de nueve dimensiones.

1. *Estructura*: Es referido a las reglas, estándares, procedimientos, niveles jerárquicos, trámites, etc. que hayan sido establecidos en la organización.
2. *Responsabilidad*: Es el nivel de autonomía que los colaboradores pueden demostrar en la realización de sus funciones, toma de decisiones, etc. esto sin la necesidad de estar bajo la supervisión de otra persona.
3. *Recompensa*: Incentivos que la organización pueda ofrecer al colaborador para motivarlos en su desempeño. Este no necesariamente tiene que ser monetarios.
4. *Desafío*: El clima de competitividad que se pueda generar de manera saludable, promoviendo las destrezas del personal.
5. *Relaciones*: Es referido a las relaciones interpersonales que se puedan crear en el ambiente de trabajo mediante valores indispensables como el respeto, colaboración, puntualidad, etc. para establecer un ambiente grato de trabajo, sin crear barreras entre los niveles jerárquicos.
6. *Cooperación*: Es el trabajo en equipo en una organización el cual se pueda realizar mediante el espíritu de ayuda y empatía que reflejan los colaboradores.
7. *Estándares*: Son los parámetros de rendimiento de los colaboradores de la organización, estos se tienen que regir mediante igualdad para no crear conflictos en el ambiente de trabajo.
8. *Conflictos*: El nivel de manejo de conflictos que pueda tener una organización para resolver discrepancias que se puedan originar por opiniones diferentes entre los colaboradores.

9. *Identidad*: Es el sentimiento de pertenencia, fidelidad o unión en un colaborador para poder comprometerse con los objetivos de la organización e identificarse con estos como si fueran suyos.

Es importante tener en cuenta que la percepción individual de los colaboradores juega un papel muy importante en todo esto, ya que cada persona ve las cosas de manera diferente.

Mientras que Litwin y Stinger tuvieron como propósito explicar los aspectos de conducta de las personas dentro de las organizaciones mediante la motivación, Pritchard y Karasick (1973) buscaban desarrollar un *Instrumento de Medida del Clima*, para establecer la relación del Clima Organizacional con la satisfacción de los colaboradores y las unidades funcionales en el trabajo.

De este modo realizaron un cuestionario que se ajustó con su propósito, el cual está compuesto por once dimensiones:

1. *Autonomía*: El grado de confianza que es otorgado a los colaboradores para solucionar conflictos mediante toma de decisiones.
2. *Conflicto y cooperación*: El trabajo en grupo que se pueda efectuar mediante la unión de los colaboradores, y el apoyo que estos puedan recibir por la organización para la realización de estos.
3. *Relaciones sociales*: Es el ambiente social que se pueda establecer mediante las relaciones interpersonales de los colaboradores, en este se apreciará el nivel de apoyo, unión y confianza que hay entre los colaboradores para la realización de sus funciones y/o labores encargadas.

4. *Estructura*: Son las normas, políticas, lineamientos y/o directrices que regirán a los colaboradores dentro de la organización para evitar cualquier tipo de conflicto que se pueda presentar.
5. *Remuneración*: Es el pago por la jornada de trabajo que llevan a cabo las personas dentro de la organización.
6. *Rendimiento*: Es la relación entre la remuneración y la realización de las funciones del colaborador de manera exitosa, este último dependerá de las habilidades, capacidades y cualidades del colaborador para llegar al objetivo.
7. *Motivación*: Entiéndase por cualquier tipo de recompensa desarrollada por la organización al colaborador para mejorar su desempeño
8. *Status*: Es la estructura organizacional de la empresa, y el valor que le da la organización a esta.
9. *Flexibilidad e innovación*: El ahínco o voluntad que tiene la organización para aventurarse por experimentar nuevas cosas y cambiar el método de realización de estas por algo innovador.
10. *Centralización de la toma de decisiones*: Analiza la forma en que la organización tiene la confianza en sus colaboradores para cederles toma de decisiones de acuerdo con la estructura organizacional ya establecida.
11. *Apoyo*: Se refiere al apoyo que se pueda presenciar por parte de un alto mando (dirección) a los colaboradores frente a conflictos que se puedan presentar, aunque estos no estén relacionados necesariamente a lo laboral.

Con ello se puede apreciar la principal intención de Pritchard y Karasick era detallar y entender la relación establecida entre los colaboradores y la organización,

cuán comprometidos estaba uno con el otro, y de esta manera se apreciaría el ambiente interno que se desarrollaba dentro de la empresa.

Los dos primeros modelos se desarrollaron en “los mágicos de 1960s”, ya que en esta época se llevaron a cabo muchas investigaciones sobre el Clima Organizacional. Estos autores manifiestan que la clave para saber la percepción de los colaboradores sobre el clima desarrollado en su ambiente de trabajo es mediante el reconocimiento y análisis del estilo de dirección interna de la organización. Este último modelo se llevó a cabo durante los 70's donde continuó la investigación y sed de conocimiento sobre el Clima Organizacional, es por ello que en esta se época se desarrollaron muchos estudios experimentales.

De estas tres teorías considero que la más relevante es la teoría de Likert, ya que ésta es mucho más extensa y definida con respecto a los tipos de Clima Organizacional que se puedan encontrar.

2.4.2. Desempeño Laboral

Para tener mayor conocimiento del Desempeño Laboral analizaremos diferentes teorías de escuelas que son fundamentales para el entendimiento de esta variable dependiente.

Entre una de estas encontramos a la *Teoría de las Relaciones Humanas*, donde luego de realizar su experimento “*Hawthorne*” Elton Mayo fue considerado el mayor exponente.

Para Elton Mayo fue primordial estudiar a los colaboradores, los efectos psicológicos que podrían producir las condiciones físicas del trabajo en relación con la producción (Danny, 2012). En 1927 el profesor de Harvard y sus

colaboradores decidieron estudiar la influencia de las características físicas en el desempeño, y por ende productividad de los colaboradores de la Western Electric Company.

Este experimento se prolongó hasta 1932. En este encontraron que las condiciones socio psicológicas del ambiente laboral podían tener mucha más importancia potencial que las condiciones físicas (Universidad de Granada, 2006).

La primera etapa del experimento constaba en la variación de iluminación del ambiente en que los colaboradores realizaban sus funciones; la segunda etapa tuvo que ver con los periodos de descanso; en la tercera etapa se realizaron entrevistas dirigidas a los colaboradores para saber más sobre sus funciones; y por último se manipularon algunas variables laborales como el aumento de su remuneración. En todas estas etapas las conclusiones fueron ambiguas, ya que no era uniforme el aumento del desempeño observado en los colaboradores.

Según (Chiavenato, 2006), el experimento de *Hawthorne* proporcionó un esbozo de los principios básicos de la Escuela de Relaciones Humanas. Sus conclusiones son las siguientes:

- c. El nivel de producción es resultado de la integración social:* El nivel de producción de los colaboradores está determinado por las normas sociales y expectativas grupales.
- d. Comportamiento social de los empleados:* Los colaboradores no actúan o reaccionan aisladamente como individuos, sino se apoyan entre ellos, como un grupo.

- e. *Recompensas y sanciones sociales*: Cada ambiente de trabajo tiene normas socialmente establecidas por los colaboradores existentes, esto quiere decir que si un colaborador hace más o menos de lo asignado pondrá en riesgo cualquier tipo de relación amistosa con sus colegas.
- f. *Grupos Informales*: Toda empresa está compuesta por grupos informales que establecen el comportamiento social de los colaboradores mediante normas, sanciones, creencias y expectativas, motivación, etc.
- g. *Relaciones Humanas*: Las acciones y actitudes desarrolladas a partir de los contactos entre personas y grupos. El comportamiento humano se ve influenciado por las actitudes y normas informales que existen en los grupos que forman parte.
- h. *Importancia del contenido del cargo*: El contenido y naturaleza del trabajo tiene influencia sobre la moral del colaborador. Los colaboradores buscan adquirir conocimientos nuevos y de esta manera dejan la monotonía de sus funciones, de lo contrario afectaría de manera negativa la actitud del colaborador y reduciría su satisfacción y eficiencia.
- i. *Énfasis en los aspectos emocionales*: La importancia que tienen los aspectos emocionales de los colaboradores, este debe ser tratado de manera particular por los sociólogos de la administración (humanistas).

Como conclusión se entiende que luego de analizar la situación en que se encontraban los investigadores por los resultados ambiguos que no los ayudaban a poder definir bien la situación, vieron que los colaboradores no se sentían motivados por la compensación económica o el tiempo de descanso que podían

ofrecerles, sino el hecho de haberlos escogido para el experimento ya que esto los hacía sentir el reconocimiento de importancia por parte de la empresa. De esta manera se puede decir que el mayor factor motivacional para los colaboradores es el valor que le pueda dar la organización a su trabajo, y a ellos como parte fundamental de este.

Otro enfoque importante que considerar es la *Teoría del Comportamiento Organizacional*.

“Por ser un sistema cooperativo racional, la organización únicamente puede alcanzar sus objetivos si las personas que la componen coordinan sus esfuerzos con la finalidad de alcanzar algo que individualmente jamás conseguirían.” (Chiavenato, 2006). De esta manera se entiende que la necesidad del éxito de cada uno es dependiente y por ende primordial para la otra parte. Es así como empezó a estudiar la interacción entre los colaboradores y el papel que la organización juega en este.

Así, surge el proceso de reciprocidad entre ambos, en el que la organización espera resultados óptimos de sus labores y los recompensa, mientras que el colaborador busca autorrealización mediante el alcance de sus objetivos personales.

Una teoría que ayuda a definir de manera clara y concisa el estudio de la Teoría del Comportamiento Organizacional es la *“Teoría del equilibrio organizacional”*, esta se basa en lo siguiente:

- a. *Incentivos o alicientes*. Factores motivacionales que usa la organización para sus colaboradores, como beneficios, oportunidades de crecimiento, reconocimiento, salarios, etc.

- b. *Utilidad de los incentivos*. La percepción del valor del incentivo otorgado por la organización.
- c. *Contribuciones*. La retribución de la realización de las funciones del colaborador hecha de una manera especial por haber recibido algún tipo de incentivo o reconocimiento de la organización.
- d. *Utilidad de las contribuciones*. El valor del esfuerzo que un colaborador tiene para-con la organización, con el fin de alcanzar sus metas u objetivos.

Esta teoría tiene como fin el reflejar el éxito de la organización en remunerar a los colaboradores para que se sientan motivados, con ganas de mejorar y que ello conlleve beneficios para-con la organización.

2.5. Marco Conceptual

- **Capital Humano:** Medida de valor económico de las habilidades profesionales de una persona. En otras palabras, la experiencia, educación, cualidades que posee el individuo favorablemente para-con la organización.
- **Clima Organizacional:** También llamado *clima laboral*, es el ambiente donde una persona se desempeña diariamente de manera laboral. Este tiene que ser un lugar cómodo y seguro para todos los colaboradores.
- **Competencias y Habilidades:** Capacidad, destreza y/o actitudes resaltantes de un individuo que lo ayudan a realizar exitosamente una actividad laboral encomendada.
- **Comunicación:** El acto de intercambiar, recibir o dar información. Mediante este actuar se puede generar un vínculo de cercanía o simplemente necesidad de transmitir un mensaje.

- **Desempeño Laboral:** Es el rendimiento laboral de un colaborador que es medible mediante el logro de los objetivos propuestos.
- **Globalización:** Proceso económico que produce una tendencia de crecimiento en los mercados, empresas, etc.
- **Liderazgo:** Persona que demuestra capacidad de orientación y dirección positiva en el actuar de los integrantes de un equipo de trabajo.
- **Motivación:** Impulso generado por el deseo de conseguir algo buscado. Este actuar puede proceder de un anhelo involuntario.
- **Nivel de Productividad:** Indicador que mide el desenvolvimiento de una persona entre los resultados obtenidos, deseados y el tiempo utilizado para alcanzarlos.
- **Relaciones Interpersonales:** Asociaciones entre dos o más personas que establecen un vínculo por el entorno en el que se desarrollan.
- **Satisfacción Laboral:** Grado de conformidad respecto al entorno o las condiciones laborales que han sido ofrecidas.
- **Trabajo en equipo:** Trabajo realizado por varias personas que tienen un mismo objetivo, potencializando sus esfuerzos y disminuyendo el tiempo por la delegación de labores/tareas.

CAPÍTULO III

3. Hipótesis de la investigación

3.1. Hipótesis Principal

El Clima Organizacional influiría positivamente en el Desempeño Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones.

3.2. Hipótesis Específicas

- El liderazgo influiría positivamente en el nivel de productividad de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones.
- Las relaciones interpersonales influirían positivamente en las competencias y habilidades de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones.
- La motivación influiría positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones.

CAPÍTULO IV

4. Marco Metodológico

4.1. Método de la investigación

La presente investigación se circunscribe al método Hipotético - Deductivo, porque se plantea una hipótesis la cuál será contrastada a través de la deducción. Es decir, por el conocimiento general aplicado en una situación específica.

4.2. Diseño de la investigación

En el presente trabajo de investigación se aplicaron los siguientes diseños:

1°. No experimental. No hubo manipulación alguna en las variables, se observó a estos en su ambiente natural, sin algún estímulo de por medio. Luego de ello se realizó un análisis de ello.

2°. Transversal. Se describió y analizó la incidencia de las variables en un momento único.

3°. Descriptivo. Se obtuvo una visión general, analizando las características de las variables.

4°. Correlacional. Se determinó la relación entre las variables (Clima Organizacional y Desempeño Laboral).

4.3. Población y muestra de la investigación

La población está considerada por todos los colaboradores de la mediana empresa de telecomunicaciones que totalizan 42 personas.

En la muestra se consideró a todos los colaboradores, ya que las características y la forma como laboran permite trabajar con todos los integrantes de la población.

Es una muestra intencional, ya que se está considerando deliberadamente al total de la poblacional, también es un tipo de muestra censal.

4.4. Variables de la investigación

Las variables que fueron estudiadas en la presente investigación junto con sus dimensiones e indicadores son las siguientes:

Tabla N° 2 Variables de la investigación

Variables	Dimensiones	Indicadores
Clima Organizacional <i>Variable Independiente</i>	Liderazgo	Orientación / guía
		Coordinación
		Participación
	Relaciones Interpersonales	Socialización
		Comunicación
		Trabajo en equipo
	Motivación	Esfuerzo
		Estimulación

		Reconocimiento
Desempeño Laboral <i>Variable Dependiente</i>	Nivel de Productividad	Eficiencia
		Responsabilidad
		Rendimiento
	Competencias y habilidades	Aptitud
		Experiencia
		Capacidad
	Satisfacción Laboral	Condiciones Laborales
		Éxito / Autorrealización
		Satisfacción

Fuente: Elaboración propia

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- La técnica empleada es la encuesta, debido a que en este tipo de metodología agiliza el proceso de realización, también el encuestado no se sentirá bajo presión en la realización de esta ya que no es necesaria la presencia física del encuestador.
- El instrumento aplicado son los cuestionarios, los cuales son un conjunto de preguntas que permitió evaluar a las variables de la presente investigación.

Se usará la escala de Liker apoyándose en el marco teórico de la presente investigación para la obtención de los resultados buscados.

4.6. Procedimientos y recolección de datos

Los pasos que se siguieron para la recolección de datos fueron:

- 1°.Elaboración del instrumento
- 2°.Solicitud de los permisos, para la aplicación de los cuestionarios.

3°. Sensibilización del personal, para que no consideren que están siendo evaluados por su evaluación de desempeño.

4°. Aplicación y recolección de datos.

4.7. Técnicas de procesamiento de análisis de datos

Para la presente investigación se ha utilizado las siguientes técnicas de procedimiento de análisis de datos.

Tabulación, elaboración de tablas de distribución de frecuencia, gráficos, descripción e interpretación, prueba de hipótesis y Chi-cuadrado.

CAPÍTULO V

5. Resultados Obtenidos

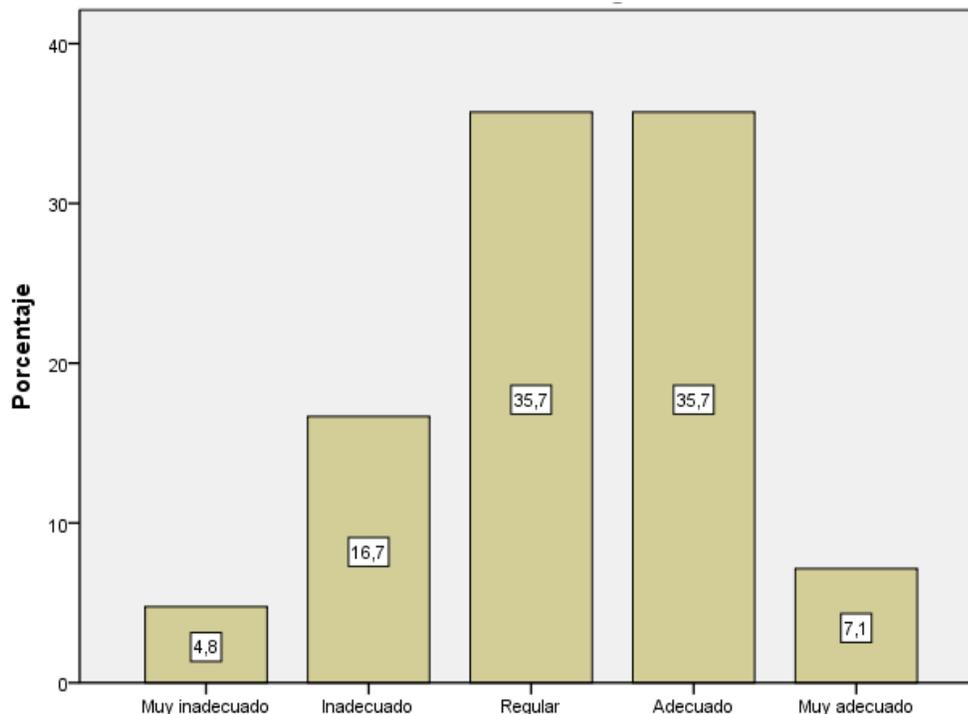
5.1. Presentación y análisis de los resultados

Tabla N° 3 Indicador: Orientación / guía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuado	2	4,8	4,8
Inadecuado	7	16,7	21,4
Regular	15	35,7	57,1
Adecuado	15	35,7	92,9
Muy adecuado	3	7,1	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Figura N° 3 Indicador: Orientación / guía



Descripción: Respecto al indicador Orientación y guía observamos que el 4.8% de los participantes indican que es muy inadecuada, para el 16.7% es inadecuado y para el 35.7% es regular; es decir que para el 57.1% de encuestados este indicador es inapropiado, por otro lado, para el 35.7% el indicador es adecuado y para el 7.1% es muy adecuado.

Interpretación: El proceso de orientación y guía que reciben los colaboradores nuevos en la empresa es deficiente y no cubre las expectativas de los ingresantes. Además, existe insatisfacción por la forma o método empleado por el líder del área en el proceso de inducción. Se observa también que este comportamiento es repetido por otros compañeros de labores que no muestran empatía con los nuevos colaboradores.

Fuente: Datos de la propia investigación

Tabla N° 4 Indicador: Coordinación

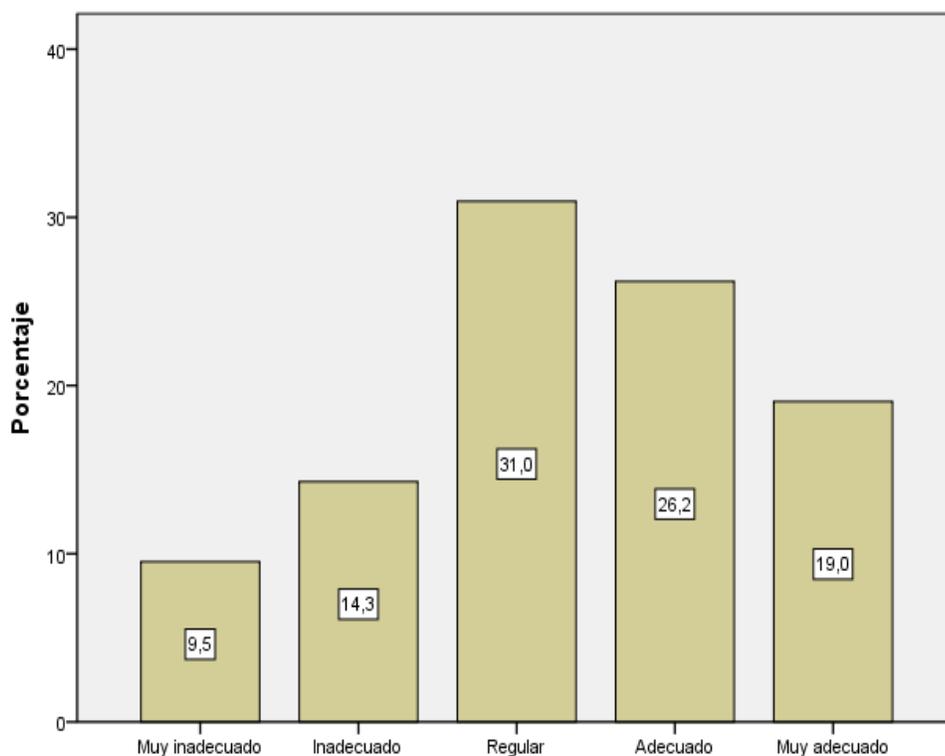
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuado	4	9,5	9,5
Inadecuado	6	14,3	23,8
Regular	13	31,0	54,8
Adecuado	11	26,2	81,0
Muy adecuado	8	19,0	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto al indicador Coordinación observamos que el 9.5% de los participantes indican que es muy inadecuada, para el 14.3% es inadecuado y para el 31.0% es regular; es decir que para el 54.8% de encuestados este indicador es inapropiado, por otro lado, para el 26.2% el indicador es adecuado y para el 19% es muy adecuado.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, la coordinación entre áreas es deficiente lo cual puede ocasionar pérdida de información y retrasar todos los procesos de la organización; asimismo está siendo manifestado disconformidad con el estilo de liderazgo establecido ya que no es eficaz en la coordinación de intereses

Figura N° 4 Indicador: Coordinación



de los colaboradores.

Fuente: Datos de la propia investigación

Tabla N° 5 Indicador: Participación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuado	2	4,8	4,8
Inadecuado	11	26,2	31,0

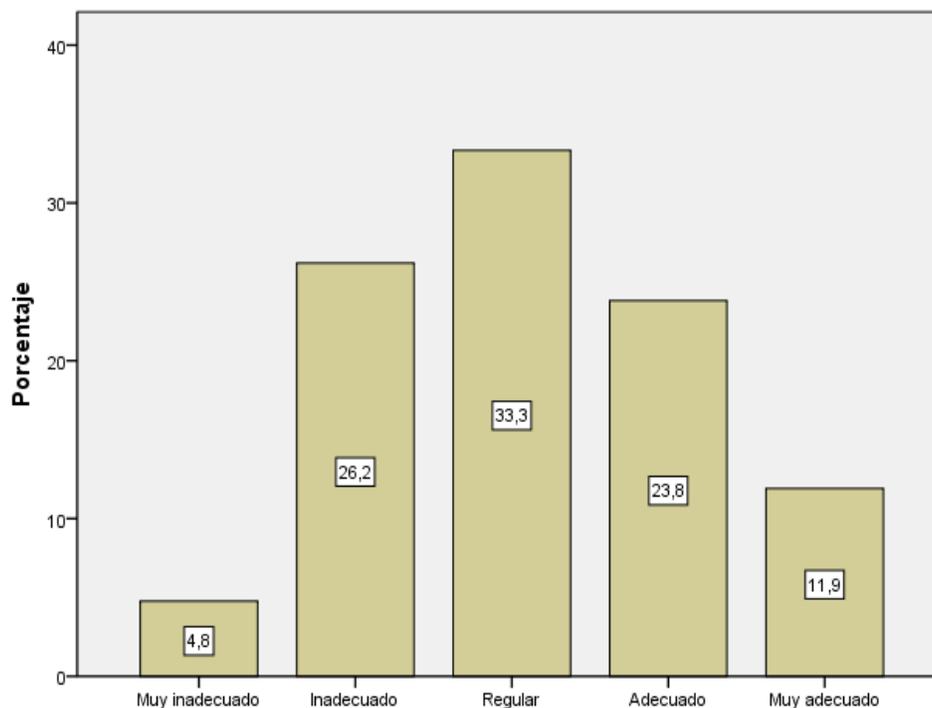
Regular	14	33,3	64,3
Adecuado	10	23,8	88,1
Muy adecuado	5	11,9	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto al indicador Participación observamos que el 4.8% de los participantes indican que es muy inadecuada, para el 26.2% es inadecuado y para el 33.3% es regular; es decir que para el 64.3% de encuestados este indicador es inapropiado, por otro lado, para el 23.8% el indicador es adecuado y para el 11.9% es muy adecuado.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, la participación en la planificación es restringida, ello conlleva a la creación de barreras entre los colaboradores ya sea por el cargo que tengan o las funciones que puedan desempeñar. Se observa además que las restricciones son aplicadas según el nivel jerárquico en el que se encuentre el colaborador.

Figura N° 5 Indicador: Participación



Fuente: Datos de la propia investigación

Tabla N° 6 Dimensión: Liderazgo

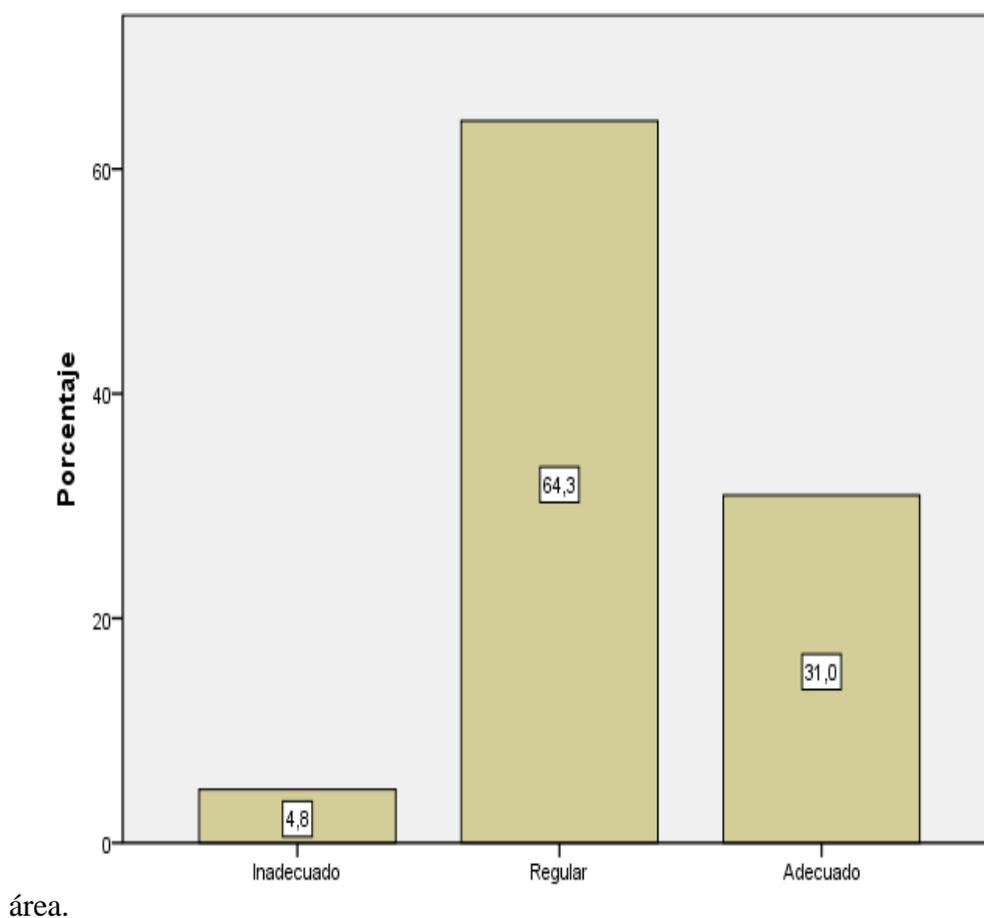
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	2	4,8	4,8
Regular	27	64,3	69,0
Adecuado	13	31,0	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la dimensión Liderazgo observamos que el 4.8% de los participantes indican que es inadecuada y para el 64.3% es regular; es decir que para el 69% de encuestados esta dimensión es inapropiada, por otro lado, para el 31% el indicador es adecuado.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, el liderazgo empleado por los jefes, encargados o responsables de cada área es deficiente para más del 50% de la población; es decir, no impulsan el compañerismo mediante el apoyo desinteresado, no promueven la participación de todos los colaboradores para que puedan integrarse con mayor facilidad, o muestran capacidades necesarias para la coordinación en su

Figura N° 6 Dimensión: Liderazgo



Fuente: Datos de la propia investigación

Tabla N° 7 Indicador: Socialización

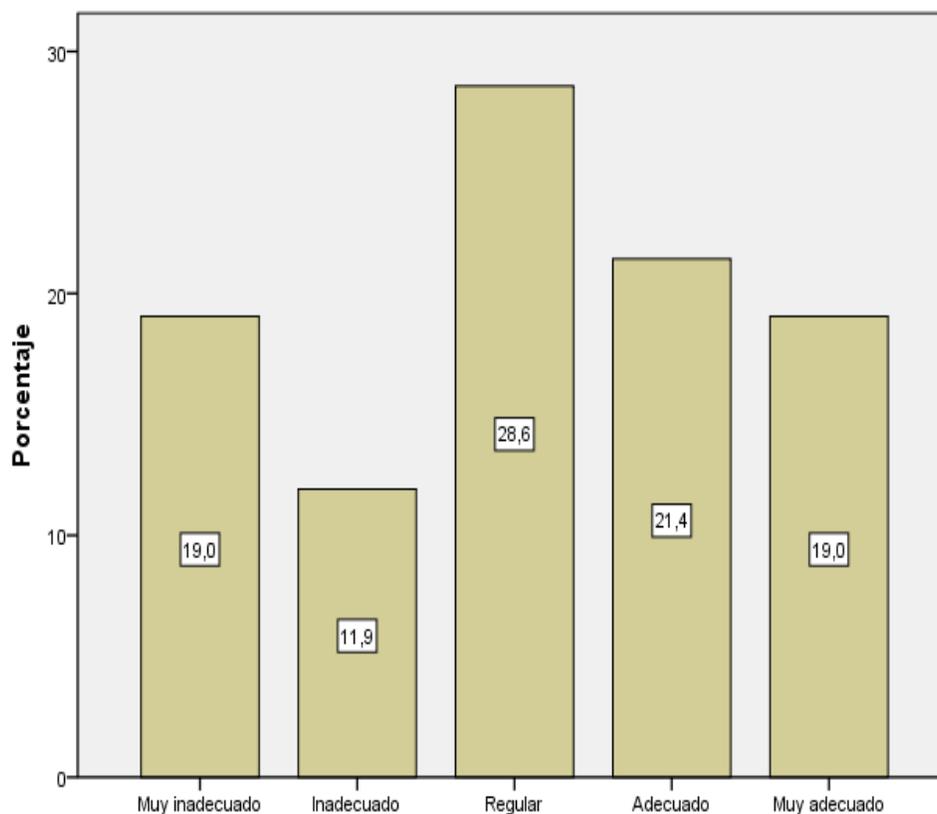
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuado	8	19,0	19,0
Inadecuado	5	11,9	31,0
Regular	12	28,6	59,5
Adecuado	9	21,4	81,0
Muy adecuado	8	19,0	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto al indicador Socialización observamos que el 19% de los participantes indican que es muy inadecuada, para el 11.9% es inadecuado y para el 28.6% es regular; es decir que para el 59.5% de encuestados este indicador es inapropiado, por otro lado, para el 21.4% el indicador es adecuado y para el 19% es muy adecuado.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, el nivel de socialización en el ambiente laboral de la empresa es inadecuado ya que casi el 60% de la población tienen una respuesta negativa de ello; es decir, que no se promueve la unión o confraternización, lo cual genera falta de confianza o comunicación entre los colaboradores.

Figura N° 7 Indicador: Socialización



Fuente: Datos de la propia investigación

Tabla N° 8 Indicador: Comunicación

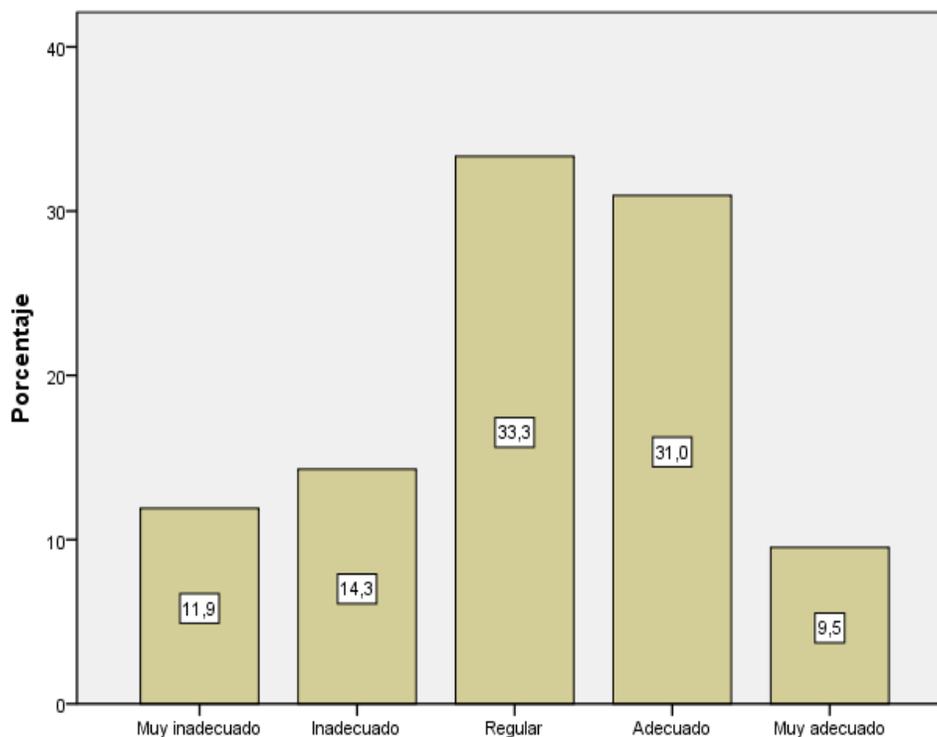
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuado	5	11,9	11,9
Inadecuado	6	14,3	26,2
Regular	14	33,3	59,5
Adecuado	13	31,0	90,5
Muy adecuado	4	9,5	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto al indicador Comunicación observamos que el 11.9% de los participantes indican que es muy inadecuada, para el 14.3% es inadecuado y para el 33.3% es regular; es decir que para el 59.5% de encuestados este indicador es inapropiado, por otro lado, para el 31% el indicador es adecuado y para el 9.5% es muy adecuado.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, el 59.5% de la población expresa su disconformidad con la comunicación en la empresa. Además, consideran que sus opiniones no son escuchadas o tomadas en cuenta, se observa además que este problema de comunicación se presenta en los directivos, lo cual podría generar conflictos importantes en la empresa.

Figura N° 8 Indicador: Comunicación



Fuente: Datos de la propia investigación

Tabla N° 9 Indicador: Trabajo en Equipo

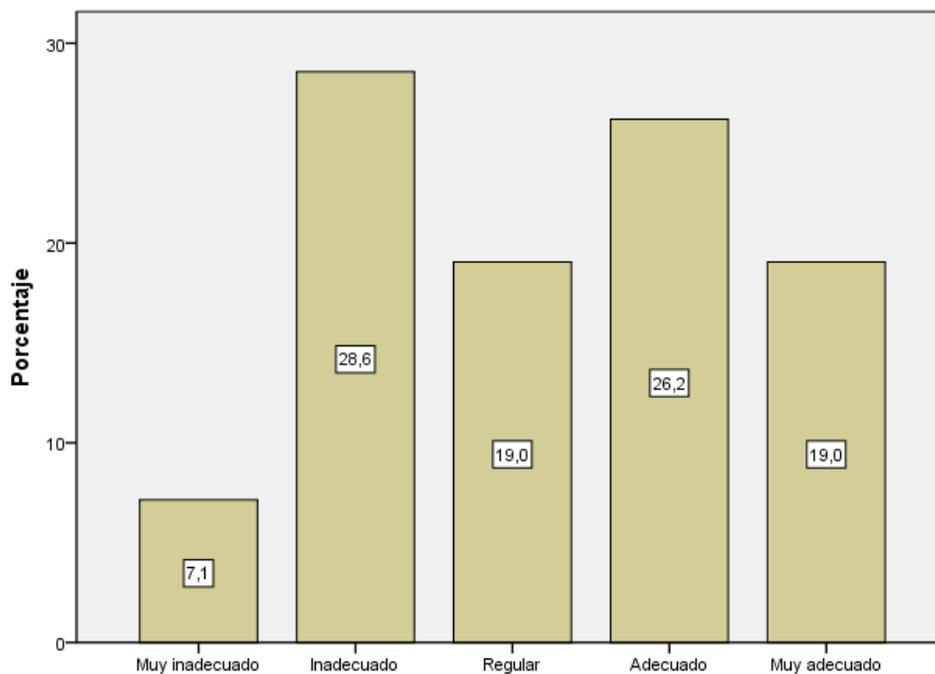
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuado	3	7,1	7,1
Inadecuado	12	28,6	35,7
Regular	8	19,0	54,8
Adecuado	11	26,2	81,0
Muy adecuado	8	19,0	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Datos de la propia de investigación

Descripción: Respecto al indicador Trabajo en equipo observamos que el 7.1% de los participantes indican que es muy inadecuada, para el 28.6% es inadecuado y para el 19% es regular; es decir que para el 54.8% de encuestados este indicador es inapropiado, por otro lado, para el 26.2% el indicador es adecuado y para el 19% es muy adecuado.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, el trabajo en equipo dentro de la empresa es deficiente ya que los líderes de equipo no demuestran la capacidad para unificar al grupo. Además, los colaboradores no muestran empatía con sus compañeros para poder trabajar en equipo, solucionando problemas o necesidades que se presenten en el área laboral y/o personal.

Figura N° 9 Indicador: Trabajo en Equipo



Fuente: Datos de la propia investigación

Tabla N° 10 Dimensión: Relaciones Interpersonales

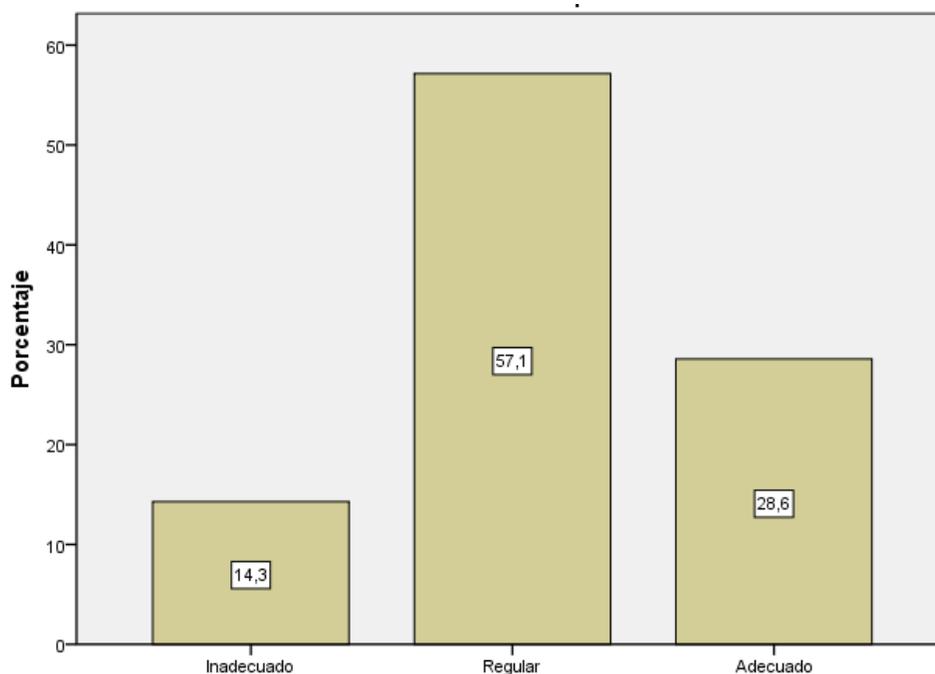
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	6	14,3	14,3
Regular	24	57,1	71,4
Adecuado	12	28,6	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la dimensión Relaciones Interpersonales observamos que el 14.3% de los participantes indican que es inadecuada, para el 57.1% es regular; es decir que para el 71.4% de encuestados esta dimensión es inapropiada, por otro lado para el 28.6% es muy adecuado.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, un gran porcentaje de la población expresa su disconformidad en el grado de socialización, comunicación y trabajo en equipo presente en la empresa, lo cual representará un gran obstáculo no tan lejano.

Figura N° 10 Dimensión: Relaciones Interpersonales



Fuente: Datos de la propia investigación

Tabla N° 11 Indicador: Esfuerzo

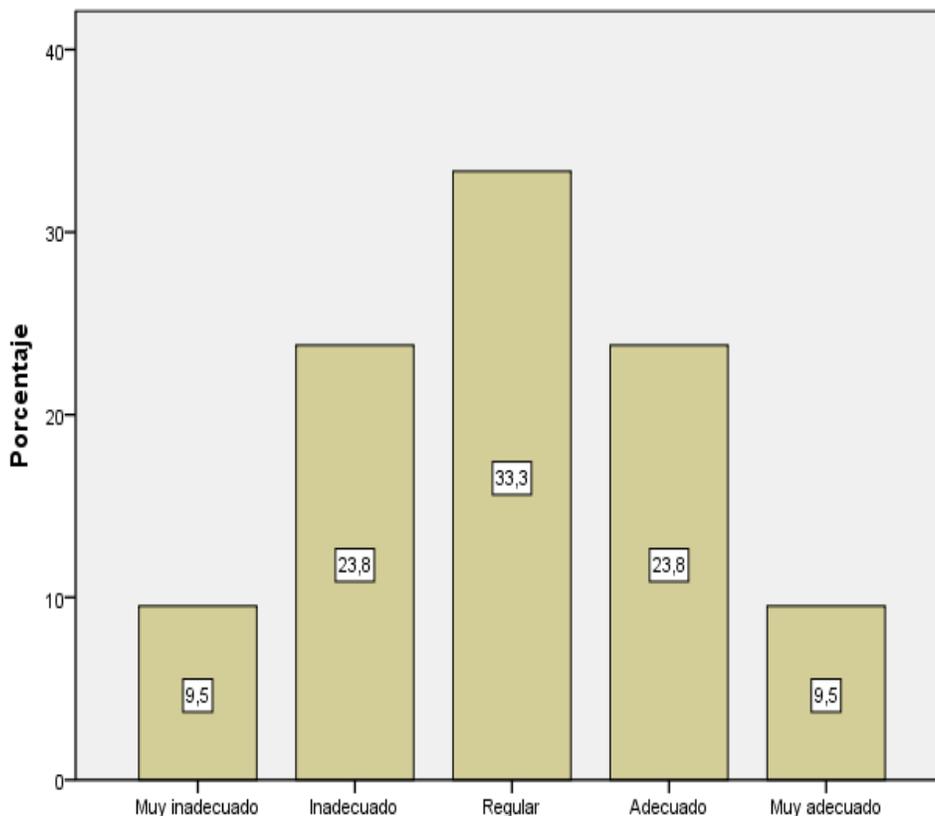
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuado	4	9,5	9,5
Inadecuado	10	23,8	33,3
Regular	14	33,3	66,7
Adecuado	10	23,8	90,5
Muy adecuado	4	9,5	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto al indicador Esfuerzo observamos que el 9.5% de los participantes indican que es muy inadecuada, para el 23.8% es inadecuado y para el 33.3% es regular; es decir que para el 66.7% de encuestados este indicador es inapropiado, por otro lado, para el 23.8% el indicador es adecuado y para el 9.5% es muy adecuado.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, el esfuerzo de los colaboradores se ve afectado por la falta de apoyo en la jornada laboral. Además, el 66.7% consideran que el esfuerzo aplicado en sus funciones es proporcional a la motivación recibida por sus compañeros de trabajo o superiores a cargo.

Figura N° 11 Indicador: Esfuerzo



Fuente: Datos de la propia investigación

Tabla N° 12 Indicador: Estimulación

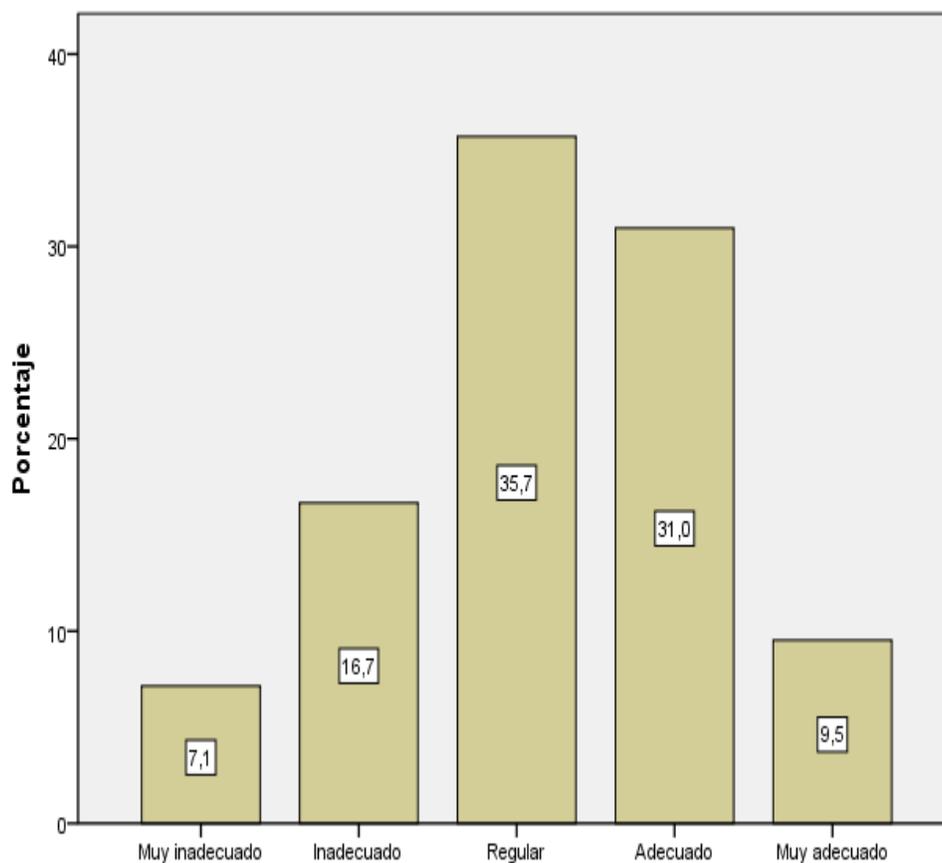
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuado	3	7,1	7,1
Inadecuado	7	16,7	23,8
Regular	15	35,7	59,5
Adecuado	13	31,0	90,5
Muy adecuado	4	9,5	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto al indicador Estimulación observamos que el 7.1% de los participantes indican que es muy inadecuada, para el 16.7% es inadecuado y para el 35.7% es regular; es decir que para el 59.5% de encuestados este indicador es inapropiado, por otro lado, para el 31% el indicador es adecuado y para el 9.5% es muy adecuado.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, la estimulación que los colaboradores de la empresa reciben es inapropiada y no cubre con las expectativas previamente planteadas antes del proceso de contratación, además la retroalimentación recibida es deficiente. Se observa también que, al haber alcanzado las metas impuestas por el líder del equipo, no se comparten los beneficios con todos los miembros de este lo cual genera insatisfacción y disconformidad.

Figura N° 12 Indicador: Estimulación



Fuente: Datos de la propia investigación

Tabla N° 13 Indicador: Reconocimiento

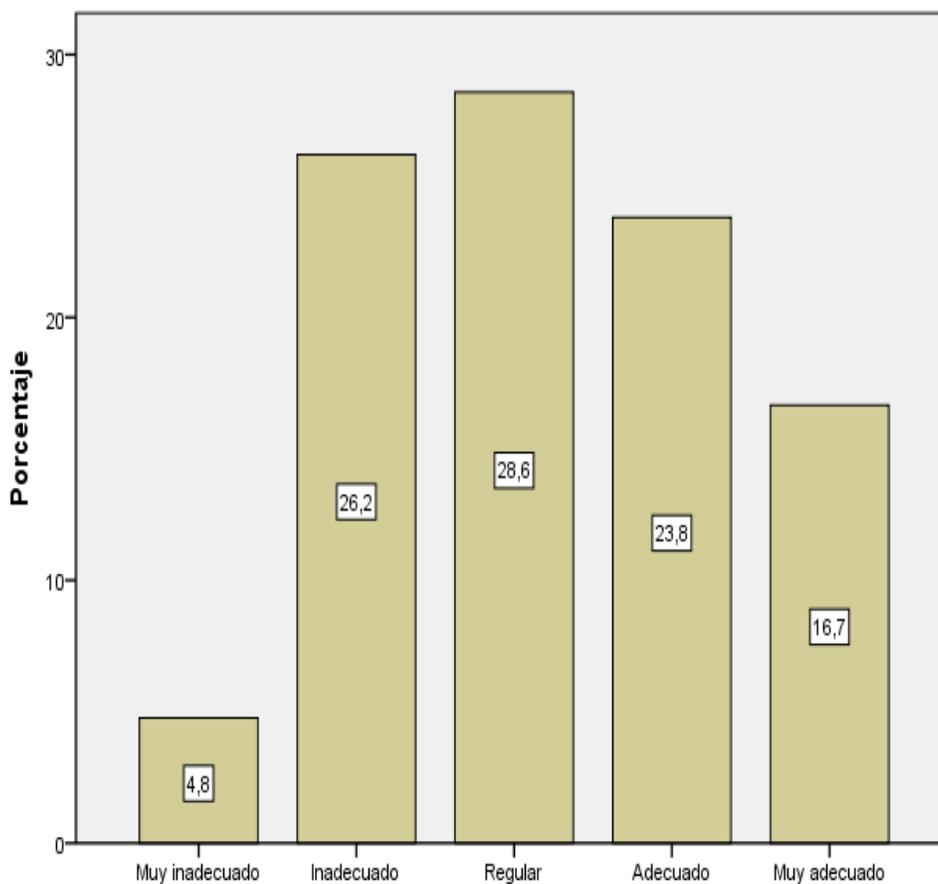
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuado	2	4,8	4,8
Inadecuado	11	26,2	31,0
Regular	12	28,6	59,5
Adecuado	10	23,8	83,3
Muy adecuado	7	16,7	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto al indicador Reconocimiento observamos que el 4.8% de los participantes indican que es muy inadecuada, para el 26.2% es inadecuado y para el 28.6% es regular; es decir que para el 59.5% de encuestados este indicador es inapropiado, por otro lado, para el 23.8% el indicador es adecuado y para el 16.7% es muy adecuado.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, para los colaboradores el reconocimiento por el cumplimiento de objetivos no es el esperado. Además, no se

Figura N° 13 Indicador: Reconocimiento



sienten satisfechos con la remuneración recibida.

Fuente: Datos de la propia investigación

Tabla N° 14 Dimensión: Motivación

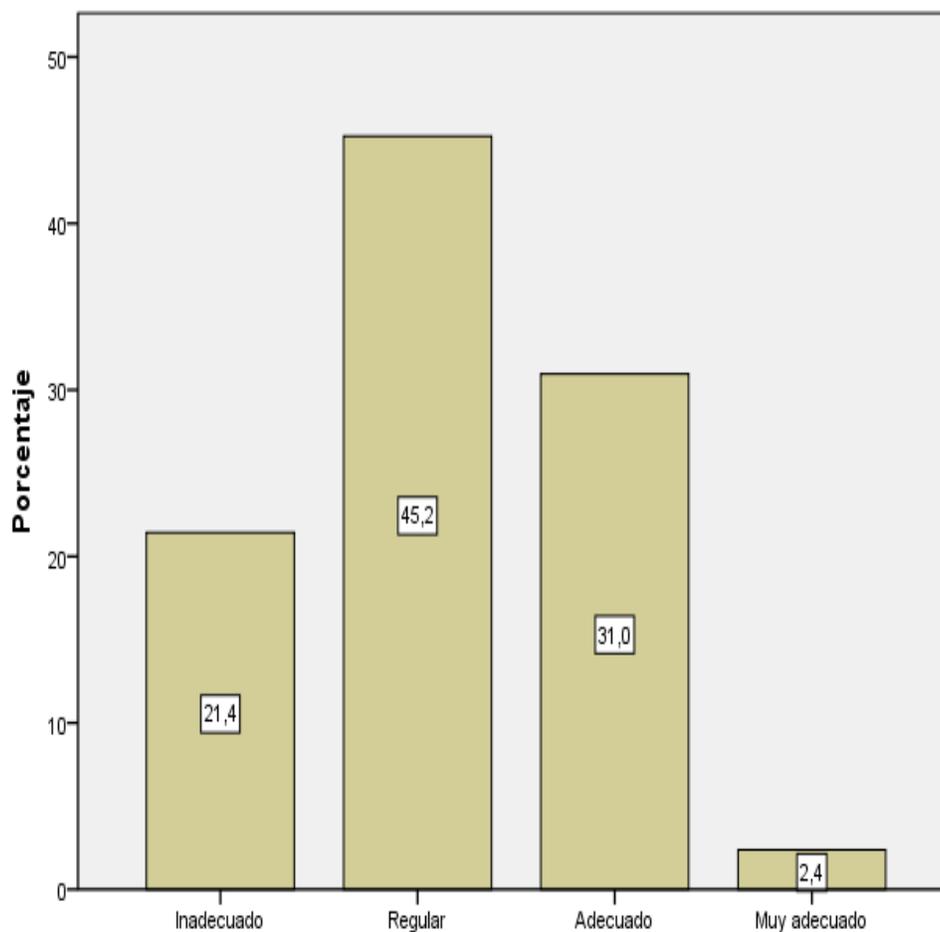
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	9	21,4	21,4
Regular	19	45,2	66,7
Adecuado	13	31,0	97,6
Muy adecuado	1	2,4	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la dimensión Motivación observamos que el 21.4% de los participantes indican que es inadecuada y para el 45.2% es regular; es decir que para el 66.7% de encuestados esta dimensión es inapropiada, por otro lado, para el 31% el indicador es adecuado y para el 2.4% es muy adecuado.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, la motivación percibida por los colaboradores es deficiente y poco funcional para el desenvolvimiento de sus funciones. Además, que el esfuerzo de los colaborados se puede ver influenciado por la falta de estimulación y/o reconocimiento en el ámbito laboral.

Figura N° 14 Dimensión: Motivación



Fuente: Datos de la propia investigación

Tabla N° 15 Variable: Clima Organizacional

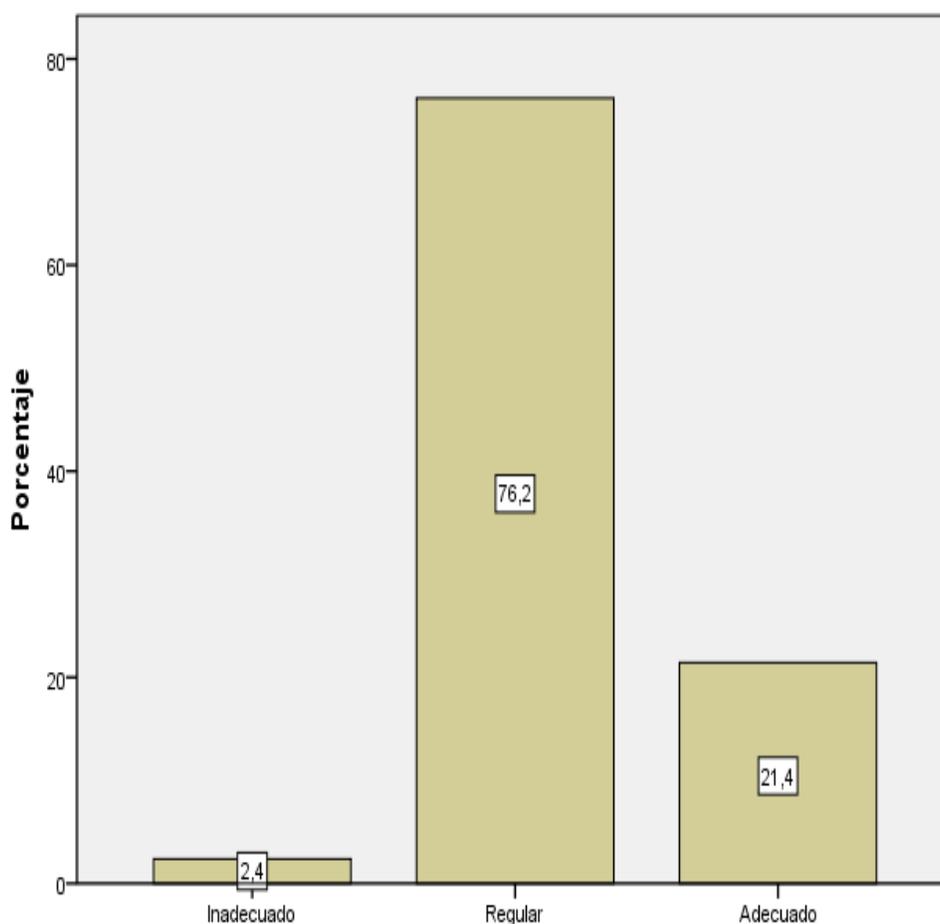
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	1	2,4	2,4
Regular	32	76,2	78,6
Adecuado	9	21,4	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la variable independiente Clima Organizacional observamos que el 2.4% de los participantes indican que es inadecuada y para el 76.2% es regular; es decir que para el 78.6% de encuestados esta variable es inapropiada, por otro lado, para el 21.4% el indicador es adecuado.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, el Clima Organizacional en la empresa es inapropiado ya que factores como el liderazgo, relaciones interpersonales y motivación deben ser impulsores para que los colaboradores se compenetren con la empresa e ir más allá de los objetivos/metap propuestas.

Figura N° 15 Variable: Clima Organizacional



Fuente: Datos de la propia investigación

Tabla N° 16 Indicador: Eficiencia

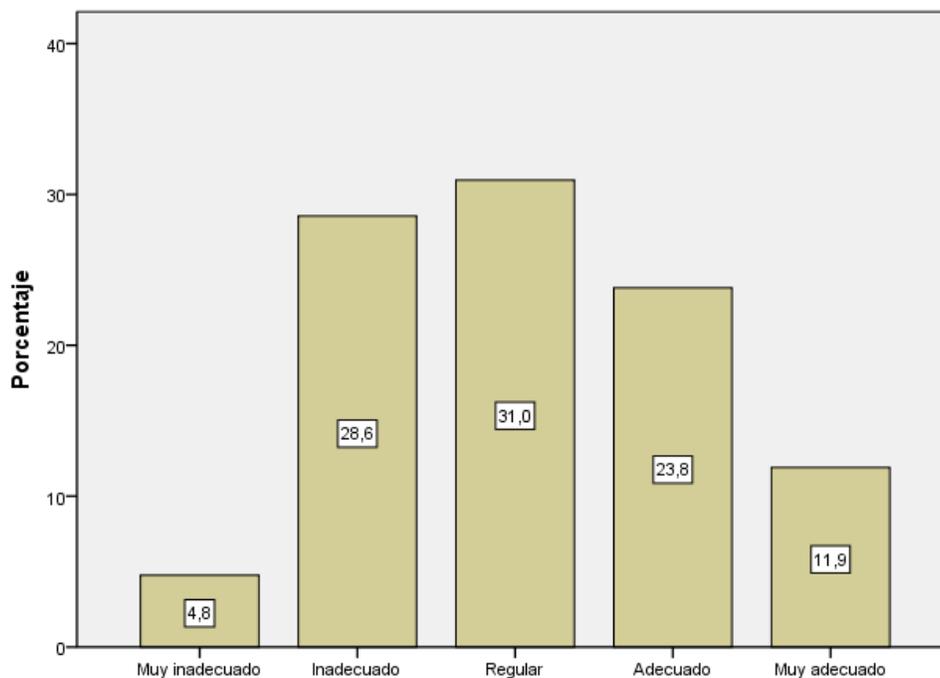
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuado	2	4,8	4,8
Inadecuado	12	28,6	33,3
Regular	13	31,0	64,3
Adecuado	10	23,8	88,1
Muy adecuado	5	11,9	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto al indicador Eficiencia observamos que el 4.8% de los participantes indican que es muy inadecuada, para el 28.6% es inadecuado y para el 31% es regular; es decir que para el 64.3% de encuestados este indicador es inapropiado, por otro lado, para el 23.8% el indicador es adecuado y para el 11.9% es muy adecuado.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, la eficiencia en la jornada laboral no es la adecuada. Además, se aprecia falta de concentración y dedicación por parte de los colaboradores, lo cual también afecta en el alcance de los objetivos trazados mensualmente por el líder de equipo los cuáles consideran que no se lograron satisfactoriamente.

Figura N° 16 Indicador: Eficiencia



Fuente: Datos de la propia investigación

Tabla N° 17 Indicador: Responsabilidad

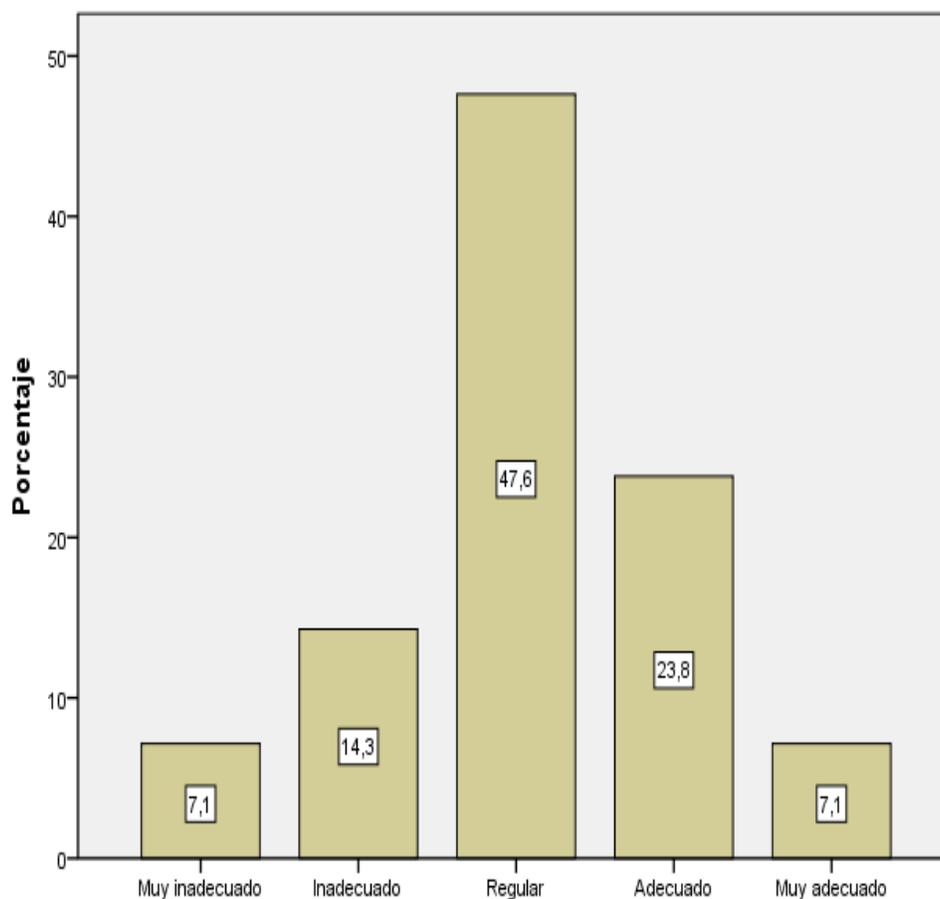
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuado	3	7,1	7,1
Inadecuado	6	14,3	21,4
Regular	20	47,6	69,0
Adecuado	10	23,8	92,9
Muy adecuado	3	7,1	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto al indicador Responsabilidad observamos que el 7.1% de los participantes indican que es muy inadecuada, para el 14.3% es inadecuado y para el 47.6% es regular; es decir que para el 69% de encuestados este indicador es inapropiado, por otro lado, para el 23.8% el indicador es adecuado y para el 7.1% es muy adecuado.

Interpretación: La responsabilidad percibida en los colaboradores es inapropiada y afecta al rendimiento de estos ya que según los resultados obtenidos durante la jornada laboral los colaboradores no permanecen en sus puestos de trabajo y se desplazan hacia otras áreas por motivos no laborales.

Figura N° 17 Indicador: Responsabilidad



Fuente: Datos de la propia investigación

Tabla N° 18 Indicador: Rendimiento

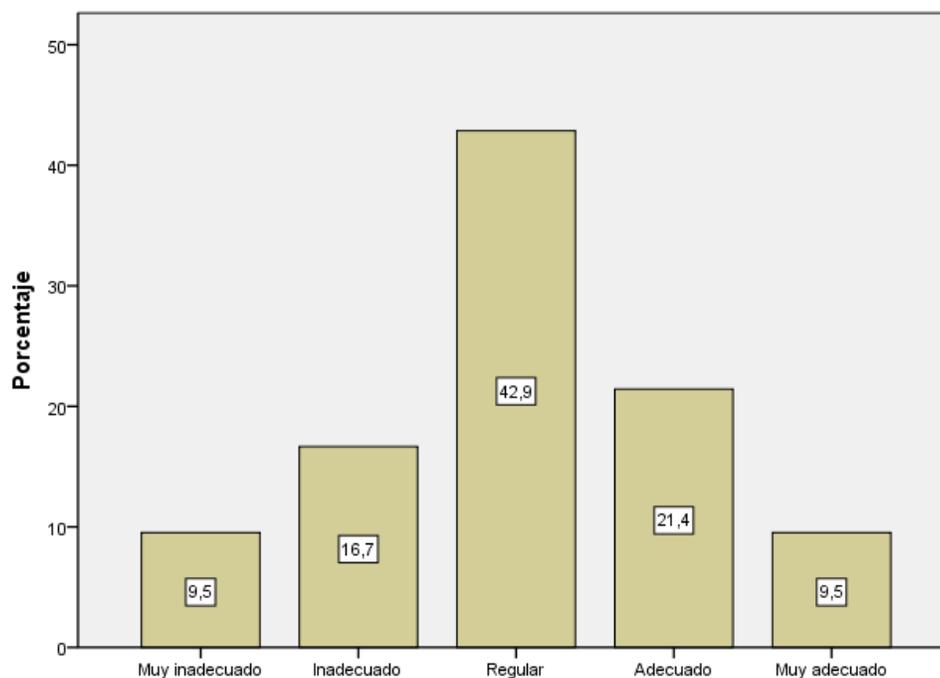
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuado	4	9,5	9,5
Inadecuado	7	16,7	26,2
Regular	18	42,9	69,0
Adecuado	9	21,4	90,5
Muy adecuado	4	9,5	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto al indicador Rendimiento observamos que el 9.5% de los participantes indican que es muy inadecuada, para el 16.7% es inadecuado y para el 42.9% es regular; es decir que para el 69% de encuestados este indicador es inapropiado, por otro lado, para el 21.4% el indicador es adecuado y para el 9.5% es muy adecuado.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, el rendimiento de los colaboradores es deficiente al igual que las evaluaciones que la empresa utilizar para medir mensualmente el progreso de los colaboradores. Además, los recursos proporcionados por la empresa son escasos para la correcta realización de las funciones asignadas, lo cual afecta en su desenvolvimiento profesional.

Figura N° 18 Indicador: Rendimiento



Fuente: Datos de la propia investigación

Tabla N° 19 Dimensión: Nivel de Productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	3	7,1	7,1
Regular	28	66,7	73,8
Adecuado	11	26,2	100,0
Total	42	100,0	

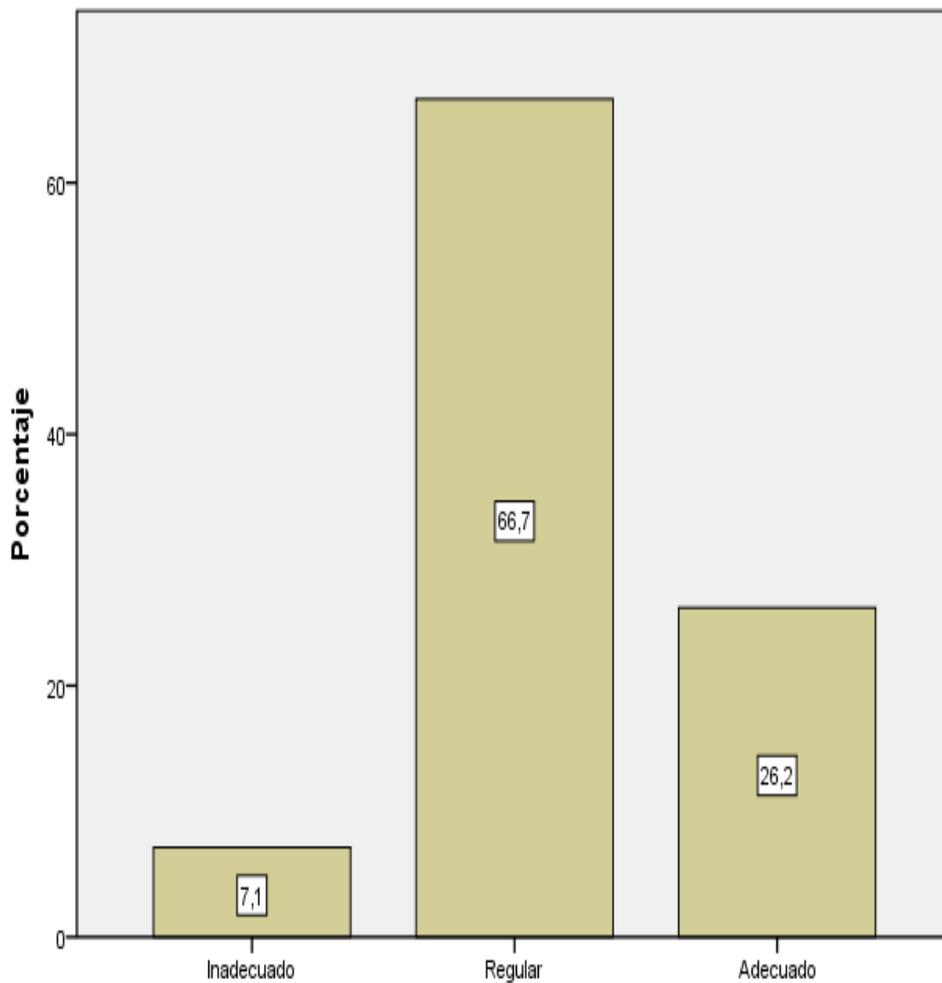
Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la dimensión Nivel de Productividad observamos que el 7.1% de los participantes indican que es inadecuada, para el 66.7% es regular; es decir que

para el 73.8% de encuestados esta dimensión es inapropiada, por otro lado para el 26.2% el indicador es adecuado.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, el 73.8% de los participantes consideran que la eficiencia, responsabilidad y rendimiento de los colaboradores es inapropiada; es decir, hay factores como la falta de recursos, motivación y desconcentración están afectando en el desarrollo de sus funciones.

Figura N° 19 Dimensión: Nivel de Productividad



Fuente: Datos de la propia investigación

Tabla N° 20 Indicador: Aptitud

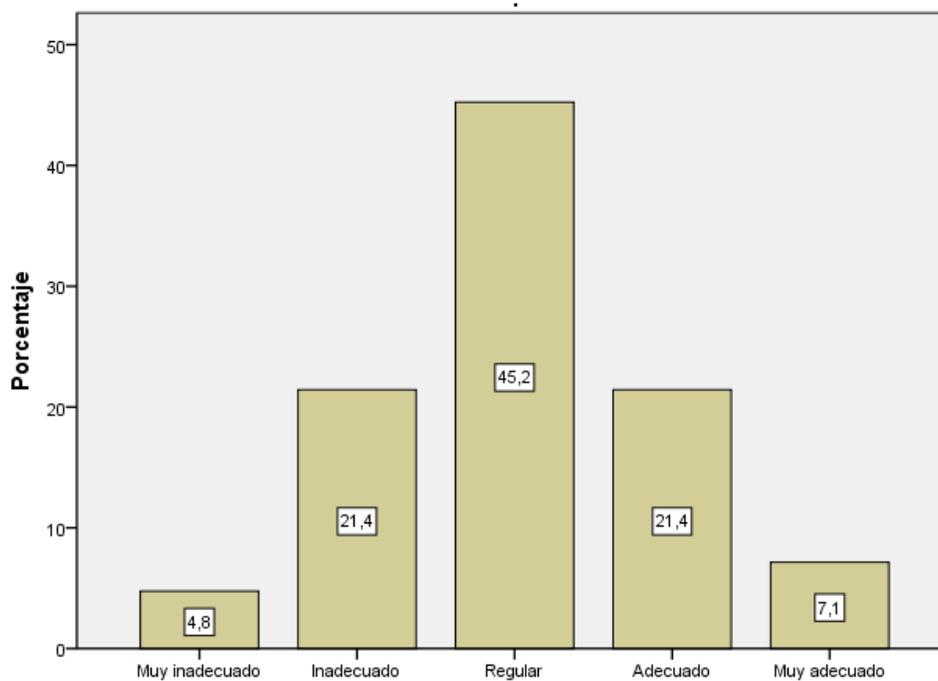
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuado	2	4,8	4,8
Inadecuado	9	21,4	26,2
Regular	19	45,2	71,4
Adecuado	9	21,4	92,9
Muy adecuado	3	7,1	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto al indicador Aptitud observamos que el 4.8% de los participantes indican que es muy inadecuada, para el 21.4% es inadecuado y para el 45.2% es regular; es decir que para el 71.4% de encuestados este indicador es inapropiado, por otro lado, para el 21.4% el indicador es adecuado y para el 7.1% es muy adecuado.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, los colaboradores consideran que las aptitudes que cuentan para la realización de sus funciones asignadas son deficientes. Además, existe insatisfacción con sus compañeros de equipo ya que consideran que sus talentos y/o conocimientos no se complementan lo cual dificulta la capacidad para poder llevar a cabo ciertas tareas.

Figura N° 20 Indicador: Aptitud



Fuente: Datos de la propia investigación

Tabla N° 21 Indicador: Experiencia

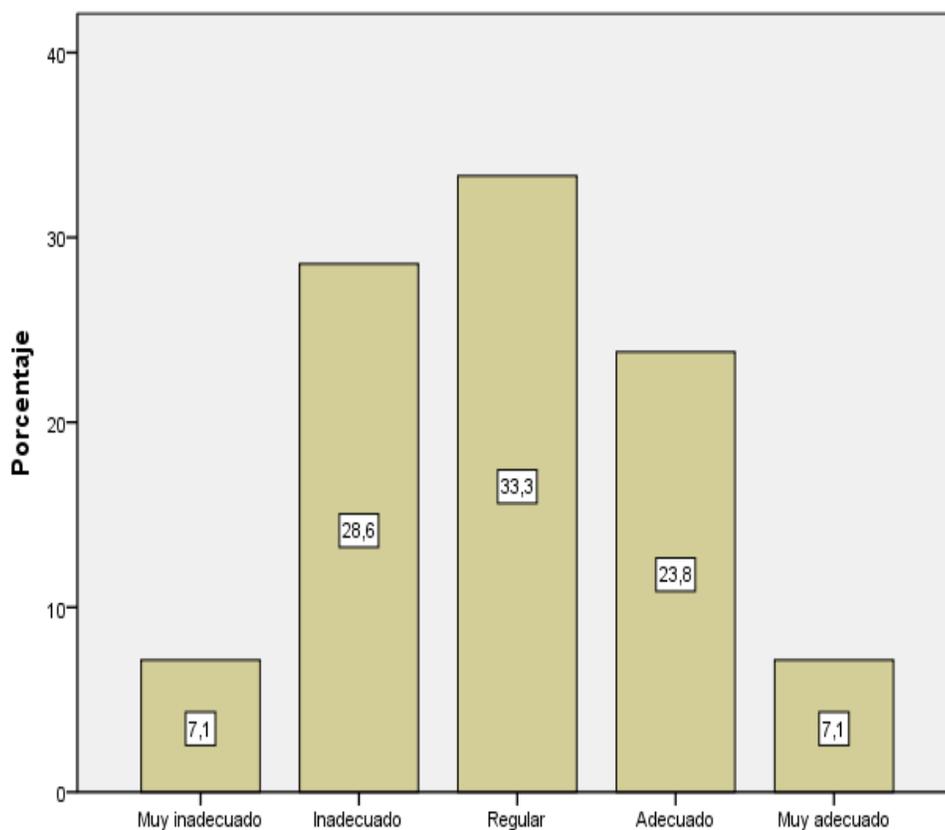
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuado	3	7,1	7,1
Inadecuado	12	28,6	35,7
Regular	14	33,3	69,0
Adecuado	10	23,8	92,9
Muy adecuado	3	7,1	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto al indicador Experiencia observamos que el 7.1% de los participantes indican que es muy inadecuada, para el 28.6% es inadecuado y para el 33.3% es regular; es decir que para el 69% de encuestados este indicador es inapropiado, por otro lado, para el 23.8% el indicador es adecuado y para el 7.1% es muy adecuado.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, la experiencia de los colaboradores es deficiente con relación a lo requerido para las funciones que desenvuelven. Además, las capacitaciones organizadas por la empresa no complementan la formación de los colaboradores, esto quiere decir que se necesitan capacitaciones acorde a las características del puesto de trabajo.

Figura N° 21 Indicador: Experiencia



Fuente: Datos de la propia investigación

Tabla N° 22 Indicador: Capacidad

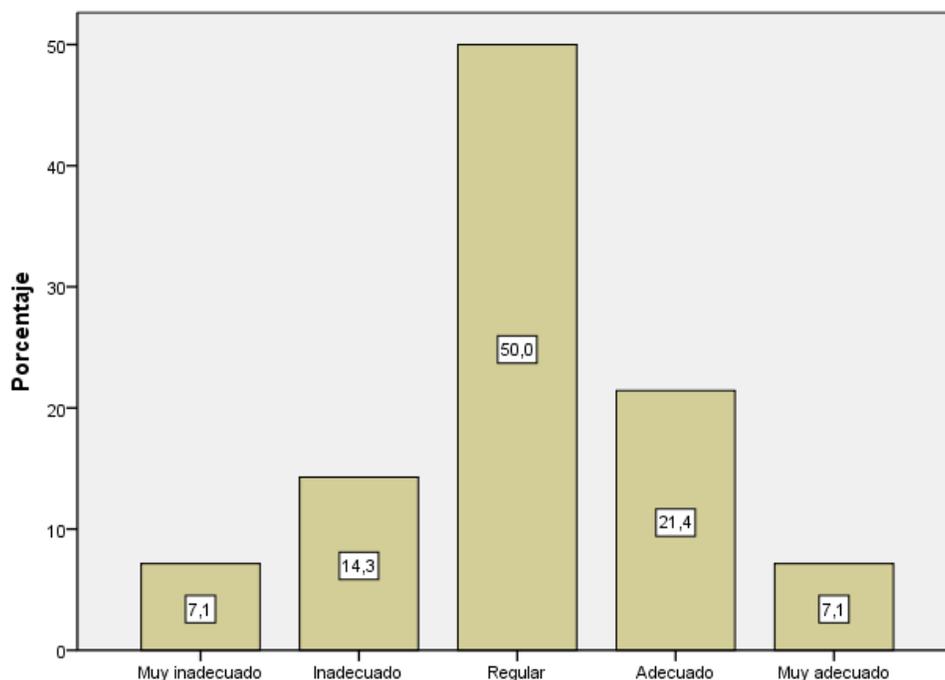
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuado	3	7,1	7,1
Inadecuado	6	14,3	21,4
Regular	21	50,0	71,4
Adecuado	9	21,4	92,9
Muy adecuado	3	7,1	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto al indicador Capacidad observamos que el 7.1% de los participantes indican que es muy inadecuada, para el 14.3% es inadecuado y para el 50% es regular; es decir que para el 71.4% de encuestados este indicador es inapropiado, por otro lado, para el 21.4% el indicador es adecuado y para el 7.1% es muy adecuado.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, la capacidad apreciada en los colaboradores es ineficaz, esto se debe mayormente a la falta de confianza depositada en los colaboradores ya que se les restringe la capacidad de toma de decisiones frente a cualquier inconveniente que se les presente.

Figura N° 22 Indicador: Capacidad



Fuente: Datos de la propia investigación

Tabla N° 23 Dimensión: Competencias y habilidades

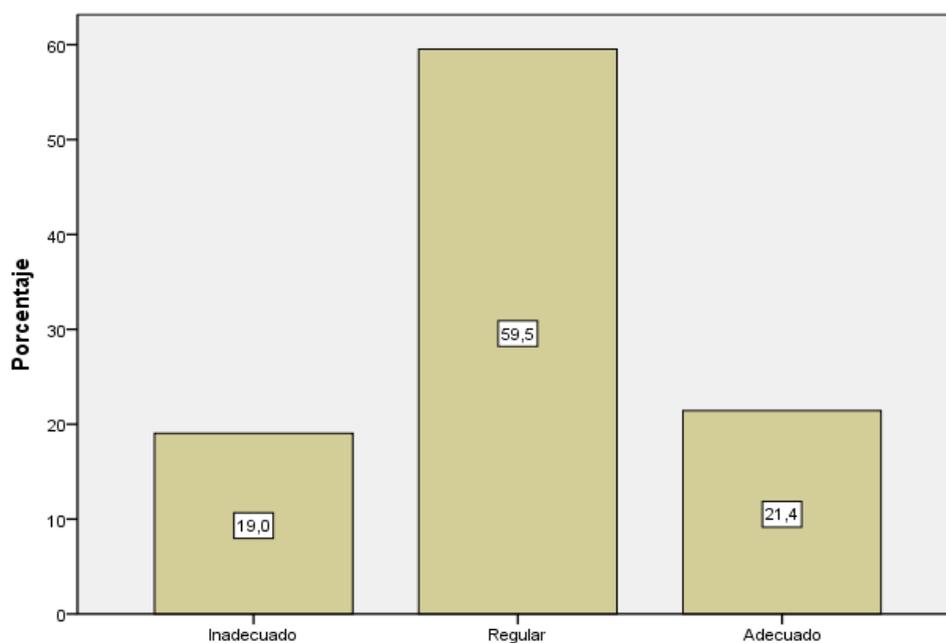
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	8	19,0	19,0
Regular	25	59,5	78,6
Adecuado	9	21,4	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la dimensión Competencias y habilidades observamos que el 19% de los participantes indican que es inadecuada, para el 59.4% es regular; es decir que para el 78.6% de encuestados esta dimensión es inapropiada, por otro lado, para el 21.4% el indicador es adecuado.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, las competencias y habilidades de los colaboradores inapropiada ya que el 78.6% de la población considera que la falta de experiencia, aptitudes y restricción de capacidades por parte de los líderes o jefes inmediatos afectan a su Desempeño Laboral.

Figura N° 23 Dimensión: Competencias y habilidades



Fuente: Datos de la propia investigación

Tabla N° 24 Indicador: Condiciones Laborales

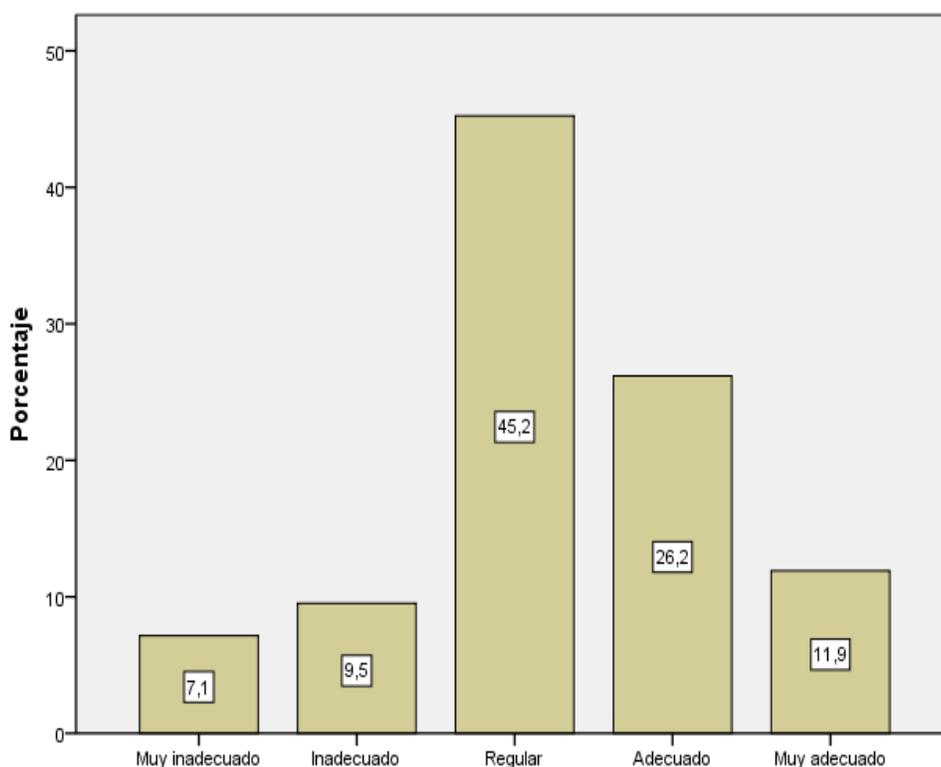
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuado	3	7,1	7,1
Inadecuado	4	9,5	16,7
Regular	19	45,2	61,9
Adecuado	11	26,2	88,1
Muy adecuado	5	11,9	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto al indicador Condiciones Laborales observamos que el 7.1% de los participantes indican que es muy inadecuada, para el 9.5% es inadecuado y para el 45.2% es regular; es decir que para el 61.9% de encuestados este indicador es inapropiado, por otro lado, para el 26.2% el indicador es adecuado y para el 11.9% es muy adecuado.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, las condiciones laborales ofrecidas en la empresa son inadecuadas para el desenvolvimiento profesional y no fueron las acordadas en el proceso de reclutamiento, por lo que ello ocasiona desgano y falta de compromiso para-con la empresa.

Figura N° 24 Indicador: Condiciones Laborales



Fuente: Datos de la propia investigación

Tabla N° 25 Indicador: Éxito / Autorrealización

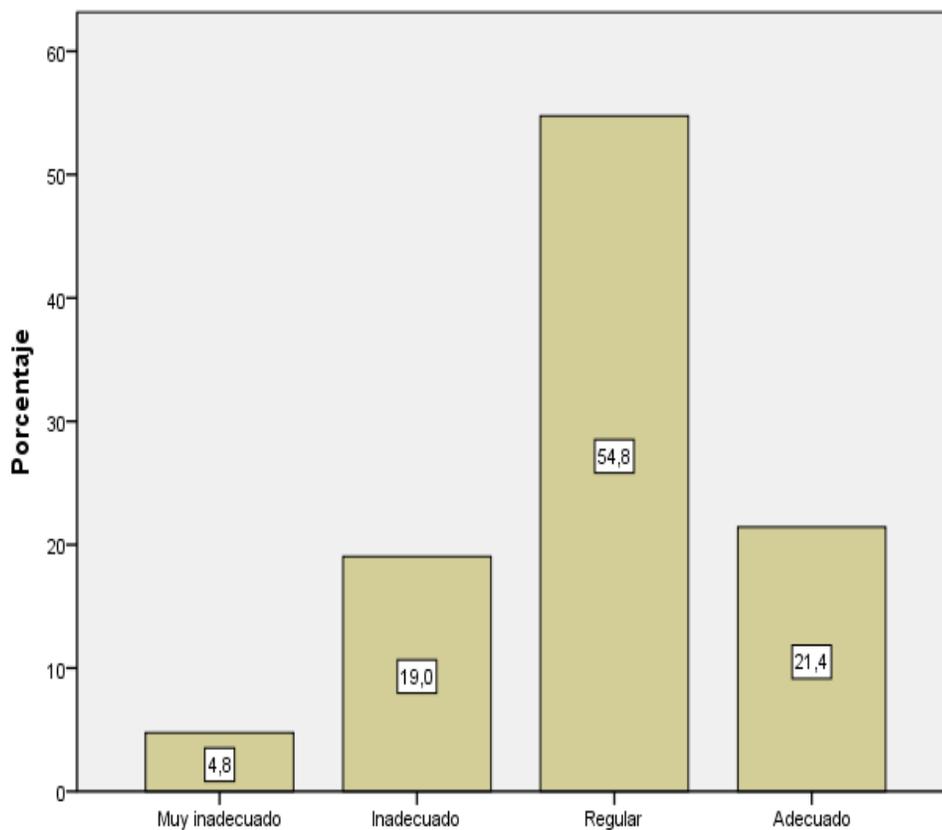
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuado	2	4,8	4,8
Inadecuado	8	19,0	23,8
Regular	23	54,8	78,6
Adecuado	9	21,4	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto al indicador Éxito / Autorrealización observamos que el 4.8% de los participantes indican que es muy inadecuada, para el 19% es inadecuado y para el 54.8% es regular; es decir que para el 78.6% de encuestados este indicador es inapropiado, por otro lado, para el 21.4% el indicador es adecuado.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, el éxito / autorrealización de los colaboradores no es el esperado para ellos, también se observa desmotivación en el cumplimiento de sus objetivos. Además, los colaboradores consideran que no han adquirido nuevos conocimientos y aptitudes que refuercen su crecimiento profesional, por lo que no se pueden fidelizar con la empresa.

Figura N° 25 Indicador: Éxito / Autorrealización



Fuente: Datos de la propia investigación.

Tabla N° 26 Indicador: Satisfacción

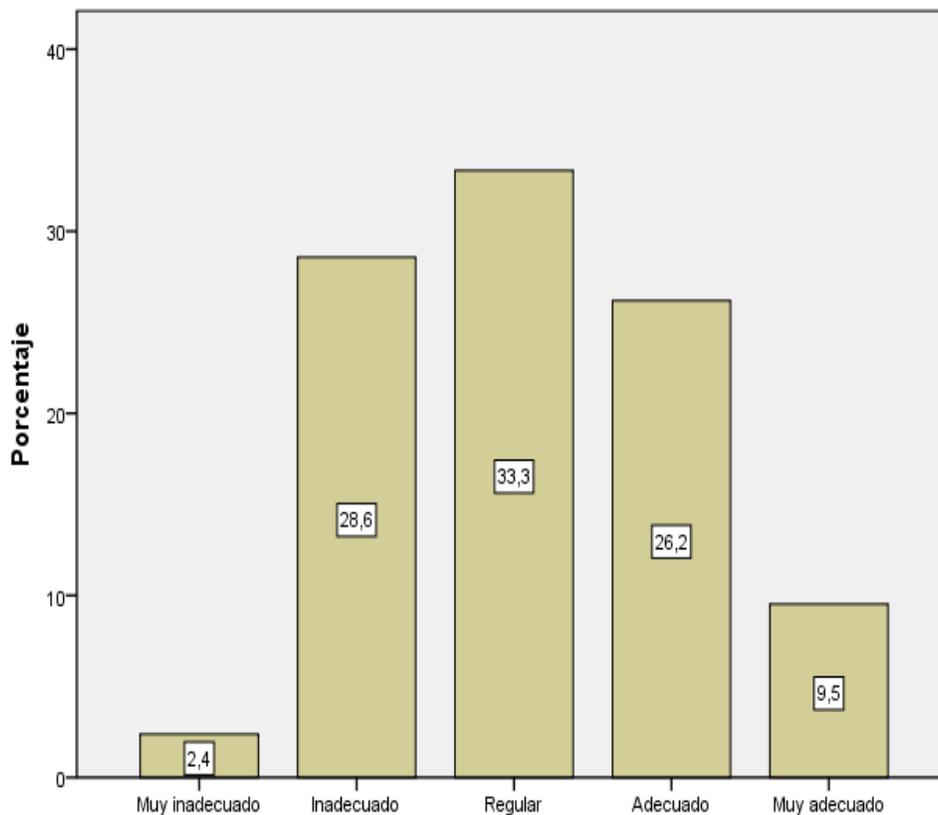
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuado	1	2,4	2,4
Inadecuado	12	28,6	31,0
Regular	14	33,3	64,3
Adecuado	11	26,2	90,5
Muy adecuado	4	9,5	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto al indicador Satisfacción observamos que el 2.4% de los participantes indican que es muy inadecuada, para el 28.6% es inadecuado y para el 33.3% es regular; es decir que para el 64.3% de encuestados este indicador es inapropiado, por otro lado, para el 26.2% el indicador es adecuado y para el 9.5% es muy adecuado.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, el 64.3% de los colaboradores manifiestan que no se encuentran satisfechos con las oportunidades proporcionadas para aplicar sus experiencia y habilidades. Se observa también que no pueden desenvolverse profesionalmente de manera cómoda y segura.

Figura N° 26 Indicador: Satisfacción



Fuente: Datos de la propia investigación

Tabla N° 27 Dimensión: Satisfacción Laboral

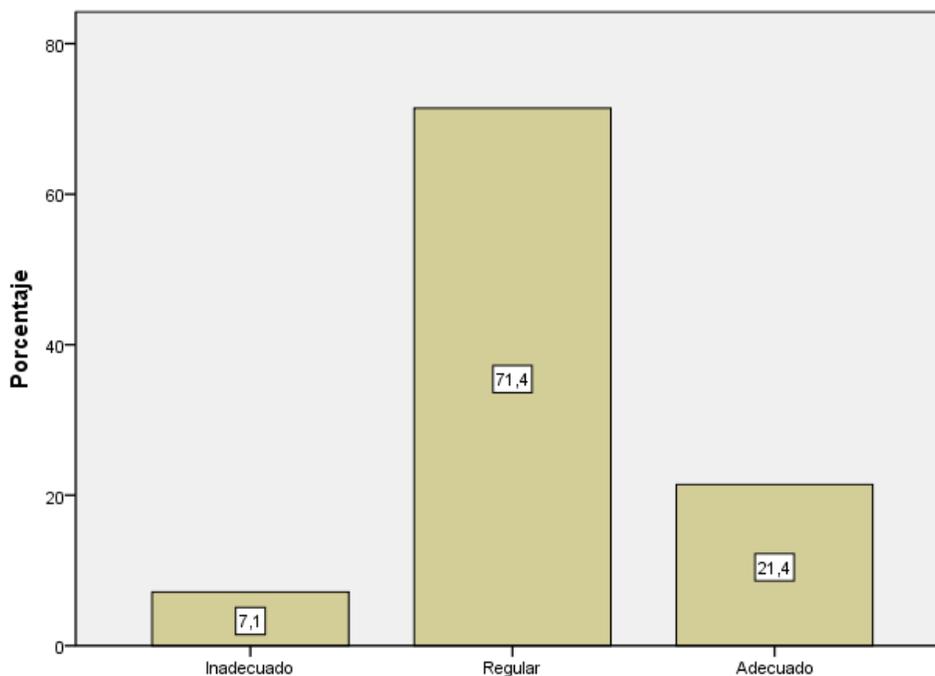
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	3	7,1	7,1
Regular	30	71,4	78,6
Adecuado	9	21,4	100,0
Total	42	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la dimensión Satisfacción Laboral observamos que el 7.1% de los participantes indican que es inadecuada, para el 71.4% es regular; es decir que para el 78.6% de encuestados esta dimensión es inapropiada, por otro lado para el 21.4% el indicador es adecuado.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, la satisfacción laboral es inapropiada para el 78.6% de los colaboradores. De acuerdo con lo observado, las condiciones laborales proporcionadas por la empresa no son las adecuadas para el desenvolvimiento de los colaboradores. Se observa también que estos solicitan inversión por parte de la empresa en cursos de actualización lo cuales beneficiarán tanto al colaborador como a la empresa, ya que se mejorará la productividad.

Figura N° 27 Dimensión: Satisfacción Laboral



Fuente: Datos de la propia investigación

Tabla N° 28 Variable: Desempeño Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	39	92,9	92,9
Adecuado	3	7,1	100,0
Total	42	100,0	

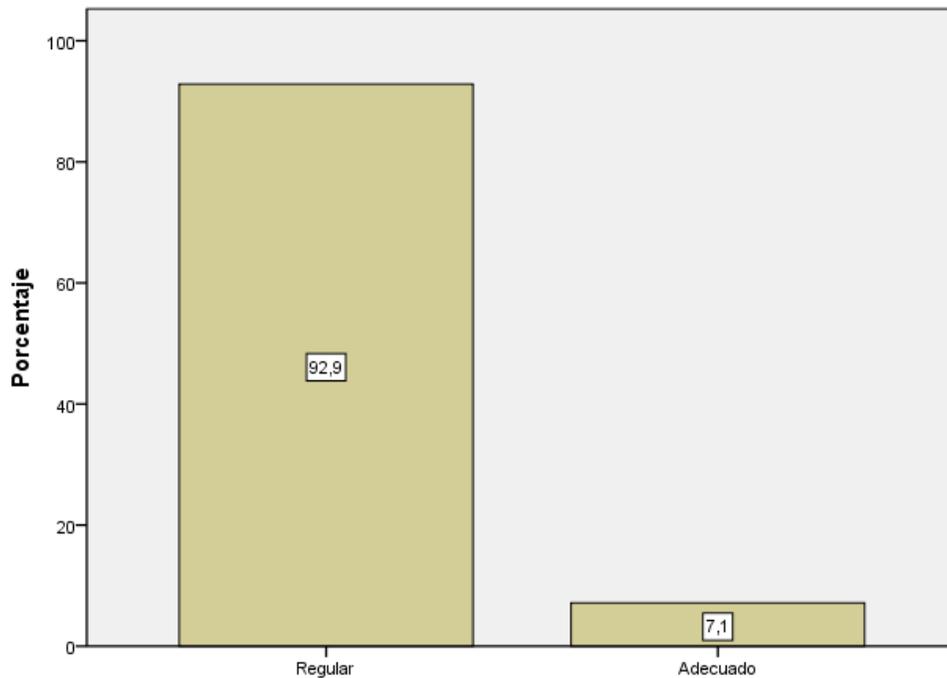
Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a variable dependiente Desempeño Laboral observamos que el 92.9% de los participantes indican que es regular; es decir que estos consideran a esta variable inapropiada, por otro lado para el 7.1% el indicador es adecuado.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, el Desempeño Laboral de los colaboradores es 92.9%. Es decir, el nivel de productividad, las competencias y

habilidades, y satisfacción laboral de los colaboradores afectan directamente a su

Figura N° 28 Variable: Desempeño Laboral



desenvolvimiento.

Fuente: Datos de la propia investigación

5.2. Análisis e interpretación de los resultados

5.2.1. Prueba de Hipótesis Principal

- a. Hipótesis Planteada.** El Clima Organizacional influiría positivamente en el Desempeño Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones.

b. Hipótesis Nula. El Clima Organizacional no influiría positivamente en el Desempeño Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones.

Resultados:

Tabla N° 29 Variable: Clima Organizacional * Variable: Desempeño Laboral

		Variable: Desempeño Laboral				Total	
		Regular		Adecuado			
		f	%	f	%	f	%
Variable: Clima Organizacional	Inadecuado	1	2,4%	0	,0%	1	2,4%
	Regular	30	71,4%	2	4,8%	32	76,2%
	Adecuado	8	19,0%	1	2,4%	9	21,4%
Total		39	92,9%	3	7,1%	42	100,0%

Chi-cuadrado: 0.329 gl: 2 Sig.: 0.848

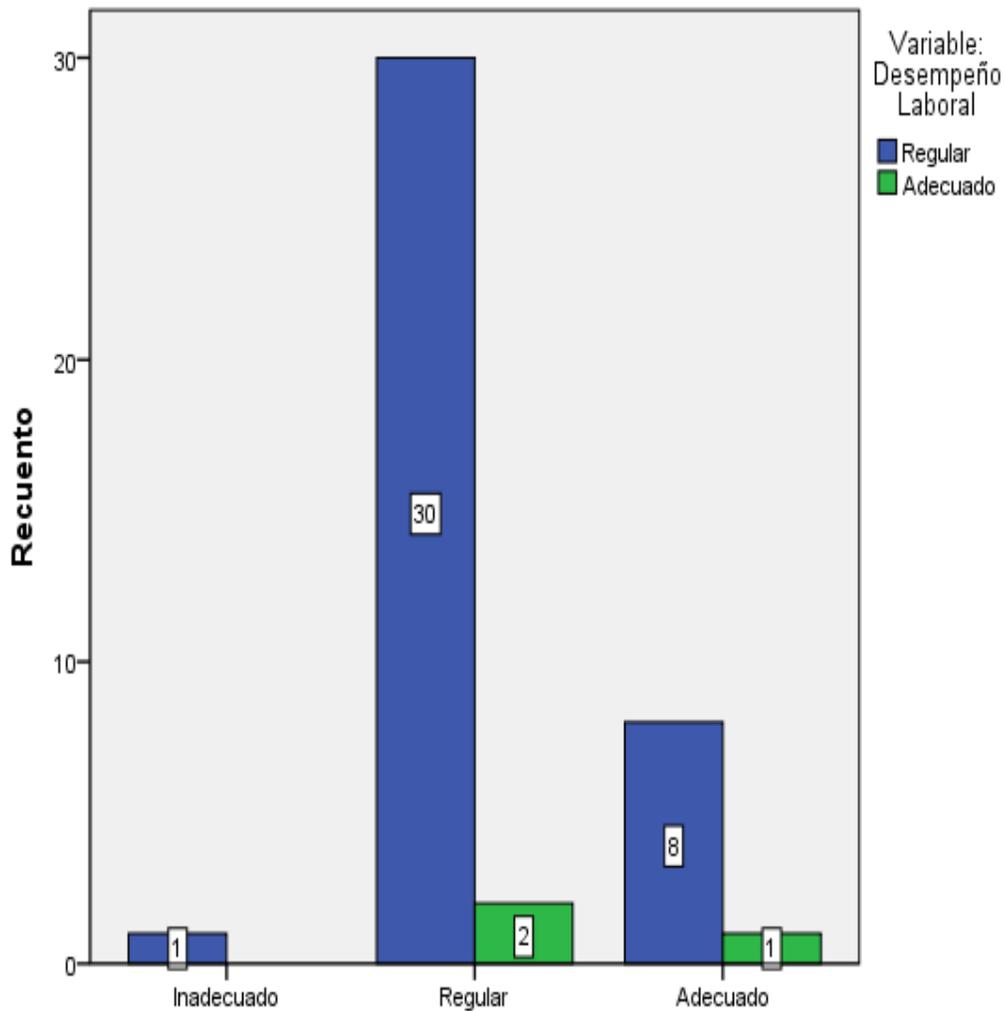
Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: De acuerdo con la tabla N° 29, se observa que para el 2.4% de los encuestados el Clima Organizacional es inadecuado; de estos el 2.4% es decir todos, muestran un Desempeño Laboral regular. Para el 76.2% el clima es regular, aquí el 71.4% muestra un desempeño regular y el 4.8% alcanzó un Desempeño Laboral adecuado. Finalmente, el 21.4% afirma que el Clima Organizacional es adecuado, de ellos el 19.0% tiene un desempeño regular y el 2.4% un desempeño adecuado.

Inferencia: De acuerdo con la prueba de hipótesis principal, el valor Chi-cuadrado es de 0.329 con 2 grados de libertad y un valor de significancia de 0.848; como este valor es superior a 0.05 existen razones suficientes para no rechazar la

hipótesis nula, por lo tanto, el Clima Organizacional no influiría positivamente en el Desempeño Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones.

Figura N° 29 Variable: Clima Organizacional * Variable: Desempeño Laboral



Fuente: Datos de la propia investigación

5.2.2. Prueba de Hipótesis Secundaria N° 1

a. Hipótesis Planteada. El liderazgo influiría positivamente en el nivel de productividad de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones.

b. Hipótesis Nula. El liderazgo no influiría positivamente en el nivel de productividad de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones.

Resultados:

Tabla N° 30 Dimensión: Liderazgo * Dimensión: Nivel de Productividad

		Dimensión: Nivel de Productividad						Total	
		Inadecuado		Regular		Adecuado			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Dimensión: Liderazgo	Inadecuado	0	,0%	1	2,4%	1	2,4%	2	4,8%
	Regular	3	7,1%	17	40,5%	7	16,7%	27	64,3%
	Adecuado	0	,0%	10	23,8%	3	7,1%	13	31,0%
Total		3	7,1%	28	66,7%	11	26,2%	42	100,0%

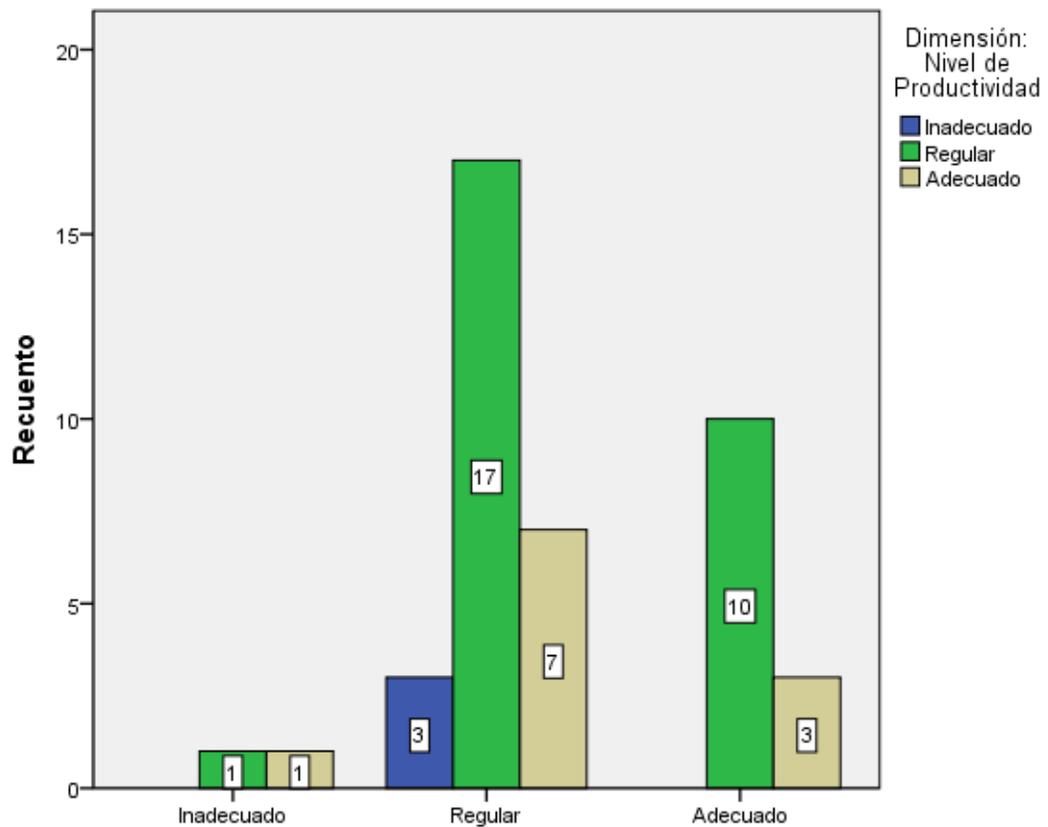
Chi-cuadrado: 2.492 gl: 4 Sig.: 0.646

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: De acuerdo con la tabla N° 30, se observa que para el 4.8% de los encuestados el liderazgo es inadecuado; de estos el 2.4% muestran un nivel de productividad regular, y el otro 2.4% alcanzó una productividad adecuada. Para el 64.3% el liderazgo es regular, aquí el 7.1% muestra una productividad inadecuada, el 40.5% muestra una productividad regular y el 16.7% alcanzó una productividad adecuada. Finalmente, el 31% afirma que el liderazgo es adecuado, de ellos el 23.8% muestra una productividad regular y el 7.1% llega a un nivel de productividad adecuado.

Inferencia: De acuerdo con la prueba de hipótesis secundaria, el valor Chi-cuadrado es de 2.492 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.646; como este valor es superior a 0.05 existen razones suficientes para no rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, el Liderazgo no influiría positivamente en el Nivel de productividad de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones.

Figura N° 30 Dimensión: Liderazgo * Dimensión: Nivel de Productividad



de la propia investigación

5.2.3. Prueba de Hipótesis Secundaria N° 2

- a. **Hipótesis Planteada.** Las relaciones interpersonales influirían positivamente en las competencias y habilidades de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones.
- b. **Hipótesis Nula.** Las relaciones interpersonales no influirían positivamente en las competencias y habilidades de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones.

Resultados:

Tabla N° 31 Dimensión: Relaciones Interpersonales * Dimensión: Competencias y habilidades

		Dimensión: Competencias y habilidades						Total	
		Inadecuado		Regular		Adecuado			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Dimensión: Relaciones Interpersonales	Inadecuado	1	2,4%	3	7,1%	2	4,8%	6	14,3%
	Regular	5	11,9%	15	35,7%	4	9,5%	24	57,1%
	Adecuado	2	4,8%	7	16,7%	3	7,1%	12	28,6%
Total		8	19,0%	25	59,5%	9	21,4%	42	100,0%

Chi-cuadrado: 0.946 gl: 4 Sig.: 0.918

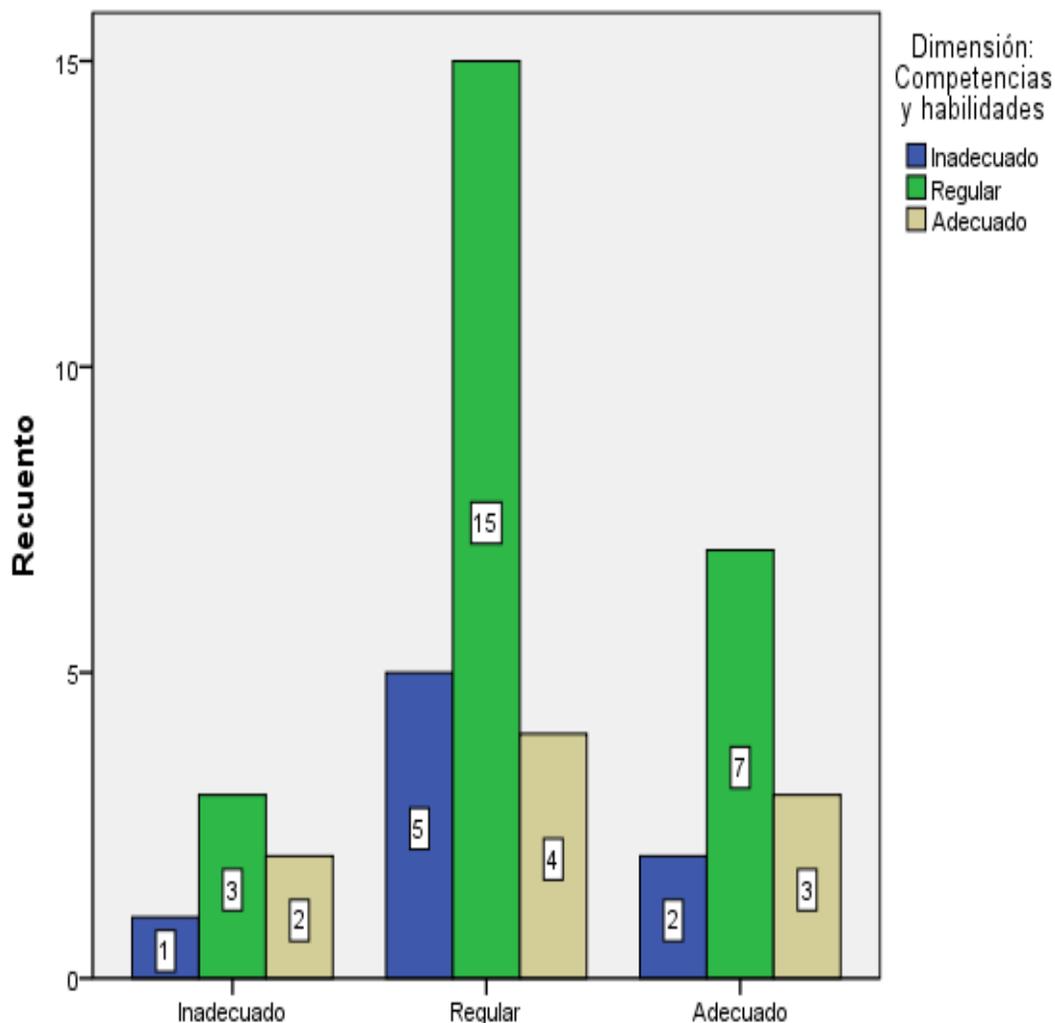
Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: De acuerdo con la tabla N° 31, se observa que para el 14.3% de los encuestados las relaciones interpersonales son inadecuadas; de estos el 2.4% muestran un nivel de competencias y habilidades inadecuadas, el 7.1% regular, y el 4.8% mostró un nivel de competencias y habilidades adecuados. Para el 57.1%

las relaciones interpersonales son regulares, aquí el 11.9% muestra una que sus competencias y habilidades son inadecuadas, el 35.7% muestra un nivel regular y el 9.5% alcanzó un nivel adecuado. Finalmente, el 28.6% afirma que las relaciones interpersonales son adecuadas, de ellos el 4.8% muestra un nivel inadecuado, el 16.7% un nivel regular y el 7.1% llegó a un nivel adecuado en sus competencias y habilidades.

Inferencia: De acuerdo con la prueba de hipótesis secundaria, el valor Chi-cuadrado es de 0.946 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.918; como este valor es superior a 0.05 existen razones suficientes para no rechazar la

Figura N° 31 Dimensión: Relaciones Interpersonales * Dimensión: Competencias y habilidades



hipótesis nula, por lo tanto, las relaciones interpersonales no influirían positivamente en las competencias y habilidades de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones.

Fuente: Datos de la propia investigación

5.2.4. Prueba de Hipótesis Secundaria N° 3

- a. **Hipótesis Planteada.** La motivación influiría positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones.
- b. **Hipótesis Nula.** La motivación no influiría positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones.

Resultados:

Tabla N° 32 Dimensión: Motivación * Dimensión: Satisfacción Laboral

		Dimensión: Satisfacción Laboral						Total	
		Inadecuado		Regular		Adecuado			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Dimensión: Motivación	Inadecuado	1	2,4%	6	14,3%	2	4,8%	9	21,4%
	Regular	2	4,8%	12	28,6%	5	11,9%	19	45,2%
	Adecuado	0	,0%	11	26,2%	2	4,8%	13	31,0%
	Muy adecuado	0	,0%	1	2,4%	0	,0%	1	2,4%
Total		3	7,1%	30	71,4%	9	21,4%	42	100,0%

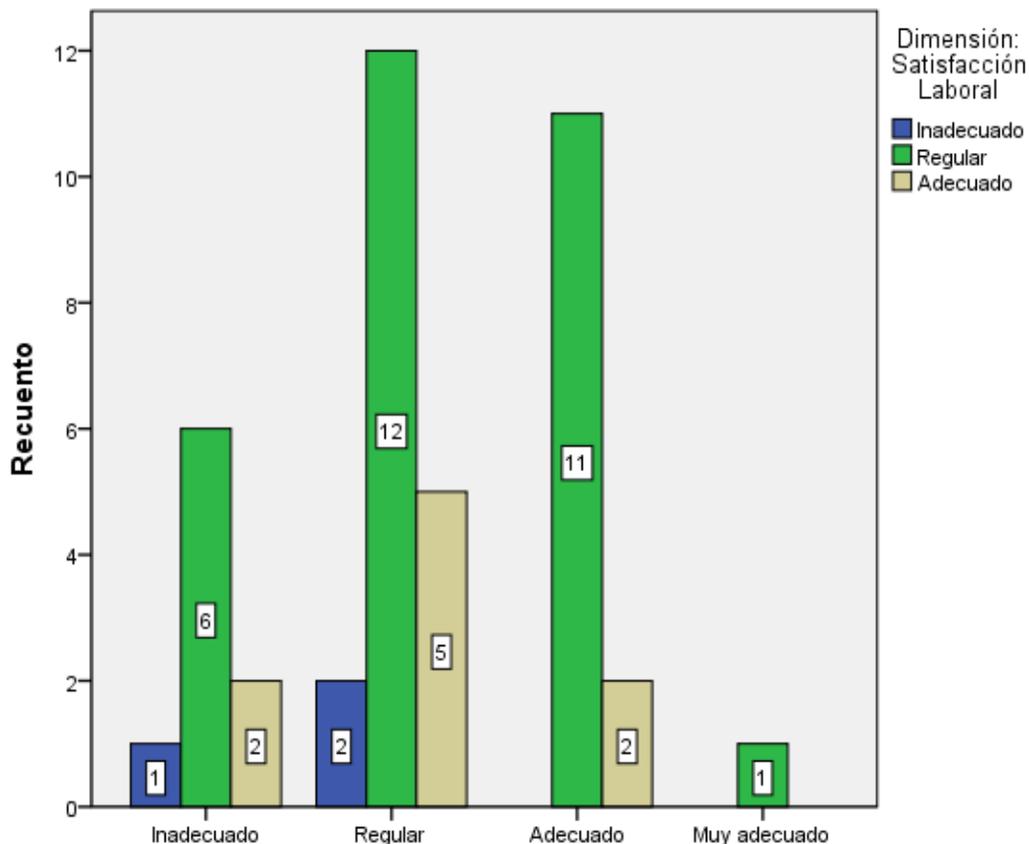
Chi-cuadrado: 2.795 gl: 6 Sig.: 0.834

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: De acuerdo con la tabla N° 32, se observa que para el 21.4% de los encuestados la motivación es inadecuada; de estos el 2.4% muestran un nivel de satisfacción inadecuado, el otro 14.3% regular, y el 4.8% mostró un nivel de satisfacción adecuado. Para el 45.2% la motivación es regular, aquí el 4.8% muestra un nivel de satisfacción inadecuado, el 28.6% muestra un nivel regular y el 11.9% alcanzó un nivel adecuado. Para el 31% la motivación es adecuada, de ellos el 26.2% muestra un nivel regular de satisfacción y el 4.8% muestra un nivel regular. Finalmente, el 2.4% afirma que la motivación es muy adecuada, todos estos muestran un nivel regular de satisfacción.

Inferencia: De acuerdo con la prueba de hipótesis secundaria, el valor Chi-cuadrado es de 2.795 con 6 grados de libertad y un valor de significancia de 0.834; como este valor es superior a 0.05 existen razones suficientes para no rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, la motivación no influiría positivamente en la

Figura N° 32 Dimensión: Motivación * Dimensión: Satisfacción Laboral



satisfacción de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones.

Fuente: Datos de la propia investigación

Resultados Obtenidos

- De acuerdo al objetivo de demostrar la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones, se observó en la prueba de hipótesis principal que el valor Chi-cuadrado es de 0.329 con 2 grados de libertad y un valor de significancia de 0.848; como este valor es superior a 0.05 existen razones suficientes para no rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, el Clima Organizacional no influiría positivamente en el Desempeño Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones. Esto se debe a que el tipo de Clima Organizacional establecido en esta mediana empresa no cuenta con líderes capaces que puedan demostrar un comportamiento adecuado para poder sobrellevar los inconvenientes que se puedan presentar; es decir, un jefe de área que tenga la capacidad de solucionar un problema o delegar funciones y/o tareas a los colaboradores en un momento de necesidad sin esperar a otra persona con mayor influencia jerárquica. Se tiene que tener en cuenta este tipo de características esenciales en el proceso de reclutamiento, a la vez el saber promover la mejora de las relaciones interpersonales de los colaboradores para que estos puedan identificarse lo cual mejorará su productividad. Diferente resultado obtuvo Daniel Ramirez Rodríguez en su Tesis de Maestría titulada “Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Empresa Taurus Group Lima-Perú”, en el que comprobó que las dimensiones del Clima Organizacional (la implicación,

autonomía e innovación) influyeron positivamente en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Taurus Group. Esto se debe básicamente a la diferencia de ambientes que se puedan encontrar en ambas empresas, es por ello que la presente investigación ha sido basada en una mediana empresa que no está 100% formada y presenta deficiencias en situaciones previamente mencionadas.

- De acuerdo al objetivo de demostrar la influencia del liderazgo en el nivel de productividad de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones, se observó en la prueba de hipótesis secundaria N° 1 que el valor Chi-cuadrado es de 2.492 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.646; como este valor es superior a 0.05 existen razones suficientes para no rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, el Liderazgo no influiría positivamente en el Nivel de productividad de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones. Similar a los resultados obtenidos de Luis Saavedra en su Tesis de Grado titulada “Cultura Organizacional. Construcción del liderazgo como método para el mejoramiento y desarrollo del clima laboral al interior de la empresa. El caso CODELCO Chile división El Salvador” en el que su objetivo principal fue promover el mejoramiento del clima laboral y el cambio cultural al interior de un área de trabajo en la empresa, ya que se reconoció al liderazgo como un factor influyente que puede mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa. Esto se debe a que el Desempeño Laboral está directamente relacionado con los factores ambientales y/o motivacionales que se les brinde.
- De acuerdo al objetivo de demostrar la influencia de las relaciones interpersonales en las competencias y habilidades de los colaboradores de una mediana empresa

de telecomunicaciones, se observó en la prueba de hipótesis secundaria N° 2 que el valor Chi-cuadrado es de 0.946 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.918; como este valor es superior a 0.05 existen razones suficientes para no rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, las relaciones interpersonales no influirían positivamente en las competencias y habilidades de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones. De acuerdo con Verónica del Rocío Coello Almeida que en su Tesis de Grado titulada “Condiciones laborales que afectan el Desempeño Laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)”, en la que concluye que no son factores externos los que contribuyen al bajo rendimiento de sus colaboradores, sino que indicadores como trabajo en equipo o falta de incentivos para el personal han sido desencadenantes para ello. La falta de comunicación en el ambiente de trabajo está produciendo retrasos en el intercambio de información lo que a su vez reduce la productividad de la empresa.

- De acuerdo al objetivo de demostrar la influencia de la motivación en la satisfacción laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones, se observó en la prueba de hipótesis secundaria N° 3 que el valor Chi-cuadrado es de 2.795 con 6 grados de libertad y un valor de significancia de 0.834; como este valor es superior a 0.05 existen razones suficientes para no rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, las motivación no influirían positivamente en la satisfacción de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones. En la presente investigación la insatisfacción de los empleados incide en su rendimiento, y su malestar con la organización por lo

prometido en el proceso de reclutamiento, se ha evaluado que existe disconformidad en la poca o inexistente inversión de la empresa en capacitaciones y/o cursos de actualización para que puedan mejorar sus habilidades. Diferente al resultado que obtuvo Rosa Isabel Larico Apaza en su Tesis de Maestría titulada “Factores motivadores y su influencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014”, en el cual se demostró la existencia de vinculación significativa de los factores motivadores.

CONCLUSIONES

- 1°. A la luz de los resultados concluimos que la variable Clima Organizacional que es inapropiada para la mayoría de los colaboradores, no se relaciona con el regular desempeño de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones. Es decir, los colaboradores mantienen su rendimiento a pesar de que no se sienten conformes con el clima desarrollado en la empresa.
- 2°. El Liderazgo no influye positivamente en el Nivel de productividad de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones. Esto se debe al actuar deficiente de los líderes a cargo de cada equipo ya que no muestran empatía, por el contrario, se ve reflejado en los resultados la falta de guía y coordinación que existe por la ausencia del líder.
- 3°. Las relaciones interpersonales no influyen positivamente en las competencias y habilidades de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones. El 71.4% de la población considera deficiente las relaciones interpersonales en la empresa. Esto se debe principalmente a la falta de unión para trabajar en equipo, si no hay equipo unido no habrá comunicación lo cual afectará a la socialización.
- 4°. La motivación no influye positivamente en la satisfacción de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones. Esto se debe a la falta de interés y compromiso por parte de la empresa hacia sus colaboradores ya que no se percibe inversión en su desarrollo profesional, que a la vez será beneficioso para la empresa.

5°. El resultado del estudio de los indicadores nos muestra que no afectan en el desempeño laboral de los colaboradores, lo que no ocasiona el desnivel de su productividad, y por ende la empresa puede continuar con su crecimiento económico y expansión empresarial para llegar al ideal de toda empresa, el éxito global.

RECOMENDACIONES

- 1°. A pesar de que el Clima Organizacional no afecta directamente a la empresa ya que los colaboradores mantienen el ritmo de trabajo y el cumplimiento de los objetivos propuestos, en el caso que la empresa decida implementar mejoras en pro de sus colaboradores el rendimiento de los mismos se podría duplicar por la apreciación de interés que mostraría la empresa con relación a las necesidades que estos manifiestan. Por lo tanto, se recomienda establecer un reglamento interno con normas que puedan facilitar y brindar seguridad a los colaboradores y directrices para su mejor desempeño, el cual se presenta como propuesta en el *APÉNDICE C* de la presente investigación.
- 2°. Se recomienda sensibilizar a los directivos sobre la necesidad de inclusión, por ello se propone realizar un proceso de delegación trimestral para que cada colaborador puede desempeñar el papel de líder, de esta manera se podrá impulsar la mejora de la relación entre los colaboradores y sensibilizar la responsabilidad que conlleva ese puesto, para lo cual será necesario utilizar indicadores de medición en los que se pueda ver la variación del rendimiento.
- 3°. Se recomienda enfocarse en el reforzamiento del trabajo en equipo, esto se podría llevar mediante talleres/cursos que permitan mejorar las habilidades de liderazgo, empatía y comunicación de los colaboradores. Además, propiciar actividades de confraternidad para propiciar la unificación de los equipos de trabajo.

- 4°. El factor motivacional cumple una función muy importante en los colaboradores, por lo que se recomienda proporcionar estímulos como bonos de productividad de acuerdo con los objetivos alcanzados que han sido propuestos para el equipo. Fomentar la motivación mediante la retroalimentación del trabajo, realizando reuniones mensuales para observar el progreso de los miembros de equipo.
- 5°. Se recomienda crear un plan estratégico para el crecimiento de la empresa en el cual se planteen metas claras y objetivas que faciliten su programación y realización alineadas con los objetivos principales de la organización. En este proceso se tiene que tener en cuenta la capacidad de los colaboradores para llegar al éxito global sin comprometer la salud integral de estos.

REFERENCIAS

- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Séptima edición ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Coello, V. d. (2014). *Condiciones laborales que afectan el Desempeño Laboral de los asesores de American Calla Center (ACC) del departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*. Ecuador.
- Creative Commons. (s.f.). *Dimensión Empresarial*. Obtenido de <http://dimensionempresarial.com/teoria-del-equilibrio-organizacional/>
- Danny, P. (4 de Abril de 2012). *Teorías de la Administración*. Obtenido de <http://fayolvstaylor.blogspot.pe/2012/04/biografia-y-aportes-de-elton-mayo-padre.html>
- Díaz, R., & Zavala, G. (2006). *Diagnóstico de Clima Organizacional: Un análisis conceptual y metodológico*. Chile: Instituto de la Comunicación e Imagen.
- García, A. (s.f.). *Ingeniería de Sistemas*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/garciareginoalexis/unidad-1-introduccion-a-la-tgs/origen-y-evolucion-de-la-tgs>
- Gutiérrez, J. (09 de Octubre de 2017). *Teoría X y Teoría Y de Mcgregor*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/teoria-x-y-teoria-y-de-mcgregor.html>
- Hernandez y Rodriguez, S. (1994). *Introducción a la Administración. Un enfoque Teórico Práctico*. México: McGraw-Hill Interamericana de México.
- Larico, R. (2015). *Factores Motivadores y su influencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca 2014*. Juliaca, Perú.
- López, C. (11 de Julio de 2001). *Teoría X y teoría Y de Douglas Mcgregor, sus fundamentos*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teoria-x-y-teoria-y-de-douglas-mcgregor-sus-fundamentos/>
- Mayo, E. (1972). *Problemas Humanos de una Civilización Industrial*. Nueva Vision.

- Min. Transporte. (s.f.). *Ministerio de Transporte y Comunicaciones. Nosotros*. Obtenido de <http://www.mtc.gob.pe/nosotros/index.html>
- Orbegoso, A. (2010). *Problemas Teóricos del Clima Organizacional: Un Estado de la Cuestión*. Revista Psicología 2010, 349. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicologia_cv/v12_2010/pdf/a14.pdf
- Ortega, C. (2015). *Las Competencias Laborales y el Clima Organizacional del personal administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas del Lima*. Lima, Perú.
- Ramirez, D. (2016). *Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Empresa Taurus Group Lima-Perú*. Lima, Perú.
- Rodríguez, A. (s.f.). *La Toma de Decisiones*. doi:<http://200.16.86.50/digital/33/revistas/blse/melgarejo4-4.pdf>
- Saavedra, L. (2005). *Cultura Organizacional. Construcción del liderazgo como Método para el mejoramiento y Desarrollo del Clima Laboral al interior de la empresa. El caso de CODELCO Chile División El Salvador*. Chile.
- Templates, J. (s.f.). *The Organization Development Institute International, Latinamerica*. Obtenido de <http://www.theod institute.org/joomla/que-dicen-los-expertos-en-empresas-y-do/10-autores/26-argyris-chris.html>
- Universidad de Granada. (2006). *Proyecto de Innovación Docente - Aula Virtual de Psicología*. Obtenido de http://www.ugr.es/~aula_psi/index.htm
- Valencia, E. (2014). *Influencia de la satisfacción laboral en el Desempeño Laboral de los laboratorios Ecu - American*. Ecuador.

APÉNDICE

APÉNDICE A: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
GENERAL	GENERAL	GENERAL	Variable Independiente (x)	Método de Investigación
¿En qué medida influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones?	Demostrar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones.	El clima organizacional influiría positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones.	<i>Clima Organizacional</i>	Hipotético - Deductivo
SECUNDARIO	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICAS	1° Liderazgo	Diseño de la investigación
¿De qué manera el liderazgo influye en el nivel de productividad de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones?	Demostrar la influencia del liderazgo en el nivel de productividad de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones.	El liderazgo influiría positivamente en el nivel de productividad de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones.	2° Relaciones Interpersonales	No Experimental Transversal Descriptivo Correlacional
¿Cómo influyen las relaciones interpersonales en las competencias y habilidades de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones?	Demostrar la influencia de las relaciones interpersonales en las competencias y habilidades de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones.	Las relaciones interpersonales influirían positivamente en las competencias y habilidades de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones.	3° Motivación	Población y muestra
¿Qué efecto tiene la motivación en la satisfacción laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones?	Demostrar la influencia de la motivación en la satisfacción laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones.	La motivación influiría positivamente en satisfacción laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones.	Variable Dependiente (y)	POBLACION
			<i>Desempeño laboral</i>	42 colaboradores
			1° Nivel de productividad	Técnicas e Instrumentos
			2° Competencias y habilidades	Encuesta Cuestionario
			3° Satisfacción laboral	



APÉNDICE B: Encuesta de Investigación

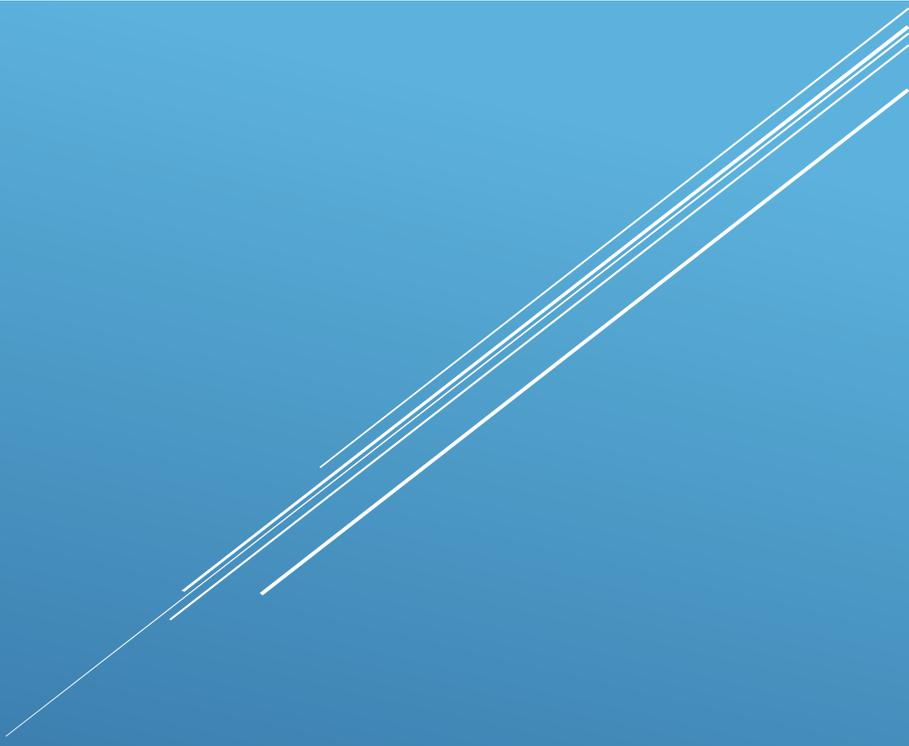
Encuesta de SATISFACCION PERSONAL

Edad: <input type="text"/>	Sexo: M F
----------------------------	-------------

En cada una de las preguntas siguientes, rodee con un círculo el número que mejor se adecúe a su opinión sobre la importancia del asunto en cuestión.
Está garantizada la confidencialidad para evitar suspicacias de cualquier tipo.

Preguntas	Escala de importancia				
	Neutral	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1°. ¿Es útil el proceso de inducción para el ingreso del nuevo personal?	1	2	3	4	5
2°. ¿Estoy satisfecho con el apoyo proporcionado por el líder de equipo o compañeros ante una duda o situación laboral?	1	2	3	4	5
3°. ¿La coordinación de información y/o tareas entre áreas es la adecuada?	1	2	3	4	5
4°. ¿El líder de equipo tiene en mente los intereses de todos los colaboradores al tomar decisiones?	1	2	3	4	5
5°. ¿Se me permite participar en la planificación de mi propio trabajo?	1	2	3	4	5
6°. ¿Se crean barreras entre mis compañeros de trabajo por el cargo y funciones otorgadas?	1	2	3	4	5
7°. ¿Considero que las celebraciones de días festivos propician la unión laboral?	1	2	3	4	5
8°. ¿Considero que hay un ambiente de confianza y respeto en el trabajo?	1	2	3	4	5
9°. ¿Existe buena comunicación entre los altos directivos y colaboradores de la empresa?	1	2	3	4	5
10°. ¿Mis opiniones son escuchadas y tomadas en cuenta?	1	2	3	4	5
11°. ¿Considero que hay iniciativa para ayudar a compañeros de trabajo ante algún inconveniente o necesidad?	1	2	3	4	5
12°. ¿Los líderes de equipo fomentan la participación de todos los miembros?	1	2	3	4	5
13°. ¿El apoyo recibido en la jornada laboral influye directamente en mi desempeño?	1	2	3	4	5
14°. ¿El esfuerzo aplicado en mi área laboral es proporcional a la motivación recibida por mis compañeros de trabajo o superior a cargo?	1	2	3	4	5
15°. ¿Recibo constantemente retroalimentación de mi trabajo?	1	2	3	4	5
16°. ¿Se comparten los beneficios con el personal cuando los resultados superan las metas?	1	2	3	4	5
17°. ¿La gerencia de la empresa reconoce el Desempeño Laboral?	1	2	3	4	5

18°. ¿Estoy satisfecho con mi remuneración en general?	1	2	3	4	5
19°. ¿Durante la jornada laboral la concentración y dedicación son virtudes que destacan mi trabajo?	1	2	3	4	5
20°. ¿Considero que los objetivos trazados mensualmente por el líder de equipo han sido cumplidos de manera satisfactoria?	1	2	3	4	5
21°. ¿Durante las horas de trabajo las personas permanecen en sus puestos de trabajo y se desplazan hacia otras áreas por razones de trabajo?	1	2	3	4	5
22°. ¿Considera necesarias las medidas de control y fiscalización en la empresa?	1	2	3	4	5
23°. ¿Los recursos proporcionados por la empresa son suficientes para realizar mi trabajo?	1	2	3	4	5
24°. ¿Las evaluaciones para medir el rendimiento mensual en la empresa son eficientes?	1	2	3	4	5
25°. ¿Considero que soy apto para las funciones asignadas en mi puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
26°. ¿Considero que se complementa el talento y conocimientos del equipo de trabajo?	1	2	3	4	5
27°. ¿Las capacitaciones organizadas por la empresa complementan mi educación?	1	2	3	4	5
28°. ¿Aplico las aptitudes anteriormente adquiridas en la realización de mis nuevas funciones?	1	2	3	4	5
29°. ¿Se me brinda la capacidad para poder tomar decisiones relacionadas con mi trabajo?	1	2	3	4	5
30°. ¿Mi equipo de trabajo cuenta con la capacidad para solucionar problemas inmediatos?	1	2	3	4	5
31°. ¿Las condiciones laborales ofrecidas, en general, son las esperadas y adecuadas para mi desenvolvimiento profesional?	1	2	3	4	5
32°. ¿Considero que la empresa promueve la cooperación entre el personal y aprecia los aportes de mejora?	1	2	3	4	5
33°. ¿Me siento inspirado a cumplir con mis objetivos en el trabajo?	1	2	3	4	5
34°. ¿Considero que he adquirido nuevos conocimientos y aptitudes que refuerzan mi crecimiento profesional?	1	2	3	4	5
35°. ¿Estoy satisfecho con las oportunidades que se me presentan para aplicar mis habilidades y experiencia?	1	2	3	4	5
36°. ¿Puedo llevar a cabo mis funciones de manera cómoda y segura?	1	2	3	4	5

APÉNDICE C: Reglamento Interno de Trabajo

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

REDSETEL PERU S.A.C.

¿Quiénes somos?

REDSETEL Perú S.A.C. es una empresa especializada en soluciones de conectividad de fibra óptica, multiplex y CATV.

Nuestro personal cuenta con 12 años de experiencia brindando servicios a marcas líderes en el mercado mundial y nacional. Nuestro enfoque es la Optimización de las Comunicaciones de Datos, Voz y Video permitiendo a las empresas una mayor productividad, alta calidad en sus servicios a Clientes finales y mayores posibilidades de desarrollo.

El departamento de operaciones, brinda servicios de telefonía pública, dando soluciones en telefonía básica, telefonía celular, CATV, provisión de equipos de medición, cables de fibra óptica, coaxial y multiplex como el tendido de planta externa, así como el soporte técnico en general.

Visión

Ser una empresa de referencia, que camina con el cambio de la tecnología y la sociedad, dando a conocer las posibilidades de los estándares y tecnologías libres.

Ser líderes en el área de las telecomunicaciones, ampliar el área de servicio y operatividad, elevando los niveles de profesionalismo y sentido de compromiso. Mantenernos a la vanguardia de la innovación de manera que nos anticipemos a las necesidades de nuestros clientes, todo esto dentro del marco de una economía globalizada y competitiva.

Misión

Proporcionar un servicio de telecomunicaciones a través de redes tecnológicamente actualizadas y modernas, cumpliendo la normativa vigente. Comprometidos en ofrecer soluciones integrales en el área de telecomunicaciones, brindando nuestros servicios con ética, honestidad, profesionalismo y con eficiencia para lograr la completa satisfacción de nuestros clientes, y generando así relaciones comerciales a largo plazo.

Valores

Los valores de REDSETEL Perú S.A.C. se alinean de modo consistente con la visión y misión en la que medida que son instrumentos para su logro, y reflejan de modo fundamental una actitud ética basada en principios de tolerancia, respeto y colaboración. Estos valores no solo se reflejan en el servicio que brindamos sino también en nuestros colaboradores.

- **Orientación al cliente:** Descubrimos, entendemos y consolidamos las necesidades de nuestros clientes.
- **Desarrollo:** Favorecemos el desarrollo de las personas mediante la cohesión, la colaboración y el equipo.
- **Responsabilidad Ética:** Mediante el uso eficaz y eficiente de los recursos otorgados.
- **Integridad:** Para desarrollar nuestro trabajo de acuerdo a los principios de transparencias, justicia, confiabilidad, honestidad y respeto.
- **Compromiso:** Con la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos, el desarrollo económico y social del país, y el medio ambiente.

DISPOSICIONES GENERALES

- Art.1.- El presente Reglamento Interno de Trabajo (RIT) tiene por objetivo normar el comportamiento de los trabajadores dentro de su ambiente de trabajo, estableciendo las condiciones, derechos y obligaciones laborales, sin quitarles la libertad de poder desarrollarse como personas o profesionales ya que lo que se busca es el crecimiento de los trabajadores de una manera adecuada y productiva para todos los involucrados.
- Art.2.- Este conjunto de lineamientos obligatorios se realizó con el fin de regular el orden, disciplina, y la seguridad, necesarias para asegurar la productividad de la empresa mediante la correcta ejecución de las funciones otorgada a cada trabajador según el puesto y funciones que llevan a cargo.
- Art.3.- Este Reglamento Interno de Trabajo es de alcance para todos los trabajadores de la empresa REDSETEL Perú S.A.C.
- Art.4.- Todo el personal debe tener conocimiento y cumplir el contenido de este Reglamento Interno de Trabajo.
- Art.5.- El presente Reglamento Interno de Trabajo de la empresa REDSETEL Perú S.A.C. está fundamentado en las siguientes disposiciones legales:
- Constitución Política del Perú.
 - Decreto Supremo N° 002-97-TR. Texto Único Ordenado del Derecho Legislativo N° 728. Ley de formación y promoción labora.
 - Decreto Supremo N° 003-97-TR. Texto Único Ordenado del Derecho Legislativo N° 728, Ley de productividad y competitividad laboral.
 - Decreto Supremo N° 001-96-TR. Reglamento de Ley de fomento al empleo.
 - Decreto Supremo N° 008-2002-TR. Reglamento del Texto Único Ordenado de la Ley de jornada de trabajo, horario y trabajo en sobretiempo.

- Decreto Supremo N° 004-2006-TR, disposiciones sobre el registro de control de asistencia y de salida en el régimen laboral de la actividad privada.
- Decreto Supremo N° 008-2017-TR, Ley N° 30012 que concede el derecho de licencia a trabajadores con familiares directos que se encuentran con enfermedades en estado grave o terminal o sufran algún accidente grave.
- Decreto Supremo N° 007-2009-TR. Reglamentan de la ley N° 29351, que reduce costos laborales a los aguinaldos y gratificaciones por Fiestas Patrias y Navidad. Y la Ley N° 30334.
- Decreto Supremo N° 005-2011-TR. Reglamentan la Ley N° 26644, que precisa el goce del derecho de descanso pre-natal y post-natal de la trabajadora gestante.
- Decreto Supremo N° 014-2010-TR. Reglamento de la Ley N° 29409, que concede el derecho de licencia por paternidad a los trabajadores de la actividad pública y privada.
- Decreto Supremo N°039-91-TR, que regula los Reglamentos Internos de Trabajo.
- Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional de REDSETEL Perú S.A.C.
- Decreto Supremo N° 010-2003-MIMDES. Reglamento de la Ley de prevención y sanción del hostigamiento sexual.

Art.6.- El RIT está expuesto a futuras modificaciones a causa del desarrollo de la empresa o medidas de urgencia que se tenga que tomar por el cumplimiento de las obligaciones o desempeño de los trabajadores. (artículo 4° del Decreto Supremo N°039-91-TR).

Art.7.- Todas las modificaciones de este Reglamento Interno de Trabajo serán puestas al conocimiento de todo el personal de la empresa, sin excepciones.

Art.8.- Las personas que ocupan cargos de jefaturas, según la estructura organizacional de la empresa, son los responsables de supervisar el cumplimiento de las normativas contenidas en el presente Reglamento Interno de Trabajo.

Art.9.- Los casos no previstos, faltas, y/o infracciones a normas laborales, morales o éticas que regulen el desenvolvimiento armónico de las relaciones laborales que no hayan sido mencionados en el presente Reglamento Interno de Trabajo, serán resueltos en cada caso atendiendo a las circunstancias, antecedentes, consecuencias u otros aspectos pertinentes aplicándose.

Art.10.- El trabajador que ingrese al servicio de la empresa acepta expresamente las condiciones de trabajo establecidas en su contrato de trabajo y cumplir con los lineamientos del presente Reglamento Interno de Trabajo.

Art.11.- Se anexarán los documentos necesarios para el correcto entendimiento del RIT de la empresa.

CAPITULO I. SELECCIÓN Y MOVIMIENTO DEL PERSONAL

Art.12.- Los postulantes aspirantes deberán cumplir el perfil del puesto que establece la empresa según las características que se crean apropiadas.

GERENTE GENERAL
<i>Descripción general del puesto</i>
Encargado de planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, calcular y deducir el trabajo de la empresa, asimismo realizar la contratación del personal calificado para la empresa.
<i>Requisitos</i>
Formación académica
Licenciatura en Ingeniería de Telecomunicaciones, Industrial, Administración.
Conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de herramientas de MS Office a nivel avanzado. • Manejo de herramientas informáticas de gestión empresarial.
Competencias
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de comunicación y aptitudes para expresión oral y escrita. • Capacidad de análisis, planificación y síntesis de información. • Orientación a resultados. • Responsabilidad por exactitud. • Influencia y negociación.
Experiencia
Experiencia de 5 años en cargos similares.
<i>Funciones</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo, organizando la estructura de la empresa. • Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar; controlar las actividades planificadas comparándolas con los realizado y detectar índices de reducción de productividad u otros factores. • Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable, entre otros. • Decidir respecto de seleccionar, contratar, ubicar y capacitar al personal calificado para los cargos disponibles en la empresa. • Búsqueda de nuevos proyectos mediante la comunicación constante con empresas u otros.
<i>Beneficios</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios acorde a ley. • Horario especial de trabajo de acuerdo a la actividad comercial de la empresa y sus

requerimientos.
DIRECCION ADMINISTRATIVA
<i>Descripción general del puesto</i>
Vigilar y coordinar que la administración de los recursos humanos, financieros y materiales, se ejerzan de acuerdo a la normativa aplicable, con la finalidad de hacer más eficiente el aprovechamiento de los recursos.
<i>Requisitos</i>
Formación académica
Licenciatura en Administración o carreras afines.
Conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de herramientas de MS Office a nivel avanzado. • Conocimiento de la normativa interna y externa en materia contable, presupuestal, entre otros. • Manejo de herramientas informáticas de gestión empresarial. • Nociones generales de la Administración Pública.
Competencias
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo, capacidad de análisis y planificación organizacional. • Facilidad de comunicación y aptitudes para expresión oral y escrita. • Liderazgo. • Visión estratégica. • Capacidad de análisis y síntesis de información.
Experiencia
Experiencia de 3 años en cargos similares.
<i>Funciones</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Planear, organizar y controlar las actividades de la empresa con el objetivo de apoyar en generar mayor rentabilidad. • Supervisar que las asignaciones de los recursos se realicen en apego a la normativa que aplica para cada fuente de ingreso, con la finalidad de contar con información veraz y oportuna para la toma de decisiones. • Planear, programar, organizar, dirigir y evaluar el funcionamiento de las áreas de la empresa. • Verificar que los procesos de contratación de bienes y servicios se realicen en apego a la normativa. • Realizar toma de decisiones en forma oportuna y confiable en beneficio de la operación de la empresa. • Revisión de los informes presentados de cada proceso. • Otras funciones propias de su competencia que le sean asignadas.
<i>Beneficios</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios acorde a ley.

<ul style="list-style-type: none"> • Horario especial de trabajo de acuerdo a la actividad comercial de la empresa y sus requerimientos.

JEFE DE CONTABILIDAD
<i>Descripción general del puesto</i>
Garantizar el adecuado registro de las operaciones económicas de la empresa, supervisando la elaboración de la contabilidad financiera, analítica. Dirigida hacia la formación de juicios o la toma de decisiones por parte de los directivos con el fin de obtener la máxima rentabilidad empresarial.
<i>Requisitos</i>
Formación académica
Licenciatura en Contabilidad.
Conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de herramientas informáticas de gestión empresarial. • Manejo de herramientas de MS Office a nivel avanzado • Manejo de programas contables (PLAME, CONTASIS). • Conocimientos en normativas de tributación, Contabilidad General y del plan contable.
Competencias
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo, capacidad de análisis y planificación organizacional. • Tolerancia al trabajo bajo presión • Facilidad de comunicación y aptitudes para expresión oral y escrita.
Experiencia
Experiencia de 3 años en cargos similares.
<i>Funciones</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y dirigir el proceso contable de la empresa. • Elaboración del EEFF, análisis y elaboración de notas explicativas. Análisis de las cuentas de gastos administrativos, almacenaje, ventas, etc. • Elaboración de liquidaciones de rendición de gastos por obras ejecutadas. • Presentación de sustentos por auditorías externas – SUNAT. • Envío de información a entidades externas como: INEI. • Conciliaciones entre empresas relacionadas de CxC, CxP, préstamos por cobrar y pagar, gastos e ingresos. • Dirigir, supervisar y controlar todas las funciones relativas a la contabilidad, conciliaciones bancarias, patrimoniales, presupuestales, de inventario de activo fijo y almacén. • Otras funciones propias de su competencia que le sean asignadas.
<i>Beneficios</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración acorde al mercado. • Ingreso a planilla. • Beneficios acorde a ley.

- Horario de trabajo: Lunes a viernes de 8:30 a 18:15 y sábado de 8:30 a 13:15 hrs.

ASISTENTE DE CONTABILIDAD
<i>Descripción general del puesto</i>
Efectuar asientos de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando documentos, a fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la Institución, en donde la información financiera que maneja sea oportuna y fidedigna para la toma de decisiones de las empresas a su cargo.
<i>Requisitos</i>
Formación académica
Bachiller o egresado de la carrera de Contabilidad.
Conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de herramientas de MS Office a nivel intermedio, Excel a nivel avanzado. • Manejo de tablas dinámicas, base de datos, etc. • Manejo de programas contables (PLAME, CONTASIS). • Conocimientos de Contabilidad General y del plan contable. • Conocimientos en normativas de tributación.
Competencias
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis y síntesis de información. • Facilidad de comunicación y aptitudes para expresión oral y escrita. • Trabajo en equipo. • Tolerancia al trabajo bajo presión.
Experiencia
Experiencia de 1 año en cargos similares.
<i>Funciones</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Ordenar la documentación para realizar la contabilidad. • Revisar y solicitar la documentación de respaldo necesaria para la contabilidad a las otras áreas de la empresa. • Realizar digitalización de las facturas al sistema contable dentro de los asientos correspondientes. • Realizar las conciliaciones de las cuentas bancarias de la compañía, de manera que todos los egresos e ingresos estén documentados dentro de la contabilidad de la empresa. • Elaborar reportes tributarios de acuerdo con los estados financieros emitidos. • Otras funciones propias de su competencia que le sean asignadas.
<i>Beneficios</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de línea de carrera profesional. • Remuneración acorde al mercado. • Ingreso a planilla. • Beneficios acorde a ley. • Horario de trabajo: Lunes a viernes de 8:30 a 18:15 y sábado de 8:30 a 13:15 hrs.

AUXILIAR DE CONTABILIDAD
<i>Objetivos del puesto</i>
Realizar la parte mecánica de la contabilidad para la realización de los estados financieros de la empresa.
<i>Requisitos</i>
Formación académica
Egresado o estudiante de los últimos ciclos de la carrera de Contabilidad.
Conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de herramientas de MS Office a nivel intermedio, Excel a nivel avanzado. • Manejo de tablas dinámicas, base de datos, etc. • Manejo de programas contables (PLAME, CONTASIS). • Conocimientos de Contabilidad General y del plan contable. • Conocimiento en normativas de tributación.
Competencias
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis y síntesis de información. • Facilidad de comunicación y aptitudes para expresión oral y escrita. • Tolerancia al trabajo bajo presión. • Trabajo en equipo • Orientación a resultados
Experiencia
Experiencia de 1 año en cargos similares.
<i>Funciones</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de documentación al sistema contable. • Apoyo en la elaboración y verificación de las relaciones de gastos e ingresos. • Apoyo en la actualización de cuadros y reportes contables. • Apoyo en la determinación, cálculo y presentación de declaraciones de impuestos a SUNAT. • Registro y gestión de documentos por pagar. • Elaborar las liquidaciones de trabajadores de campo. • Otras funciones propias de su competencia que le sean asignadas.
<i>Beneficios</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de línea de carrera profesional. • Remuneración acorde al mercado. • Beneficios acorde a ley. • Horario de trabajo: Lunes a viernes de 8:30 a 18:15 y sábado de 8:30 a 13:15 hrs.

JEFE DE COMPRAS
<i>Descripción general del puesto</i>
Identificar, seleccionar y desarrollar proveedores de acuerdo a estándares de calidad y a términos comerciales predefinidos por la empresa.
<i>Requisitos</i>
Formación académica
Licenciatura en Gestión de compras, logística o carreras afines. <ul style="list-style-type: none"> • Cursos de compras y adquisiciones. • Talleres sobre sistemas de compras.
Conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de herramientas de MS Office a nivel intermedio. • Manejo de ERP (Enterprise Resources Planning). • Manejo de programas contables (CONTASIS). • Sistema SAP (Systems, Applications, Products in Data Processing). • Dominio de idiomas, inglés en nivel básico.
Competencias
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección • Tolerancia al trabajo bajo presión. • Trabajo en equipo • Influencia y negociación • Ética • Facilidad de comunicación y aptitudes para expresión oral y escrita.
Experiencia
Experiencia de 3 a 4 años en cargos similares.
<i>Funciones</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar a los proveedores con relación a la calidad, los costes y el servicio. • Identificar proveedores alternativos para reducir los riesgos de fallas de suministro. • Formalizar a través de contratos las relaciones comerciales con los proveedores. • Control de ingresos y salidas de equipos y materiales. • Control de proyectos ejecutados por mes. • Monitorizar el servicio de los proveedores y distribuir los pedidos de compras. • Realizar los reportes e informes requeridos a su cargo.
<i>Beneficios</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración acorde al mercado. • Ingreso a planilla. • Beneficios acorde a ley. • Horario de trabajo: Lunes a viernes de 8:30 a 18:15 y sábado de 8:30 a 13:15 hrs.

COORDINADOR DE COMPRAS
<i>Descripción general del puesto</i>
Planifica y dirige las actividades que lleva a cabo el departamento de compras, procesos de compras y adquisiciones. Registro de ingreso y despacho de bienes y suministros, controlar las existencias de almacenes, supervisar cualquier actividad de compras o logística que se efectúe en la empresa.
<i>Requisitos</i>
Formación académica
Egresado o bachiller de Gestión de compras o carreras afines. <ul style="list-style-type: none"> • Talleres sobre sistemas de compras
Conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de herramientas de MS Office a nivel intermedio. • Control de archivos, compras y cotizaciones. • Manejo de programas contables (CONTASIS). • Deseable: Sistema SAP (Systems, Applications, Products in Data Processing) y manejo de ERP (Enterprise Resources Planning).
Competencias
<ul style="list-style-type: none"> • Tolerancia al trabajo bajo presión. • Trabajo en equipo • Multi-tasking • Facilidad de comunicación y aptitudes para expresión oral y escrita.
Experiencia
Experiencia de 1 a 2 años en cargos similares.
<i>Funciones</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar los insumos del área de almacenaje, efectuando un control de inventario de la entrada y salida de productos de la empresa. • Coordinar el recojo de los equipos de los diferentes almacenes de los clientes. • Mantener actualizados los cuadros de control de pedidos. • Atender a las sub-contratas con los equipos asignados. • Gestionar y mantener el stock de materiales de la empresa. • Realizar los reportes e informes requeridos a su cargo. • Otras funciones propias de su competencia que le sean asignadas.
<i>Beneficios</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de línea de carrera profesional. • Remuneración acorde al mercado. • Ingreso a planilla. • Beneficios acorde a ley. • Horario de trabajo: Lunes a viernes de 8:30 a 18:15 y sábado de 8:30 a 13:15 hrs.

ASISTENTE DE COMPRAS
<i>Descripción general del puesto</i>
Mantener el control y seguimiento de los diferentes insumos que se adquieren para las operaciones diarias, basado en reportes diarios de compras, con la finalidad de detectar áreas de oportunidad para la empresa.
<i>Requisitos</i>
Formación académica
Técnico de Gestión de compras, Administración de Empresas o carreras afines.
Conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de herramientas de MS Office a nivel intermedio. • Control de archivos, compras y cotizaciones. • Apego a procedimientos y procesos de compras. • Deseable: Sistema SAP (Systems, Applications, Products in Data Processing).
Competencias
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de comunicación y aptitudes para expresión oral y escrita. • Capacidad de análisis y síntesis de información • Honestidad • Trabajo en equipo • Organización • Multi-tasking
Experiencia
Experiencia de 1 año en cargos similares.
<i>Funciones</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo en la elaboración y solicitud de cotizaciones. • Elaboración y seguimiento de las órdenes de compra. • Elaboración y mantenimiento de catálogo de proveedores. • Elaboración de cotizaciones de materiales, insumos o equipos que se requieran. • Realizar los reportes e informes requeridos a su cargo. • Otras funciones propias de su competencia que le sean asignadas.
<i>Beneficios</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de línea de carrera profesional. • Remuneración acorde al mercado. • Beneficios acorde a ley. • Horario de trabajo: Lunes a viernes de 8:30 a 18:15 y sábado de 8:30 a 13:15 hrs.

JEFE DE O&M
<i>Descripción general del puesto</i>
Responsable de supervisar y coordinar las actividades de planta interna, externa y TI para el correcto funcionamiento de estas y los proyectos llevados a cabo por la empresa.
<i>Requisitos</i>
Formación académica
Bachiller o egresado en Ingeniería Industrial, Administración o carreras afines.
Conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de herramientas de MS Office a nivel intermedio. • Manejo de programas de CLARO (SGA, CAPEX, PORTAL DE FACTURACION, etc.). • Funcionamiento de los sistemas de registros y documentación. • Dominio de idiomas, inglés a nivel intermedio.
Competencias
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección y planificación • Facilidad de comunicación y aptitudes para expresión oral y escrita. • Trabajo en equipo • Tolerancia al trabajo bajo presión. • Multi-tasking
Experiencia
Experiencia de 3 a 4 años en cargos similares. Indispensable: Experiencia en dirección de proyectos.
<i>Funciones</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión y coordinación constante a sus áreas dependientes (PINT, PEXT y TI) involucradas en los proyectos que se estén llevando a cabo. • Conciliación de liquidaciones de proyectos y facturación. • Realizar seguimiento a las operaciones que se realizan en la empresa. • Reunir la información de todos los proyectos y subirlo al sistema de la empresa para generar un base de datos. • Presentación de informes gerenciales, manejo de presupuesto, control administrativo. • Otras funciones propias de su competencia que le sean asignadas.
<i>Beneficios</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración acorde al mercado. • Ingreso a planilla. • Beneficios acorde a ley. • Horario de trabajo: Lunes a viernes de 8:30 a 18:15 y sábado de 8:30 a 13:15 hrs.

COORDINADOR DE O&M
<i>Descripción general del puesto</i>
Responsable de supervisar y coordinar las actividades de planta interna, externa y TI para el correcto funcionamiento de estas y los proyectos llevados a cabo por la empresa.
<i>Requisitos</i>
Formación académica
Egresado en Ingeniería Industrial, Administración o carreras afines.
Conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de herramientas de MS Office a nivel intermedio. • Manejo de programas de CLARO (SGA, CAPEX, PORTAL DE FACTURACION, etc.) • Funcionamiento de los sistemas de registros y documentación. • Dominio de idiomas, inglés en nivel básico.
Competencias
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección y planificación • Facilidad de comunicación y aptitudes para expresión oral y escrita. • Trabajo en equipo • Tolerancia al trabajo bajo presión. • Multi-tasking
Experiencia
Experiencia de 1 a 2 años en cargos similares. Deseable: Experiencia en dirección de proyectos.
<i>Funciones</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar en la supervisión y coordinación constante con sus áreas dependientes (PINT, PEXT y TI) involucradas en los proyectos que se estén llevando a cabo. • Apoyar en la realización de seguimiento a las operaciones que se realizan en la empresa. • Apoyar en la recolección de información de los proyectos (fotos, planos, dibujos, etc.) para subirlo al sistema de la empresa y generar un base de datos de todos los proyectos. • Presentación de informes gerenciales. • Otras funciones propias de su competencia que le sean asignadas.
<i>Beneficios</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración acorde al mercado. • Ingreso a planilla. • Beneficios acorde a ley. • Horario de trabajo: Lunes a viernes de 8:30 a 18:15 y sábado de 8:30 a 13:15 hrs.

JEFE DE PLANTA EXTERNA
<i>Descripción general del puesto</i>
Supervisar y coordinar todos los proyectos, velando por su eficaz y exitosa realización, cumpliendo con los estándares de calidad de la empresa.
<i>Requisitos</i>
Formación académica
Maestría o licenciatura en Ing. de Telecomunicaciones, Industrial o carreras afines.
Conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de herramientas de MS Office a nivel intermedio. • Conocimiento en tecnología de redes inalámbricas y conectividad. • Dominio de idiomas, inglés en nivel intermedio.
Competencias
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección y planificación • Influencia y negociación • Trabajo en equipo • Facilidad de comunicación y aptitudes para expresión oral y escrita. • Tolerancia al trabajo bajo presión.
Experiencia
Experiencia de 3 a 5 años en cargos similares. Indispensable: Experiencia en dirección de proyectos. Indispensable: Experiencia en el manejo del personal operativo.
<i>Funciones</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar, aprobar y planificar futuros proyectos a realizarse. • Supervisar el seguimiento de todos los proyectos realizados o por realizarse. • Coordinar y verificar el cumplimiento de la seguridad y salud de los trabajadores durante la realización de los proyectos. • Realizar y coordinar los presupuestos de maquinaria, equipamientos o insumos para la realización de los proyectos. • Responsable de implementar nuevos proyectos de red telefónica y verificar la correcta instalación de tramos de comunicaciones. • Verificar el correcto uso de los bienes de la empresa para la realización de los proyectos, asimismo verificar el almacenamiento de estos.
<i>Beneficios</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración acorde al mercado. • Ingreso a planilla. • Beneficios acorde a la ley. • Horario de trabajo: Lunes a viernes de 8:30 a 18:15 y sábado de 8:30 a 13:15 hrs.

COORDINADOR DE PLANTA EXTERNA
<i>Descripción general del puesto</i>
Supervisar y coordinar todos los proyectos, velando por su eficaz y exitosa realización en los procesos de aprovisionamiento y mantenimiento de servicios de telefonía básica, telefonía celular, CATV, cables de fibra óptica, coaxial y multipar como el tendido de planta externa, así como el soporte técnico en general.
<i>Requisitos</i>
Formación académica
Bachiller o técnico en Ingeniería de Telecomunicaciones, Industrial o carreras afines.
Conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de herramientas de MS Office a nivel intermedio. (MS Project) • Conocimiento y manejo de indicadores de operación.
Competencias
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección y planificación • Capacidad de análisis y síntesis de información. • Trabajo en equipo • Facilidad de comunicación y aptitudes para expresión oral y escrita. • Tolerancia al trabajo bajo presión.
Experiencia
<p>Experiencia de 2 años como coordinador de instalaciones y/o mantenimiento de servicios de telecomunicaciones de clientes masivos.</p> <p>Indispensable: Experiencia en dirección de proyectos.</p> <p>Indispensable: Experiencia en el manejo del personal operativo.</p>
<i>Funciones</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la dirección administrativa del proyecto, coordinando las actividades necesarias para la ejecución de este. • Analizar e interpretar la información para realizar la planificación y organización de los trabajos a ejecutar según el tipo de proyecto. • Liderar al equipo a cargo para la exitosa realización de los proyectos. • Coordinar, revisar y verificar las existencias de suministros en almacén. • Direccionar, ejecutar y presentar informes de los proyectos antes de su ejecución y una vez culminados. • Otras funciones propias de su competencia que le sean asignadas.
<i>Beneficios</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración acorde al mercado. • Ingreso a planilla. • Beneficios acorde a la ley. • Horario de trabajo: Lunes a viernes de 8:30 a 18:15 y sábado de 8:30 a 13:15 hrs.

SUPERVISOR DE PLANTA EXTERNA
<i>Descripción general del puesto</i>
Administra y controla todo lo relacionado al tendido de redes externas, telefonía pública y privada, verifica que los posteados, cableados y demás conexiones se hauan efectuado correctamente cumpliendo con los avances proyectados.
<i>Requisitos</i>
Formación académica
Bachiller o técnico en Ingeniería de Telecomunicaciones, Industrial o carreras afines.
Conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de herramientas de MS Office a nivel intermedio. • Conocimiento y manejo de indicadores de operación.
Competencias
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección y planificación • Capacidad de análisis y síntesis de información. • Facilidad de comunicación y aptitudes para expresión oral y escrita. • Trabajo en equipo • Tolerancia al trabajo bajo presión.
Experiencia
Experiencia de 1 a 2 años como coordinador de instalaciones y/o mantenimiento de servicios de telecomunicaciones de clientes masivos. Indispensable: Experiencia en el manejo del personal operativo.
Otros requerimientos
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Disponibilidad para viajar.</i> • <i>Licencia de conducir</i>
<i>Funciones</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo en la coordinación de las actividades necesarias para la ejecución de los proyectos. • Apoyo en el análisis e interpretación de la información para la planificación y organización de los trabajos a ejecutar según el tipo de proyecto. • Liderar al equipo a cargo para la exitosa realización de los proyectos. • Revisar y verificar las existencias de suministros en almacén. • Presentar informes de los proyectos culminados. • Otras funciones propias de su competencia que le sean asignadas.
<i>Beneficios</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración acorde al mercado. • Ingreso a planilla. • Beneficios acorde a la ley. • Horario especial de trabajo de acuerdo a la actividad comercial de la empresa y sus requerimientos.

ANALISTA Y LIQUIDADOR DE PLANTA EXTERNA
<i>Descripción general del puesto</i>
Responsable de desarrollar las actividades de liquidación de los proyectos realizados en la empresa. Aplicando los procesos de liquidación y facturación para el proyecto.
<i>Requisitos</i>
Formación académica
Bachiller o egresado en Ingeniería de Telecomunicaciones, Industrial o carreras afines.
Conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de herramientas de MS Office a nivel avanzado. • Conocimiento en obras de telecomunicaciones.
Competencias
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de comunicación y aptitudes para expresión oral y escrita. • Trabajo en equipo • Multi-tasking • Tolerancia al trabajo bajo presión. • Dinámico, proactivo • Capacidad de análisis y planificación organizacional. • Orientación a resultados
Experiencia
Experiencia de 1 año en cargos similares.
<i>Funciones</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración, revisión y conformidad de liquidaciones realizadas de los proyectos. • Gestionar el material técnico y logístico que permita atender y desarrollar las actividades de liquidación. • Gestionar la información de los proyectos para resolver y completar la liquidación técnica y financiera. • Constante comunicación y coordinación con el área de compras y contabilidad para la exitosa realización de las liquidaciones de los proyectos. • Realizar informes orales/escritos de las liquidaciones terminadas. • Otras funciones propias de su competencia que le sean asignadas.
<i>Beneficios</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración acorde al mercado. • Ingreso a planilla. • Beneficios acorde a la ley. • Horario de trabajo: Lunes a viernes de 8:30 a 18:15 y sábado de 8:30 a 13:15 hrs.

TECNICO DE CAMPO
<i>Descripción general del puesto</i>
Realizar labores de técnico en terreno, atendiendo servicios básicos de telefonía básica, CATV, cables de fibra óptica, coaxial y multipar como el tendido de planta externa, tomando todas las medidas de seguridad adecuadas.
<i>Requisitos</i>
Formación académica
Egresado o técnico en Ingeniería de Telecomunicaciones, Industrial o carreras afines.
Conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa.
Competencias
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de comunicación y aptitudes para expresión oral y escrita. • Trabajo en equipo • Multi-tasking • Tolerancia al trabajo bajo presión. • Dinámico, proactivo
Experiencia
Experiencia de 1 a 2 años en cargos similares.
Otros requerimientos
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Disponibilidad para viajar.</i> • <i>Licencia de conducir</i>
<i>Funciones</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar instalación de servicios básicos de telecomunicaciones siguiendo los procedimientos definidos por la empresa. • Realizar soporte de equipos y redes de acceso. • Realizar soporte de enlaces de comunicación de fibra óptica. • Administrar routers, switches y dispositivos wireless. • Diseño de nuevas rutas de Telecomunicaciones (F.O). • Realizar informes orales/escritos de los proyectos ejecutados. • Otras funciones propias de su competencia que le sean asignadas.
<i>Beneficios</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración acorde al mercado. • Ingreso a planilla. • Beneficios acorde a la ley. • Horario especial de trabajo de acuerdo a la actividad comercial de la empresa y sus requerimientos.

COLABORADOR DE PLANTA EXTERNA
<i>Requisitos</i>
Formación académica
Educación secundaria completa.
Conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de herramientas de MS Office a nivel intermedio. • Conocimiento en configuración de router, protocolos IP y enrutamientos de red. • Manejo de equipos, IBT300, IBT200, Analizador HP, EDT, Etiquetadora Panduit, Etiquetadora Brother, Omniscaner, Power meters, Equipo Aurora.
Competencias
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de comunicación y aptitudes para expresión oral y escrita. • Trabajo en equipo • Multi-tasking • Tolerancia al trabajo bajo presión. • Dinámico, proactivo
Experiencia
Experiencia de 2 a 3 años en cargos similares.
Otros requerimientos
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Disponibilidad para viajar.</i> • <i>Licencia de conducir</i>
<i>Funciones</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el acondicionamiento de Fibra Óptica. • Manipulación de Mufas terminales. • Realizar el acondicionamiento de caja de empalme en cliente o Pop. • Construcción de cámaras xa y acabados de la misma. • Cableado cilíndrico y auto soportado subterráneo y aéreo. • Otras funciones propias de su competencia que le sean asignadas.
<i>Beneficios</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración acorde al mercado. • Ingreso a planilla. • Beneficios acorde a la ley. • Horario especial de trabajo de acuerdo a la actividad comercial de la empresa y sus requerimientos.

JEFE DE PLANTA INTERNA
<i>Descripción general del puesto</i>
Encargado de dirigir y gestionar los grupos de trabajo a su cargo y la coordinación de los proyectos garantizando el cumplimiento de plazos establecidos para cada proyecto.
<i>Requisitos</i>
Formación académica
Licenciatura o bachiller en Ingeniería de Telecomunicaciones, Industrial o carreras afines.
Conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de herramientas de MS Office a nivel intermedio. • Conocimiento en tecnología de redes inalámbricas y conectividad. • Manejo de programas AUTOCAD, SGA y Portal Capex. • Dominio de idiomas, inglés en nivel intermedio.
Competencias
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de comunicación y aptitudes para expresión oral y escrita. • Trabajo en equipo • Multi-tasking • Tolerancia al trabajo bajo presión. • Dinámico, proactivo
Experiencia
Experiencia de 3 a 4 años en cargos similares.
<i>Funciones</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación con gestores de proyectos. • Análisis y preparación de plan de trabajo por proyecto. • Gestión de recursos para grupos de trabajos. • Supervisión y control de grupos de trabajo. • Manejo y supervisión de logística integral de proyecto. • Monitoreo y soporte de avance de obras en campo. • Recopilación de reportes de grupos de trabajo. • Preparación de documentación final para cierre de proyecto. • Cotización y preparación de oferta final por proyecto realizado. • Digitalización documentaria para archivo y entrega final. • Apoyo en distribución documentaria externa para trámites respectivos. • Otras funciones propias de su competencia que le sean asignadas.
<i>Beneficios</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración acorde al mercado. • Ingreso a planilla. • Beneficios acorde a la ley. • Horario de trabajo: Lunes a viernes de 8:30 a 18:15 y sábado de 8:30 a 13:15 hrs.

COORDINADOR DE PLANTA INTERNA
<i>Descripción general del puesto</i>
Personal encargado de coordinar lo que se requiere para la ejecución de los trabajos, y darle el seguimiento respectivo hasta su facturación.
<i>Requisitos</i>
Formación académica
Bachiller, egresado o técnico de Telecomunicaciones o carreras afines.
Conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de herramientas de MS Office a nivel avanzado. • Conocimiento en tecnología de redes inalámbricas y conectividad. • Manejo de programas AUTOCAD y SGA. • Manejo del Portal Capex: Pedido de materiales a Claro (folios) y cierre de los mismos. • Dominio de idiomas, inglés en nivel intermedio.
Competencias
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de comunicación y aptitudes para expresión oral y escrita. • Trabajo en equipo • Multi-tasking • Tolerancia al trabajo bajo presión. • Dinámico, proactivo
Experiencia
Experiencia de 2 años en cargos similares.
<i>Funciones</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación con los encargados de los proyectos a fin de dar seguimiento del proceso hasta su facturación. • Gestión de pedidos de materiales, equipamiento y EPP para la ejecución de los trabajos. • Seguimiento a la devolución de materiales a los almacenes Villa (Claro). • Realización de cuadro de estatus de los proyectos ejecutados en el Portal. • Realización de cuadro mensual de los proyectos ejecutados. • Gestión de accesos a los Sites y/o Popos de Claro, donde se ejecutarán los trabajos. • Levantamiento de observaciones administrativas que se requieran durante su proceso hasta su facturación. • Otras funciones propias de su competencia que le sean asignadas.
<i>Beneficios</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración acorde al mercado. • Ingreso a planilla. • Beneficios acorde a la ley. • Horario de trabajo: Lunes a viernes de 8:30 a 18:15 y sábado de 8:30 a 13:15 hrs.

ASISTENTE DE PLANTA INTERNA
<i>Descripción general del puesto</i>
Apoyo en la responsabilidad de programación de proyectos en Planta Interna, realizando diversas operaciones en el sistema SGA y Capex.
<i>Requisitos</i>
Formación académica
Egresado de Telecomunicaciones, redes de computadoras y comunicaciones de datos o carreras afines.
Conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de herramientas de MS Office a nivel avanzado. • Conocimiento en tecnología de redes inalámbricas y conectividad. • Manejo de programas AUTOCAD, SGA y Portal Capex. • Dominio de idiomas, inglés en nivel intermedio.
Competencias
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de comunicación y aptitudes para expresión oral y escrita. • Trabajo en equipo • Multi-tasking • Tolerancia al trabajo bajo presión. • Dinámico, proactivo • Capacidad de análisis y planificación y síntesis de información. • Orientación a resultados
Experiencia
Experiencia de 1 a 2 años en cargos similares.
<i>Funciones</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Programación de proyectos de la empresa. • Documentación (SGA) • Solicitud de accesos a clientes. • Elaboración de informes y reportes fotográficos de los proyectos culminados. • Otras funciones propias de su competencia que le sean asignadas.
<i>Beneficios</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración acorde al mercado. • Ingreso a planilla. • Beneficios acorde a la ley. • Horario de trabajo: Lunes a viernes de 8:30 a 18:15 y sábado de 8:30 a 13:15 hrs.

COLABORADOR DE PLANTA INTERNA
<i>Requisitos</i>
Formación académica
Técnico de Telecomunicaciones.
Conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de herramientas de MS Office a nivel intermedio. • Conocimiento en configuración de router, protocolos IP y enrutamientos de red. • Manejo de equipos, IBT300, IBT200, Analizador HP, EDT, Etiquetadora Panduit, Etiquetadora Brother, Omniscaner, Power meters, Equipo Aurora.
Competencias
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de comunicación y aptitudes para expresión oral y escrita. • Trabajo en equipo • Multi-tasking • Tolerancia al trabajo bajo presión. • Dinámico, proactivo
Experiencia
Experiencia de 2 a 3 años en cargos similares.
Otros requerimientos
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Disponibilidad para viajar.</i> • <i>Licencia de conducir</i>
<i>Funciones</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Cableado aéreo y subterráneo de fibra óptica, cableado estructurado Cat5E, 6 (Fibra óptica y UTP). • Manipulación y acondicionamiento de cajas terminales ópticas. • Instalación de equipos de comunicaciones (Módems, primarios, routers juniper). • Instalación de equipos última milla (Raisecom, transition) por fibra óptica. • Implementación de equipos explotación de red en Nodos y Pops. • Energizado en equipos de rectificadores Eltek, Valere Power, Emerson, 220vac en tablero estabilizado. • Medición de potencia de señal óptica. • Realizar pruebas de BERTH. • Otras funciones propias de su competencia que le sean asignadas.
<i>Beneficios</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración acorde al mercado. • Ingreso a planilla. • Beneficios acorde a la ley. • Horario especial de trabajo de acuerdo a la actividad comercial de la empresa y sus requerimientos.

JEFE DE TI
<i>Descripción general del puesto</i>
<p>Junto a PEXT y PINT son responsables de la exitosa conducción y ejecución de los proyectos de la empresa.</p>
<i>Requisitos</i>
Formación académica
<p>Licenciatura o bachiller en Ingeniería de Telecomunicaciones, Industrial, Sistemas o carreras afines.</p>
Conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de herramientas de MS Office a nivel avanzado. (MS Project) • Conocimientos en redes y telecomunicaciones. • Conocimientos en gestión de proyectos. • Deseable: Certificado ITIL. • Deseable: Certificación del <i>Project Management Professional (PMP)</i>.
Competencias
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de comunicación y aptitudes para expresión oral y escrita. • Liderazgo, manejo de personal y trabajo en equipo. • Multi-tasking • Tolerancia al trabajo bajo presión. • Dinámico, proactivo. • Dirección y planificación • Influencia y negociación
Experiencia
<p>Experiencia de 2 a 3 años en cargos similares. Indispensable: Experiencia en el manejo del personal operativo.</p>
<i>Funciones</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Organizar, controlar y dirigir el funcionamiento del área. • Supervisar y realizar seguimiento a los proyectos de la empresa. • Asegurar la calidad durante la realización del proyecto. • Validar la información levantada en campo. • Presentar informes de los avances y actividades terminadas. • Otras funciones propias de su competencia que le sean asignadas.
<i>Beneficios</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración acorde al mercado. • Ingreso a planilla. • Beneficios acorde a la ley. • Horario de trabajo: Lunes a viernes de 8:30 a 18:15 y sábado de 8:30 a 13:15 hrs.

COORDINADOR DE TI
<i>Descripción general del puesto</i>
Apoyo en la responsabilidad de administrar el desarrollo y ejecución de los proyectos de la empresa, asegurándose de lograr los objetivos planificados.
<i>Requisitos</i>
Formación académica
Bachiller o egresado en Ingeniería de Telecomunicaciones, Industrial o carreras afines.
Conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de herramientas de MS Office a nivel avanzado. (MS Project) • Conocimientos en redes y telecomunicaciones. • Conocimientos en gestión de proyectos.
Competencias
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de comunicación y aptitudes para expresión oral y escrita. • Liderazgo, manejo de personal y trabajo en equipo. • Multi-tasking • Tolerancia al trabajo bajo presión. • Dinámico, proactivo. • Dirección y planificación • Influencia y negociación
Experiencia
Experiencia mínima de 1 año en cargos similares.
<i>Funciones</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar en la organización y control para el funcionamiento del área. • Apoyo en supervisar y seguimiento de los proyectos de la empresa. • Asegurar la calidad durante la realización del proyecto. • Presentar informes de los avances y actividades terminadas. • Otras funciones propias de su competencia que le sean asignadas.
<i>Beneficios</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración acorde al mercado. • Ingreso a planilla. • Beneficios acorde a la ley. • Horario de trabajo: Lunes a viernes de 8:30 a 18:15 y sábado de 8:30 a 13:15 hrs.

ALMECENERO
<i>Descripción general del puesto</i>
Responsable del almacenaje de los bienes de la empresa tanto en su entrada, salida o permanencia del área.
<i>Requisitos</i>
Formación académica
Educación mínima: Educación secundaria mínima
Conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del funcionamiento de los procesos del área de almacén de los bienes de la empresa.
Competencias
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de comunicación y aptitudes para expresión oral y escrita. • Multi-tasking • Dinámico, proactivo • Ordenado • Honesto
Experiencia
Experiencia mínima de 1 año en el área de almacén.
<i>Funciones</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la entrada y salida de cualquier tipo de bienes de la empresa (maquinarias, herramientas, etc.). • Llevar control del inventario diario de las existencias de la empresa. • Verificar y controlar el buen estado de las herramientas, maquinarias, etc. • Supervisar y revisar la entrada o salida de los bienes de la empresa. • Realizar informes del estado de las existencias en almacén. • Otras funciones propias de su competencia que le sean asignadas.
<i>Beneficios</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración acorde al mercado. • Ingreso a planilla. • Beneficios acorde a la ley. • Horario especial de trabajo de acuerdo a la actividad comercial de la empresa y sus requerimientos.

SEGURIDAD
<i>Descripción general del puesto</i>
Encargado del cuidado de los bienes de la empresa, manteniendo el orden y garantizando la seguridad de los trabajadores.
<i>Requisitos</i>
Formación académica
Educación mínima: Educación secundaria completa.
Conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del Reglamento Interno de Trabajo y del Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional en el trabajo de la empresa.
Competencias
<ul style="list-style-type: none"> • Capaz de entablar buenas relaciones con la gente siendo educado, atento y amable. • Facilidad de comunicación y aptitudes para expresión oral y escrita. • Actitud responsable. • Aptitudes para llevar registros. • Dinámico, proactivo
Experiencia
Experiencia en puestos similares.
<i>Funciones</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar a cabo el control de la seguridad de la empresa. • Supervisar y revisar el registro de entrada y salida de todos los trabajadores de la empresa. • No retirarse del área asignada hasta que el siguiente encargado de seguridad lo suplante. • Recibir de manera de cálida y afectuosa a los visitantes. • Controlar la entrada o salida de bienes de la empresa. • Comprobar que todos los accesos del establecimiento de la empresa estén correctamente cerrados al finalizar el horario de trabajo, asimismo verificar que las luces y equipos estén debidamente apagados, si es que lo requiera. • Reportar de manera inmediata cualquier acontecimiento que no esté planificado o haya sido permitido. • Otras funciones propias de su competencia que le sean asignadas.
<i>Beneficios</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración acorde al mercado. • Ingreso a planilla. • Beneficios acorde a la ley. • Horario especial de trabajo de acuerdo a la actividad comercial de la empresa y sus requerimientos.

EXTERNO: DISEÑADOR DE PLANTA EXTERNA
<i>Descripción general del puesto</i>
Encargado de realizar el diseño de ruta del proyecto a realizarse por la empresa.
<i>Requisitos</i>
Formación académica
Técnico de Telecomunicaciones, Industrial o carreras afines.
Conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento en obras de telecomunicaciones. • Manejo de AUTOCAD y herramientas de MS Office a nivel avanzado. →AUTOCAD: Para la realización de planos. →Excel: Para la realización de presupuesto del proyecto según el diseño de ruta. →Word: Memoria descriptiva.
Competencias
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de comunicación y aptitudes para expresión oral y escrita. • Dinámico, proactivo • Capacidad de análisis y planificación y síntesis de información. • Orientación a resultados • Atención visual
Experiencia
Experiencia de 2 a 3 años en cargos similares.
<i>Funciones</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo directo con el área de PEXT. • Visita al campo para la visualización del área del proyecto. • Levantamiento de información. • Diseño de ruta por donde se realizará el proyecto. • Digitalización de la información obtenida. • Otras funciones propias de su competencia que le sean asignadas.
<i>Beneficios</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración 50% del valor total del trabajo, pago por recibo de honorarios. • Trabajador externo. • Periodos especiales de trabajo de acuerdo a los requerimientos que demanda la empresa.

EXTERNO: ASESOR LEGAL
<i>Descripción general del puesto</i>
Realizar estudios de las situaciones legales de la empresa a nivel comercial, administrativo o de legislación laboral.
<i>Requisitos</i>
Formación académica
Licenciatura en Leyes. <ul style="list-style-type: none"> • Estudios complementarios: Computación, legales y tributarios.
Conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de herramientas de MS Office a nivel avanzado. • Dominio de idiomas, inglés en nivel básico. • Indispensable: Dominio de los códigos de comercio, trabajo, tributario, y el urbano, así como también debe de conocer de litigios administrativos.
Competencias
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de comunicación y aptitudes para expresión oral y escrita. • Capacidad de análisis, planificación y síntesis de información. • Orientación a resultados • Responsabilidad por exactitud • Atención auditiva y visual • Mentalidad analítica • Actitud investigativa
Experiencia
Experiencia mínima de 2 años en cargos similares.
<i>Funciones</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar eventualmente ante algún problema legal que se presente a la empresa mediante el asesoramiento legal. • Estudiar y analizar problemas jurídicos a petición del Gerente General de la empresa. • Llevar a cabo acciones o defensas judiciales, en el momento que la empresa lo solicite o sea conveniente. • Velar porque los requerimientos fiscales sean siempre cumplidos y asesorar en las auditorias que pueda tener la empresa. • Otras funciones propias de su competencia que le sean asignadas.
<i>Beneficios</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajador externo. • Periodos especiales de trabajo de acuerdo a los requerimientos que demanda la empresa.

- Art.13.- La selección del personal se realizará sobre bases de capacidad, experiencia y compromiso.
- Art.14.- Los aspirantes deberán de cumplir con los siguientes requisitos básicos para su postulación: Fotocopia del documento de identidad y Currículum Vitae.
- Art.15.- Los datos y documentos proporcionados por el postulante deberán ser auténticos. En caso contrario será motivo de rechazo de la solicitud si todavía fuera postulante, en el caso de que ya esté incorporado realizando sus funciones será motivo de despido sin indemnización alguna.
- Art.16.- Las promociones y/o transferencias del personal a otra área o puesto serán decididos por el Gerente General de REDSETEL Perú S.A.C. y se llevarán a cabo de acuerdo con las políticas y procedimientos correspondientes, atendiendo a criterios objetivos, de manera transparente y razonable.
- Art.17.- El movimiento del algún colaborador solo se podrá efectuar por su desempeño, aptitudes, experiencia, conocimientos, habilidad para otro puesto de trabajo, así como requisitos propios del perfil del puesto que se requiere cubrir. Esta acción se realizará siempre y cuando exista un puesto disponible.

CAPITULO II. PERIODO DE PRUEBA

- Art.18.- Todo nuevo trabajador estará sujeto a un periodo de prueba de tres (3) meses.
- Art.19.- Se podrá estipular con el trabajador un periodo de prueba inicial que tendrá por objeto apreciar, por parte de la empresa, sus aptitudes y por parte de éste, el ámbito de trabajo y las condiciones que se le otorgan.
- Art.20.- Con referencia al Art. 19, se estipulará por escrito un contrato indicando el puesto al cual está postulando y condiciones laborales (horario, funciones, etc.).
- Art.21.- Durante este periodo de prueba, el trabajador será remunerado mediante recibo por honorarios.
- Art.22.- Este periodo de prueba será remunerado y si al culminarse ninguna de las partes manifiesta su voluntad de dar por terminado el contrato de trabajo, continuará este por tiempo indefinido o el tiempo ya antes establecido en el documento de contrato de trabajo. (Art. 20)
- Art.23.- La responsabilidad de la evaluación durante el periodo de prueba estará a cargo de su jefe de área, por lo que su evaluación será diaria.

CAPITULO III. JORNADA Y HORARIO DE TRABAJO

Art.24.- Se respetará la jornada legal de trabajo conforme a las disposiciones legales vigentes.

Art.25.- La empresa se reserva el derecho de establecer regímenes alternativos o acumulativos de jornadas de trabajo y descanso, respetando su debida proporción, cuando por necesidades laborales no puedan descansar los días no laborales.

Art.26.- El horario para el área administrativa y operativa de la empresa es el siguiente:

LUNES A VIERNES

Entrada. 8:30 a.m.

Salida. 6:15 p.m.

Hora de almuerzo. 1:00 p.m. a 2:00 p.m.

TIEMPO DE TOLERANCIA PARA LA ENTRADA 15 MINUTOS.

SÁBADO

Entrada. 8:30 a.m.

Salida. 1:15 p.m.

No hay hora de almuerzo porque se trabaja hasta mediodía

TIEMPO DE TOLERANCIA PARA LA ENTRADA 15 MINUTOS.

Art.27.- Debido a la actividad comercial de la empresa el horario puede fluctuar de acuerdo con las necesidades del servicio. Este caso solo se presentará con previa autorización u orden de un superior o encargado del proyecto/área.

CAPITULO IV. REMUNERACIONES Y BENEFICIOS SOCIALES

Art.28.- El pago de los servicios se realizará mediante depósito a las cuentas *Scotiabank* de los trabajadores.

Quincena. Cincuenta por ciento (50%) del salario.

Fin de mes. Cincuenta por ciento (50%) del salario restante.

- Art.29.- El pago de las remuneraciones se realizará de acuerdo a las horas laboradas que estén efectivamente consignadas en el registro de control de la asistencia y tiempo de trabajo.
- Art.30.- El importe de salario de cada puesto de trabajo es de acuerdo a la intensidad, calidad, clima, condiciones de trabajo y/o tiempo de servicio en la empresa.
- Art.31.- No se establecen diferencias de salario por razones de edad, sexo, nacionalidad, raza, religión, opinión política o actividades sindicales.
- Art.32.- Todos los trabajadores que tengan una jornada laboral no menor de cuatro (4) horas diarias tienen derecho a quince (15) días calendario de descanso vacacional por cada año completo de servicios.
- Art.33.- Todos los trabajadores que tengan hijos menores de dieciocho (18) años, tienen derecho a la percepción de una asignación familiar por el diez por ciento (10%) del sueldo mínimo vital.
- Art.34.- El pago de las gratificaciones se realizará en Fiestas Patrias y Navidad, correspondiéndoles el cincuenta por ciento (50%) del sueldo que percibe el trabajador.
- Art.35.- Todos los trabajadores que tengan una jornada laboral no menor de cuatro (4) horas diarias tienen derecho al cincuenta por ciento (50%) del salario como pago por compensación de servicios.
- Art.36.- El tiempo para el pago de la liquidación por el cese de relación laboral es de siete (7) días hábiles.

CAPITULO V. HORAS EXTRAS – TRABAJO NOCTURNO

- Art.37.- No se realizará el pago por horas extras del personal administrativo ni operario.
- Art.38.- La realización de los trabajos nocturnos se llevará a cabo con previo aviso u orden del jefe a cargo.
- Art.39.- Los trabajos nocturnos serán remunerados de la siguiente manera:

Trabajadores Operarios. Se les dará un día de descanso más el monto de cincuenta nuevos soles (S/. 50) por los servicios prestados.

Trabajadores Administrativos. Se les dará un día de descanso más el monto de veinticinco nuevos soles (S/. 25) por los servicios prestados.

- Art.40.- Se entiende por jornada nocturna el tiempo trabajado entre las diez (10) de la noche y seis (6) de la mañana del día siguiente.

CAPITULO VI. LICENCIAS Y DESCANSOS

- Art.41.- No se concederán permisos por horas en el trabajo, lo que implica que la concesión de permiso es por todo el día.
- Art.42.- No se realizará el descuento de estos permisos en el caso que se den una vez, si es reincidente en la solicitud de estos durante un periodo de quince (15) días se realizará el pago solo por los días laborados, sin contar feriados o fines de semana no trabajados.
- Art.43.- Se concederá derecho al goce de licencia remunerada en caso de contar con familiares directos que se encuentran con enfermedad en estado grave o terminal o sufran de un accidente grave, independientemente del régimen laboral al que pertenezcan.
- Art.44.- La coordinación del tiempo de licencia por luto se realizará con el Gerente General.
- Art.45.- Se concederá derecho a goce de licencia remunerada al trabajador que cuente con descanso médico otorgado por EsSalud, en el caso de los trabajadores por recibo de honorarios se aceptará el documento de un centro médico de prestigio.
- Art.46.- Se concederá derecho a goce de licencia remunerada al trabajador por descanso pre-natal y post-natal de la trabajadora gestante
- Art.47.- La coordinación del tiempo de licencia de descanso pre-natal y post-natal de la trabajadora gestante se realizará con el Gerente General.
- Art.48.- Se concederá licencia por paternidad con derecho a remuneración, con ocasión del nacimiento de su hijo o hija. Esta licencia tiene una duración de cuatro (4) días hábiles consecutivos; para estos efectos, se contabilizarán como días hábiles los días en los que el trabajador tenga la obligación de concurrir a la realización de sus funciones.
- Art.49.- Según lo estipulado en el Art. 48, se hará efectivo en la oportunidad que el trabajador indique, entre la fecha de nacimiento del hijo o hija y la fecha en que la madre o el hijo o hija sean dados de alta por el centro médico respectivo.
- Art.50.- Con referencia al Art. 48 y Art. 49, en caso que la oportunidad de inicio de goce coincida con días no laborales, según la jornada aplicable al trabajador, el inicio del periodo de licencia se producirá el día hábil inmediato siguiente.
- Art.51.- En el caso de citas médicas de los trabajadores, deberán de avisar con anticipación a su jefe de área o Gerente General. Será permitida su reincorporación a las funciones de trabajo luego de haber presentado el certificado de atención u otros documentos que validen su atención. Asimismo, será tomado en cuenta el horario de atención que figura en el documento, la distancia y la hora de llegada a la empresa.
- Art.52.- Debido a la actividad comercial de la empresa todos los trabajadores que habiendo culminado un proyecto en provincia regresen a Lima en bus tienen derecho a goce de licencia remunerada de veinticuatro (24) horas. Para ello será tomado en cuenta

la distancia, medio de transporte, entre otros factores fundamentales para el desarrollo de sus funciones.

Art.53.- Según lo estipulado en el *Art. 52*, todos los trabajadores que habiendo culminado un proyecto en provincia regresen a Lima en avión no tienen licencia o descanso remunerado.

CAPITULO VII. CONTROL DE ASISTENCIAS, INASISTENCIAS Y TARDANZAS

Art.54.- Todos los trabajadores están obligados a llegar puntual al trabajo de acuerdo al horario estipulado en el *Art. 26* del presente Reglamento Interno de Trabajo. En caso contrario se realizará previo aviso o coordinación con su jefe de área.

Art.55.- La empresa ha implementado un sistema de control digital de asistencia y tiempo, por lo que todos los trabajadores que realicen sus funciones en el domicilio de la empresa deberán marcar asistencia.

Art.56.- El registro de asistencia y tiempo es estrictamente personal. Asimismo, está prohibido borrar o alterar el registro propio o de un tercero.

Art.57.- La tolerancia para la entrada es de quince minutos. Este periodo de tolerancia no modifica la hora de ingreso del trabajador, por lo que los trabajadores que ingresen durante dicho periodo incurrirán en tardanza o alguna sanción disciplinaria, dependiendo de las circunstancias.

Art.58.- El registro de salida se efectuará únicamente cuando el trabajador se retire de las instalaciones de la empresa.

Art.59.- El trabajador que no cumpla con registrar su asistencia al inicio y término de la jornada laboral será considerado ausente y perderá el derecho de percibir el pago de dicho día.

Art.60.- En caso de que el trabajador se encuentre imposibilitado de asistir al trabajo, deberá comunicarse con el jefe de su área para comunicarle su inasistencia, también deberá presentar una justificación de esta. La comunicación de esta falta no implica que sea justificada.

Art.61.- Las inasistencias por motivos de salud se acreditarán con la constancia médica expedida por EsSalud en el caso de los trabajadores en planilla, mientras que los trabajadores por recibo de honorarios de un centro médico de prestigio.

Art.62.- Cualquier justificación que se realice deberá ser entregada en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas luego del aviso de esta.

CAPITULO VIII. CAPACITACIONES Y ENTRENAMIENTO AL PERSONAL

Art.63.- El gerente general en coordinación con los jefes de área planificará las capacitaciones y entrenamiento de los trabajadores.

Personal Nuevo

Art.64.- Se realizará un Programa de Inducción para la presentación de los nuevos trabajadores, se llevará con el fin de una integración adecuada en el ambiente de trabajo y su puesto. En este proceso se dará a conocer una visión general de la empresa (rubro, etc.). Los puntos que contendrá este Programa de Inducción son los siguientes:

- Bienvenida a la empresa
- Recorrido por la empresa
- Descripción de la empresa (historia, personal, objetivos y metas a lograr, rubro).
- Políticas generales de la empresa (horario, día de pago, justificaciones por inasistencia, normas de seguridad, áreas de servicio para el personal, Reglamento Interno).
- Presentación (con su supervisor/jefe directo, compañeros de trabajo, etc.)
- Ubicación en su puesto de trabajo (explicación de las funciones y objetivos de su puesto, puestos con los que tiene relación y necesita trabajar en grupo, espera de su desempeño).

Art.65.- Este Programa de Inducción será dado por el jefe de área al cual se integrará el nuevo trabajador.

Trabajadores establecidos

Art.66.- Con el fin de ser partícipes del crecimiento integral de los trabajadores y el incremento de la productividad de la empresa, se realizarán las siguientes capacitaciones:

- *Relacionado con sus funciones.* Se llevará a cabo conforme la gerencia especifique. Se realizarán para mejorar el desempeño y desenvolvimiento de los trabajadores, de esta manera se evaluará su productividad luego de la capacitación para verificar la eficacia de esta.
- *Motivación/Liderazgo.* Se llevará a cabo conforme la gerencia especifique. Se realizarán para mejorar la confianza y desenvolvimiento de los trabajadores con el fin promover participación proactiva por parte de los trabajadores e impulsarlos a tomar decisiones relacionadas con sus funciones.
- *Normas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo.* Se llevará a cabo conforme la gerencia especifique. Se realizarán con el fin de promover el cumplimiento por los trabajadores de las normas de seguridad y salud en el trabajo con énfasis en lo potencialmente riesgoso para la vida y salud de los trabajadores.

- Art.67.- Estas capacitaciones se llevarán a cabo conforme la empresa especifique, lo cual indicará la fecha, hora y el personal que tiene que participar en estas capacitaciones.
- Art.68.- Se realizará una lista la cual firmarán las personas inscritas en la capacitación. Su inscripción puede ser voluntaria, asimismo el jefe de área puede inscribir a quienes le parezca conveniente sean partícipes.
- Art.69.- Los trabajadores podrán seguir estudios de capacitación y/o entrenamiento y/o formación profesional afines a sus labores, sin perjudicar su jornada de trabajo.
- Art.70.- Se llevarán a cabo cursos de actualización para la mejora de las habilidades y conocimientos de los trabajadores trimestralmente, la inscripción será de presencia obligatoria para todos los trabajadores relacionados con las funciones que estos desempeñan.

CAPITULO IX. SALUD, HIGIENE Y SEGURIDAD

- Art.71.- Los exámenes médicos realizados a los trabajadores se realizan de la siguiente manera:

PERSONAL ADMINISTRATIVO. Cada dos (2) años.

PERSONAL OPERATIVO. Anualmente.

- Art.72.- Dependiendo de los requerimientos del proyecto a realizarse se procederá a realizar los exámenes médicos correspondientes a los trabajadores partícipes del nuevo proyecto.
- Art.73.- La empresa cubrirá el costo total de estos exámenes médicos al trabajador del Art. 71 y Art. 72.
- Art.74.- Se adoptarán las medidas necesarias para garantizar y salvaguardar la vida e integridad física de los trabajadores y terceros mediante la prevención de accidentes, así como la protección de instalaciones, proporcionando a los trabajadores ambientes, y recursos adecuados de trabajo.
- Art.75.- Se elaborará programas de capacitación, difusión de las normas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo con énfasis en lo potencialmente riesgoso para la vida y salud de los trabajadores.
- Art.76.- Todos los trabajadores tienen la obligación de cumplir lo siguiente:
- Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen, así como las instrucciones dadas por los jefes de área.
 - Usar y cuidar los equipos de seguridad e implementos de protección personal, herramientas, equipos y/o máquinas que se le proporcione al trabajador.

Asimismo, informar al jefe de área sobre fallas, desperfectos o anomalías que puedan presentar estos.

- Comunicar de manera inmediata cualquier tipo de accidente ocurrido en las instalaciones de la empresa, o si se diera fuera de estas que hayan ocurrido dentro del horario de trabajo, habiéndose realizado alguna labor de sus funciones. Asimismo, de cualquier enfermedad, incapacidad temporal o permanente.
- No operar o manipular herramientas, equipos, maquinarias u otros elementos para los que no estén autorizados o capacitados.
- Someterse a los exámenes ocupacionales dictaminados por la empresa.
- Mantener libres las vías de acceso y salida de las instalaciones. (*Ver: Anexo 3*)

CAPITULO X. DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA EL TRABAJADOR

Art.77.- En caso de que el trabajador ejecute alguna de las prohibiciones para el trabajador o incumplir con sus obligaciones, la empresa tiene la facultad de proceder con la aplicación de alguna sanción disciplinaria de acuerdo a la gravedad de la acción.

Derechos del trabajador

Art.78.- Todos los trabajadores de la empresa gozan de los siguientes derechos:

- Estabilidad en el trabajo de acuerdo con los dispositivos legales y administrativos vigentes.
- Percepción de una remuneración acorde a las funciones que desempeñe, en los plazos establecidos.
- Uso de licencias por causas justificadas.
- A la capacitación, actualización y perfeccionamiento laboral.
- A la compensación por tiempo de servicios.

Obligaciones del trabajador

Art.79.- Todos los trabajadores de la empresa deben sujetarse a los siguiente:

- Realizar las funciones de su puesto de trabajo.
- Respetar el principio de autoridad y la estructura jerárquica de la empresa.
- Respetar y cumplir el horario de trabajo (*Art. 26*).
- Comportarse de acuerdo con los lineamientos estipulados en el presente Reglamento Interno de Trabajo, y buen trato hacia sus superiores, compañeros de trabajo y clientes.

- Conservar en buen estado las herramientas, equipos, maquinarias o cualquier otro bien proporcionado por la empresa.

Las personas encargadas de maquinarias, equipos, herramientas, vehículos, o cualquier otros bien que esté a su cargo, deben hacerse responsable de cualquier tipo de daño, robo, multa, choques y/o desperfectos de los mismos.

- En caso de algún cambio de información personal comunicarlo al jefe de área para su correcta actualización y conocimiento de este.
- Ser discretos y reservados sobre las actividades, documentos, procesos y demás información, que, por la naturaleza de sus funciones, desarrolla la empresa.

Prohibiciones para el trabajador

Art.80.- Todos los trabajadores de la empresa están prohibidos de:

- Faltar al trabajo o abandonar su puesto de trabajo en horario laboral, sin autorización o comunicación previa con su jefe de área.
- Presentarse al trabajo en bajo influencia de alcohol o cualquier otra sustancia ilícita.
- Conservar armas en el sitio de trabajo.
- Fumar en áreas interiores o cerradas de los lugares de trabajo y/o de los lugares públicos.
- Sustracción de documentos, herramientas, equipos u otros bienes pertenecientes a la empresa.
- Uso indebido de documentos, herramientas, equipos, maquinarias o cualquier otro bien proporcionado por la empresa diferentes a lo autorizado.
- Realizar o ser partícipe de cualquier acto que perjudique o dañe la imagen de la empresa.

CAPITULO XI. OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA

Obligaciones de la empresa

Art.81.- La empresa deberá:

- Velar por el estricto cumplimiento del presente Reglamento Interno de Trabajo.
- Facilitar al trabajador los recursos necesarios para el correcto desarrollo de sus funciones.
- Propiciar la armonía en las relaciones laborales con sus trabajadores.
- Seleccionar, contratar e incorporar nuevo personal calificado cuando sea necesario, de acuerdo con las necesidades de la empresa.

- Realizar el pago del salario y otros beneficios en las condiciones y periodos pactados.
- Garantizar la estabilidad en el empleo.

Prohibiciones para la empresa

Art.82.- La empresa está prohibida de realizar lo siguiente:

- Ejecutar cualquier acto que lleve como fin restringir los derechos que tienen los trabajadores de conformidad con las leyes vigentes de la República.
- Cualquier tipo de discriminación por raza, sexo, opiniones políticas de los trabajadores y/o el estado civil de los mismos.
- Despedir a algún trabajador sin causa justa.
- Exigir la realización de trabajos que pongan en peligro la salud o vida del trabajador, cuando dicha condición no está expresamente convenida en el contrato de trabajo.

CAPITULO XII. PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Art.83.- La empresa prohíbe cualquier tipo de hostigamiento sexual, en caso de que se presente un caso de estos dentro de la empresa se procederá a la conversación con ambas partes y posibles testigos. De encontrarse responsabilidad en el hostigador, las sanciones aplicables dependerán de la gravedad de la falta.

Art.84.- Se entenderá que existe hostigamiento sexual cuando se presente alguna de las siguientes conductas:

- Propuesta o insinuación de un trato preferente o beneficioso respecto a su situación actual o futura a cambio de favores sexuales u otro accionar de similar naturaleza.
- Actitud de presión o intimidatorias con la finalidad de recibir atenciones o favores de naturaleza sexual.
- Uso de términos de naturaleza o connotación sexual escritos o verbales.
- Actos de carácter o connotación sexual, pueden ser físicos, verbales, escritos o de similar naturaleza.
- Acercamientos, roces, tocamientos u otras conductas físicas de naturaleza sexual que resulten ofensivos y no deseados.
- Trato ofensivo u hostil por el rechazo de cualquiera de estas conductas previamente mencionadas.
- Todo acto o manifestación de este que sea rechazado por la otra persona.

CAPITULO XIII. SANCIONES DISCIPLINARIAS/RECONOCIMIENTOS

- Art.85.- Con el fin de brindar al trabajador la oportunidad de corregir su conducta y/o rendimiento laboral, se aplicarán sanciones disciplinarias, previo informe por parte del jefe de área.
- Art.86.- Las sanciones disciplinarias se determinarán con criterio de justicia, proporcional a la naturaleza y gravedad de la falta cometida, la reincidencia de la falta, antecedentes laborales y disciplinarios del trabajador, sin discriminación alguna.
- Art.87.- La empresa no reconocerá ni pagará el salario por el tiempo no laborado, y mucho menos sin aviso previo o justificación alguna. De la misma manera si el trabajador no se presenta por más de tres (3) días hábiles sin haberse comunicado con su jefe de área, la empresa tiene la potestad de reemplazar su puesto, quitándole el derecho a reclamo al trabajador por el pago monetario de cualquier índole.

Faltas disciplinarias

- Art.88.- Serán consideradas como faltas de carácter disciplinario las siguientes acciones realizadas por los trabajadores:
- Tardanzas e inasistencias injustificadas o reincidentes.
 - No presentarse en su puesto de trabajo después de haber registrado su ingreso.
 - Retirarse del centro laboral antes de haber concluido el horario establecido (*Art. 26*) y sin autorización de su jefe de área.
 - Proporcionar cualquier tipo de información falsa a la empresa (datos personales, justificaciones, etc.).
 - Descuido, ineficiencia o negligencia en el desarrollo de sus funciones.
 - Permitir a otros trabajadores o a terceros el manejo de maquinarias, aparatos, herramientas o vehículos que han sido confiados al trabajador por parte de la empresa.
 - Dormir en el horario de trabajo.
 - Distraer al personal con temas ajenos a lo laboral.
 - Proferir palabras o expresiones inapropiadas o groseras.
 - Oponerse al cumplimiento de las órdenes de sus superiores jerárquicos.
 - Extraviar materiales, útiles, herramientas o aparatos proporcionados por la empresa para el desempeño de tareas.
 - Realizar actos que atenten contra el pudor y/o las buenas costumbres en el centro de trabajo o durante la realización de sus funciones.

- Realizar cualquier acto discriminatorio.
- Realizar cualquier tipo de acto que atente contra los bienes de propiedad de REDSETEL Perú S.A.C. o de otros trabajadores, o que afecte la reputación de la empresa.
- Incumplir las normas de seguridad.
- Incumplir los lineamientos establecidos en el presente Reglamento Interno de Trabajo.

Art.89.- La gravedad de la falta determinará la sanción a imponerse, la cual será calificada de acuerdo la naturaleza de la falta, reincidencia, circunstancias en las que se cometió, nivel de responsabilidad, antecedentes del trabajador, y los daños causados a la empresa.

Art.90.- De acuerdo a la gravedad de las faltas de los trabajadores se aplicarán las siguientes sanciones:

- *Amonestación verbal.* Será impuesta cuando se trate de faltas cometidas por primera vez, y se trate de faltas leves, de poca magnitud.
- *Amonestación escrita.* Será impuesta cuando se verifique la reincidencia de las faltas leves o alguna acción que requiera una sanción más severa por la magnitud de la falta.
- *Suspensión.* Se procederá a suspender al trabajador a la realización de sus funciones. Será impuesta luego de percibir que las llamadas de atención verbal y escrita no son tomadas con el nivel de importancia debido. O por alguna acción que requiera de esta sanción.
- *Despido.*

Art.91.- El tiempo de suspensión será determinada por el Gerente General y el jefe de área donde se desempeña el trabajador. Los días de suspensión del trabajador no tendrán derecho a goce de una remuneración.

Art.92.- Al aplicarse la sanción disciplinaria se le hará firmar al trabajador una copia de documento como constancia de haberla recibido y será archivada en el expediente del trabajador para futuras acciones. En este documento se indicará la sanción aplicada, y los motivos de esta.

Art.93.- Cualquier otra medida disciplinaria será evaluada y aplicada por el Gerente General y/o el jefe de área del trabajador.

Reconocimientos

Art.94.- Mensualmente se revisará el registro de asistencia y tiempo de todos los trabajadores con el fin de reconocer a los más puntuales, de esta manera se busca fomentar la puntualidad en los trabajadores. El reconocimiento de estos actos se

llevará a cabo conforme la empresa decida, se podrá dar mediante las siguientes opciones:

- *Publicación en el tabloide.* Se realizará una publicación con la información del trabajador en los tableros de la empresa, reconociendo su asistencia, puntualidad y permanencia.
- *Permiso de salida.* La persona más puntual del mes tendrá la oportunidad de salir temprano un día laboral. El trabajador tendrá que comunicar el día escogido a su jefe de área para que este de aviso a gerencia veinticuatro (24) horas antes.
- *Sorteo.* Se realizará un pequeño sorteo por algún artefacto u objeto entre los trabajadores puntuales del mes. El objeto a sortear será decidido por la gerencia.

Art.95.- El reconocimiento previamente mencionado en el *Art. 94* se realizará solo a quienes durante todo el mes hayan llegado antes de la hora oficial de entrada (Art. 26).

Art.96.- La empresa podrá otorgar incentivos para mejorar las condiciones de trabajo de los trabajadores, teniendo en consideración el desempeño, productividad, comportamiento en el área de trabajo y otras características que se crean convenientes.

Art.97.- Los premios y estímulos otorgados constituyen méritos personales del trabajador, reconocidos para todos sus efectos y asimismo deberán ser registrados en el legajo personal del trabajador.

CAPITULO XIV. RELACIONES LABORALES Y ARMONIA EN EL AREA DE TRABAJO

Art.98.- La gestión de comunicación interna es muy importante para mantener el buen funcionamiento de la organización. No solo contribuye a una administración más ordenada y eficaz de los recursos humanos, sino que permite el establecimiento de un clima laboral saludable.

Art.99.- Según lo mencionado en el *Art. 98* se establecerán los siguientes canales de comunicación adecuados:

- *Formales.* Se usarán para transmitir información oficial (comunicados, órdenes, memorándums, etc.), con el fin de llevar un control adecuado y más eficaz de la información
- *Informales.* Se usarán para la comunicación que se pueda desarrollar en el ambiente de trabajo, con el fin de crear un buen clima laboral, cómodo, con confianza para toma de decisiones o expresar opiniones. Todo ello sin interferir con el desempeño individual de los trabajadores.

Art.100.- Con el fin de estimular y promover la armonía en el área de trabajo se realizarán las siguientes actividades:

- *Integración.* Se realizarán dinámicas grupales para poder crear empatía entre los trabajadores, de esta manera se mejorará la relación laboral. Estas actividades se llevarán a cabo conforme la gerencia especifique.
- *Cumpleaños.* Los días de celebración de cumpleaños se realizará un pequeño evento para la persona agasajada.

Art.101.- Se realiza la entrega de canastas navideñas a todos los trabajadores en diciembre de cada año.

CAPITULO XV. PETICIONES, RECLAMOS Y TRAMITES

Art.102.- Todos los trabajadores tienen derecho a presentar peticiones, tramites y/o reclamos relacionados con las condiciones o labores de trabajo. Este reclamo podrá hacerse verbalmente o por escrito ante su jefe de área.

Art.103.- La respuesta a peticiones, tramites y/o reclamos será notificada al trabajador en un plazo no mayor de cuarenta y ocho (48) horas.

Art.104.- En caso de no poder responder a las peticiones, tramites y/o reclamos se notificará a los trabajadores lo resuelto en un tiempo no mayor de siete días laborales.

CAPITULO XVI. FINALIZACION, RENOVACION DE CONTRATOS DE TRABAJO

Art.105.- Se dará por terminado las relaciones laborales por finalización del contrato de trabajo, renuncia voluntaria, mutuo acuerdo, jubilación, destitución de su cargo u otras causales determinadas por las disposiciones legales vigentes.

Art.106.- La parte que termina unilateralmente el contrato de trabajo debe manifestarlo a la otra, la causal o motivo de esa determinación. El plazo de este comunicado no debe exceder las cuarenta y ocho (48) horas.

Art.107.- Son causas que facultan a la empresa para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo:

- Presentación de documentos (datos, certificados, justificaciones, etc.) falsos.
- Incumplimiento de las funciones de su cargo que le competen.
- Todo acto indisciplina (violencia, injuria, etc.) que incurra el trabajador en el área laboral o fuera de esta, atentando contra la empresa, clientes o compañeros de trabajo.

- Toda grave negligencia que ponga en peligro la seguridad de las personas o los bienes de la empresa.
- Todo acto inmoral que el trabajador realice dentro o fuera de las instalaciones de la empresa, que dañe o perjudique la imagen de la empresa.
- Cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones del trabajador. (*Art. 79 y 80 respectivamente*)
- Todo acto o manifestación comprobada de hostigamiento sexual en cualquier ámbito.

Art.108.- La empresa tiene la facultad de determinar si cualquiera de estas acciones (*Art. 107*) procede al termino de contrato o a una sanción disciplinaria.

Art.109.- Son causas que facultan al trabajador para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajador:

- Engaño por parte de la empresa con respecto a las condiciones de trabajo.
- Todo acto de violencia, injuria que se incurra dentro o fuera de las instalaciones de la empresa, afectando la moral o propiciando daños físicos del trabajador.
- Toda grave negligencia que ponga en peligro la seguridad del trabajador.
- Todo acto inmoral que se realice contra el trabajador dentro o fuera de las instalaciones de la empresa.
- Cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones de la empresa. (*Art. 81 y 82 respectivamente*)

Art.110.- En caso de terminación unilateral del contrato de trabajo por parte de la empresa sin justa causa comprobada, se procederá a pagar una indemnización al trabajador.

Art.111.- El pago de la liquidación por el cese de relación laboral se realizará en un plazo de siete (7) días hábiles.

Art.112.- En caso se decida la no renovación del contrato de trabajo luego del periodo de prueba del trabajador, se comunicará al trabajador con anticipación.

Art.113.- Al término de la relación laboral, el trabajador deberá entregar los bienes en el mismo estado que fueron entregados y/o asignados por la empresa para el desempeño de sus funciones y un informe del estado de las labores que tiene bajo su responsabilidad. En caso contrario deberá sustituir estos o se le descontará de la liquidación que le corresponde.

**ANEXO I. FORMATO DE CERTIFICADO MÉDICO PARA EL GOCE DE LA
LICENCIA PREVISTA EN EL ART. 35(*)**

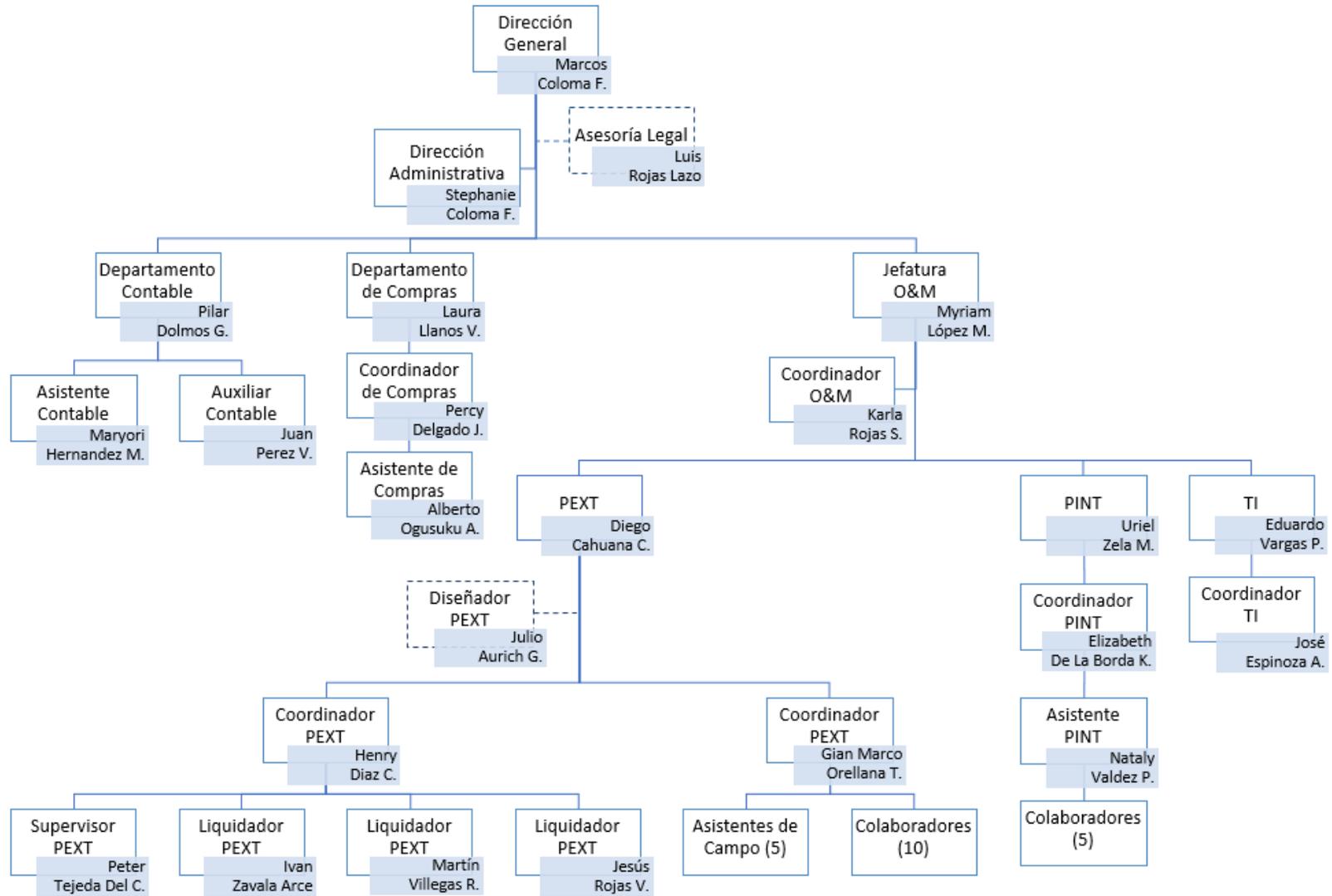
Nombre del establecimiento y dirección: _____ _____ _____											
Datos del paciente	Datos del familiar directo										
<p>Nombre: _____</p> <p>Documento de Identidad: <input type="checkbox"/> DNI _____ <input type="checkbox"/> Carné de extranjería _____ <input type="checkbox"/> Pasaporte _____ <input type="checkbox"/> Otros (especificar) _____</p> <p>Nº de Historia Clínica: _____</p>	<p>Nombre: _____</p> <p>Documento de Identidad: <input type="checkbox"/> DNI _____ <input type="checkbox"/> Carné de extranjería _____ <input type="checkbox"/> Pasaporte _____ <input type="checkbox"/> Otros (especificar) _____</p> <p>Vínculo con el paciente:</p> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Padre</td> <td><input type="checkbox"/> Madre</td> <td><input type="checkbox"/> Hijo (a)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Cónyuge</td> <td><input type="checkbox"/> Conviviente</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Tutor</td> <td><input type="checkbox"/> Curador</td> <td></td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/> Padre	<input type="checkbox"/> Madre	<input type="checkbox"/> Hijo (a)	<input type="checkbox"/> Cónyuge	<input type="checkbox"/> Conviviente		<input type="checkbox"/> Tutor	<input type="checkbox"/> Curador	
<input type="checkbox"/> Padre	<input type="checkbox"/> Madre	<input type="checkbox"/> Hijo (a)									
<input type="checkbox"/> Cónyuge	<input type="checkbox"/> Conviviente										
<input type="checkbox"/> Tutor	<input type="checkbox"/> Curador										

Firma, CMP, Sello

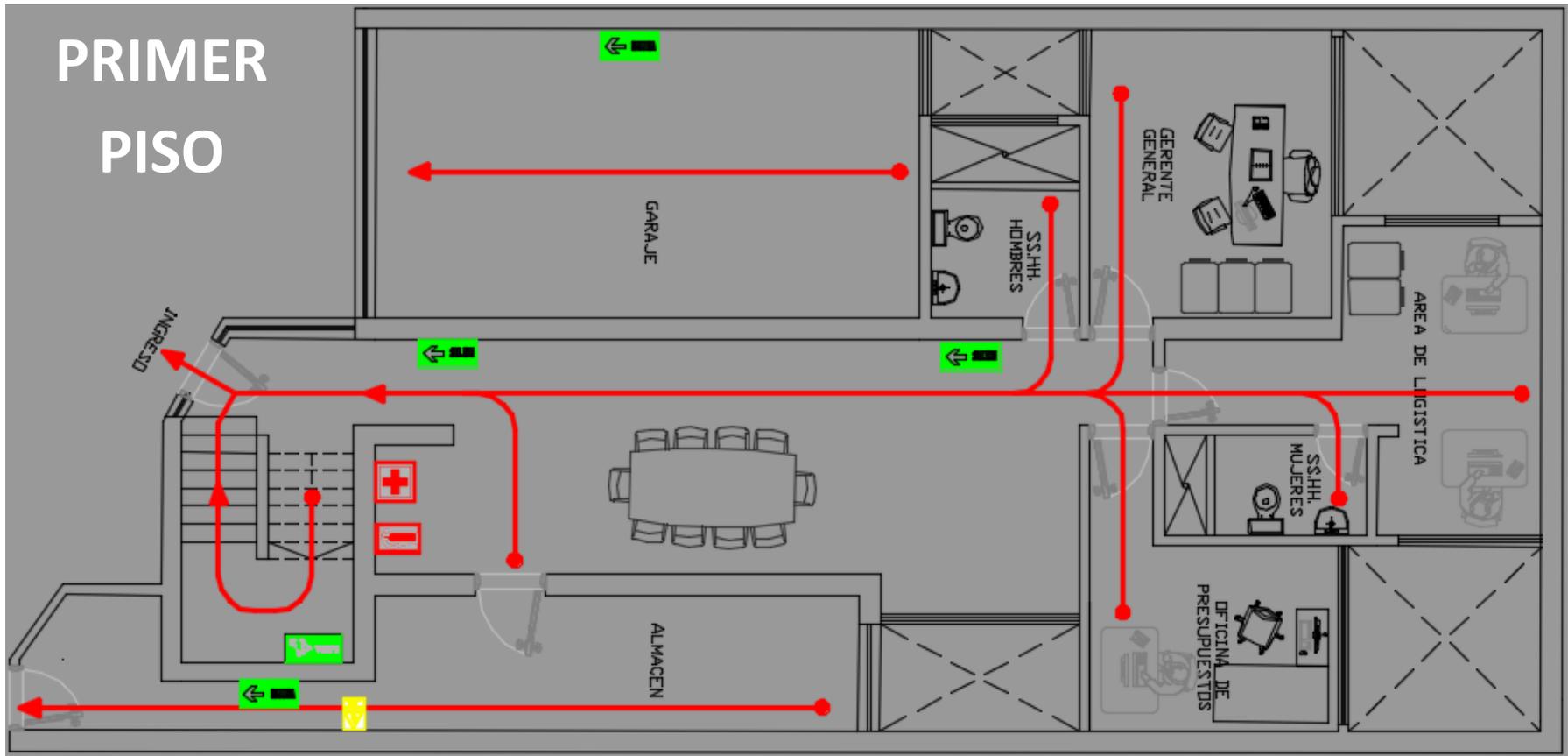
(*) El presente certificado médico tiene una vigencia máxima de siete (7) días calendarios contados a partir de su emisión.

FUENTE: DIARIO OFICIAL “EL PERUANO”

ANEXO II. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE REDSETEL PERU S.A.C.

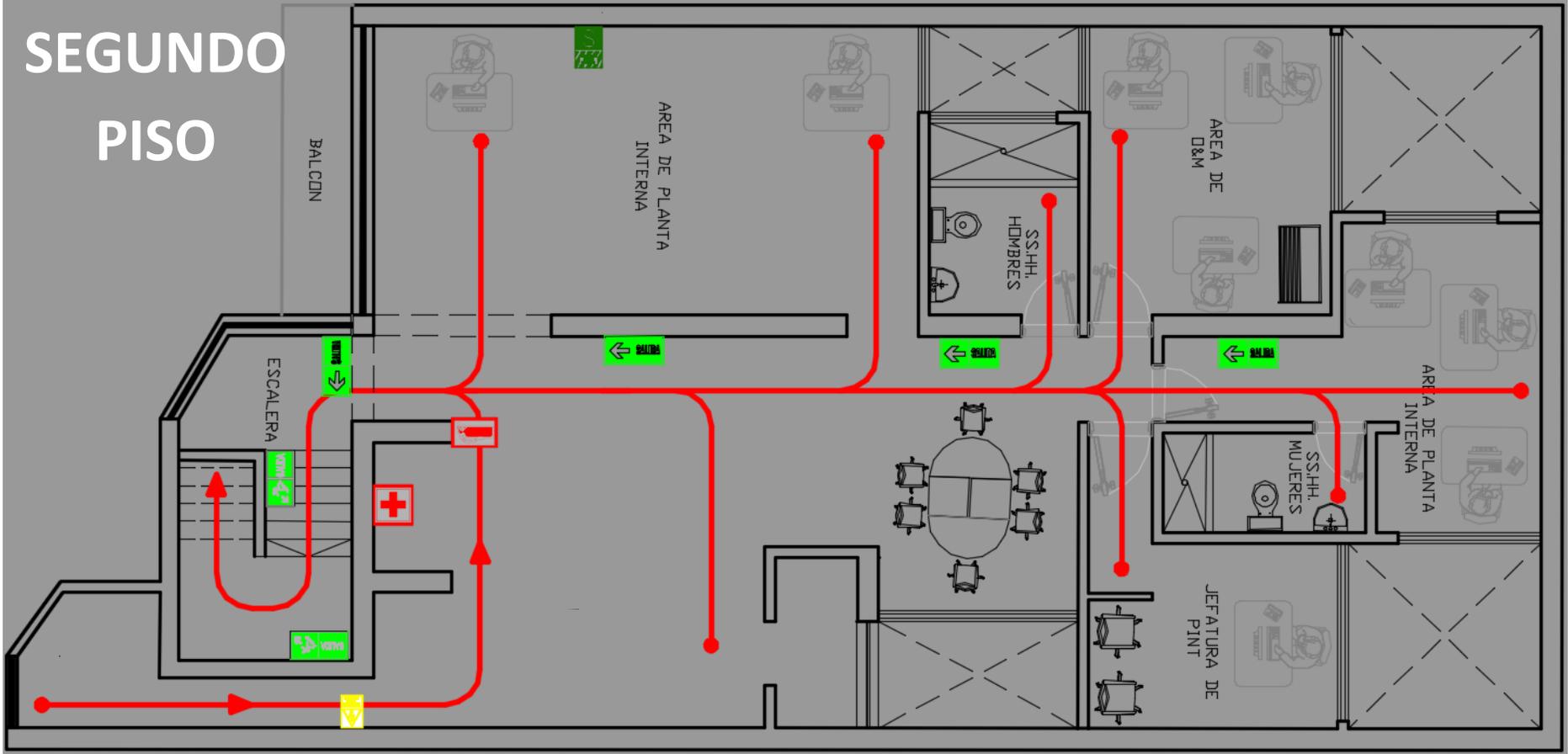


ANEXO III. SEÑALIZACIÓN DE RUTAS DE EVACUACIÓN



- 
 RUTA DE EVACUACIÓN
- 
 FLECHA DIRECCIONAL DE EVACUACION MURAL DE 30x20 CM
- 

 SALIDA DE EMERGENCIA
- 
 ZONA SEGURA EN CASO DE SISMOS
- 
 EXTINTOR DE POLVO QUIMICO SECO DE 4KG.
- 
 RIESGO ELECTRICO
- 
 BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS UNA RESISTENCIA DE 2 HORAS AL FUEGO Y HUMOS
- 
 APARATO DE ILUMINACION DE SUPER EMERGENCIA A BATERIAS



- 

RUTA DE EVACUACIÓN
- 

FLECHA DIRECCIONAL DE EVACUACION MURAL DE 30x20 CM
- 

SALIDA DE EMERGENCIA
- 

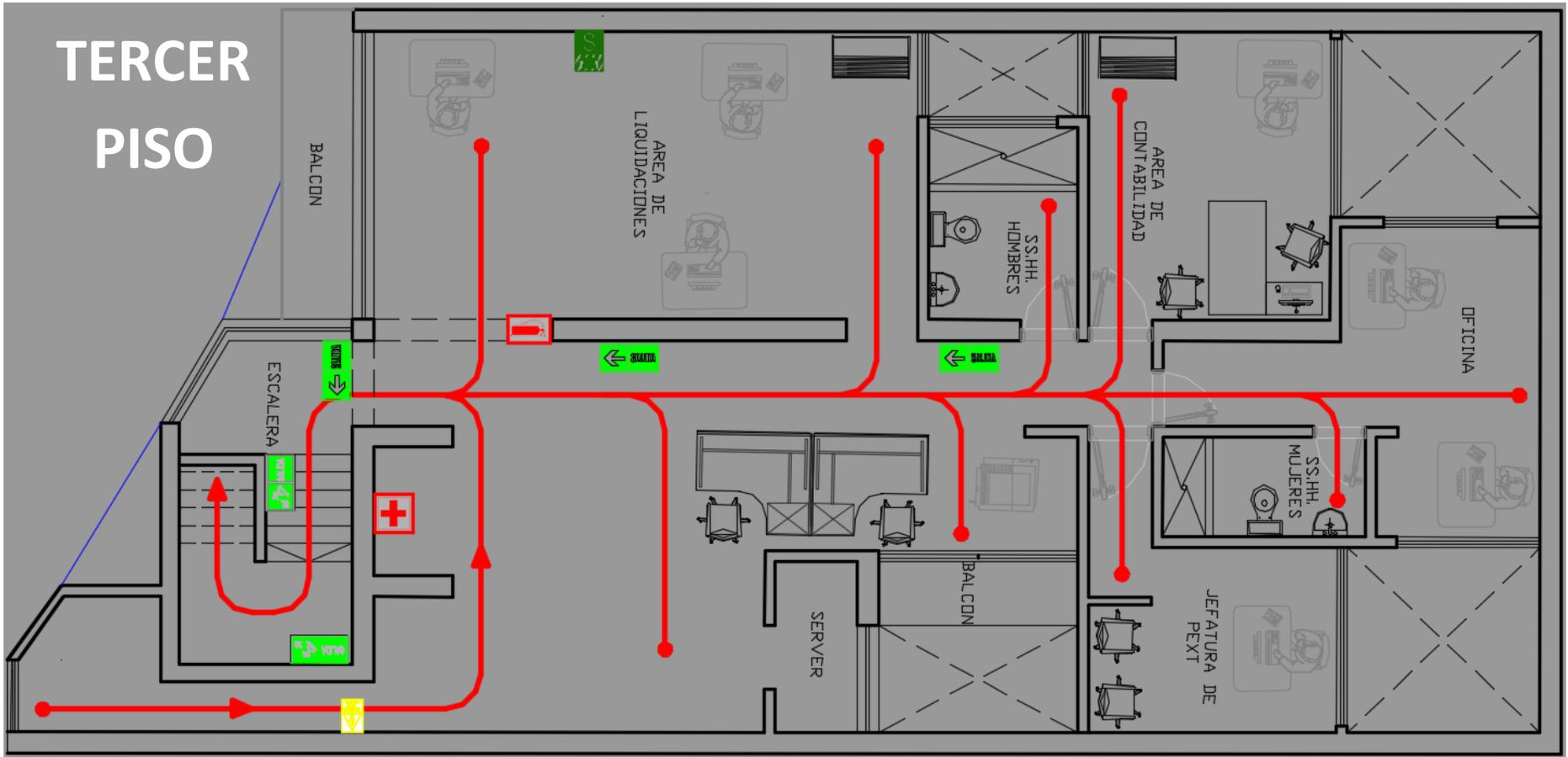
ZONA SEGURA EN CASO DE SISMOS
- 

EXTINTOR DE POLVO QUIMICO SECO DE 4KG.
- 

RIESGO ELECTRIC
- 

BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS UNA RESISTENCIA DE 2 HORAS AL FUEGO Y HUMOS
- 

APARATO DE ILUMINACION DE SUPER EMERGENCIA A BATERIAS



- 

RUTA DE EVACUACIÓN
- 

FLECHA DIRECCIONAL DE EVACUACION MURAL DE 30x20 CM
- 


SALIDA DE EMERGENCIA
- 

ZONA SEGURA EN CASO DE SISMOS
- 

EXTINTOR DE POLVO QUIMICO SECO DE 4KG.
- 

RIESGO ELECTRICO
- 

BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS UNA RESISTENCIA DE 2 HORAS AL FUEGO Y HUMOS
- 

APARATO DE ILUMINACION DE SUPER EMERGENCIA A BATERIAS