



Título : EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL AREA DE ATENCION AL CLIENTE EN CINEPLANET.

Autor : - Karol Masciel Ludeña Huayllapuma

Fecha : 22-12-2016

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la empresa Cineplanet S.A. sucursal Cusco el cual tuvo como objetivo describir el desempeño laboral de los colaboradores del área de venta de dicha empresa en la que se especifica mediante la base teoría que la motivación, las competencias laborales y el clima organizacional son determinantes en el desempeño laboral. El tipo de investigación fue básico de nivel descriptivo y diseño no experimental; la población de estudio estuvo conformada por treinta y cuatro colaboradores del área mencionada a la que se aplicó como instrumento un cuestionario elaborado específicamente para la recolección de información. Así mismo, se precisó que el desempeño laboral en Cineplanet es regular representado por un 55.9% encontrando como resultado deficiencias en el clima organizacional de la empresa debido a la limitación de autonomía y dificultades en cuanto a las recompensas y consideración, dado que la investigación fue desarrollada con la población total del área estudiada se puede afirmar que el estudio tiene 100% de confiabilidad.

La investigación se desarrolló con la finalidad de contribuir a la sociedad con la información recopilada y los resultados obtenidos.

PALABRA CLAVE: Desempeño laboral.



ABSTRACT

The present research work was developed in the company Cineplanet S.A. located in Cusco branch. This research aimed to describe the performance of the employees at the area of sales. Based on the theory applied previously in this research, there are three different determinants of work performance: motivation, labor competencies and organizational climate. The type of research was basic descriptive level and nonexperimental design.

In contribution to statistics a questionnaire was elaborate specifically for the collection of information was applied as instrument, the study population consisted of thirty-four collaborators from the above-mentioned area.

Additionally, it was pointed out that the work performance in Cineplanet S.A. is regular represented by a 55.9% finding as a result deficiencies in the organizational climate of the company due to the limitation of autonomy and difficulties in terms of rewards and consideration.

As a result, deficiencies in the work environment of the organization were found. Since the research was developed with the total population of the studied area, it can be affirmed that the study has 100% Reliability.

This research was developed with the purpose of contributing to society with the information collected and the results obtained.

KEY WORD: Labor performance.