

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

---

“Diseño organizacional y desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia y Rehabilitación FisioEmaus Piura, 2022”

---

**Línea de Investigación:**

Relaciones Humanas Laborales

**Autor:**

Rodríguez Cooban, Gianfranco

**Jurado Evaluador:**

**Presidente** : Fiestas Dejo, Iris Paola

**Secretario** : García Gutti, Alan Enrique

**Vocal** : Vidalon Moreno, Rosa Beatriz

**Asesor:**

Herbias Figueroa, Margot Isabel

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-1546-7223>

**PIURA - PERÚ**

**2022**

**Fecha de sustentación: 2023 / 07 / 25**

# “Diseño organizacional y desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia y rehabilitación FisioEmaus Piura, 2022”

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://rinacional.tecnm.mx">rinacional.tecnm.mx</a>	2%
Fuente de Internet		
2	<a href="http://repositorio.uptc.edu.co">repositorio.uptc.edu.co</a>	2%
Fuente de Internet		
3	<a href="http://repositorio.upao.edu.pe">repositorio.upao.edu.pe</a>	2%
Fuente de Internet		

Excluir citas Activo  
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 2%

**Mg. Iris Paola Fiestas Dejo**  
Presidente

**Mg. Alan Enrique García Gutti**  
Secretario

**Mg. Rosa Beatriz Vidalón Moreno**  
Vocal

**Dra. Margot Herbias Figueroa**  
Asesor

## Declaración de Originalidad

Yo, Herbias Figueroa Margot Isabel docente del Programa de Estudio de Administración de Postgrado, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis de investigación titulada “Diseño organizacional y desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia y Rehabilitación FisioEmaus Piura, 2022”, autor Gianfranco Rodríguez Cooban, dejo en constancia lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 05%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el (24/04/2024).
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

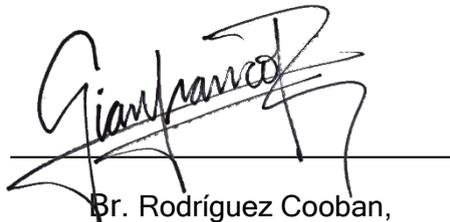
Lugar y fecha: Trujillo, 24 de abril del 2024.



---

Dra. Herbias Figueroa, Margot Isabel

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-1546-7223>



---

Br. Rodríguez Cooban,  
Gianfranco

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grafos y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: **“Diseño organizacional y desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia y Rehabilitación FisisioEmaus Piura, 2022”**

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración.

El objetivo principal es establecer la relación que existe entre el diseño organizacional y el desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia FisisioEmaus Piura, 2022.

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.



Br. Rodríguez Cooban,  
Gianfranco

## DEDICATORIA

*A mis padres, quienes con tanto esfuerzo se esmeraron para nosotros poder tener el privilegio de recibir una educación superior de calidad, ya quienes esperamos algún día poder compensar tanto sacrificio dado.*

*En especial a mi abuelito 'Pachan' ejemplo de integridad en mi vida y a mi abuela 'Lucha', la persona que más amo.*

Rodríguez Cooban, Gianfranco

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradecer a Dios, quien nos da la fuerza y la motivación para nunca rendirnos, y siempre tener fe ante la adversidad. Gracias por siempre estar presente en nuestras vidas, y ser bendición para quienes más lo necesitan.

Gracias a mis padres, por estar siempre pendiente de mí, tanto en lo académico como en lo personal. Y por inculcarme valores desde muy pequeño, valores que en los profesionales de hoy en día hace tanta falta.

Agradecer profundamente a mis profesores, dignos ejemplos de profesionalismo y merecedores de nuestro absoluto respeto y gratitud.

Rodríguez Cooban, Gianfranco

## RESUMEN

La investigación tiene como objetivo establecer la relación entre el diseño organizacional y el desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia FisioEmaus Piura, 2022, buscando dar respuesta a la problemática planteada. ¿Cuál es la relación entre el diseño organizacional y el desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia FisioEmaus Piura, 2022? En el marco metodológico, la investigación fue de tipo básica con enfoque mixto y de diseño no experimental, transversal y correlacional la población fue equivalente a 30 personas mismas que fueron colaboradores del centro de terapias y rehabilitaciones FisioEmaus; la muestra del estudio estuvo conformada por el mismo número de elementos que conforman a la población. Para el desarrollo del estudio se aplicó un cuestionario de 22 preguntas correspondientes a las dimensiones de las variables de estudio, dicho instrumento fue elaborado mediante escala de Likert utilizando cinco opciones de respuesta que favorecieron a la obtención de resultados de cada objetivo planteado. Finalmente, esta investigación concluye que existe relación positiva entre las variables de diseño organizacional y desempeño laboral estudiadas en los colaboradores del Centro de Terapia FisioEmaus Piura, 2022. El estudio concluye que, demostrándose que el diseño que aplique la organización generará efecto positivo o negativo en el desempeño de los colaboradores.

**Palabras clave:** Diseño organizacional; desempeño laboral; empresa.

## ABSTRACT

The research aims to establish the relationship between organizational design and the performance of the collaborators of the Therapy Center FisioEmaus Piura, 2022, seeking to answer the problem posed: What is the relationship between organizational design and the performance of the collaborators of the Therapy Center FisioEmaus Piura, 2022? In the methodological framework, the research was of basic type with mixed approach and non-experimental, cross-sectional and correlational design; the population was equivalent to 30 people who were collaborators of the FisioEmaus therapy and rehabilitation center; the study sample consisted of the same number of elements that make up the population.

For the development of the study, a questionnaire of 22 questions corresponding to the dimensions of the study variables was applied; this instrument was elaborated by means of a Likert scale using five response options that favored the obtaining of results for each objective. Finally, this research concludes that there is a positive relationship between the variables of organizational design and work performance studied in the collaborators of the Centro de Terapia FisioEmaus Piura, 2022. The study concludes that the design applied by the organization will have a positive or negative effect on the performance of the employees.

**Keywords:** Organizational design; work performance; company.

## INDICE DE CONTENIDOS

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>INDICE DE CONTENIDOS</b> .....	<b>ix</b>
<b>INDICE DE TABLAS</b> .....	<b>xi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>12</b>
<b>II. MARCO DE REFERENCIA</b> .....	<b>17</b>
<b>2.2.1. Diseño OrganizacionalDefinición</b> .....	<b>23</b>
<b>FUNDAMENTOS DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL</b> .....	<b>24</b>
<b>DIMENSIONES DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL</b> .....	<b>24</b>
<b>DIMENSIONES ESTRUCTURALES</b> .....	<b>25</b>
<b>Según Richard Daft (2019) se consideran las siguientes dimensiones:</b> .....	<b>25</b>
<b>DIMENSIONES CONTEXTUALES</b> .....	<b>26</b>
<b>CARACTERISTICAS</b> .....	<b>27</b>
<b>2.3. DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES</b> .....	<b>28</b>
<b>2.3.1. DEFINICION</b> .....	<b>28</b>
<b>CARACTERISTICAS</b> .....	<b>30</b>
<input type="checkbox"/> <b>Esfuerzo</b> .....	<b>35</b>
<input type="checkbox"/> <b>Trabajo en equipo</b> .....	<b>35</b>
<b>PRODUCTIVIDAD</b> .....	<b>36</b>
<b>SATISFACCION LABORAL</b> .....	<b>37</b>
<b>COMPETITIVIDAD</b> .....	<b>38</b>
<b>DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES</b> .....	<b>40</b>
<b>IMPORTANCIA DEL DESEMPEÑO</b> .....	<b>46</b>
<b>EVOLUCION DE LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b> .....	<b>50</b>
<b>COMO INFLUYE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SUS COLABORADORES</b> .....	<b>55</b>
<b>BENEFICIOS QUE APORTA EL DISEÑO ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES</b> .....	<b>59</b>
<b>Diseño Organizacional</b> .....	<b>63</b>
<b>Dimensiones de la organización</b> .....	<b>63</b>

<b>Desempeño de los colaboradores .....</b>	<b>63</b>
<b>Productividad .....</b>	<b>63</b>
<b>Satisfacción laboral.....</b>	<b>63</b>
<b>Factores del desempeño laboral.....</b>	<b>64</b>
<b>III. MATERIAL Y MÉTODOS .....</b>	<b>68</b>
<b>Instrumento.....</b>	<b>70</b>
<b>IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>71</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>80</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>81</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>82</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>89</b>
<b>CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA LOS COLABORADORES DE FISIOEMAÚS.....</b>	<b>105</b>
<b>CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA LOS SUPERVISORES DE FISIOEMAÚS.....</b>	<b>107</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables .....	62
Tabla 2. <i>Relación que existe entre el diseño organizacional y el desempeño de los colaboradores</i> .....	68
Tabla 3. <i>Beneficios del diseño organizacional</i> .....	69
Tabla 4. <i>Efectos que genera un buen desempeño laboral.</i> .....	69
Tabla 5. <i>Evaluar el nivel de desempeño de los colaboradores</i> .....	70
Tabla 6. <i>Rango de correlación de Pearson</i> .....	71
Tabla 7. <i>Coeficiente de correlación entre la satisfacción y el desempeño laboral</i>	71
Tabla 8. <i>Coeficiente de correlación entre significación de la tarea y el desempeño</i> .....	72

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Formulación del Problema**

#### **1.1.1. Realidad problemática**

Toca (2017), ha visto que en la actualidad una empresa debe de tener un buen sistema de diseño organizacional como parte fundamental y así pueda tener un buen trayecto de trabajo, en otros términos, si se cuenta con un diseño organizacional se puede alcanzar las metas propuestas a desarrollar, debido que cada vez es más solicitado por lo cual tiene más relevancia en los niveles de desempeños en los ayudantes, esto se da debido a que de esta forma se puede conseguir un mejor rendimiento siendo más eficaz y eficiente en las empresas, pudiendo de esta forma optimizar todos los recursos accesibles, no solo el recurso humano, sino además el recurso material.

En su mayoría las altas direcciones de las empresas se hallan en el dilema de mejorar el manejo y la administración de las empresas de producción y en las de servicio, donde se ve constantemente que una de las carencias más cotidianas es el buen funcionamiento por parte de los colaboradores dentro de estas mismas organizaciones, por una deficiencia de estrategias y planeamientos en el enfoque de la administración y proyección. El largo periodo de existencia que tenga una organización estará definido por la consecución de buenos logros empresariales, es por ello, que es importante poder controlar bien las ocupaciones y recursos con el fin de poder encaminar la organización hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Por otro lado, Yagual (2016), resalta que actualmente numerosas organizaciones se ven en la brecha de afrontar un mercado que cada vez es más competitivo y violento, donde carecer de un diseño organizacional y no disponer de una perspectiva a extenso plazo de lo cual se desea conseguir, se transformaría en una traba para la compañía, debido a que no se alcanzaría el triunfo deseado. De esta forma, si se desea tener un elevado grado de competitividad, el mercado lleva una constante y deriva en lo cambiante, donde la mayor parte de las organizaciones se ven en la obligación de poder tomar cartas en el tema según la composición del

diseño organizacional, el cual les dejará mejorar la gestión administrativa de la empresa y de esta forma poder ajustarse a las tendencias recientes, desarrollando a la par, la facultad de poder competir en el mercado universal; siendo esto una enorme fortaleza y posibilidad, para lograr sobrellevar sus amenazas y debilidades.

A la vez hay organizaciones donde no se está considerando el valor de tener un diseño organizacional apropiado, estas organizaciones en su enorme mayor parte se hallan superadas por sus participantes directos, tendiendo a su extinción definitiva en el mercado. Las organizaciones que consiguen sobrevivir se les vuelve demasiado difícil poder aumentar su colaboración en el mercado, por lo cual, se hallan en un estancamiento.

A grado nacional Sánchez (2017), nos expone que el diseño organizacional en una organización o entidad es bastante eficiente debido a que esto ofrece una buena atención al comprador, siendo bastante alta. Sin embargo, Cuadros (2016), da a comprender que el cambio cultural en una organización involucra tener una administración competitiva, la cual, se debería llevar a cabo con una guía de competencias que identifique el cambio deseado para de esta forma poder conseguir las metas trazadas en una época corto, mediano y extenso plazo, a la par con el desenvolvimiento de la competencia específica de la organización.

Bermúdez (2016), nos da a entender que el vínculo existente entre el modelo del diseño organizacional y de los delegados a la toma de elecciones del personal en las organizaciones es considerado positivo.

Louffat (2017), concluye mencionando que el diseño organizacional en dichos tiempos se ha vuelto un elemento de ser una virtud competitiva para los diversos tiempos de organizaciones, por lo que hace falta que sea desarrollado por personas capacitadas de forma profesional con conocimientos conceptuales y con metodologías en la práctica, generando de esta forma valores para la organización.

Años atrás, el Centro de Terapia FisioEmaus Piura contaba con una deficiencia en su plan de diseño organizacional, ya que, al encontrarse constituida bajo los principios del movimiento mundial de Emaús, los

cuales radican en: “militar por una economía anclada en la solidaridad y en la lucha contra la financiación y privatización de bienes comunes, porque no se puede construir un mundo solidario sin un reparto equitativo de las riquezas” según el Fondo Ético Emaús de Emaús Internacional. Dicha organización cimienta su misión, visión y lógica estructural organizacional sobre la base filosófica del mismo, y pierdía de vista el panorama local, actual y del rubro al que está abocado, es por eso que no se tenían muy bien definidas las funciones y reglas dentro de la institución, lo cual derivaba en el desempeño laboral no óptimo por parte de sus colaboradores, puesto que, al no tener un horizonte claro, respecto de los objetivos y metas a alcanzar de la institución, genera desaciertos y desalineamiento del servicio que se pretende dar, dando como resultado la baja afluencia de usuarios en sus instalaciones. Sin embargo, encontramos un escenario distinto, debido a que la administración actual realizó ajustes en su diseño organizacional y estructural. Ajustes que serán puestos en discusión mediante este trabajo de investigación para medir objetivamente los resultados de dicha gestión.

Es por ello, que se espera que este trabajo de investigación sea de gran ayuda para el Centro de Terapia FisioEmaus Piura, logrando mediante la medición y análisis científicos y concienzudo de los investigadores, ver un mejor desempeño de competitividad por parte del personal, generando un mejor ambiente laboral y un mejor desempeño para alcanzar las metas propuestas.

#### 1.1.2. Enunciado del problema

¿Cuál es la relación entre el diseño organizacional y el desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia FisioEmaus Piura, 2022?

## 1.2. Justificación

### - Teórica:

Este trabajo de investigación toma teorías modernas del Diseño Organizacional y Desempeño de los Colaboradores, teniendo como referencia al autor Toca (2017) y el Diseño Organizacional sistemático o la de Louffat (2017) que añade una virtud competitiva al Diseño Organizacional en las empresas, teorías que se han venido dando en diferentes contextos presentados a lo largo de años de investigación, es por esto que se ha usado distintas técnicas y métodos ya estudiadas, para poder averiguar y hallar diversas referentes de información que servirán de apoyo para la organización de la institución investigada.

### - Práctica:

Este trabajo de investigación se justifica en la parte práctica porque plantea aspectos que pueden favorecer internamente a la estructura organizacional del centro de terapias y a su vez posee aspectos que pueden influir e incidir en una mejor relación no solo con sus colaboradores, sino también con los usuarios de sus servicios. Puesto que en su actual desempeño hay cierta confianza en sus servicios, pero es posible mejorarlo mediante las variables planteadas en esta investigación. Teniendo en cuenta los objetivos propuestos, se espera que con los logros obtenidos se puedan encontrar soluciones exactas en distintas situaciones del Diseño Organizacional y el desempeño de los colaboradores. Este estudio permitirá al Centro de Terapia FisioEmaus el mejor rendimiento para agilizar sus procesos.

### - Metodológica:

Para cumplir con los objetivos propuestos en este trabajo de investigación, utilizaremos la técnica de investigación, siendo la encuesta, para lo cual se elabora el instrumento respectivo. Con esto

se espera saber el nivel de desempeño para ver cómo implementar medidas de mejora y potenciar el rendimiento de sus colaboradores.

- Social:

Esta investigación favorecerá a los usuarios que acuden de manera permanente al Centro de Terapia “FisioEmaus” en la ciudad de Piura, debido que podrá brindar un gran aporte de valores en todas las áreas donde se vienen dando una probable falta de atención en su personal y que le imposibilita en parte poder brindar una mejor atención. Encontrando relación con nuestras variables (Diseño Organizacional y Desempeño laboral) con sus distintos aspectos

### 1.3. Objetivos

#### 1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el diseño organizacional y el desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia FisioEmaus Piura, 2022.

#### 1.3.2. Objetivos específicos

- Analizar el diseño organizacional y sus implicancias en el Centro de terapia y rehabilitación FisioEmaus Piura, 2022.
- Establecer los efectos que genera un buen desempeño laboral en el Centro de Terapia y rehabilitación FisioEmaus Piura, 2022.
- Evaluar el nivel de desempeño de los colaboradores respecto del diseño organizacional en el centro de terapia y rehabilitación FisioEmaus Piura, 2022.

## II. MARCO DE REFERENCIA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. A nivel internacional

De acuerdo con Toca (2017), en la realización de su trabajo de investigación titulado; *Propuesta de Diseño Organizacional en las áreas funcionales administrativa y comercial para la empresa de servicios públicos del Municipio de CUITIVA - EMCUITIVA s.a. esp.* Para optar por el título de administrador de empresas. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Teniendo como objetivo, plantea un diseño organizacional, implementado en las áreas administrativa y comercial de la empresa de servicios públicos EMCUITIVA S.A. ESP. El tipo de diseño dado que se plantea de manera descriptiva se da a conocer que se viene ejecutando la observación para la realización de este proyecto de investigación, en la empresa de servicios públicos de la municipalidad de Cuitiva - Boyacá. Se dispuso una población de participantes (1.052), cuya muestra fue (281) que se encuentran registrados en la base de datos de la empresa de servicios públicos de Cuitiva \ Boyacá. La población estudiada fueron 5 funcionarios, cuya muestra (5) se encuentran desempeñando labores en la empresa de servicios públicos de Cuitiva \ Boyacá. Para el desarrollo de esta investigación se puso en práctica la aplicación del instrumento de muestreo aleatorio simple. Se llegó a la conclusión que, los métodos utilizados para posicionar la empresa como una de las más reconocidas, se deberá poner en marcha algunos puntos importantes, logrando de esta manera contrarrestar las debilidades y amenazas y aprovechar las fortalezas y oportunidades. La creación de los manuales de funciones, aportara significativamente y permitirá a la empresa tener una herramienta que les ayude en la identificación de las labores que viene desempeñando cada uno de sus colaboradores, en favor de sus objetivos misionales. El diseño organizacional permite realizar una formalización en los cargos, de tal manera que cada uno conozca sus funciones, nivel jerárquico e interacción dentro de la organización.

Ramírez, R. (2016), en su trabajo de investigación titulado; *Diseño del trabajo y Desempeño Laboral individual*. Para optar el grado de doctor. Universidad Autónoma de Madrid. Teniendo como objetivo explorar la relación entre diseño del trabajo y desempeño laboral individual en el contexto de las organizaciones formales, un tema pendiente en la agenda de investigación de la Psicología Industrial, del Trabajo y de las Organizaciones y que, a su vez, constituye un tópicode alto interés desde el punto de vista aplicado. El tipo de investigación es de formadescriptiva ya que se plantean los hechos tal cual como son observados. La población que se ha usado en este estudio fueron los participantes de ambas empresas que pertenecen a diferentes niveles organizativos, estando presentes losdirectivos, mandos medios y cargos operativos, con una amplia heterogeneidad encuanto a sus puestos de trabajo. Se llegó a la conclusión que El desempeño laboralindividual es un constructo de naturaleza multidimensional por lo que es posible delimitarlo operacionalmente en cuatro componentes independientes y generalizables a distintos puestos y roles de trabajo: desempeño de tarea, desempeño contextual, desempeño adaptativo y desempeño proactivo.

Torres (2019), en su trabajo de investigación titulado *Diseño Organizacional para la profesionalización de una Pyme*. Para obtener el grado de: Maestra en Gestión Administrativa. Instituto Tecnológico de Celaya. Teniendo como objetivo, Diseñar una estructura organizativa adecuada que eleve la profesionalización de LEARN ITy The Home Teachers Institute. El diseño de la investigación Al ser una investigación mixta, la técnica para recolectar información será mediante datos expresados a través del lenguaje escrito, verbal y no verbal, así como visual, los cuales se describirán y analizarán. Así mismo la recolección será a través de la observación, cuestionarios, revisión de libros, revistas, páginas web etc. Teniendo como población específicamente en estos casos de estudio, a 2 pymes donde laboran 15 en una pyme y en la otra pyme 13 trabajadores al ser empresas del rango pequeño, se tomará a toda la población de cada una de las empresas sin utilizar solo una parte de ella.

Se concluyó que el Diseño de una estructura organizativa adecuada contribuye en el nivel de profesionalización de ambas instituciones estudiadas. Esto debido a queal incrementar las herramientas que conforman el diseño organizacional se elevaal mismo tiempo el nivel de profesionalización. Así mismo, al conocer el nivel de diseño organizacional de cada institución permitió conocer los factores que se consideraban en cada una.

### 2.1.2. A nivel nacional

De acuerdo con Montano (2018), comenta que en su trabajo de investigación titulado; *Diseño organizacional y desempeño por competencias en los trabajadores de la Dirección General de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018*. Para optar el grado académico de: Maestra en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Teniendo como objetivo, identificar y establecer el vínculo entre el diseño organizacional con el desempeño por competencias en los colaboradores de la Dirección General de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018. El diseño de esta investigación fue no experimental — correlacional con corte transversal, cuantitativo y se ha usado el método de hipotético deductivo que se aplicó en la investigación. Se tuvo como población a 60 personas especializadas con experiencia en el área de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Se pudo llegar a la conclusión, que las evidencias recogidas en esta investigación son las necesarias para poder constatar que el diseño organizacional guarda un vínculo positivo, prudente y relevante con el desempeño que se tiene por parte de los colaboradores en la Dirección General de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018. De igual manera hay presencia suficiente de demostraciones para afirmar que el diseño organizacional se relaciona de manera positiva, moderado y significativamente con las competencias actitudinales en los trabajadores de la Dirección General de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018.

Ángeles (2016), en su investigación realizada titulado; *Implementación de un modelo de diseño organizacional para mejorar el desempeño laboral de la empresa de servicio nacional de adiestramiento en el trabajo industrial – sede la esperanza en el año 2016*. Para optar el Título de Profesional de Licenciado de Administración de Empresas, Universidad Privada Antenor Orrego. Teniendo como objetivo: identificar que la puesta en funcionamiento de un modelo de Diseño Organizacional promueva de una manera adecuada un mejor Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Servicio Nacional de Adiestramiento en el Trabajo industrial. El diseño de esta investigación casi experimental con

observación de antes y después con un solo grupo. La población que se puso en ejecución fueron la totalidad de los colaboradores de la empresa Servicio Nacional de Adiestramiento en el trabajo Industrial, integrado por 271 trabajadores. Sede La Esperanza- Trujillo. Año 2016. Se pudo llegar a la conclusión que al momento de implementar un buen modelo de Diseño Organizacional aporta de una manera significativa a la mejora del Desempeño Laboral de los colaboradores del SENATI. Seguidamente de establecer un diagnóstico al modelo de estructura organizacional que se tiene se pudo ver que la dimensión de formalización se encuentra bien fortalecido, en cuanto a la unificación que se tiene como un organigrama a nivel nacional, entorpeciendo la identificación de los puestos de trabajo a nivel zonal, eso nos afirma que la especialización no garantiza que la división del trabajo alcance el logro de los objetivos de la organización

Suarez, A. y Ramos, N. (2017), en su trabajo de investigación titulado; *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Centro de Salud San Fernando - San Juan de Lurigancho, 2017*. Para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN Enrique Guzmán Y Valle. Teniendo como objetivo, Establece el vínculo que se tiene entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal del Centro de Salud San Fernando SJL, 2017. Teniendo un diseño de investigación no experimental transversal. La población de este estudio se realizó en la institución de Salud San Fernando. El personal que trabaja ahí es de 70 personas conformadas por personal asistencial y administrativo. Se concluyó que Se evidenció que existe relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud San Fernando SJL 2017, porque el valor alcanzado fue positiva considerable.

### 2.1.3. A nivel local

Zapata (2018), en su trabajo de investigación titulado; *Clima Organizacional y Desempeño laboral de los colaboradores de la posta médica de la URB. San José – Piura, 2016*. Para optar el Título de Profesional de Licenciado de Administración de Empresas. Universidad Nacional de Piura. Que tuvo como objetivo, Determinar cuál es el grado de relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la Posta Médica, San José — Piura, 2016. Tuvo un diseño de la investigación un estudio descriptivo-correlacional, de tipo transversal; fue Mixta: porque tiene se tuvo el carácter y la implementación de un óptimo diseño adecuado a la realidad del Centro, dentro de este contexto natural, adicionalmente fue cuantitativa, ya que, se incluyó cálculos de indicadores. La población de estudio fueron la totalidad de los trabajadores internos de la Posta Médica de San José, que ascienden a 98 que está distribuido en diferentes áreas como: Obreros, Técnicos, Administrativos y Profesionales.

Se concluyó que, existe presencia de un grado de relación considerado entre las condiciones del ambiente físico y el desempeño laboral en los colaboradores de la Posta Médica de la urb. San José — Piura, Año 2016. Así mismo hay presencia de un nivel entre la relación significativa entre las características estructurales y el desempeño laboral en los colaboradores de la Posta Médica de la urb. San José — Piura, Año 2016.

Quinde (2020), en su trabajo de investigación titulado; *Clima Organizacional y Desempeño Laboral, en los trabajadores del establecimiento de salud I-4 Catacaos Piura; 2019– 2020*. Para optar el grado académico de Maestro en Salud Pública Mención en Gerencia en Salud. Universidad Nacional de Piura. Teniendo como objetivo establecer el vínculo entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del establecimiento de salud I-4 Catacaos Piura; 2019-2020. Con un modelo de diseño de investigación Descriptivo, Correlacional y Prospectivo. La población de estudio que se tomó en cuenta fue la totalidad de la población debido que es una población no tan grande la cual estuvo conformada por 117 colaboradores del establecimiento de salud I-4 Catacaos — Piura. En el trabajo de investigación se concluyó que la presencia por parte de los trabajadores que desenvuelvan un buen desempeño laboral dentro de la

institución, según la dimensión logro de metas que se observa, se encuentra principalmente no saludable con el 71.8% y por mejorar en el 20%. en ambos en el nivel alto del desempeño. Resultó no significativo. Por otra parte, el desempeño laboral, de acuerdo la dimensión Iniciativa que se puede ver, se encuentra principalmente no saludable con el 73.6% y por mejorar en el 18.2%. en ambos en el nivel alto del desempeño. No significativo.

De acuerdo con Seminario (2021), en su trabajo de investigación titulado *Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional –Piura 2021*. Para obtener el grado académico de: maestra en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo. Teniendo como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional — Piura, 2021. Con un diseño no experimental, correlacional transversal, con un enfoque cuantitativo. La población, estuvo conformado por 26 colaboradores de la ONP–Piura. Se llegó a la conclusión que existe una correlación positiva fuerte entre el Clima laboral y el desempeño laboral de la ONP, con una  $\rho = 0,758$ .

## 2.2. Marco teórico

### 2.2.1. Diseño Organizacional

- **Definición**

El Diseño Organizacional según Huamán y Ríos (2021) es la fase a fase las funciones de un administrador dentro de una organización, define el Diseño Organizacional como un proceso esencial de gestión, en el cual según las funciones anteriormente mencionadas, la fase y función de organizaciones la que específicamente trata sobre el término que pretendemos definir, ya que, la estructura funcional organizacional que este proceso nos dará como resultado es un medio fundamental para la implantación y desarrollo de la estrategia.

De acuerdo con Yagual (2016), el diseño organizacional es teóricamente un proceso en el que las empresas buscan llevar de manera más organizada sus propios procesos, a través de la asimilación de estrategias acordes a la actividad de la empresa, considerando los factores internos y externos de su entorno. De tal forma, que la toma de decisiones por parte de los directivos esté vinculada a las metas y objetivos plasmados en los procesos estructurales de la empresa, para que puedan darse eficazmente en beneficio de la organización.

Según Toca, S. (2017), para hablar del diseño organizacional es pertinente estudiar inicialmente la estructura organizacional, o la forma de organización que tiene una empresa de acuerdo a sus necesidades, su tamaño, actividad económica, entre otros, y en donde se pueden ordenar actividades, procesos, procedimientos y demás. Por se establecen que “las compañías adoptan una estructura para responder a ciertos lineamientos estratégicos.

## **FUNDAMENTOS DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL**

Según Yagual (2016) es la fase de “organización” en el desarrollo de la gestión administrativa es la labor de ordenar y estructurar las tareas imprescindibles para alcanzar los objetivos de una organización. Este proceso involucra la identificación de las actividades, asociarlas según su similitud y compatibilidad, asignar un jefe con la respectiva potestad de supervisar y asignar un orden jerárquico para el correcto funcionamiento.

## **DIMENSIONES DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL**

Las dimensiones de la investigación irán acorde a las propuestas por Richard Daft en su libro denominado Teoría y Diseño Organizacional (2019) nos menciona dos dimensiones: las estructurales, hace referencia a etiquetas o aspectos transversales que definirán el rango de estructura que organizacionalmente tenga una empresa. Por otro lado, tenemos las dimensiones contextuales, que como su mismo nombre lo dice, identificará los factores que finiquitarán nuestro entorno organizacional.

De acuerdo con Yagual (2016), dentro de las dimensiones del diseño organizacional nos dan como referencia nombres o etiquetas para diferenciar y definir las características subyacentes de una organización. Crean un antecedente como base para poder medirlas y compararlas, ello nos dará como resultado el desempeño y evaluación de la estructura organizacional y la nivelación de las dimensiones que vayan acorde al tamaño de la organización. Las dimensiones estructurales proporcionan las variables y las características internas de una organización, como los procedimientos descripción de puestos reglas y políticas que describen el comportamiento de la organización, son creadas como base para medir y comparar a las organizaciones en su entorno

Por otro lado, Torres (2019), para poder entender mejor el diseño organizacional, dentro de los fundamentos o de la forma en la que se va a desarrollar esta estructura del diseño dentro de la organización, encontramos dimensiones, que serán de corte transversal como las estructurales, y la que corresponde a las partes que rodean tanto interna como externamente la organización.

## **DIMENSIONES ESTRUCTURALES**

Según Richard Daft (2019) se consideran las siguientes dimensiones:

- **Formalización:** hace referencia a la organización en cuanto a la cantidad de documentos que avalen tanto los procesos, como algunos manuales tanto de descripción de puestos como políticas o reglamento interno de la organización.
- **Jerarquía:** una de las principales dimensiones sería esta, pues nos permitiría saber quién responde a quién y el ducto de control para cada jefe o funcionario.
- **Especialización:** para que una organización pueda lograr eficaz y eficientemente su fin social y empresarial, debe tener áreas de trabajo especializadas que complementen y propicien el desarrollo de su objetivo, ya sea un bien o un servicio, y la especialización por áreas hace referencia a ello.
- **Centralización:** tiene que ver con la concentración del poder y autoridad jerárquica al tomar decisiones dentro de la organización. Por ejemplo, si la toma de decisiones se mantiene en el nivel superior del organigrama, el nivel de centralización será alto.
- **Profesionalismo:** implica el nivel de educación formal que hayan tenido los trabajadores de una organización y cuando los empleados requieren largos periodos de capacitación para alcanzar mayor capacidad de conocimientos requerida para puestos de mayor responsabilidad y estatus.
- **Razones de personal:** cada área de una organización posee cierta cantidad de empleados dependiendo de lo complejas que sean sus labores o la finalidad de cada uno, y, esta dimensión hace alusión a la repartición cuantitativa de trabajadores por cada área de la organización.

## DIMENSIONES CONTEXTUALES

- Tamaño: por lo general el tamaño de una organización se estima por el número de empleados. Sin embargo, en otras ocasiones también se puede medir por las ventas brutas o los activos totales, pero, no indican la magnitud de la parte humana de la empresa.
- Tecnología organizacional: se refiere a las máquinas, técnicas y labores empleadas para transformar la materia prima o insumos en productos finales.
- Entorno: hace referencia a las partes externas o ajenas a la organización.
- Metas y estrategias: definen la finalidad y las técnicas competitivas que las diferencian de otras empresas. A su vez, definen el alcance de las operaciones y la relación con su entorno interno y externo.
- Cultura: es el conjunto tácito de valores, entendimientos, creencias y normas clave que tiene en común el personal. Ello también implica el compromiso con la organización, el comportamiento ético, el buen servicio al cliente y la eficiencia laboral.

Daft (2019) afirma en este apartado que cada dimensión, tanto contextual como estructural, son totalmente dependientes entre sí. Ya que, al analizar una organización, dimensión tras dimensión podemos determinar el alto o bajo nivel de cada dimensión.

## CARACTERÍSTICAS

De acuerdo con Torres (2019), la estructura organizativa y sus características destacan por su importancia a la hora de ejecutar la estrategia y los objetivos de la organización. Dependiendo del tipo de estructura organizativa y la evaluación según las dimensiones, la empresa será: pesada o ágil y flexible para lograr las metas que se persiguen; será probablemente formalizada en la estandarización de tareas, funciones, normas y procedimientos; la toma de decisión será centralizada o descentralizada y tendrá una mayor o menor coordinación y comunicación entre los departamentos de la empresa. Estas características son determinantes para la eliminación de conflictos y contribuir al éxito y continuidad de la organización. La estructura organizativa se refiere a las reglas de juego sobre: 1) la división técnica del trabajo en cuanto a los procesos (desde el mayor nivel de agregación, los procesos mismos, hasta las actividades de nivel menor, las tareas individuales), incluyendo la correspondiente asignación de la autoridad para el uso de los recursos; y 2) la definición de la relación entre los procesos de gestión y los recursos humanos en términos de puestos.

Finalizando con Toca (2017) las principales características del diseño organizacional hacen referencia a la formalización, a las reglas y tareas, que serían las encargadas de establecer los roles de los funcionarios de las organizaciones. También habla de la diferenciación y comenta sobre la subdivisión del trabajo y las jerarquías; por otra parte se refiere a la distribución de la autoridad, la toma de decisiones, en cuanto a la centralización, y la última hace referencia a la integración, en esta habla de coordinación y enlace entre los diversos departamentos de las organizaciones, por consiguiente si se aplica lo anterior expuesto ayudara al desarrollo y cumplimiento de los objetivos misionales, los cuales son la satisfacción del cliente final en la prestación de los servicios de acueducto, aseo y alcantarillado, fortaleciendo las relaciones usuario — empresa.

## **2.3. DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES**

### **2.3.1. DEFINICION**

El Desempeño según Tamayo y Romero (2019) es la conceptualización de desempeño de los colaboradores es que cualquier actividad que se venga desarrollando es parte del desenvolvimiento del colaborador dado que se encuentra ejerciendo un trabajado dentro de una organización. Asimismo, el desempeño que se tiene por parte de los colaboradores es afectado por parte de los objetivos y expectativas trazadas por parte del colaborador hacia el trabajo, su desenvolvimiento para cumplir con las metas planteadas y además de poseer una armonía consigo mismo. Por consiguiente, la conexión que existe entre el desempeño laboral está relacionado con los conocimientos que se tiene y con las habilidades que posee la persona, siendo esto los pilares para la ejecución del trabajo, con esta finalidad se concluye que se realizara una buena labor en pro de los objetivos propuesto por la empresa.

De igual modo, se ha planteado que el desempeño viene siendo influenciado, esto se da por cuatro aspectos o factores, los cuales son: habilidades, carácter del personal; identificación con el trabajo y conocimiento, motivación y posibilidad de la ejecución correcta del trabajo. Es por esto que los colaboradores al momento de realizar diferentes actividades ponen en ejecución los distintos estilos de desempeño, dando con una gran cantidad de resultados, es por eso que la organización debe de dar los suficientes recursos al personal, siendo estos pilares que ayudaran a la ejecución de las actividades teniendo de esta forma una mejor productividad.

Por otro lado, Hidrugo y Pucce (2016), manifiestan que el desempeño de los colaboradores viene siendo una acción en la que se plantea el nivel o grado de cómo esta persona ejerce su trabajo. Dicho de otra manera, es acá donde se le señala como será evaluado al personal su desempeño, teniendo en consideración ciertos criterios de medición como: la medición de los colaboradores, la puntuación del desempeño, el criterio de la estimación de los colaboradores. Dado que en varias de las organizaciones hoy en día cuentan con dos prácticas de evolución, la evaluación informal y la evaluación formal.

Además, del mismo modo el desempeño de los colaboradores se define como una fase de secuencias estructurales con carácter sistemático con el fin de poder medir, valorar e intervenir sobre la condición, el resultado y como se ha dado la conducta en el desarrollo del trabajo dado, de igual forma se evalúa la costumbre que se tiene de faltar o estar ausente en el centro de trabajo, esto se hace con el único fin de medir el rendimiento que tan productivo es el colaborador, y si es que se podría tener en consideración mejoras en un futuro con respecto a su rendimiento dentro de la organización.

También, destaca que al implementar un cuestionario se puede analizar y conocer la medición de cómo es el desempeño de los colaboradores, viendo de esta manera las causas que puedan interferir en su correcto desenvolvimiento, de acuerdo a la definición se puede llegar a un acuerdo, el cual es que las evaluaciones constantes por parte de los altos cargos a los colaboradores de la organización tendría que ser unos procesos continuos, debido que así se puede ver como se está se dan mejores resultados, siendo esto integrador y sistemático.

Por último, se comenta que el desempeño son aquellas actividades, acciones o actitudes, que realizan los colaboradores dentro de la organización, dado que estas acciones tienen relevancia a los objetivos trazados, ya que se espera cumplir con estos, por otro lado, también se tiene la intención de medir individualmente a los colaboradores y observar como su desempeño aporta de manera significativa a la empresa. De otra manera, el desempeño y su definición deberán de ser concluidas por parte de lo que se espera de ellos dentro del su centro de trabajo, agregándole una constante direccionalidad al fin propuesto el cual es el un eficiente desempeño.

Según Serpa (2019), nos comenta que la definición de desempeño de los colaboradores no depende de un solo aspecto, sino que este tiene relación con aspectos que son más trascendentes. La organización puede afirmar que cuenta con buenos recursos en el área de finanzas, un buen método o una buena técnica administrativa, de igual forma de poseer un buen equipo en tecnología, pero todo esto no se podría aprovechar al cien por ciento debido que, si se tiene carencias en la parte cognitiva, todos estos aspectos positivos quedarían inoperativos debido a que no hay personal capacitado.

Según Juárez y Palpa (2020), nos dan la siguiente explicación acerca de lo que viene a ser el concepto o definición del desempeño, aclarando que es la ejecución de los deberes encargados por parte de la organización a los colaboradores, se da muy a menudo que dentro de estas funciones los colaboradores dan su mayor esfuerzo para poder cumplir con sus obligaciones de una manera en que se sientan plenos y con la satisfacción de que han dado su mejor esfuerzo con la finalidad de poder cumplir con las metas propuestas dentro de la organización. Para que los colaboradores tengan esas ganas o esa iniciativa la organización deberá de darles incentivos a sus trabajadores, ya sea dándole un aumento de sueldo o una buena bonificación, siendo estas actitudes aspectos que promueven la motivación laboral, provocando que el desarrollo de las actividades laborales sean ejecutadas de la mejor manera posible. Teniendo de esta forma la existencia del valor hacia el trabajo y el cumplimiento de los objetivos. Esto puede comprender también en como van desarrollando el trabajo dado, por este tipo de circunstancias es como se ven las habilidades que posee cada uno de los colaboradores y como emplean estas habilidades en sus labores cotidianas.

De tal modo, el desempeño de los colaboradores está directamente vinculado a como se pueden llegar a obtener los mejores resultados dentro de la organización, por medio de acciones del área de recursos humanos es que se puede dar esta adición y de esta forma se pueda cumplir con las metas trazadas.

## **CARACTERISTICAS**

Ascendo (2022), afirma que en la mayoría de entidades u organizaciones donde prime los colaboradores es frecuente la búsqueda y el reclutamiento de este tipo de personal que cuenten con un óptimo grado de desempeño dentro de sus funciones, con la finalidad de poder cumplir con sus asignaciones dadas en plazos de tiempos que sean prudentes para la organización. Es indiscutible que hoy en día los jefes de personal quisieran tener en su equipo de trabajo a colaboradores que posean un alto nivel de productividad, colaboradores que puedan realizar actividades y funciones que logren aportar al cumplimiento de las metas propuestas por la compañía en periodos y en maneras deseadas.

Para encontrar a colaboradores de los cuales poseen la energía y el alto grado de desempeño se han planteado ciertos criterios para poder hallarlos, debido que cuentan con indicadores los cuales son sencillos de reconocer. De los cuales se han planteado las siguientes siete características:

- Poder de escuchar:

Los colaboradores que poseen estas habilidades de tener un alto nivel de desempeño suelen ser personas que saben escuchar a sus compañeros de trabajo, a sus superiores cuando les tiene que dar indicaciones o funciones y a otros colaboradores con un comportamiento adecuado, postura de respeto y concentración, de esta manera es escuchado y la otra persona se siente considerada debido que se siente bien, ya que caen en consideración de que su mensaje ha sido bien acogido para ser puesto en marcha en la retroalimentación por parte del colaborador. Tomando en cuenta esta información dada, es que se puede iniciar con el planteamiento de mejoras en las estrategias que se desea emplear en la optimización de los trabajos encargados, esta propuesta se da con la finalidad de potenciar la utilidad de recursos y del equipo de trabajo.

- Ser Positivo:

Los colaboradores que se suelen considerar perfectos están enfocados en el pensamiento positivo de las cosas. Dado que no siempre las cosas salen como uno se lo espera dentro de la organización, este tipo de colaboradores están en la búsqueda permanente de los asuntos positivos de la organización, este tipo de trabajadores en la situación que se encuentren tienen la ideología de hallar las cosas positivas, ya sea desde una situación considerada extremadamente negativa. Este tipo de comportamiento se viene a dar debido que se tiene la intención de volver una oportunidad de mejora las situaciones negativas y de este modo se erradicaría volver a realizar este tipo de actos que no tienen nada de aporte en la organización. El panorama que genera esto, provoca que haya un compromiso por parte de los colaboradores en hallar respuestas factibles a que sesiga generando más dificultades.

- La Responsabilidad:

Los colaboradores que son identificado con un alto nivel de desempeño poseen las funciones a realizar de una manera clara, al mismo tiempo poseen un carácter de responsabilidad de trabajo con tendencia a asumir las fallas que pueden cometer en el transcurso de la jornada dentro de las organizaciones y asimismo de los hallazgos que puedan tener. La clase de colaboradores identificados con esta característica no están en la búsqueda de justificación, al contrario, cumplen las tareas asignadas de acuerdo al cronograma que tienen de manera eficiente, no suelen aceptar compromisos de realización de tareas en plazos que se les vuelva incapaz de realizar, en el raro caso de que este tipo de colaboradores no pueda concluir con una actividad en el tiempo establecido lo dará a conocer de manera inmediata a su jefe directo, de esta manera se darán los motivos o razones por lo cual no se pudo terminar a tiempo y se reprogramaría la entrega. (Ascendo, 2022)

- Gestión del tiempo:

Los colaboradores que poseen un excelente desempeño habitualmente también poseen una gran capacidad de poder gestionar sus horarios en el que se encuentre a la disposición de la realización de alguna actividad, ya sea el cumplimiento de algún compromiso, una cita o una salida sin encontrarse con ninguna dificultad para realizarlo. Depende totalmente de cómo esta persona haya realizado su planeación de labores cuidadosamente para que tenga este gran manejo de los recursos que cuenta con el objetivo de poder culminar con sus labores o pendientes dentro de un periodo lógico. Este tipo de colaboradores tienen la fortaleza de decir que no y es por esto no tienen la reputación de decepcionar a sus superiores cuando estos aceptan alguna tarea. (Ascendo, 2022).

- Metas propias:

En esta característica, los trabajadores se proponen metas y objetivos personales para el buen desempeño dentro de la organización, debido a que no solo se quedan con las metas dadas por la organización. Este tipo de personas son las que hallan la manera en cómo poder culminar las labores encargadas en periodos más cortos de tiempo buscando la manera en cómo ahorrar recursos y capital financiero. Los colaboradores que tienen un alto nivel de desempeño tratan de encontrar buenas oportunidades para sacarle el mayor beneficio posible y de esta manera vencer los problemas que ya existen en la organización.

- Retos:

Los colaboradores que tienen un alto desempeño están con mayor disponibilidad en asumir retos nuevos, aceptan labores que otras personas no suelen aceptar por el nivel de dificultad que tienen y que en su mayoría no suelen aceptar. Casi siempre están en la espera de nuevos retos para la resolución de problemas dentro de la organización, dando soluciones y nuevas ideas de cómo se puede direccionar estas situaciones. Es por esto que estos colaboradores que les gusta asumir retos son realmente necesarios en las organizaciones ya que es un talento único.

- Determinación con el progreso personal:

Los colaboradores que poseen una alta aptitud no suelen quedar bien siempre con todos en su centro laboral, se sabe que son empeñosos día a día con sus funciones, implementan la retroalimentación en sus actividades, meditan los motivos de incidentes y estos los vuelven en posibles soluciones para beneficio de ellos mismos y también para la organización. Este personal está en constante aprendizaje y no obligatoriamente debe de ser algo magnífico, ya que son conscientes que su formación está basada en acciones pequeñas.

Estas características nombradas reúnen los hábitos de los colaboradores que poseen un nivel de alto rendimiento, desempeño y emisión de ser personal con tendencia a ser alegres y dedicadas a los trabajos encargados por parte de la

organización, con la afinidad de poder trabajar en equipo sin ningún inconveniente. Este tipo de colaboradores son lo que más vínculos de relación hacen dentro de los centros de trabajo, teniendo presente el respeto y la confianza para poder llevar a cabo los objetivos establecidos de manera fructífera y de esta manera avanzar con los otros niveles dados por la organización.

Es de suma importancia el poder sostener el empeño por parte de todos los colaboradores de manera igualitaria dentro de la organización y aun es más importante de sostenerlo en los colaboradores que poseen este alto nivel de desempeño. El poder conservar este tipo de colaboradores es factor para que la organización pueda tener un buen progreso, dado que este personal llegase a tener

cargos donde se tengan que proponer nuevas medidas para la elaboración de estrategias según sean las metas propuestas por los altos cargos de la organización.

De acuerdo con Sy Corvo (2022), dentro del área de talento humano y en el departamento donde se encuentran los supervisores, deberán de hacer la función de valorar el desempeño de los colaboradores frecuentemente. En las siguientes características donde se dará a conocer el desempeño de los colaboradores tenemos:

- Resultados

Se ha conceptualizado el desempeño de los colaboradores dentro de una organización o empresa al comportamiento que tiene el trabajador frente a una tarea dada. Esta definición no guarda relación con los logros adquiridos. Los logros son el resultado fragmentado del rendimiento por parte de los colaboradores, sin embargo, son el resultado de otros aspectos.

- Consideraciones para el logro en la organización

Dentro del ámbito del desempeño de los colaboradores, la organización propone objetivos a cumplir que sean razonables para el área o puesto donde se tenga que realizar, con esto se pretende decir que, la organización debe de proponer metas realistas. Dado que si estas actividades son imposibles de alcanzar los

esfuerzos que se realicen serán en vano, ya que no se pretende realizar metas a medias.

- Multidimensionalidad

La definición que se tiene del desempeño laboral se puede ver afectado por ser multidisciplinario, esto radica en que existe más de un modelo de conducta.

- Comportamientos propio y no propio de la labor

La manera en cómo se comporta el colaborador es de una sola forma para la ejecución del trabajo encargado. Dado que la ejecución de una tarea es como se puede ver el verdadero desempeño de una tarea con otra.

La forma en cómo se comporta un trabajador de manera no específica, es lo que se estipula fomentar dado que no se hace énfasis en una tarea en concreto.

Para un vendedor de productos, el caso de un comportamiento propio de la realización de algún trabajo vendría hacer la presentación de un solo producto o una sola marca a un único cliente. A comparación de un comportamiento no propio, donde la ejecución de la labor se podría interpretar en la preparación de nuevos integrantes a la plantilla.

- Esfuerzo

Uno de los métodos o forma en el que se puede ir midiendo el desempeño puede ser con el factor del esfuerzo, por lo que habitualmente o cuando se presentan situaciones imprevistas. Es aquí cuando se manifiesta el nivel en el cual un colaborador se involucra con la culminación del trabajo laboral.

- Trabajo en equipo

Es aquí donde la realización de la tarea asignada al colaborador es de gran medida es mutuo, el colaborador que posea un alto nivel de desempeño será capaz de asistir al grupo de trabajo en la realización y culminación del trabajo dado.

## PRODUCTIVIDAD

Serpas (2019). Indica que la productividad es la realización de trabajo considerandolos elementos de insumo y resultados, de cierta manera el esto se puede llegar vincular debido que así se llega a dar con la calidad. La productividad se puede conceptualizar como el porcentaje de bienes y la cantidad de productividad que setenga de los servicios y como se ha ido implementado los recursos. Dentro de las empresas, el aspecto de productividad es constantemente puesto en uso para poder determinar he impulsar el nivel de desempeño dentro de las áreas que se tengan dentro estas.

Según Condori (2021) sobre la productividad y como esto es un factor importante el alcance del mejor desempeño dentro de la organización, siendode esta forma en cómo se puede llegar a interpretar el liderazgo, ya que, si una persona es altamente productiva será considerada como un buen elemento para la realización de las tareas asignadas. Otro punto de vista que se tiene en cuenta a la hora de hablar sobre la productividad es que se relaciona con la eficiencia y eficacia del trabajador que viene desempeñando un servicio en la organización o empresa. Es por esto que se tiene la idea de que cuando un colaborador es productivo hará lo posible de implementar los menos posible los recursos que pueda tener a su disposición.

Según Ulloa (2021) la productividad dentro de las empresas es como los colaboradores generen más recursos a la empresa, siendo estos bienes o servicios dentro de un periodo corto de tiempo, el cual se les ha sido acordado. La productividad está relacionada por tres criterios prioritarios: el uso de las habilidades, la tecnología y el tiempo que se ha invertido

De acuerdo con Wautelet (2017), la productividad representa la realización de los trabajos o deberes usando lo menos posibles recursos y lograr grandes metas, esto no todas las personas pueden lograrlo. El rol que vienen realizando los trabajadores dentro de las empresas se ha visto de suma importancia, ya que este capital de trabajo ha generado que las empresas vayan creciendo de forma acelerada, aportando con los reconocimientos que se obtengan he influyendo en las innovaciones, esto provoca un crecimiento permanente a las organizaciones.

Planteado este escenario, si los gerentes tienen una buena administración del personal, este se comportará de manera adecuada siendo factor importante para la obtención del éxito.

## **SATISFACCION LABORAL**

Según Llanca (2019). Manifiesta que la satisfacción laboral viene hacer como el colaborador se siente identificado con su trabajo, relacionando las actitudes de estemismo dentro de su centro laboral. Teniendo en cuenta si es que tiene chance a poder subir de cargo, este tipo de beneficios ayuda mucho a impulsar la satisfacción laboral, ya que sienten que tienen posibilidades de estar más relaciones con la organización, creando de esta manera un vínculo intangible, otro aspecto a tener en cuenta al momento de medir la satisfacción laboral es la remuneración que reciben los trabajadores, las normas impuestas por la empresa también juegan un rol importante, ya que si los trabajadores ven un entorno flexible que les posibilite resolver sus problemas, se sentirán comprometidos a realizar sus deberes con más empeño, dado que será realizado como una muestra de reciprocidad. La satisfacción laboral es un efecto de los múltiples comportamientos que se tiene porparte de los colaboradores, esto se puede ver reflejando al comento de desarrollar

tareas con sus colegas o con sus jefes, acatando las normas establecidas y los protocolos de acción que se les ha brindado

Aspadero, A. (2016), el aspecto más predominante cuando se tiene una satisfacción laboral, que es recurrente en la gran mayoría de organizaciones a nivelmundial, es ver como los colaboradores se desenvuelven, estos se sientes más proactivos, eficientes y eficaces, para poder proporcionar un desempeño de sus actividades más optimas, logrando el cumplimiento de los indicares planteados porparte de sus superiores en los plazos establecidos. La agrupación de emociones ysentimientos que se tienen al contar con una buena satisfacción laboral es que se relaciona con un ambiente laboral y un desempeño por parte de estos colaboradores.

Eugenio (2019). define que la satisfacción laboral es la labor que desempeña el trabajador, el cual es oportuno para demostrar sus conocimientos y generarse metas personales para obtener resultados positivos. Es esencial que la organización reconozca estas capacidades y motive a los colaboradores haciendo reconocimiento de estos logros, entonces, es así como se logra la satisfacción laboral. Otro punto de vista lo define como el resultado de la personalidad y talento que desempeña un trabajador en su puesto laboral, por consiguiente, si el individuo está contento con su puesto laboral, va a llevar a cabo una conducta positiva, de ser contrario, mostrará una conducta negativa en su trabajo, es por ello importante que la organización impulse una agradable relación con los trabajadores.

## **COMPETITIVIDAD**

Domínguez y Gutiérrez (2017). Redactan que el parámetro de competitividad usado en la presente propuesta de definición es sistémico. Se estima la interacción de los múltiples recursos, ya sea por parte de los trabajadores como se puede dar en las cosas, los distintos elementos que influyen en la demanda del buen desempeño en las empresas y en el ambiente que los acoge, se les pueden agrupar en los siguientes puntos: (a) optimización de tiempo, (b) reducción de capital financiero, (c) presencia de productividad por parte de iniciativa propia del trabajador. Para que estos puntos se sigan manteniendo en las organizaciones y creen un excelente clima dentro de la empresa los directivos deberán de brindar algunos instrumentos a sus colaboradores, ya sea, recursos tangibles o intangibles.

Panduro (2018). Nos dice que la competitividad es la función de una persona u entidad para resolver de manera adecuada ventajas competitivas en relación a sus participantes y tener de esta forma, una postura destacada en su ámbito. La competitividad principalmente se fundamenta en una virtud competitiva, en otros términos, una determinada destreza, recursos, tecnología o puntos fuertes que vuelven preeminente al que la tiene. De esta manera hablamos de un criterio relativo en donde es comparable el desempeño de un trabajador u organización

relación a otras. La competitividad es un distintivo que se recibe por medio de un proceso, puesto que un comercio que desee ser conocido no va a poder serlo de un día al otro. Entonces, para que una organización sea competitiva debería ir adquiriendo ciertas propiedades. Éstas, harán que la organización tenga una base sólida, y de esta forma al pasar la época se verán las ventajas. Una vez se recibe una base estable se necesita usar ciertas tácticas o técnicas que ayudan a que un comercio se desarrolle de forma exitosa.

Sin embargo, como la industria en la actualidad es un demasiado volátil y cambiante, es importante estar actualizado en aquellas tácticas pues todos los días hay consumidores diversos los cuales tienen la posibilidad de desear o no, productos más renovados o productos con los que la organización no está bastante familiarizada. La competencia en los mercados estimula la obtención de mejores precios, productos y servicios de más calidad, un nivel de desarrollo técnico más avanzado y, en conclusión, más productividad y más competitividad para las organizaciones.

La competitividad se define como la ventaja que tiene una organización sobre sus competidores, generalmente esta ventaja competitiva suele suceder porque dicha organización tiene habilidades tecnológicas y blandas que la hacen superior al resto. Para que la empresa logre ser competitiva tiene que adoptar características, que le permita afianzarse y así obtener beneficios en el tiempo, sin embargo, se debe tener en cuenta que el mercado está en constante cambio, por eso es importante que las organizaciones se encuentren renovándose constantemente de

acuerdo a las necesidades presentes del mercado, como por ejemplo actualización de precios, mejora de productos y servicios e inclusive en la calidad estos mismos, todo esto lo impulsa la competitividad.

De acuerdo con Domínguez y Gutiérrez (2017), comentan que la competitividad viene a ser el proceso o pasos en el que si una persona desea aumentar o poseer un mejor nivel de mejora dentro del aspecto socioeconómico en que se puede valer por sí mismo dentro de un país o ciudad deberá de encontrar la manera en cómo aumentar sus indicadores de productividad, teniendo de esta manera una aumentada eficiencia en el desarrollo de sus actividades, este tipo de hechos

hacen que los altos cargos de la organizaciones tomen como base para el mejor desempeño, el uso he implementación de la competitividad, tomando en referencia el uso de las habilidades como el trabajo colectivo, de esta forma se darán mejores resultados.

## **DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES**

Según Barriga y Retamozo (2019), manifiestan que dentro de las referencias que influyen en el desempeño laboral, están presentes algunos de los diversos aspectos dimensionales. Tienen en consideración la presencia de factores que influyen en el desempeño laboral, estos vienen siendo: aptitudes para el desarrollo de actividades, adaptación a los cambios, lenguaje, tener capacidad intelectual, iniciativa, saber cómo realizar actividades grupales, contar con criterios para la medición de efectividad en el desarrollo de trabajos, optimizar lo más posible el desempeño.

En cambio, se detalla que el desempeño de los colaboradores dentro de la organización está asociado con las características de los trabajadores, teniendo en cuenta las habilidades que posee, el conocimiento previo, las cualidades y necesidades que pueda llegar a tener. Todas estas características anteriormente mencionadas se asocian con el desempeño laboral, dado que están ligadas a como un colaborador se desenvuelve en la organización, teniendo la posibilidad de obtener éxito. Por último, se da a conocer que el desempeño de los colaboradores

dentro de una empresa está fijado por dos elementos, los cuales se comportan como elementos actitudinales, donde se ve a la persona y se le evalúa y por otro lado está el elemento operacional. Así mismo se presentan una cantidad de aspectos que ponen en determinación el desempeño de los colaboradores, se han planteado las siguientes dimensiones:

De acuerdo las dimensiones actitudinales, se pueden encontrar el cómo se le da solución a algún cliente, la rápida adaptabilidad, la comunicación y consideración.

De acuerdo con las dimensiones operativas, se pueden detallar las siguientes, el buen desarrollo de trabajo en grupos, la trayectoria, empeño en ser el mejor.

Dentro de las dimensiones del desempeño laboral se encuentran estas que son las más comunes:

- **Destreza laboral:** Se presenta mayormente en los trabajadores, reluciendo en sus actitudes en el momento de realizar alguna actividad encargada dentro de una organización, es medible de acuerdo a cuanta experiencia posee, si sus conocimientos son los más óptimos y las habilidades o destrezas que llegue a poseer, se verá reflejado en su trabajo.
- **Desenvolvimiento:** Es la destreza y habilidad en cómo nos implicamos dentro de la organización, con el objetivo de aumentar nuestras aptitudes, logrando de esta manera la optimización de tiempo, recursos y capital, mediante la comunicación asertiva, esto también se conoce como bienestar empresarial.
- **Eficacia:** Se puede conceptualizar como la acción de correcta de los procesos en la ejecución de una labor, esto quiere decir, que es la forma en como ejecuta la labor, teniendo en cuenta su destreza y conocimiento. El hecho de ser eficaz generar que se pueda medir de forma unitaria el desempeño de cada trabajador.
- **Perfil del colaborador:** Establecido como la manera en cómo se desenvuelve el colaborador, la evaluación de las características que posea para el buen desenvolviendo de este mismo en la organización, determinar qué tan comprometido esta con su trabajo, tomando en cuenta su edad, su sexo y como se siente dentro de la empresa, si es que se siente identificado o no.

De acuerdo con Escobedo y Quiñones (2020), la propuesta que se tiene con respecto a las dimensiones del desempeño de los colaboradores dentro la organización ha tenido una serie de adaptaciones en estos últimos tiempos. En

un comienzo estas dimensiones estuvieron hechas para ver que tan bien se desenvolvían los trabajadores dentro del puesto de trabajo asignado por sus jefes, más adelante, se consideraron las conductas y otros tipos de aspectos que tenían influencia en esto. Los aspectos del desempeño, han sido elementos medibles dentro de una entidad u organización influyendo de esta forma en el comportamiento de los colaboradores que pertenecen a esta entidad.

El repaso literario de las diversas fuentes de proposición pudo arrojar el resultado que varios de los aspectos son idénticos. Se detalló ocho dimensiones del desempeño de los colaboradores: (1) alto grado de competitividad al momento de resolver tareas en el centro de labor, (2) existencia de la competitivas en los trabajos que se dan fuera de la empresa, (3) buena comunicación escrita y oral, (4) evidencia del esfuerzo en realizar los deberes y cumplimiento de metas, (5) sostenimiento de una buena disciplina individual, (6) saber cómo trabajar en equipo, (7) responsable, y (8) uso de herramientas actitudinales. Cabe recalcar que estas dimensiones dadas son propuestas que se tiene la posibilidad de medir y ver el desempeño de los colaboradores que aspiran llegar a puestos de alto cargo como directos, ya que estos puestos implican poseer habilidades que sean útiles en la ejecución de mandatos y delegación de órdenes.

Por otra parte, dentro de las dimensiones se han designado 4 dimensiones de las cuales algunos guardan relación con los antes mencionados, se tiene el primer aspecto: (a) gestionar el tiempo cuando no se tenga responsabilidades, (b) rendimiento en la realización del trabajo, (c) relaciones que se dan dentro de las áreas de trabajo y (d) conducta o actitud destructiva. De la misma forma el desempeño de los colaboradores se puede describir a raíz de los aspectos del rendimiento del trabajo encargado. De acuerdo con los autores, el encargado de realizar el trabajo se hará cargo del cumplimiento y de la parte donde está fijado, en cambio, en el aspecto contextual es necesario la participación de las demás actitudes y desempeño de apoyo y respaldo.

Visto desde otra perspectiva, se puede llevar a decir que las dimensiones del desempeño de los colaboradores están regidas por tres aspectos o dimensión del comportamiento por parte del personal, se encuentra la dimensión del cumplimiento de los deberes, conducta dentro de la organización cívica y por

último se tiene la dimensión de las acciones que se comporta de manera contraproducente. Nos fijamos que las dos primeras dimensiones propuestas guardan relación con el modelo de desempeño, a comparación de la última dimensión, el cual es las acciones que se comportan de manera contraproducentes, el cual hace alusión a la mala conducta y mal comportamiento del desempeño.

Concluye con Tamayo y Romero (2019), nos comentan que las dimensiones que presentan el aspecto del desempeño de los colaboradores son las siguientes:

Dimensión: Conocimiento

Los colaboradores que tengan presente esta dimensión dentro de sus habilidades, podrán desempeñar mejor sus funciones dado que cuentan con experiencia que han venido adoptando por medio de estudios o por medio de la práctica.

Dentro de la dimensión del conocimiento se ha establecido que se puede llegar a adquirir en cualquier momento o circunstancia, pero el fin siempre será el mismo, realizar un óptimo trabajo en un período corto de tiempo.

Indicadores de conocimiento

- Datos

Este indicador nos expone que el dato es una parte de un total, ya sea, de una palabra o de una descripción que acoge y divide de manera ordenada el proceso de elaborar información.

- Valor

El valor se puede definir como la importancia, la utilidad que representa algo el precio que puede costar adquirirlo, el talento o habilidad que pueda tener una persona. Es por esto que el valor dentro del ámbito empresarial, se podría interpretar como las habilidades que se han conseguido teniendo en cuenta el sacrificio de la persona.

- Tiempo

Es considerado como el colaborador implementa sus habilidades para terminar un trabajo en cargado, teniendo en cuenta el periodo que se demoreen hacerlo bien. Es por esto que es un factor considerable dentro de la organización que se viene desempeñando alguna función, debido que está relacionado con el tema de productividad.

#### Dimensión: Habilidades

Es el plus que se puede llegar a tener por parte de los colaboradores, siendo esto una aptitud que ya se viene a dar naturalmente, la destreza en como solucionar los problemas, el talento que posea o el nivel de competitividad que posea, esto le traerá muchos beneficios a largo plazo ya que serán estos los colaboradores que lleguen a tener los altos cargos dentro de la organización.

#### Indicadores de habilidades

- Talento

Es el don que tienen los colaboradores, esto hace referencia a las cualidades singulares que posee dentro de un área o áreas en específico ya sea el caso, debido a esto los colaboradores que tienen este indicador son los que mejor se desarrollan en las actividades.

La cualidad del talento de un colaborador dentro de la organización, no se presenta habitualmente, debido a que hay colaboradores con una alta trayectoria dentro de una empresa, que han demorado muchos años en poder encontrar su talento, pero también hay trabajadores que tienen la ventaja de poder identificar este talento en un periodo corto de tiempo.

- Competencia

Hace alusión al poder de la capacidad en que uno o más colaboradores de una empresa u organización de un resultado mejor, teniendo en cuenta la optimización de recursos en el desempeño de los trabajos, este sería el indicador para medir quien es más competente dentro del mercado.

Este tipo de actos genera buenas oportunidades de mejora continua dentro de las organizaciones, siendo una ventaja, dado que de esta manera ayuda a estar mejor preparados y poder reforzar los aspectos donde se han detectado carencias. Por otra parte, la competencia dentro del mercado laboral potencia la demanda y la innovación.

- Inteligencia

Viene a ser la destreza o la capacidad en cómo se puede interpretar las cosas, es el razonamiento lógico, el saber y como se pueden enfrentar los problemas de manera que no sea tan complicado el método a usar. Con este fin se puede asimilar con la definición de intelecto. De igual manera la inteligencia es la destreza intelectual en cómo resolver los problemas organizacionales, teniendo la habilidad de procesar más rápidas las soluciones.

#### Dimensión: Motivación

La dimensión de la motivación o también llamado incentivo tiene como propósito impulsar el desempeño de los trabajadores. Viene hacer la causa de la ejecución o la ausencia del desarrollo de un trabajo encargado. He aquí que la motivación está comprendida por algunas características como: el elemento psicológico guiador, velando por el comportamiento de la persona.

Dentro de los recursos que tiene el humano, la motivación tiene una predominación importante, esto se da porque le permitirá al trabajador poder eliminar o suprimir el estrés que presente dentro del trabajo y de esta manera se podrá maximizar la eficiencia del desempeño en el trabajo.

## Indicadores de motivación

- Voluntad

Se conceptualiza en la manifestación de querer realizar algo o tener la intención de hacerlo. Equivale también a la idea del libre albedrío, teniendo referencias en otros aspectos como la motivación personal, la determinación o el esfuerzo que se tenga. Se considera a la voluntad, la iniciativa propia para la realización de alguna actividad o acción.

- Interés

Es calificado el interés como la entrega que se tiene en la elaboración de alguna tarea encargada, vinculada con el empeño y también con la motivación que los colaboradores tienen en la realización de alguna actividad pendiente que tengan. El indicador del interés asiste en la realización de trabajos con un alto nivel de compromiso.

- Sentimiento

Es el conjunto y agrupaciones de emociones, las cuales nuestra mente asocia en virtud de las experiencias que la persona tenga. Así mismo los sentimientos se pueden llegar a considerar reacciones a algo o reacciones a alguien, ya que se puede clasificar como un gusto o como un rechazo.

## **IMPORTANCIA DEL DESEMPEÑO**

Según Juárez y Palpa (2020), el desempeño de los colaboradores dentro de la organización tiene un gran impacto debido de que cuanto más empeño tenga el colaborador en desarrollar su trabajo, mejor será el resultado. De esta manera es de suma importancia que se realicen las actividades dadas con un mayor esfuerzo y dedicación. Debido a esto se llega a la idea de que el desempeño es el

reflejo absoluto de cómo se es eficiente, cumpliendo con las metas propuestas en un periodo corto de tiempo, utilizando todos los recursos que se tengan a la mano. En todas las entidades empresariales y organizaciones a nivel mundial, nacional y local, el desempeño es considerado como un factor de suma importancia, debido a esto el desempeño de las personas se debe de considerar un valor plus en el tema de la rentabilidad.

Por intermedio de las evaluaciones que se les aplica a los colaboradores, se puede conocer como las oportunidades son fijadas nuevamente a favor de la organización, estas oportunidades de mejora se pueden dar mediante la rotación de puestos de personal a las áreas donde mejor se desenvuelvan o donde mejor puedan mostrarse sus habilidades. De igual manera la implementación de funciones para ver en qué nivel de capacidad da a relucir las aptitudes de los supervisores es de ayuda por lo que se ha planteado este diseño, con la finalidad de identificar si la comunicación que se viene dando dentro de la empresa es la óptima, siendo de esta manera una ayuda para poder saber que parte del personal se siente comprometido con la cultura organizacional.

Se debe de tener en cuenta la contribución que se tiene, ya que el alcance de importancia de acuerdo con el desempeño de los colaboradores se tiene que dar por medio de una serie de capacitaciones y al mismo tiempo los altos cargos deberán inducir a los colaboradores la identidad de la organización. Es por eso que la herramienta de evaluación para los colaboradores con respecto al desempeño sobrelleva que cumplan con el perfil que la organización está buscando, el cual tiene que ver con el compromiso y la identidad que tengan con la empresa.

De acuerdo con Quispe (2020), manifiesta que, hoy en día dentro de las entidades u organizaciones es indispensable el desempeño de los colaboradores, debido a que cada vez más organizaciones a nivel mundial sienten esta actitud como algo beneficioso, debido a que se ha vuelto una herramienta clave en el área del talento humano, una de las propuestas que se han venido planteando dentro de este aspecto es que aparte de generar unos buenos resultados la existencia del desempeño, es que ahora se le debe dar un valor más importante a la excelencia de los colaboradores, esto se debe dar de

manera progresiva, asegurando de esta manera, la manera en cómo los colaboradores se comportan y como cumplen con su papel estando en la organización.

Otro punto que se tiene en cuenta en cuanto a la importancia del desempeño de los colaboradores no solo se enfoca en lo que es la productividad global dentro de la empresa que se viene trabajando, sino que se especializa en el desempeño que se efectúa dentro de un puesto específico de trabajo, con esto se quiere decir, que el comportamiento del colaborador es algo situacional el cómo vaya ejecutando su trabajo. En cuanto al talento humano que sobresalga dentro de sus funciones y deberes será evaluado por parte de los directores empresariales con la intención de poder identificar el motivo o razón de como el valor agregado promueve el buen desempeño y como esto aporta en la organización y el cumplimiento de las metas propuestas. Es por esto la importancia de poder contar con personal que tengan este plus, el de poseer un buen desempeño laboral dentro de la organización ayudando de esta manera a los supervisores encargados de las diferentes áreas de trabajo a poder interpretar los logros obtenidos y también a poder descubrir si existen algunos factores donde se les vuelva difícil la buena ejecución de su trabajo. Los colaboradores que logren tener un excelente desempeño serán evaluados con la finalidad de ver cuáles han sido sus métodos que han aplicado para llegar a cumplir con los objetivos y de esta manera mejorar la productividad en toda la organización.

El buen desempeño de los colaboradores es sumamente importante y relevante al momento de gestionar una organización, debido a que es una de las principales pilares para una buena gestión y mejora continua, con estos aspectos se puede asegurar de manera positiva el comportamiento y la conducta de manera ágil o también se puede corregir algunas conductas que no son deseadas por parte de la organización o de los altos directivos.

Es por eso que las organizaciones y empresas cuentan con una planificación de metas que, si se puedan cumplir en el periodo de tiempo establecido de acuerdo a cada uno de los colaboradores que se les tenga en una observación de desempeño, lo que se espera lograr con este tipo de cronología es ver como

hacen los colaboradores para terminar con sus encargos dados, viendo las estrategias a utilizar, y si esto es bueno se reforzara la metodología dada. La importancia del desempeño de los colaboradores dentro de cualquier organización es algo esencial y sería una herramienta que ayudaría dentro de la logística y fase de los procesos en una compañía, ya que si se tiene un buen desempeño laboral se tendrá a su vez, un buen cumplimiento de metas por parte de los gerentes o de los altos cargos (directores), pero todo esto tiene relación de los conocimientos adquiridos por parte del personal para saber cómo poder dar una solución asertiva y rápida al problema que se le haya presentado.

Según Loayza y Rosas (2020), nos comentan sobre la importancia del rendimiento o desempeño dentro de una organización viene siendo una gran herramienta para estas entidades debido a que los colaboradores, se darán cuenta y lograrán identificar que tan eficientes viene siendo su ritmo de trabajo, otro punto que beneficia a las organizaciones es el hallazgo por parte del personal el cómo pueden aprovechar estas herramientas para mejorar, tanto en el aspecto dentro de la organización y como en el aspecto profesional, llegando de esta manera a crecer en el mundo laboral y por lo consiguiente poder afrontar cualquier desafío que se le presente al colaborador, proporcionando un rendimiento satisfactorio para las dos partes, tanto para el colaborador y para la organización.

Es sabido que el desempeño de los trabajadores es algo primordial para que las empresas puedan tener ganancias, es por eso que dentro de las organizaciones se impulsa y promueve este tipo de acciones en los colaboradores, teniendo como finalidad ver un mejor rendimiento en lo que es productividad y cumplimiento de las tareas. Del mismo modo la importancia del desempeño recae mayormente en que tiempo establecido se quiera llegar a las metas propuestas, pero este comportamiento se ha identificado que se viene desarrollando de manera individual y no colectiva, ya que depende de qué tipo de persona se le deje a cargo la tarea a realizar, ya que todas las personas no cuentan con los mismos conocimientos y el mismo comportamiento actitudinal, mientras se finaliza con las actividades encomendadas por parte de los trabajadores, la gerencia ve importante el buen desempeño, debido que se puede optimizar tiempo y recursos, por lo que se puede rendir óptimos tiempos de trabajo favoreciendo a la

transparencia y ética de como se viene efectuando en un periodo concreto. Es por eso que este valor agregado en el rendimiento viene hacer un transcurso sistemático y coordinado por parte del o de los colaboradores, estos comportamientos internos ayudaran a los gerentes ver cómo es su rendimiento y poder sacar unas conclusiones sobre si en el área donde están ejerciendo es la más adecuado para las habilidades que se posee.

## **EVOLUCION DE LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO**

Según Rodríguez. (2017), Nos comenta al respecto de cómo se ha venido dando la evolución de las evaluaciones con respecto al desempeño de los colaboradores, dado que no son simples procesos que se han venido implementando en estos últimos años, este tipo de mediciones ya se vienen implementando desde hace muchos años tomando como referencia el nacimiento de la imagen que se tiene de las relaciones laborales. Dado las varias modificaciones que se han venido presentando en los aspectos sociales, el sistema de la evaluación se ha visto envuelto en la obligación tener que adaptarse a estos nuevos cambios, adoptando de esta forma las nuevas peticiones que vienen presentando las organizaciones.

Los primeros criterios de la evaluación a los colaboradores se datan de hace muchos años atrás, desde el siglo XVI, dado que se han venido puesto en práctica con el objetivo de ver el desempeño que se venían dando, este sistema de evaluación está basado en informes y se media con notas. Estos últimos métodos de evaluación han servido como modelos para los futuros métodos en la recopilación de resultados, ya que se han visto una mejor interpretación y medición de datos con respecto al desempeño de los colaboradores, esto género que los trabajadores aumenten su iniciativa en la realización de los trabajos encargados. Dando como resultado que las nuevas empresas que se iban formando y consolidando adoptaran estos métodos en su evaluación de desempeño.

Autores altamente reconocidos como en el caso de Chiavenato, nos dan a conocer las medidas de evaluación con la medición de desempeño para cada uno

de los colaboradores de la organización, variados los criterios según sea el cargo que tengan o el área donde se encuentren. De la misma manera este método de evaluación no solo se centra en cómo se viene realizando los trabajos encargados, sino que también, se puede utilizar como medio de mejora en los procesos productos de la empresa, viendo de esta forma cuál de los colaboradores tiene tendencia a tener futuro dentro del trabajo. No obstante, este tipo de evaluaciones no solo busca ver cómo se pueden dar los resultados de una forma más rápida y simple, sino que también tiene planeado establecer políticas de trabajo novedosas donde resalte la optimización de recursos de productividad por parte del personal.

Por otro lado, Mazariegos (2016), nos da a conocer la evolución de la evaluación por parte del desempeño de los colaboradores, viendo cómo se han venido actualizando los métodos y modelos de medición, esto se da, ya que dentro de las organizaciones se deben de cumplir con los objetivos y metas propuestos, siendo esto el día a día de las organizaciones, en cambio, si nos ponemos a analizar, desde años anteriores las empresas han ido evolucionando y adaptándose a las nuevas demandas del mercado, era más que inevitable que los procesos de medición no se hayan actualizado o evolucionado a la par con las empresas. En los mediados del siglo XIX cuando se estaba en todo el auge de la revolución industrial, las personas que tenían sus empresas en esos años, tenían un método de medición de desempeño a sus colaboradores más sencillas, ya que, solo se medía las habilidades que tenían los trabajadores en el manejo de las máquinas industriales que se utilizaban en esas épocas, con esto se quiere decir, que si un colaborador podía manejar más máquinas y producía más, era considerado como un excelente trabajador dentro de la fábrica, solo medían la productividad y no se enfocaban en los otros aspectos.

Se tiene conocimiento que el primer método de evaluación de desempeño que se puso en práctica fue a inicios del siglo XIX, en la ciudad de New Lanark, en Escocia una de las fábricas de producción y venta de textil, esta evaluación fue dada por el entonces empresario Owen, siendo este uno de los pioneros en el promover el movimiento del colectivo obrero. Este tipo de evaluación que se ponía en práctica, tenía la finalidad de medir en cuanto una persona era capaz

de rendir diariamente en las fábricas, esta medición se daba por el encargado o supervisor del área de maquinaria y se daba por medio de un cuaderno donde se iban anotando las observaciones que se tenía por parte del colaborador diariamente, en este cuaderno se iban poniendo las clasificaciones de su desempeño según los colores que median los indicadores. Más tarde en los años de 1842, en el país de los Estados Unidos a través de una ley se planteó la idea de que todas las organizaciones tengan la obligación de llevar a cabo estas evaluaciones de desempeño de los procesos a sus trabajadores de manera anual.

Gracias a estas constantes evoluciones, las evaluaciones a inicio del siglo XX fueron teniendo un carácter más actualizado a la hora de medir el rendimiento de los colaboradores. Es aquí cuando en las organizaciones empiezan a considerar más aspectos al momento de evaluar el desempeño, ya no solo medirían la productividad, sino, que ahora también evaluaría las habilidades de estos trabajadores, poniendo en ejecución pruebas cuantitativas en el desempeño de los colaboradores. Posteriormente estos resultados obtenidos y evaluados serán puestos en comparación de acuerdo a cada uno de los colaboradores que hayan sido evaluados, esto ayudara a identificar que trabajadores tiene un mejor desempeño a comparación de otros que quizás no se desenvuelvan tan bien con el trabajo encargado.

A mediados ya del punto medio del siglo XX, una asociación denominada "Sociedad del Saber", siendo así la denominación de acuerdo con Peter Drucker, en la coyuntura que se venía dando en esos años, donde la presencia de nuevos desafíos y nuevas modificaciones en el área empresarial eran constantes. Es aquí donde se comienza a ver que el trabajo que se viene desempeñando manualmente siendo esto uno de las características más importante de la revolución industrial, empieza a perder predominancia debido que los daños que genera esto son contraproducentes para los trabajadores y de cierta manera también comienza afectado a las empresas, saliendo a relucir el nuevo método de evaluación que implementa un ítem más de medición el cual es el conocimiento, que tiene como finalidad la mejor evaluación del desempeño, ya

es sabido que a partir de estas fechas la evaluación sería algo más tedioso de interpretar los resultados.

Para la realización de estas nuevas mediciones de desempeño de los colaboradores se han pretendido nuevos métodos de evaluación, siendo dos de ellas las que aún se mantienen en vigencia, estos métodos son las que son basadas en la competencia y las que están basadas en el cumplimiento de objetivos. A pesar de esto, aun se tenían dificultades al momento de evaluar el desempeño, ya que este tipo de métodos solo se centraba en un aspecto, el cual era el de productividad debido que estas propuestas de modelo tenían la esencia del modelo industrial, el

modelo base que vio nacer este tipo de evaluaciones. El aspecto donde es necesario que se profundice de manera completa es la del talento humano, debido que es ahí donde se requiere orientar los resultados. Los aspectos que son fundamentales y que deben de tener presencia en los puntos de medición para la evaluación es el escenario de colaboración y las probabilidades de progreso, ya que con estos puntos será más sencillo hallar el nivel de compromiso que tienen los colaboradores con sus trabajos, criterio para el término de los objetivos propuestos por la organización.

Visto esta evolución de las evaluaciones se ve una necesidad de desarrollar un modelo o test de evaluación que cumplan con los aspectos fundamentales con la medición del desempeño, siendo evaluaciones simples y fáciles de evaluar, tratando de no provocar un rechazo por parte de los evaluados (colaboradores) y que atribuyan a la fomentación de la retroalimentación por parte de los miembros de la empresa.

De acuerdo con Frías y Silva (2019), las evaluaciones del desempeño de los colaboradores tienen varias finalidades para la organización, teniendo el fin primordial de evaluar y ayudar en la toma de las mejores propuestas para la implementación de nuevas direcciones por parte de la alta dirección. Otro aspecto en el que ayuda la evaluación del desempeño es a poder ver en qué pasos o procesos se vienen dando fallas o carencias, ofreciendo una

retroalimentación, yasea mensual o anual a los colaboradores.

Sin embargo, emprender ocupaciones para hacer formal un sistema de evaluaciones fructífero para una compañía. Por lo cual puede decirse que, la evaluación de funcionamiento es un medio, un procedimiento, un instrumento, y no un fin en sí misma. En el fondo, la evaluación del manejo solamente es un óptimo sistema de comunicaciones que actúa en sentido horizontal y vertical en la organización.

Las medidas en cómo se vienen desempeñando la evaluación de manera coherente y con una cronología periódica, evaluando si se ha completado con los objetivos de manera eficiente y eficaz por parte de los trabajadores. Esto nos quiere decir, que la cifra de productividad que haya generado este trabajador en su área de trabajo es de alto nivel, si su comportamiento es el más adecuado y si este trabajador cumple con los criterios a evaluarse cumple con los objetivos de la empresa. La mencionada evaluación no solo recoge los aspectos puntuales, sin embargo, este tipo de evaluaciones deber de responder al programa ya dado, es aquí que se precisa las cronologías de los procesos a evaluar, la modalidad de evaluación, los objetivos y las fechas establecidas. Es aquí donde los altos cargos, como los directivos o gerentes de las organizaciones ven las estrategias para ver que colaborador pueden llegar a ascender de puesto, que trabajador será trasladado a otra área de trabajo según sean sus capacidades, teniendo como resultado la mejora en el ambiente interno de la organización.

La evaluación de funcionamiento es un proceso constante, y en forma bidireccional, de expresión de juicios acerca del personal de una organización relacionadas con su trabajo común. Como se conoce, la evaluación implica un grupo de procesos que posibilita implantar un entendimiento compartido sobre lo cual se debería lograr y cómo se va a lograr. En este plan, se abordará la evaluación de manejo por competencias y fines.

## 2.4. INFLUENCIA DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL CON EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES

### COMO INFLUYE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SUS COLABORADORES

Según Salcedo (2016), la estructura organizacional se puede decir que es la delegación de funciones y tareas a los miembros de la organización con la finalidad de alcanzar las metas propuestas, teniendo una coordinación para la mejor efectucción del desempeño, esto se da por cada área de trabajo. Los generantes son quienes proponen los objetivos, ellos se encargan de ver que si son o no son posibles alcanzarlo en un tiempo determinado. Dentro de la organización se pueden encontrar con estructuras de funciones, ya sea según su productividad o por su matriz.

El valor de su funcionalidad en la competitividad de la organización básicamente asegura que los administradores que entienden el diseño organizacional, y sean hábiles en él, van a tener más grandes oportunidades de incremento en su organización. Resulta fundamental llevar a cabo una composición organizacional

en la compañía, para que la gerencia pueda el cumplimiento de los lineamientos y métodos del modelo, tal se va a poder conseguir excelencia y eficiencia en terminartodos los procesos y métodos que se lleven a cabo en la compañía.

Para mejorar la capacidad provechosa se necesita que logremos involucrarla comouna organización técnica para lo que debemos tener una Perspectiva y una Tarea que posibilite lograr los metas trazados, que los trabajadores y usuarios, conozcan para dirigir, mantener el control de y avisar lo cual se desea conseguir, dirigidos a su primordial objetivo que es de producción de camarón, para conseguir su pleno desarrollo.

Valen (2016), manifiesta que la calidad que una empresa puede tener es por parte gracias a una buena estructura de diseño organizacional, ya que gracias al diseño es como se pueden repartir las funciones, se ve cómo repartir, como agrupar al talento humano para el mejor desarrollo de las tareas es aquí que se forman las

áreas de una empresa y como se puede llegar a coordinar, estableciendo tiempos de ejecución o cronogramas de tarea. Todas estas medidas que se toman para el desarrollo de tareas es el mismo para todos dentro de la organización, cumplir con las metas y proponer mejoras.

La organización servible. Hace referir a las funcionalidades concentra, en un departamento, a todos los que se dedican a una actividad o numerosas en relación, que se denominan funcionalidades. Composición Fácil. Esta composición se muestra en organizaciones con un mínimo de personal en los llamados núcleos de personal y línea media, de esta manera de una coordinación en la cual se puede ver la cúspide estratégica por medio de supervisión directa. Composición Burocrática. Esta composición, se usa en una organización enormemente formalizada, en la que todos los recursos del trabajo se encuentran perfectamente conceptualizados como autoridad, responsabilidades, labores y métodos entre otros. De igual manera, esta formalización o normalización extrema da como consecuencia una composición tiesa e impersonal, basada en normas y normativas que intentan conceptualizar todos los probables requerimientos que el trabajo demanda.

De acuerdo con Quiroa (2020), la utilidad de poder contar con un diseño dentro de la organización recae en los principios de:

- Ofrecer una secuencia ordenada de deberes, permitiendo de esta manera tener una dirección determinada
- Proporciona distintas funciones a cada área de la organización y a su vez proporciona mentores para ayudar con las tareas.
- Da la posibilidad a que los colaboradores estén enterados donde están ubicados y saber quiénes son sus superiores inmediatos.

- Ayuda a tener conocimientos si es necesario la presencia de más personal en el área de trabajo para el desarrollo de las actividades.
- Al tener ya delimitadas las funciones, se le será más fácil delegar las funciones a los gerentes, sin la necesidad de interferir con las labores de otros.
- Logra identificar cuáles son los canales de comunicación adecuados y establecidas dentro de las áreas de la organización.

Cuando las organizaciones tienen la intención de implementar en su estructura un diseño organizacional, suelen obtener los siguientes beneficios:

- Descubrir las distintas funciones que se dan en los otros departamentos que posee la empresa
- Elaborar el árbol de jerarquía, teniendo en cuenta los distintos puestos y áreas de obligaciones
- Trazar el modelo de perfil para los colaboradores dentro de sus funciones ya definidas y hacerles llegar cuáles son sus responsabilidades dentro de la organización

No cabe duda que la implementación de un diseño organizacional dentro de una empresa u organización es una de las mejores decisiones que se puede tomar, ya que nos brinda estas ayudas y esto nos puede evitar los altercados.

De acuerdo con Ionos (2021). Las organizaciones requieren de una composición clara para funcionar sin inconvenientes y poder continuar creciendo en la misma dirección. A falta de ella, no existe un enfoque preciso ni para la dirección del comercio ni para los empleados. El efecto: fracasa la coordinación y la toma de decisiones es más lenta, lo cual puede influir a extenso plazo en el rendimiento económico de la compañía.

Una composición empresarial bien pensada, que defina con claridad la cadena de mandos, el margen de control y los canales de comunicación, coopera a que los esfuerzos se dirijan a lograr la finalidad de la compañía. Esto se consigue, ejemplificando, una vez que se define la cadena de costo empresarial y se da una perspectiva general sobre los apartamentos de trabajo, consiguiendo además minimizar costes de organización. Asimismo, es bastante eficaz para que los nuevos empleados se orienten en la organización, sepan reconocer a los mejores y subordinados y entiendan el desempeño general del comercio.

La elaboración de un diseño nos ayudara en la creación de un reparto en la organización óptima y su presentación en un organigrama no es constantemente sencillo. La más grande complejidad radica en plasmar una composición clara y eficiente, pese a la dificultad y dinamismo del ámbito. Para lograr realizar esta labor, en primera instancia, se debe saber qué piezas conforman el organigrama.

Se distinguen: los puestos de trabajo (como la unidad más pequeña), los órganos de régimen (los puestos de mando), los apartamentos (el grupo de puestos de trabajo bajo la dirección de una instancia), los servicios de apoyo, así como los comités, los conjuntos y las juntas órdenes, creados comúnmente de manera temporal para realizar proyectos complicados. Sistema de dirección: recursos gráficos como cajas, líneas, flechas que aclaran de manera visual la orientación y el orden del organigrama.

## BENEFICIOS QUE APORTA EL DISEÑO ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES

Según Bastidas (2018), manifiesta que, con el funcionamiento de la configuración de la organización dada, se puede alcanzar a tener estos rendimientos dentro de la organización:

- Se podrá fraccionar las responsabilidades de las tareas asignadas, con lo cual se obtendrá el beneficio de poder tener las funciones claras y actividades en orden dentro de la organización.
- Colaborar en la mejora de distribución de funciones, generando de esta forma la no centralización del control en un solo individuo, en cambio se dará una responsabilidad compartida.
- Los colaboradores están a cargo de los trabajos atribuido, de esta manera se apodera de la tarea establecida.
- Se podrá promover la creatividad de los colaboradores con el fin de poder llevar a cabo las actividades generando de esta manera una facilidad en la secuencia de soluciones novedosas que podrán asistir en el mejoramiento del servicio.
- Perfecciona los vínculos personales de los colaboradores con los altos cargos.
- Los colaboradores se sienten identificados con la organización, esto genera identidad por el centro de labor.
- Los altos cargos de la organización se ven favorecidos, ya que reconocerán con total facilidad el reparto de los colaboradores con sus funciones.
- Al tener un moderno esquema de funciones, los colaboradores serán autores de cada desarrollo de actividades.
- Contribuirá con el desarrollo vertical de la organización.

Según, Toca (2017), el beneficio que aporta el diseño organizacional en la estructura de la empresa hace mención principalmente a que, en toda empresa u organización tiene dentro de sus generalidades una estructura de vínculos y de diligencias. En la organización los altos cargos se encargan en su mayoría de

tiempo de delegar funciones y tareas a sus trabajadores, con esto se quiere llegar a la definición que los gerentes establecen los distintos modos o formas en el que se deberán de comportar, del mismo modo establecen los distintos métodos en cómo se deben de realizar las tareas asignadas.

Este tipo de acciones que viene desempeñando los directivos de una organizaciones primordial debido que de esta forma se llega a identificar los trabajos, como las funciones y las responsabilidades de cada grado según la responsabilidad que se tenga. De igual modo el diseño organizacional sale a relucir dentro de la organización ya sea si son de carácter público o privado debido en que ambas organizaciones cuentan con uno.

Los beneficios que se pueden dar por la implementación de un diseño organizacional en las empresas son las siguientes:

#### División del Trabajo

Al dividir la gran presión de trabajos propuesto en diferentes dosis proporcionado de trabajos para los colaboradores, considerando la facilidad y el criterio para la delegación de trabajo, ya sea en grupo o en trabajos individuales, se volverá más cómodo y rápida la finalización de estos trabajos. Ya que una de las grandes ventajas que se tiene al asignar pequeñas y simples cantidades de trabajo, es que la productividad dentro de la organización podrá crecer, ya que se estarán ejecutando por personas que dominan y son capaces de realizarlo en un corto periodo de tiempo.

Cuando se elabora una división de funciones en la organización, los colaboradores tendrán la posibilidad de escoger el área donde se sienta más cómodo, de este modo estará ejecutando trabajos que no le parecerán tan tediosos, explotando de esta manera su talento.

#### Departamentalización

Es la mezcla de funciones y tareas, teniendo en consideración el razonamiento y el criterio de eficiencia. Teniendo como fruto la división de tareas en cuanto a la consideración de colaboradores, esto se da, ya que la necesidad de agruparlos es importante considerando las mismas habilidades para el buen desempeño al momento de alcanzar los objetivos trazados.

### Jerarquía

Al haberse dividido en departamentos o subáreas, las funciones del trabajo y después se haya establecido la fracción del control, en otras palabras, la proporción de cargos y áreas de trabajo en la organización que necesita de la participación de un alto cargo, como sería un gerente en específico por cada departamento de trabajo, considerando que la selección del eslabón de autoridad: programa donde se detallan las dependencias que se tiene por áreas de trabajo. La respuesta a esto es la generación de factores diversos que es identificado en la organización como jerarquía.

### Coordinación

Ser parte de las acciones que viene realizando la organización, utilizando las diversas áreas que posee para el alcance de los objetivos y la culminación de las metas propuestas. Al carecer de esta coordinación podría perder un orden de secuencia y las actividades programadas se verían afectadas debido que no se podría comenzar con una nueva actividad si es que todo no se ha culminado por completo en la anterior fase.

Es por esto que la presencia de un buen diseño organizacional y sus aspectos, contribuyen de manera significativa con la eficacia y eficiencia en la realización y culminación de las tareas dadas por parte de la organización, los colaboradores tendrán más claro sus funciones, evitando de esta manera el retraso de actividades, generando una optimización de recursos.

Barrientos (2016), nos explica que, los beneficios que se pueden dar en la empresa al tener un buen diseño organizacional serían la adquisición de varias ventajas, la idea de contar con un diseño es dado que cada vez más las empresas

y entidades van encontrando mejoras dentro de sus distribuciones de funciones internas, el cambio o en algunos casos el rediseño de un plan, conlleva a que la empresa u organización pueda poseer un beneficio constante. Un aspecto importante a resaltar es que si se cuenta con un excelente gerente se podría poner en marcha la creación de más valor en cuando al desempeño de los colaboradores, dado que se tiene un diseño apropiado para el buen funcionamiento de las estrategias, esto daría como resultado una superioridad en cuanto a competitividad.

Distinguiendo que, si la organización de una empresa pone en ejecución sus métodos estratégicos para tener un mejor desempeño, en los aspectos de evaluación, aplicación y elaboración de propuestas de mejora, la organización deberá de crear modelos a un plazo de tiempo que sea prudente el desarrollo de los planes de acción ante las misión y visión ya dadas. Es por eso que en la actualidad donde estamos cada vez más conectados y predomina la globalización, poner en práctica el abanico de variedades de estrategias que se podrían elaborar con solo contar con un diseño organizacional adecuado, se tendría un aumento evidente, aumento que se podría respaldar si es que se llevan a cabo el cumplimiento de las estrategias de manera eficiente.

Al tener una visión introspectiva por parte de la organización es cuando los altos cargos en este caso los gerentes, tiene el trabajo de estructurar y crear las planificaciones necesarias para la creación a conciencia y flexible en cuanto a los procesos se refiere. Esta planificación tiene la intención de crear valor a la empresa y darle un plus, el cual es la sostenibilidad de sus impactos.

Lo antes mencionado debe de guardar relación con la aplicación de una adecuada planificación ante uno o más riesgos que ponga en afectación a la organización, dado que la organización debe considerar evaluar todo tipo de prevenciones ante el hecho de eventos inesperados. El beneficio que aporta el diseño organizacional dentro de las empresas, es la distribución de cargos y funciones sobre los colaboradores, de esta forma todas las áreas de la empresa están en la capacidad de aguantar trabajo bajo presión y alcanzar los objetivos propuestos.

## 2.3. Marco conceptual

### **Diseño Organizacional**

El diseño organizacional es un método lógico que identifica los pasos de aquello que no cumple adecuadamente su función en aspectos como sistemas, estructuras y procedimientos con el fin de que estos ubiquen en la realidad y se adapten adecuadamente a los objetivos de la organización. (Pacheco, 2022).

### **Dimensiones de la organización**

Dimensiones de la organización, es el diseño que propone cambios internos realizados por dirección externa, es decir que todos los colaboradores trabajan en conjunto para detectar las necesidades de la empresa y por consiguiente crear estrategias que satisfagan las necesidades de la empresa. (Pacheco, 2022).

### **Desempeño de los colaboradores**

El desempeño de los trabajadores es un concepto que se encuentra relacionado con estrategias y acciones que realiza el empleado dentro de la organización, por consiguiente, estas acciones y estrategias pueden afectar de manera negativa o positiva, a la organización. (Bizneo, 2020).

### **Productividad**

Define que productividad es la relación entre los recursos que se utilizan para dicha producción y el total de producción, el concepto abarca desde la utilización de los recursos dentro de la producción y; la elaboración de los productos y servicios que satisfacen la demanda, podemos decir que es una clave importante dentro de las organizaciones. (Fontalvo, De la Hoz y Morelos, 2018).

### **Satisfacción laboral**

Se define satisfacción laboral como el grado de motivación y de bienestar que experimenta un trabajador cuando se siente estable, motivado y equilibrado entre su vida laboral y personal. Viéndose reflejado en cómo su nivel de producción aumenta o se mantiene, pero nunca disminuye. (Cortés, 2021).

## **Factores del desempeño laboral**

Se tiene presente Los siguientes factores que priman el desempeño laboral, estos se resumen en cinco factores: El ambiente de trabajo, la conformidad con el puesto, oportunidad de crecer dentro de la organización, cultura organizacional y las cualidades de cada uno de los trabajadores. (Bizneo, 2020)

### 2.4. Hipótesis

Hi: La relación que existe entre el diseño organizacional y el desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia FisioEmaus Piura, 2022 es directa y significativa.

H0: La relación que existe entre el diseño organizacional y el desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia FisioEmaus Piura, 2022 no es directa ni significativa.

## 2.5. Variables

### 2.5.1. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Ítem	Escala de medición
Diseño Organizacional	El diseño organizacional es un método lógico que identifica los pasos de aquello que no cumple adecuadamente su función en aspectos como sistemas, estructuras y procedimientos con el fin de que estos ubiquen en la realidad y se adapten adecuadamente a los objetivos de la organización. (Pacheco, 2022).	Muchas veces, gerentes y altos mandos se preguntan por qué las cosas no van como ellos quisieran dentro de su organización. Y es que, en la mayor parte de los casos, el Diseño Organizacional resulta ser innecesario para los directivos al ejecutar una u otra función. Sin embargo, cuando nos encontramos con el dilema de que un trabajador resulta hacer mejor o peor un proceso y afecta nuestra rutina productiva, para bien o para mal, y se rompe la estandarización del producto o servicio brindado, surgen los problemas. Es allí donde	Dimensión estructural	La Formalización	¿Considera usted que se requiere un grado técnico y experiencia para realizar las terapias? ¿Considera usted que se realizan procedimientos estandarizados con los pacientes?	Ordinal
				Estandarización	¿Considera necesario una especialización para realizar terapias en Fisiomaús? ¿Considera que la cultura organizacional es beneficioso en la atención de los pacientes del centro de terapias Fisiomaús?	
				Especialización	¿Siente que que el centro de terapia Fisiomaús posee un buen equipo de tecnología? ¿Cree usted que el centro de trabajo permite aumentar su formación cognitiva?	
			Dimensión contextual	La cultura de la organización	¿Considera usted que En Fisiomaús, se encuentra implementado la estandarización en sus procesos?	

		los procesos, resulta interesantes e importantes para nuestra organización o negocio, para que todas las partes de la misma logren alcanzar y alinear objetivos en común y de bienestar para la organización.			¿Usted considera óptimo por parte del Centro de Terapia FisioEmaus recibir talleres de especialización?		
				La tecnología organizacional	¿Considera importante la implementación de una guía de trabajos para una buena cultura organizacional?		
					¿Considera necesario la actualización del equipo de trabajo a uno más modernos dentro del centro de terapia FisioEmaus?		
Desempeño de los Colaboradores	El desempeño de los trabajadores es un concepto que se encuentra relacionado con estrategias y acciones que realiza el empleado dentro de la organización, por consiguiente, estas acciones y estrategias pueden afectar de manera negativa o positiva, a la	El desempeño de cada colaborador se demuestra con el impacto de la calidad del servicio o producto ofrecido, ya que, al tratar de puntuar ciertas conductas del empleado y reflejar estas en el impacto de la empresa dentro su público objetivo o target, será el factor determinante para finiquitar el éxito o fracaso de una	Dimensión de Productividad	Efectividad laboral	¿Cree usted que es necesario la implementación de un cronograma de cumplimiento de metas?	Ordinal	
							¿Son eficientes los colaboradores del centro de terapias FisioEmaus?
					Espíritu de iniciativa		¿Considera útil el espíritu de iniciativa dentro del centro de terapias FisioEmaus?
							¿Se incentiva el espíritu de iniciativa dentro del centro de terapias FisioEmaus?
			Dimensión de la Satisfacción Laboral	Oportunidades de desarrollo profesional	¿Usted está de acuerdo con la implementación de programas para ascender a mejores cargos?		
					¿Existe línea de carrera en el centro de terapias FisioEmaus?		

---

organización. (Bizneo, organización.  
2020)

Promover el  
trabajo en  
equipo y la  
formación  
adecuada

¿Reconoce que la implementación del trabajo en  
equipo permite optimizar recursos y agilizar los  
procesos?

---

¿Considera usted que el trabajo en equipo genera  
un buen desempeño laboral?

---

Indicadores de  
productividad

¿Considera útil la evaluación de desempeño y  
medición de resultados?

---

¿Considera usted que realiza un mejor desempeño  
cuando es evaluado?

---

Dimensión de la  
Competitividad

¿Cree que el encargado dentro del centro de  
terapias FisioEmaus promueve un adecuado clima  
laboral?

---

El clima laboral

¿Cree que existe una buena relación laboral entre  
los compañeros dentro del centro de terapias  
FisioEmaus?

---

### **III. MATERIAL Y MÉTODOS**

#### **3.1. Material**

##### **3.1.1. Población**

De acuerdo con Gómez, Keever y Novales (2016), en su revista, nos detallan el aspecto de los protocolos en base a la investigación III, definiéndonos la población a estudiar como una agrupación de casos, descripciones, restricción y asequible, que regirá la referencia para la selección de nuestra muestra a estudiar, cumpliendo con una secuencia de criterios impuestos predeterminadamente. La población total lo constituye todos los colaboradores del centro de terapias y rehabilitaciones FisioEmaus, que ascienden a 30 colaboradores.

Criterio de inclusión:

- Personas que sean colaboradores del Centro de Terapia Física FisioEmaús

Criterio de exclusión:

- Personas que son practicantes o internos.

##### **3.1.2. Marco muestral**

Se planteó usar la base de datos del Centro de Terapia Física y Rehabilitación, a través de la cual accedimos a la planilla de los colaboradores de abril del 2022.

##### **3.1.3. Unidad de análisis**

La unidad de análisis la conforman los colaboradores del Centro de Terapia y Rehabilitación FisioEmaus del año 2022.

##### **3.1.4. Muestra**

Por tratarse de una pequeña población, en este caso la muestra es igual a la población de 30 colaboradores, donde se tomará una encuesta de la población. Para obtener esta información se accedió a la plantilla de trabajadores.

### 3.2. Métodos

#### 3.2.1. Diseño de contrastación

El diseño de investigación es de tipo no experimental, transversal con un diseño correlacional. Es correlacional porque nuestra hipótesis posee dos variables, por tanto, tendremos que describir estas variables en el desarrollo de la investigación. Así mismo, se relacionan las dos variables que no guardan existencia causal e interactúan entre sí. Dado que de esta manera damos a conocer las variables de: “Diseño organizacional” (Variable 1) y “Desempeño de los colaboradores” (Variable 2), teniendo relación mutua.

El grafico a representar es el siguiente:

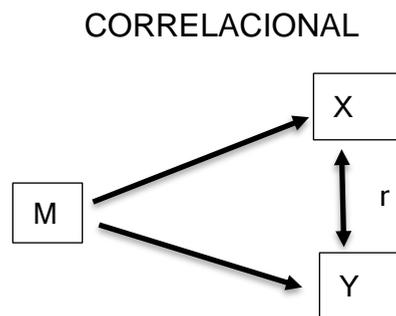


Ilustración 1. Diseño Correlacional

Donde:

M: Muestra de los colaboradores del Centro de Terapia y Rehabilitación FisioEmaús

X: Diseño Organizacional

Y: Desempeño de los colaboradores

r: Correlación entre las dos variables

### 3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos

La técnica empleada para la recolección de datos es la encuesta.

#### **Instrumento**

El instrumento utilizado en este trabajo de investigación es el cuestionario a manera de encuesta, ya que el indicador de cada dimensión cuenta con un ítem de medición, estos a manera de preguntas arrojarán resultados sujetos a respuestas en escala de Likert para poder medir de manera eficiente las variables que son objeto de estudio de esta investigación. Este cuestionario será aplicado a cada uno de los colaboradores.

Teniendo en consideración una secuencia de pasos como: Transparencia, metodología, continuidad, coherencia y una adecuada intencionalidad, pasos que se deberán seguir para reducir el nivel de sesgo en los encuestados. Dicho sea de paso, tomaremos en cuenta estos puntos para verificar el documento.

### 3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

Se realizará la recopilación y estructuración de datos a través de tablas en el programa de Microsoft Excel 2016. Se llevó a cabo mediante la tabulación de la información para estudiar y presentar los datos con sus respectivos resultados. De esta manera se pudo graficar e interpretar.

Para la realización del análisis de los datos arrojados, se ejecutó la siguiente técnica estadística: la estadística inferencial, para poner en contraste las dimensiones de ambas variables plasmadas también en el Alpha de Cronbach.

## **IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### 4.1. Presentación de resultados

Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario de preguntas en esacala de Likert, el mismo que fue aplicado a los colaboradores del centro de terapia y rehabilitación FisioEmaus Piura, 2022.

La validación de este cuestionario fue realizada por Dr. Luis Sanchez Pacheco, Mg. Ricardo Gabriel Rossi Ortiz, Dr José Luis Soriano Colchado, Mg. Gustavo Ugarriza Cross. El cuestionario está conformado por 22 preguntas, cada grupo corresponde a los indicadores seleccionados para cada dimensión. Se utilizó la escala de Likert para responder a cada interrogante según lo siguiente:

- Totalmente de acuerdo: 5
- De acuerdo: 4
- Ni de acuerdo, ni es desacuerdo: 3
- En desacuerdo: 2
- Totalmente en desacuerdo: 1

Los resultados del cuestionario reflejan los diferentes criterios de los colaboradores respecto a sus dimensiones e indicadores señalados en las preguntas seleccionadas, que corresponden a los objetivos expuestos a continuación. Se utilizó Microsoft Office Excel 2021 para el desarrollo. Además, he de mencionar que se reagrupó la escala de Likert en tres niveles:

- Alto, contiene totalmente de acuerdo y de acuerdo.
- Medio, contiene ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- Bajo, contiene en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.

Los datos fueron tabulados en tablas utilizando la estadística descriptiva e inferencial, los datos se presentan de acuerdo con los objetivos.

Análisis de los resultados en relación a los objetivos

Objetivo general: Establecer la relación que existe entre el diseño organizacional y el desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia FísioEmaus Piura, 2022.

Tabla 2.

*Relación que existe entre el diseño organizacional y el desempeño de los colaboradores*

		Diseño organizacional						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Desempeño de los colaboradores	Bajo	0	0.0%	1	3.7%	0	0.0%	1	3.7%
	Medio	0	0.0%	6	13.7%	10	30.1%	16	43.8%
	Alto	0	0.0%	1	2.8%	12	49.7%	13	52.5%
Total		0	0.0%	8	20.2%	22	79.9%	30	100.0%

**NOTA:** Datos recopilados de la encuesta. Elaboración propia.

De la tabla 2, se puede observar que el desempeño de los colaboradores es alto con un 49.7%, así mismo, se ve que hay un nivel alto en el diseño organizacional con un 30.1%. Ello refleja que los colaboradores tienen claro el planeamiento estratégico de la organización, por ende, demuestran un buen desempeño en sus funciones, puesto que, más allá de sus propias funciones hay un objetivo común del grupo humano.

Objetivo específico N° 1: Analizar los beneficios del diseño organizacional en el Centro de terapia y rehabilitación FisisEmaus Piura, 2022

Tabla 3.

*Beneficios del diseño organizacional*

		V. Contextual						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
III. Satisfacción laboral	Bajo	1	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%
	Medio	1	0.2%	9	36.8%	0	0.0%	10	37.0%
	Alto	0	0.0%	6	21.9%	13	40.4%	19	62.3%
Total		2	0.9%	15	58.7%	13	40.4%	30	100.0%

**NOTA:** Datos recopilados de la encuesta. Elaboración propia.

De la tabla 3, podemos ver que el 40.4% de los colaboradores dan a conocer que el diseño organizacional si impacta en la satisfacción laboral de los colaboradores en el centro de terapia yrehabilitación FisisEmaus Piura, dando como resultado un nivel alto. Así mismo, se ve un 36.8% que posee un nivel medio en satisfacción laboral y un 21.9% manifiesta que hay un nivel medio en la dimensión contextual.

Objetivo específico N° 2: Determinar los efectos que genera un buen desempeño laboral en elCentro de Terapia y rehabilitación FisisEmaus Piura, 2022

Tabla 4.

*Efectos que genera un buen desempeño laboral.*

		IV. Estructural						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
I. Productividad	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	1	3.3%	1	3.3%
	Medio	0	0.0%	0	0.0%	26	86.7%	26	86.7%
	Alto	0	0.0%	0	0.0%	3	10.0%	3	10.0%
Total		0	0.0%	0	0.0%	30	100%	30	100%

**NOTA:** Datos recopilados de la encuesta. Elaboración propia.

De la tabla 4, se aprecia que un 86.7% de productividad es media teniendo una gran oportunidad de mejorar si es que se establecen mejores metas y medios para lograr los objetivos de la institución, a la vez, los colaboradores consideran que existe un 10% de productividad alto que está relacionado con la parte estructural del diseño organizacional. El nivel más bajo es de 3.3%.

Objetivo específico N° 3: Evaluar el nivel de desempeño de los colaboradores en el centro de terapia y rehabilitación FisioEmaus Piura, 2022

Tabla 5.

*Evaluar el nivel de desempeño de los colaboradores.*

		N°	%
V2 Desempeño de los colaboradores	Bajo	3	10%
	Medio	25	83%
	Alto	2	7%
	Total	30	100%

**NOTA:** Datos recopilados de la encuesta. Elaboración propia.

De la tabla 5, se puede observar que con respecto al desempeño de los colaboradores se ve un 83% medio, un 10% bajo en el desempeño de los colaboradores y un 7% en el nivel alto, El propósito particular de evaluar el nivel de desempeño fue determinar si el desempeño laboral en el centro de terapia y rehabilitación FisioEmaus Piura es óptimo o no, pues el punto de equilibrio se ve reflejado en un 83% eficiente, lo cual es posible mejorar si es que la institución difunde los valores institucionales y objetivos a corto y largo plazo entre los colaboradores.

## Docimasia de hipótesis

Para la interpretación de la correlación de las hipótesis a continuación, se debe considerar los valores presentes en la tabla de rango de correlación de Pearson

Hi: La relación que existe entre el diseño organizacional y el desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia FísioEmaus Piura, 2022 es directa y significativa.

H0: La relación que existe entre el diseño organizacional y el desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia FísioEmaus Piura, 2022 no es directa ni significativa.

Tabla 6.

### *Rango de correlación de Pearson*

<b>Rango</b>	<b>Valoración</b>
De 0.00 a 0.10	Correlación inexistente
De 0.10 a 0.30	Correlación débil
De 0.30 a 0.50	Correlación moderada
De 0.50 a 1.00	Correlación fuerte

**Nota:** Rango donde 1 es correlación muy fuerte y 0.00 correlación inexistente

La correlación de Pearson nos servirá para analizar el grado de correlación existente entre variables, asignando valores del cero (0) al uno (1). Siendo cero (0) el grado de correlación inexistente entre variables o dimensiones, y uno (1) el grado más fuerte de correlación.

Tabla 7.

*Coefficiente de correlación entre la satisfacción y el desempeño laboral*

		Satisfacción Laboral	Desempeño Laboral
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	1	,477**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	60	60
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,477**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** Datos obtenidos en SPSS v.22. Elaboración propia

Los resultados muestran que, tras realizar la prueba de correlación de Pearson, se obtuvo un valor de  $r=0.477$  lo que indica que existe una influencia moderada positiva de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la institución. Por lo que se ACEPTA la hipótesis alterna, y se RECHAZA la hipótesis nula.

Tabla 8.

*Coefficiente de correlación entre significación de la tarea y el desempeño*

		Significación de la tarea	Desempeño Laboral
Significación de la tarea	Correlación de Pearson	1	,455**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	60	60
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,455**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** Datos obtenidos en SPSS v.22. Elaboración propia.

Tras realizar la prueba de correlación de Pearson, se obtuvo una relación directa (positiva), moderada ( $r=0.455$ ) y altamente significativa ( $sig=0,000$ ) entre significación de la tarea y desempeño. Por lo que la disposición al trabajo sí afecta al desempeño laboral en un nivel positivomedio-bajo

## 4.2. Discusión de resultados

En el presente capítulo se manifiesta la discusión de resultados de la investigación; para su desarrollo se tomó en consideración el objetivo general y los tres objetivos específicos planteados; asimismo se consideraron los resultados e instrumentos de recolección de datos aplicados; Finalmente, se realizó el contraste de los resultados con los antecedentes investigados.

Con relación al objetivo general que consiste en establecer la relación que existe entre el diseño organizacional y el desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia Física y Rehabilitación FísioEmaus Piura, 2022. Desde una perspectiva teórica, Yagual (2016) manifiesta que el diseño organizacional es teóricamente un proceso en el que las empresas buscan llevar de manera más organizada sus propios procesos, a través de la asimilación de estrategias acordes a la actividad de la empresa, considerando los factores internos y externos de su entorno. Los resultados obtenidos respecto al objetivo general detallan que el diseño organizacional tiene un nivel alto con un 30.1%, asimismo, el desempeño de los colaboradores con un 49.7%. Estos resultados guardan relación con los resultados demostrados, puesto que al realizar las encuestas pudimos comprobar el desempeño de los colaboradores acorde a los objetivos de la institución. Montano (2018) quien manifiesta que, el diseño organizacional guarda un vínculo positivo, prudente y relevante con el desempeño que se tiene por parte de los colaboradores. Afirma también, que el diseño organizacional se relaciona de manera positiva, moderada y significativamente con las competencias actitudinales en los trabajadores, y ello resalta la empatía de los colaboradores al seguir el mismo fin mediante su trabajo con la organización. Finalmente, basándose en los resultados se demuestra que los colaboradores tienen definido el planeamiento estratégico de la organización, por ende, demuestran un buen desempeño en sus funciones, puesto que, más allá de sus labores asignadas, hay un objetivo común del grupo humano.

Con relación al primer objetivo específico que consiste en evaluar el nivel de Desempeño de los Colaboradores respecto del Diseño Organizacional en el

Centro de Terapia FisioEmausPiura, 2022. Desde una perspectiva teórica, Toca (2017) manifiesta que para desarrollar el diseño organizacional se debe estudiar la estructura organizacional, o la forma de organización que tiene una empresa de acuerdo a sus necesidades, su tamaño, actividad económica, entre otros, y en donde se pueden ordenar actividades, procesos, procedimientos y demás. Los resultados obtenidos respecto al primer objetivo específico detallan que el 40.4% de los colaboradores consideran que el diseño organizacional si impacta en la satisfacción laboral de los colaboradores en el centro de terapia y rehabilitación FisioEmaus Piura, dando como resultado un nivel alto. Asimismo, el 36.8% manifiesta que posee un nivel medio en satisfacción laboral y un 21.9% manifiesta que hay un nivel medio en la dimensión contextual. Estos resultados guardan relación con los resultados demostrados por Torres (2019) quien manifiesta que el Diseño de una estructura organizativa adecuada contribuye en el nivel de profesionalización; debido a que, al incrementar las herramientas que conforman el diseño organizacional se eleva al mismo tiempo el nivel de profesionalización, reflejado en las dimensiones estructurales del Diseño Organizacional. Asimismo, al conocer el nivel de diseño organizacional de cada institución permite conocer los factores que puedan alterar o no el desempeño en cada una. En ese sentido, el Centro de Terapia FisioEmaus, cuenta con excelentes profesionales que llevan más de dos años en la institución, de los cuales dos son licenciadas en la carrera profesional de Tecnología Médica, y complementan parte de lo que los resultados reflejan y de los que la teoría nos afirma mediante los autores mencionados.

Con relación al segundo objetivo específico que consiste en determinar los efectos que genera un buen desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Terapia FisioEmaus Piura, 2022. Teóricamente, Serpa (2019) manifiesta que el desempeño de los colaboradores no depende de un solo aspecto, sino que este tiene relación con varios aspectos más que son trascendentes. Los resultados obtenidos respecto al segundo objetivo específico demuestran que el 86.7% de los encuestados manifiestan que la productividad se encuentra en un nivel medio, asimismo, sólo el 10% de los colaboradores consideran que la productividad se encuentra en un nivel alto. Estos resultados guardan relación

con los lineamientos demostrados por Zapata (2018) quien manifiesta que la obtención de un alto desempeño laboral requerirá de las mejoras de los ambientes físicos en los que los colaboradores se desarrollan; por lo tanto, es fundamental tener en consideración las características estructurales si se desea obtener efectos positivos en el desempeño de los colaboradores. Finalmente, se demuestra que el alto porcentaje de obtenido en el nivel medio significa una oportunidad para la empresa de mejorar en su infraestructura tangible como bien lo menciona Zapata y hacer de sus espacios un ambiente más agradable y que visualmente inspire un mejor desempeño en los colaboradores, estableciendo mejores metas y procesos para lograr los objetivos de la institución.

Con relación al tercer objetivo específico que consiste en evaluar el nivel de desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia FisioEmaus Piura, 2022. Desde una perspectiva teórica, Juárez y Palpa (2020) aclaran que el desempeño laboral consiste en la ejecución de los deberes encargados por parte de la organización a los colaboradores. Los resultados obtenidos respecto al tercer objetivo específico demuestran que un 83% de los encuestados considera que el nivel de desempeño se encuentra en un nivel medio, un 10% considera que el desempeño de los colaboradores se encuentra en un nivel bajo y un 7% considera que se encuentra en un nivel alto. Estos resultados guardan relación con los resultados demostrados por Ramírez (2016) que manifiesta que el desempeño laboral individual es un constructo de naturaleza multidimensional por lo que es posible delimitarlo operacionalmente en cuatro componentes independientes y generalizables a distintos puestos y roles de trabajo: desempeño de tarea, desempeño contextual, desempeño adaptativo y desempeño proactivo. Debido a ello, no basta con que los colaboradores sepan la estructura organizacional, sino también con que tengan claras las funciones y el manual de procesos de la institución, para poder lograr no solo un mejor desempeño, sino una atención estándar y de calidad para sus usuarios.

## CONCLUSIONES

- En cuanto al objetivo general se determinó que, existe un alto nivel de relación entre las variables de diseño organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Terapia FisioEmaus Piura, 2022. Demostrándose que el diseño que aplica la organización generará efecto positivo o negativo en el desempeño de los colaboradores. Pudiendo afirmar como resultado de esta investigación, que la relación de ambas variables es positiva, corroborando la singularidad relación entre las dos, impactando en la atención y los altos índices de desempeño.
- Se concluyó que los beneficios del Diseño Organizacional son altos en cuanto a nuestro primer objetivo específico, se demuestra que el diseño organizacional mejora positivamente los índices de satisfacción de los colaboradores, por ende, genera un efecto positivo en las labores diarias del desempeño de los colaboradores
- Se comprobó en cuanto al segundo objetivo específico, que existen efectos positivos del desempeño laboral sobre la productividad, generándose una oportunidad de gestión para la empresa de mejorar y cerrar brechas relacionadas al desempeño entre sus colaboradores, al tener un mejor conocimiento de la estructura organizacional.
- Por el último objetivo específico se verifica y concluye que el desempeño de los colaboradores se encuentran mayormente en un nivel medio, lo cual es posible mejorar si es que la institución difunde los valores institucionales y objetivos a corto y largo plazo entre los colaboradores.

## RECOMENDACIONES

- La empresa debe diseñar y aplicar estrategias que se adapten a las funciones y actividades que ejecuta cada colaborador y cada área de la entidad con la finalidad de brindar facilidades a sus colaboradores de mejorar sus niveles de desempeño, tales como capacitaciones, evaluaciones, certificaciones, que mejoren la calidad del servicio a sus usuarios y que a su vez generen buenas expectativas de crecimiento en el equipo de colaboradores.
- La empresa debe implementar talleres de gestión de talento humano y actividades extralaborales que contribuyan a mejorar el ambiente laboral de los trabajadores con la finalidad de incrementar sus índices de satisfacción laboral.
- La empresa debe realizar las actividades necesarias para contribuir a mejorar el desempeño de cada colaborador, debido a que de esta forma se incrementará los índices de productividad, eficiencia y eficacia.
- La empresa debe brindar las herramientas necesarias y crear un ambiente propicio favorable para el trabajador, de esta manera desarrollará mejor sus funciones e incrementará su nivel de desempeño.

## **REFERENCIAS**

- Acsendo. (18 de julio de 2022). *7 características de un colaborador de alto desempeño*. Recuperado de: <https://blog.acsendo.com/7-caracteristicas-colaborador-alto-desempeno>.
- Angeles, V. (2016). *Implementación de un modelo de Diseño Organizacional para mejorar el desempeño laboral de la empresa de servicio nacional de adiestramiento en el trabajo industrial – Sede la Esperanza en el año 2016*. [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2325/1/RE\\_ADMI\\_VANESSA.ANGELES\\_IMPLEMENTACION.DE.UN.MODELO.DISE%  
c3%91O.ORGANIZACIONAL\\_DATOS.PDF](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2325/1/RE_ADMI_VANESSA.ANGELES_IMPLEMENTACION.DE.UN.MODELO.DISE%c3%91O.ORGANIZACIONAL_DATOS.PDF)
- Arias, J.; Villasis, M. y Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Aspadero, A. (2016). *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de santa lucía Cotzumalguapa*. Obtenido de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>
- Barrientos, J. (2016). *Propuesta de Diseño Organizacional para apoyar cambios estratégicos en BOMBAS LTDA*. Recuperado de: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/140139/Propuesta%20de%20dise%C3%B1o%20organizacional%20para%20apoyar%20cambios%20estrat%C3%A9gicos%20en%20Bombas%20Ltda.pdf?sequence=1>
- Barriga, C. y Retamozo, S. (2019). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal del área de recepción de los hostels backpackers de la ciudad de Arequipa, 2019*. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9793/THbavece.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

- Bastidas, V. (2018). *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial*. Obtenida de: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664ME-Bastidas-La%20estructura.pdf>.
- Bermudez, J. (2016). *Relación entre el modelo de diseño organizacional y la delegación de toma de decisiones del equipo de trabajo de la oficina de DEVIDA – Tarapoto, 2016*. Obtenido de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1312/bermudes\\_vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1312/bermudes_vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bizneo. (2020). *Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo*. Recuperado de: <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/#:~:text=Cuando%20hablamos%20de%20desempe%C3%B1o%20laboral,los%20resultados%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>.
- Condori, E. (2021). *La evaluación del desempeño laboral y la productividad de los trabajadores del área de negocios de MIBANCO S.A. de la zonal Juliaca, periodo 2017*. Obtenido de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9355/Ulloa%20Castillo%2C%20Jenny%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cortés, N. (2021). *Todo sobre la satisfacción laboral*. Obtenido en: <https://www.geovictoria.com/pe/recursos-humanos/satisfaccion-laboral/>
- Dominguez, A. y Gutierrez, J. (2017). *La competitividad y el desarrollo económico de las empresas exportadoras de orégano seco en la región Tacna*. Recuperado de: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6503a02f-28d6-4b22-a77b-af97e0f2454e/content>

- Escobedo, C. y Quiñones, M. (2020). *Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019*. Obtenidode:[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO\\_GARC%C3%8DA\\_QUI%C3%91ONES\\_FLORIN\\_2021-01-10.pdf?sequence=1](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%C3%8DA_QUI%C3%91ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1).
- Eugenio, K. (2019). *Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un hospital de nivel II – I del distrito de Bambamarca, Provincia Hualgayoc, departamento Cajamarca*. Obtenido de: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1181/Satisfacci%C3%B3n%20Laboral%20%20%28Tesis%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hidruogo, J. y Pucce, D. (2016). *El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica SAN JUAN DE DIOS – PIMENTEL*. Recuperado en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2285/Tesis%20de%20Hidruogo%20V%C3%A1squez%20y%20Pucce%20Castillo.pdf?sequence=1>
- Ionos. (2021). *La estructura organizativa: componente esencial de la empresa*. Recuperado de: <https://www.ionos.es/startupguide/creacion/estructuras-organizativas/>.
- Juárez, M. y Palpa, J. (2020). *Desempeño laboral y su influencia en la gestión de almacén de la empresa TXI estilo S.A.C. del distrito del cercado delima 2018*. Obtenidode: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/929/TESIS-JUAREZ%20ZEGARRA-PALPA%20RAMOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

- Llanca, P. (2019). *Estrategias de satisfacción laboral para la mejora en el desempeño de los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018.* Recuperado de:  
<https://repositorio.udl.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UDL/291/TESIS%20OLLANCA%20S%20P%20FINAL.pdf?sequence=1>
- Loayza, A. y Rosas, M. (2020). *La importancia de la evaluación de desempeño en empresas formales de lima metropolitana entre 2015 al 2019.* Obtenido de:  
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0acfaa32-2983-4b16-943c-e0d7d05c5a82/content>.
- Louffat, E. (2017). *¿Qué se entiende por diseño organizacional?.* Obtenido de:  
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-se-entiende-por-diseno-organizacional>
- Mazariegos, A. (2016). *La evaluación del desempeño: pasado, presente y futuro.* Recuperado de: <https://glocalthinking.com/la-evaluacion-del-desempeno-pasado-presente-y-futuro/>.
- Montano, R. (2018). *Diseño organizacional y desempeño por competencias en los trabajadores de la Dirección General de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018.* Recuperado de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19125/Montano\\_FR.pdf;jsessionid=76F52F9EC35B0FE33CC3BC24EA9BBED1?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19125/Montano_FR.pdf;jsessionid=76F52F9EC35B0FE33CC3BC24EA9BBED1?sequence=1)
- Noel, G., Frías, M. y Silva, J. (2019). *Propuesta de un sistema de evaluación de desempeño en una empresa constructora.* Recuperado de:  
[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2311/Gerardo\\_Tesis\\_maestria\\_2019.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2311/Gerardo_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1).
- Pacheco, J. (2022). *Diseño Organizacional (elementos e importancia).*  
 Recuperado de: <https://www.webyempresas.com/disenio-organizacional/>
- Panduro, X. (2018). *Gestión administrativa en la competitividad empresarial de las micro y pequeñas empresas comercializadoras de ropa femenina en el centro comercial el huequito, distrito de Callería – Pucallpa, año 2018.* Recuperado de:  
<http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/129/1/TESIS%20%20XIOMY>

%

20PANDURO%20LOPEZ.pdf

Quiroga, M. (2020). *Estructura organizacional*. Recuperado de:  
<https://economipedia.com/definiciones/estructura-organizacional.html#:~:text=La%20importancia%20de%20una%20estructura,s%20er%C3%A1n%20responsables%20de%20cada%20segmento.>

Quispe, S. (2020). *Importancia de la evaluación del desempeño laboral*.

Obtenido de:

[http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14901/Quispe\\_Cachi\\_Sonia.pdf?s.](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14901/Quispe_Cachi_Sonia.pdf?s.)

Quispe, Y. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral, en los trabajadores del establecimiento de salud i-4 CATACAOS PIURA; 2019*

– 2020. Obtenido de:

[https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2792/SPG\\_SA-QUI-MOR-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2792/SPG_SA-QUI-MOR-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramirez, R. (2016). *Diseño del trabajo y desempeño laboral individual*.

Obtenido de:

[https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/13039/62525\\_Ram%EDrez%20Vielma%20Raul%20Gonzalo.pdf?sequence=1](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/13039/62525_Ram%EDrez%20Vielma%20Raul%20Gonzalo.pdf?sequence=1)

Rodríguez, I. (2017). *Evaluación del Desempeño*. Obtenido de:

<https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/135467/retrieve.>

Salcedo, S. (2016). *Propuesta de Estructura Organizacional para la Empresa Camaronera Jemaredli S.A.* Obtenido

de:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/6785/1/T-UCSG-PRE-ECO-MD-ADM-69.pdf> .

Seminario, C. (2021). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional -Piura 2021*. Recuperado de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67285/5/minario\\_MCDS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67285/5/minario_MCDS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Serpa, A. (2019). *Desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU sucursal del Perú del distrito de San Martín de Porres, 2017.* Recuperado

de:

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3606/TESIS%20ANA%20MILAGROS%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Suarez, A. y Ramos, N, (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Centro de Salud San Fernando - San Juan de Lurigancho, 2017.* Recuperado

de.

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3731/TESES%20Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20el%20Personal%20del%20Centro%20de%20Salud%20San%20Fernando%20-%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sy Corvo, Helmut. (10 de junio de 2022). *Desempeño laboral. Lifeder.*

Recuperado de: <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>.

Toca, S. (2017). *Propuesta de diseño organizacional en las áreas funcionales administrativa y comercial para la empresa de servicios públicos del Municipio de Cuitiva - Emcuitiva*

S.A. ESP. Recuperado de:

<https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1922/1/TGT-644.pdf>.

Tomayo, Ñ. y Romero, C. (2019). *El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018.*

Obtenido de:

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3695/tesis%20oficial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

- Torres, E. (2019). *Diseño organizacional para la profesionalización de una pyme*. Recuperado de:  
<https://rinacional.tecnm.mx/bitstream/TecNM/479/1/Torres%20Anahi.pdf>
- Ulloa, J. (2021). *Desempeño laboral y productividad en una empresa de Call Center, Lima*. Obtenido de:  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9355/Ulloa%20Castillo%2C%20Jenny%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valencia, J. (2016). *Propuesta de una estructura organizacional y administrativa para la empresa casa club créditos*. Recuperado de:  
[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/5408/1/2016\\_propuesta\\_estructura\\_organizacional.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/5408/1/2016_propuesta_estructura_organizacional.pdf)
- Wautelet, T. (2017). *Work Motivation. Can the Productivity Measurement and Enhancement System (ProMes) motivate employees?*. Obtenido de  
<https://books.google.com.pe/books?id=K40DwAAQBAJ&pg=PA1&dq=staff+productivity&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjxoJis8JPzAhX6rZUCHbgDgEQuwV6BAgDEAk#v=onepage&q=staff%20productivity&f=false>
- Yagual, F. (2016). *Diseño Organizacional para la empresa operadora de Turismo Carol tour S.A del cantón salinas de la Provincia de Santa Elena año 2013*. Obtenido de:  
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1183/1/DISE%C3%91O%20ORGANIZACIONAL%20PARA%20LA%20EMPRESA%20OPERADORA%20DE%20TURISMO%20CAROL%20TOUR%20S.A%20DEL%20CANT%C3%93N%20SALINAS%20PROVINCIA%20DE%20SANTA%20ELENA%20A%C3%91O%202013.pdf>
- Zapata, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la posta médica de la URB. San José – PIURA, 2016*. Recuperado de:  
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1216/ADM-ZAP-ZAP-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## ANEXOS

Anexo 1

*Fichas de Validación*

### Capítulo 1 FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**TÍTULO:** Diseño Organizacional y desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia FisioEmaus Piura, 2022

**Objetivo general:** Establecer la relación que existe entre el diseño organizacional y el desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia FisioEmaus Piura, 2022.

**Hipótesis:** La relación que existe entre el diseño organizacional y el desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia FisioEmaus Piura, 2022 es directa y significativa.

**Juez experto:** JOSÉ LUIS SORIANO COLCHADO

Firma: 

**Grado académico del experto:** DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

**Fecha de revisión:** 18/07/2022

Variable	Dimensiones o Categorías	Indicadores	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		Observaciones
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	estructural	La Formalización	¿Considera usted que se requiere un buen nivel de formación para realizar las terapias?	X		X		X		X		
			¿Cree usted que el centro de trabajo permite aumentar su formación cognitiva?	X		X		X		X		

<b>Diseño</b>	Estandarización	¿Considera usted que En Físioemaús, se encuentra implementado la estandarización en sus procesos?	X		X		X		X		
		¿Considera usted que se realizan procedimientos estandarizados con los	X		X		X		X		

<b>Organizacional</b>		pacientes?								
	Especialización	¿Usted considera optimo por parte del centro terapias Fizioemaús recibir talleres de especialización?	X		X		X		X	
		¿Considera necesario unaespecialización para realizar terapias en Fizioemaús?	X		X		X		X	
	La cultura de la organización	¿Considera importante la implementación de una guía de trabajos para una buena cultura organizacional?	X		X		X		X	
	contextual	¿Considera que la cultura organizacional es beneficioso en laatención de los pacientes del centrode terapias Fizioemaús?	X		X		X		X	
	La tecnología organizacional	¿Considera necesario la actualización del equipo de trabajo a uno más modernos dentro del centro de terapia Fizioemaus?	X		X		X		X	
		¿Siente que el centro de terapia Fizioemaus posee un buen equipode tecnología?	X		X		X		X	
										<b>Cambiar la palabra“Siente” y colocar “Cree usted”</b>

Desempeño de los colaboradores	Productividad	Efectividad laboral	¿Cree usted que es necesario la implementación de un cronograma de cumplimiento de metas?	X		X		X		X	
			¿Son eficientes los colaboradores del centro de terapias Fisiomaús?	X		X		X		X	
		Espíritu de iniciativa	¿Considera útil el espíritu de iniciativa dentro del centro de terapias Fisiomaús?	X		X		X		X	
			¿Se incentiva el espíritu de iniciativa dentro del centro de terapias Fisiomaús?	X		X		X		X	
	Satisfacción Laboral	Oportunidades de desarrollo profesional	¿Usted está de acuerdo con la implementación de programas para ascender a mejores cargos?	X		X		X		X	
			¿Existe línea de carrera en el centro de terapias Fisiomaús?	X		X		X		X	
		Promover el trabajo en equipo y la formación adecuada.	¿Reconoce que la	X		X		X		X	

			implementación del trabajo en equipo permite optimizar recursos y agilizar los procesos?								
			¿Considera usted que el trabajo en equipo genera un buen desempeño laboral?	X		X		X		X	
			¿Considera usted que realiza un mejor desempeño cuando es evaluado?	X		X		X		X	
		El clima laboral	¿Cree que el encargado dentro del centro de terapias fisioemas promueve un adecuado clima laboral?	X		X		X		X	
			¿Cree que existe una buena relación laboral entre los compañeros dentro del centro de terapias Fisioemaús?	X		X		X		X	

Anexo 2

**Capítulo 1 FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS**

**TÍTULO:** Diseño Organizacional y desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia FísioEmaus Piura, 2022

**Objetivo general:** Establecer la relación que existe entre el diseño organizacional y el desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia FísioEmaus Piura, 2022.

**Hipótesis:** La relación que existe entre el diseño organizacional y el desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia FísioEmaus Piura, 2022 es directa y significativa.

**Juez experto:** RICARDO GABRIEL ROSSI ORTIZ

Firma: 

**Grado académico del experto:** MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

CON MENCIÓN EN RECURSOS HUMANOS

Fecha de revisión: 18/07/2022

Variable	Dimensiones o Categorías	Indicadores	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		Observaciones
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
estructur	La Formalización		¿Considera usted que se requiere un buen nivel de formación para realizar las terapias?	X		X		X		X		
			¿Cree usted que el centro de trabajo permite aumentar su formación cognitiva?	X		X		X		X		

Diseño Organizacional	al	Estandarización	¿Considera usted que En Físioemaús, se encuentra implementado la estandarización en sus procesos?	X		X		X		X	
		Especialización	¿Considera usted que se realizan procedimientos estandarizados con los pacientes?	X		X		X		X	
		Especialización	¿Usted considera optimo por parte del centro Físioemaús recibir talleres de especialización?	X		X		X		X	

		¿Considera necesario una especialización para realizar terapias en Fisiomaús?	X		X		X		X		
	La cultura de la organización	¿Considera importante la implementación de una guía de trabajos para una buena cultura organizacional?	X		X		X		X		
contextual		¿Considera que la cultura organizacional es beneficioso en la atención de los pacientes del centro de terapias Fisiomaús?	X		X		X		X		
	La tecnología organizacional	¿Considera necesario la actualización del equipo de trabajo a uno más modernos dentro del centro de terapia Fisiomaús?	X		X		X		X		
		¿Siente que el centro de terapia Fisiomaús posee un buen equipo de tecnología?	X		X		X		X		

Desempeño de los colaboradores	Productividad	Efectividad laboral	¿Cree usted que es necesario la implementación de un cronograma de cumplimiento de metas?	X		X		X		X		
			¿Son eficientes los colaboradores del centro de terapias Fisiomaús?	X		X		X		X		
		Espíritu de iniciativa	¿Considera útil el espíritu de iniciativa dentro del centro de terapias Fisiomaús?	X		X		X		X		
			¿Se incentiva el espíritu de iniciativa dentro del centro de terapias Fisiomaús?	X		X		X		X		
	Satisfacción Laboral	Oportunidades de desarrollo profesional	¿Usted está de acuerdo con la implementación de programas para ascender a mejores cargos?	X		X		X		X		
			¿Existe línea de carrera en el centro de terapias Fisiomaús?	X		X		X		X		
		Promover el trabajo en equipo y la formación adecuada.	¿Reconoce que la implementación del trabajo en equipo permite optimizar recursos y agilizar los procesos?	X		X		X		X		

			¿Considera usted que realiza un mejor desempeño cuando es evaluado?	X		X		X		X	
		El clima laboral	¿Cree que el encargado dentro del centro de terapias fisioemas promueve un adecuado clima laboral?	X		X		X		X	
			¿Cree que existe una buena relación laboral entre los compañeros dentro del centro de terapias Fisioemaús?	X		X		X		X	
			¿Considera usted que el trabajo en equipo genera un buen desempeño laboral?	X		X		X		X	
	Competitividad	indicadores de productividad	¿Considera útil la evaluación de desempeño y medición de resultados?	X		X		X		X	

**Capítulo 1 FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS**

**TÍTULO:** Diseño Organizacional y desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia FisisioEmaus Piura, 2022

**Objetivo general:** Establecer la relación que existe entre el diseño organizacional y el desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia FisisioEmaus Piura, 2022.

**Hipótesis:** La relación que existe entre el diseño organizacional y el desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia FisisioEmaus Piura, 2022 es directa y significativa.

Juez experto: **UGARRIZA GROSS, GUSTAVO ADOLFO**



Firma:

**Grado académico del experto:** Mg. En Marketing

**...Fecha de revisión:** 18/07/2022

Variable	Dimensiones o Categorías	Indicadores	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		Observaciones
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
		La Formalización	¿Considera usted que se requiere un buen nivel de formación para realizar las terapias?	X		X		X		X		
			¿Cree usted que el centro de trabajo permite aumentar su	X		X		X		X		

Diseño Organizacional	estructural		formacion									
			cognitiva?									
		Estandarización	¿Considera usted que En Fisioemaús, se encuentra implementado	X		X		X		X		
			¿Considera usted que se realizan procedimientos estandarizados con los pacientes?	X		X		X		X		
		Especialización	¿Usted considera optimo por parte del centro Fisioemaús recibir talleres de especialización?	X		X		X		X		
			¿Considera necesario una especialización para realizar terapias en	X		X		X		X		

		Fisioemaús?										
			¿Considera importante la implementación de una guía de trabajos para una buena cultura organizacional?	X		X		X		X		
	contextual		¿Considera que la cultura organizacional es beneficioso en la atención de los pacientes del centro de terapias Fisioemaús?	X		X		X		X		
		La tecnología organizacional	¿Considera necesario la actualización del equipo de trabajo a uno mas modernos dentro del centro de terapia Fisioemaús?	X		X		X		X		
			Fisioemaus posee un buen equipo de tecnología?									

Desempeño de los colaboradores	Productividad	Efectividad laboral	¿Cree usted que es necesario la implementación de un cronograma de cumplimiento de metas?	X		X		X		X	
			¿Son eficientes los colaboradores del centro de terapias Físioemaús?	X		X		X		X	
		Espíritu de iniciativa	¿Considera útil el espíritu de iniciativa dentro del centro de terapias Físioemaús?	X		X		X		X	
			¿Se incentiva el espíritu de iniciativa dentro del centro de terapias Físioemaús?	X		X		X		X	
	Satisfacción Laboral	Oportunidades de desarrollo profesional	¿Usted está de acuerdo con la implementación de programas para ascender a mejores cargos?	X		X		X		X	
			¿Existe línea de carrera en el centro de terapias Físioemaús?	X		X		X		X	
		Promover el trabajo en equipo y la formación adecuada.	¿Reconoce que la implementación del trabajo en equipo permite optimizar recursos y agilizar los procesos?	X		X		X		X	

		¿Considera usted que el trabajo en equipo genera un buen desempeño laboral?	X		X		X		X		
Competitividad	indicadores de productividad	¿Considera útil la evaluación de desempeño y medición de resultados?	X		X		X		X		

			¿Considera usted que realiza un mejor desempeño cuando es evaluado?	X		X		X		X		
		El clima laboral	¿Cree que el encargado dentro del centro de terapias fisioemas promueve un adecuado clima laboral?	X		X		X		X		
			¿Cree que existe una buena relación laboral entre los compañeros dentro del centro de terapias Fisioemaús?	X		X		X		X		

Anexo 4

Cuestionario 1



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA LOS COLABORADORES DE FISIOEMAÚS.**

Estimado Sr.(a) le saludamos afectuosamente y alcanzamos a usted este cuestionario, donde su opinión es muy importante para el desarrollo de un trabajo de investigación, con fines netamente académicos. En tal sentido, les invocamos su colaboración y responsabilidad en las respuestas a las interrogantes planteadas. Por ello debe leerlo en forma detallada y, **luego, marcar una de las cinco alternativas.** Agradecemos anticipadamente su valiosa participación.

CAPACITACIÓN						
	DIMENSIONES	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
	<b>Diseño Organizacional</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>1</b>	¿Considera usted que se requiere un buen nivel de formación para realizar las terapias?					
<b>2</b>	¿Cree usted que el centro de trabajo permite aumentar su formación cognitiva?					
<b>3</b>	¿Considera usted que EnFisioemaús, se encuentra implementado la estandarización en sus					

	procesos?					
4	¿Considera usted que se realizan procedimientos estandarizados con los pacientes?					

5	¿Usted considera optimo por parte del centro terapias Fisioemaús recibir talleres de especialización?					
6	¿Considera necesario una especialización para realizar terapias en Fisioemaús?					
7	¿Considera importante la implementación de una guía de trabajos para una buena cultura organizacional?					
8	¿Considera que la cultura organizacional es beneficioso en la atención de los pacientes del centro de terapias Fisioemaús?					
9	¿Considera necesario la actualización del equipo de trabajo aun mas modernos dentro del centro de terapia Fisioemaus?					
10	¿Siente que el centro de terapia Fisioemaus posee un buen equipo de tecnología?					

**Gracias por su  
colaboración.**

Anexo 5

Cuestionario 2



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA LOS SUPERVISORES DE FISIOEMAÚS.**

Estimado Sr.(a) le saludamos afectuosamente y alcanzamos a usted este cuestionario, donde su opinión es muy importante para el desarrollo de un trabajo de investigación, con fines netamente académicos. En tal sentido, les invocamos su colaboración y responsabilidad en las respuestas a las interrogantes planteadas. Por ello debe leerlo en forma detallada y, **luego, marcar una de las cinco alternativas.** Agradecemos anticipadamente su valiosa participación.

CAPACITACIÓN						
	DIMENSIONES	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
	<b>Desempeño de los Colaboradores</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>1</b>	¿Cree usted que es necesario la implementación de un cronograma de cumplimiento de metas?					
<b>2</b>	¿Son eficientes los colaboradores del centro de terapias Fisoemaús?					
<b>3</b>	¿Considera útil el espíritu de iniciativa dentro del centro de terapias Fisoemaús?					
<b>4</b>	¿Se incentiva el espíritu de iniciativa dentro del centro de terapias Fisoemaús?					

5	¿Usted está de acuerdo con la implementación de programas para ascender a mejores cargos?					
6	¿Existe línea de carrera en el centro de terapias Fisioemaús?					
7	¿Reconoce que la implementación del trabajo en equipo permite optimizar recursos y agilizar los procesos?					
8	¿Considera usted que el trabajo en equipo genera un buen desempeño laboral?					
9	¿Considera útil la evaluación de desempeño y medición de resultados?					
10	¿Considera usted que realiza un mejor desempeño cuando es evaluado?					
11	¿Cree que el encargado dentro del centro de terapias fisioemaús promueve un adecuado clima laboral?					
12	¿Cree que existe una buena relación laboral entre los compañeros dentro del centro de terapias Fisioemaús?					

**Gracias por su  
colaboración**

Anexo 6

Matriz de Consistencia

ANEXO: MATRIZ DE CONSISTENCIA				
AUTOR: Rodriguez Cooban, Gianfranco - Saavedra Moreno, Jordano Aaron				FECHA: 23 / 06 / 2022
TITULO: Diseño Organizacional y desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia FisioEmaus Piura, 2022				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<b>1. Problema General:</b>	<b>1. Objetivo General:</b>	<b>1. Hipótesis General:</b>	<b>Variable 1:</b>	<b>1. Tipo de Investigacion:</b>
¿Cuál es la relación entre el diseño organizacional y el desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia FisioEmaus Piura, 2022?	Establecer la relación que existe entre el diseño organizacional y el desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia FisioEmaus Piura, 2022.	<p>Hi: La relación que existe entre el diseño organizacional y el desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia FisioEmaus Piura, 2022 es directa y significativa.</p> <p>H0: La relación que existe entre el diseño organizacional y el desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia FisioEmaus Piura, 2022 no es directa ni significativa.</p>	<b>Diseño Organizacional</b>	Cualitativa y cuantativa. Basica
<b>2. Problemas Específicos:</b>	<b>2. Objetivos Específicos:</b>	<b>2. Hipótesis Específicas:</b>		<b>2. Nivel de la Investigacion:</b>
	Analizar los beneficios del Diseño Organizacional			Correlacional
				<b>3. Diseño de la Investigacion:</b>

				No experimental de corte transversal, correlacional
	Determinar los efectos que genera un buen desempeño laboral		<b>Variable 2:</b>	<b>4. Método:</b>
	Evaluar el nivel de desempeño de los colaboradores		<b>Desempeño Laboral</b>	Hipotético deductivo
				<b>5. Población:</b>
				La población total lo constituye todos los colaboradores del centro de terapias y rehabilitaciones FisioEmau, que ascienden los 30 colaboradores.
				<b>6. Muestra:</b>
				<b>30 colaboradores</b>
				<b>7. Unidad de Estudio:</b>
				<b>Colaboradores de FisioEmau</b>
				<b>8. Técnica de Recolección:</b>
				Encuesta
				<b>9. Instrumento de Recolección:</b>
				Cuestionario

Anexo 7  
Carta de aceptación

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo M. ESTOR TEODORO LEÓN CRISANTO  
identificado con DNI 41387949 en mi calidad de PRESIDENTE Y  
REPRESENTANTE LEGAL del área de DIRECCIÓN INSTITUCIONAL  
de la empresa/institución COMUNIDAD TRAPEROS  
ÁGUILAS EMAUS PIURA / CENTRO DE TERAPIA Y REHABILITACIÓN FISIOMAUS  
con R.U.C N° 20167207988, ubicada en la ciudad de PIURA / CASTILLA

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A los estudiantes, RODRÍGUEZ COOBAN GIANFRANCO identificados con DNI 70002560 y SAAVEDRA MORENO JORDANO AARON con DNI 72488157, estudiantes de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Privada Antenor Orrego para que utilicen la información General de la Institución.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
 Mencionar el nombre de la empresa.



Mestor Teodoro León Crisanto  
DNI: 41387949

Anexo 7  
Informe de turnitin

# “Diseño organizacional y desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia y rehabilitación FisioEmaus Piura, 2022”

por GIANFRANCO RODRIGUEZ COOBAN



---

**Fecha de entrega:** 13-dic-2023 03:22p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2258184887

**Nombre del archivo:** N\_RODR\_GUEZCOOBAN,GIANFRANCO\_TESIS-SECTOR-SALUD-OCUPACIONAL.docx  
(1.11M)

**Total de palabras:** 24321

**Total de caracteres:** 134785

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

---

**“Diseño organizacional y desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia y  
rehabilitación FisisEmaus Piura, 2022”**

---

**Línea de Investigación:**

Relaciones Humanas Laborales

**Autor (es):**

Br. Rodríguez Cooban, Gianfranco

**Asesor:**

Dr. Herbias Figueroa, Margot Isabel

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-1546-7223>

**PIURA - PERÚ**

**2022**

**Fecha de sustentación:**

# “Diseño organizacional y desempeño de los colaboradores del Centro de Terapia y rehabilitación FisioEmaus Piura, 2022”

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://rinacional.tecnm.mx">rinacional.tecnm.mx</a>	2%
Fuente de Internet		
2	<a href="http://repositorio.uptc.edu.co">repositorio.uptc.edu.co</a>	2%
Fuente de Internet		
3	<a href="http://repositorio.upao.edu.pe">repositorio.upao.edu.pe</a>	2%
Fuente de Internet		

Excluir citas Activo  
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 2%



Dra. Margot Isabel Herbias  
Figueroa

Asesora