

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**La actualización tecnológica y el ambiente laboral del
área del Tribunal de Solución de Reclamos de Usuarios
de Osiptel, Lima 2015**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y
GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA:

BARRAZA HUAZO, JOSSELINE MARLENI

ORCID: 0000-0002-0161-2207

ASESOR:

MG. ROJAS MACHA, OLGER

ORCID: 0000-0001-7965-1815

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

LIMA, PERÚ

JUNIO, 2021

Dedicatoria:

Quiero dedicar el trabajo a Dios quien es mi guía en mi vida, a mi madre Nélide Huazo por su apoyo incondicional en todos mis planes, por esas palabras de aliento de cada día que me ayudan a jamás rendirme, todo lo que soy es gracias a ti.

A mis docentes por su dedicación constante para culminar nuestro trabajo de investigación.

A mis amigos que han estado apoyándome directa o indirectamente en el desarrollo de este trabajo.

LA AUTORA

Agradecimientos:

A Dios por darme la bendición de poder culminar la carrera y llenarme de vitalidad para seguir cumpliendo mis objetivos.

A mi madre quien está en todo momento conmigo dándome todo su apoyo y su amor para que siga adelante y llegue hasta la cúspide del éxito.

A mis docentes y amigos por la sabiduría que han compartido conmigo.

A todos, estaré completamente agradecida.

LA AUTORA

Resumen

El propósito por el cual se realizó este trabajo de investigación es porque este es un problema que en la mayoría de empresas se han presentado: la actualización tecnológica y el ambiente laboral. Particularmente, en el caso de OSIPTEL, en el último año del 2015, en cuanto al tema de la actualización tecnológica ha tenido falencias debido a que en el último trimestre del año se implementó una mejora al sistema en el área del Tribunal de Solución de Reclamos al Usuario; sin embargo; los colaboradores en vez de sentirse cómodos con esta mejora del sistema, por el contrario, ha generado malestar, cadena de errores, un ambiente laboral que se ha tornado inapropiado.

La metodología que se utilizó para este trabajo fueron las encuestas, esto con el fin de identificar la problemática y poder brindar una alternativa de solución.

Los resultados del trabajo son la disminución de los márgenes de errores, a través de charlas de sensibilización a los colaboradores con el fin de que puedan familiarizarse más con el sistema, a su vez mejoraría el ambiente y desempeño laboral; por ende, la institución lograría cumplir con los objetivos con un personal altamente capacitados.

Palabras Claves.

Actualización tecnológica, sensibilización de los colaboradores, ambiente laboral, desempeño laboral, logro de objetivos.

Abstract

The purpose for which this research work was carried out is because this is a problem that in most companies has arisen: technological updating and the work environment. Particularly, in the case of OSIPTEL, in the last year of 2015, regarding the issue of technological updating has had shortcomings due to the fact that in the last quarter of the year an improvement was implemented to the system in the area of the User Complaint Resolution Court; however; the collaborators instead of feeling comfortable with this improvement of the system, on the contrary, it has generated discomfort, chain of errors, a work environment that has become inappropriate.

The methodology used for this work was surveys, in order to identify the problem and provide an alternative solution.

The results of the work are the decrease of the error margins, through sensitization talks to the collaborators so that they can become more familiar with the system, at the same time it would improve the work environment and performance; therefore, the institution would achieve the objectives with a highly trained personnel.

Keywords.

Technological updating, employee awareness, work environment, work performance, achievement of objectives

TABLA DE CONTENIDOS

Dedicatoria:	iii
Agradecimientos:	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Introducción	viii
Capítulo I: Problema de la Investigación	11
1.1 Descripción de la realidad problemática	11
1.2 Planteamiento del Problema	12
1.2.1 Problema General	12
1.2.2 Problemas Específicos	12
1.3 Formulación de los objetivos	12
1.3.1 Objetivo general	12
1.3.2 Objetivos específicos	12
1.4 Casuística	13
Capítulo II: Marco Teórico	15
2.1 Antecedentes de la Investigación	15
2.1.1 Antecedentes Internacionales	15
2.1.4 Antecedentes Nacionales	18
2.2 Bases Teóricas	21
Capítulo III: Alternativas de solución	29
Conclusiones	32

Recomendaciones.....	33
Referencia.....	34
Apéndices.....	36

Introducción

En la presente investigación, se describió las variables: la actualización tecnológica y el ambiente laboral del área del Tribunal de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL en la ciudad de Lima.

La actualización tecnológica es muy importante incluirlo en las empresas para mantener la competitividad y tener una economía estable. Una empresa que cuente con buena tecnología tiene la oportunidad de alcanzar grandes metas, optimizar tiempos en los procesos, mejorar los productos o servicios.

Según Fernando Machado (Machado, s.f.) la "actualización tecnológica" es el acto frecuentemente repetido de mejorar cambios técnicos a la empresa, para lograr beneficios mayores, crecimientos, sostenibilidad y competitividad.

En Lima, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), una entidad pública descentralizada encargada de regular y supervisar el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones.

Misión

"Regular y supervisar el mercado de las telecomunicaciones para promover la competencia, la calidad de los servicios y el respeto a los derechos de los usuarios."

Visión

"Lograr que se brinden servicios de telecomunicaciones accesibles y de calidad en un marco de efectiva competencia, y ser reconocidos por la población como una institución autónoma, técnica e innovadora."

Finalidad

El OSIPTEL se creó con el fin de garantizar la calidad y eficiencia del servicio de telecomunicaciones brindado al usuario y para proteger el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones de prácticas contrarias a la libre y leal competencia.

OSIPTEL en el último año 2015, en cuanto al tema de la actualización tecnológica ha tenido falencias debido a que en el último trimestre del año implementó una mejora al sistema en el área del Tribunal de Solución de Reclamos de Usuarios lo único que varío fue el nombre de ser llamado SACA durante mucho tiempo paso a ser llamado SISTRAM, la falla que cometió OSIPTEL es no hacerle entender al colaborador que toda la información que se podría encontrar en el SACA era lo mismo que se podía encontrar en el SISTRAM solo que este nuevo programa era mucho más interactivo y estaba clasificadoes por ello que hasta el momento no saben utilizar bien el sistema, esto trae como consecuencia una cadena de errores lo cual hace que se retrase el colaborador en el avance sus labores lo que ocasiona que el ambiente laboral se torne inapropiado.

La necesidad de la investigación implica describir, pues con los nuevos ingresos de colaboradores aumentara los errores y por ende generara que el ambiente laboral siga empeorando.

La importancia de la investigación radica en la solución que estoy proponiendo al problema de investigación mediante realizar charlas para sensibilizar a los colaboradores que le ayudaran a darse cuenta que los cambios implementados en el área son para el bien de ellos, de la institución; pues actualmente implementar o modernizar las empresas o instituciones con los avances tecnológicos son esenciales siempre y cuando se adapte a los colaboradores a ese cambio, aparte de ello se debe recordar que el talento humano ahora es

un factor muy importante dentro de una empresa o institución ya que ellos son el eje para que se logre los objetivos por lo tanto debemos hacer que ellos se sientan cómodos y satisfechos en el trabajo.

En el capítulo I, se describió el problema de la institución, el planteamiento del problema, formulación del problema, problema general, problemas específicos, objetivo general, objetivos específicos y una casuística (con respecto a la problemática planteada).

En el capítulo II, se presentó el marco teórico de los antecedentes de los autores, las bases teóricas, definiciones y conceptos de las variables con literatura actualizada menor a 10 años, técnicas avanzadas de las variables o temas afines, bases legales de acuerdo a la investigación y algunas experiencias exitosas de las empresas con temas afines a la investigación.

En el capítulo III, se propuso las alternativas de solución que comprende la respuesta a la problemática planteada mediante el problema general y los problemas específicos.

Finalmente consideramos las conclusiones, las recomendaciones, la bibliografía y los anexos respectivos y otros en función a las normas APA sexta edición

Capítulo I: Problema de la Investigación

1.1 Descripción de la realidad problemática

El problema que he investigado es en base al ambiente laboral del área del Tribunal de Solución de Reclamos de Usuarios no es buena debido a que la carga laboral ha aumentado y por ende los errores también, a eso se le suma el poco personal con el que cuenta el área para poder manejar dicha carga, esto genera malestar en los colaboradores pues nuestra jefa inmediata se preocupa únicamente por avanzar desmesuradamente.

Las causas se debe a que cada colaborador se quede más horas de lo debido y no pueda pasar tiempo con su familia, inclusive hasta en días festivos se está trabajando para poder reducir en algo los pendientes, muchas veces los refrigerios que son de 1 hora solo se toman 20 o 30 minutos y lo haces en tu mismo sitio con el fin de seguir avanzando, no hay ningún tipo de reconocimiento por el esfuerzo que el colaborador realiza, a esto se le suma los cambios y las rotaciones que constantemente se le hace al colaborador, lo último por un tema de aprendizaje es bueno pero el problema radica cuando el colaborador no sabe utilizar muy bien el sistema, es por ello que la carga laboral no se logra disminuir, pues en el afán de avanzar hacen las labores como ellos creen más conveniente sin tomar en cuenta que nuestra área es una cadena y si uno se equivoca en el camino perjudica al otro, porque los colaboradores durante las jornadas laborales más se dedican a remediar los errores y no puede avanzar con lo que le corresponde.

En el caso de que la institución no tome medidas ocasionará que los colaboradores se encuentren insatisfechos y por ende disminuirán su desempeño laboral, lo cual ocasionaría que la institución no pueda lograr sus objetivos, es por ello que este trabajo es de suma

importancia pues como bien se sabe si un colaborador cuenta con el ambiente laboral adecuado se identificará con las labores que realiza aumentando su productividad.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera la actualización tecnológica se relaciona con el ambiente laboral del área del tribunal de solución de reclamos de usuarios de OSIPTEL, Lima 2015?

1.2.2 Problemas Específicos

1. ¿Cómo el desempeño laboral se relaciona con el ambiente laboral del área del tribunal de solución de reclamos de usuarios de OSIPTEL, Lima 2015?
2. ¿De qué manera la motivación se relaciona con el ambiente laboral del área del tribunal de solución de reclamos de usuarios de OSIPTEL, Lima 2015?

1.3 Formulación de los objetivos

1.3.1 Objetivo general

Establecer que la actualización tecnológica se relaciona con el ambiente laboral del área del tribunal de solución de reclamos de usuarios de OSIPTEL, Lima 2015.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Determinar cómo el desempeño laboral se relaciona con el ambiente laboral en el área del tribunal de solución de reclamos de usuarios de OSIPTEL, Lima 2015.
2. Analizar de qué manera la motivación se relaciona con el ambiente laboral en el área del tribunal de solución de reclamos de usuarios de OSIPTEL, Lima 2015.

1.4 Casuística

Caso claro tenemos el que viene ocurriendo con Carla colaboradora del área del Tribunal de Solución de Reclamos de Usuarios, ella tiene 3 años laborando en esa área durante todo ese tiempo utilizaba un sólo sistema llamado SACA pero en los primeros días de octubre del 2015 aproximadamente se implementa un nuevo sistema llamado SISTRAM lo implementan con el fin de que sea más interactivo, que contengan solo los datos necesarios para cada proceso que no esté toda la información junta sino que este más ordenada.

Carla al principio sintió bastante molestia con el sistema pues no habían considerado todos los campos que había en el SACA y continuamente presentaba quejas, generándole malestar, se sentía incómoda, insatisfecha porque no permitía el avance de sus labores, puesto que al principio era lento para ingresar algunos datos, poco a poco se preocuparon por mejorar el sistema y de alguna manera lo lograron pero lo que se olvidaron fue de hacer que ese sistema que es utilizado por todos vaya a la par con las personas que lo utilizan que sepan el uso correcto del sistema y que es lo que sucede con cada error que se comete, esa parte la obviaron.

Debido al incremento de la carga laboral la solución más práctica y rápida que se ha tomado en el área ha sido contratar a más practicantes en teoría es bueno porque si tienes a más personas más avanzas, pero qué pasa si ese nuevo personal no utiliza bien el sistema? trae consigo una serie de errores que hace retrasar las labores no sólo de Carla sino también de los demás que es lo que está sucediendo actualmente; los colaboradores están aburridos y muchos ya se han retirado y otros se han pasado a otras áreas de OSIPTEL; cada día el ambiente laboral empeora muchos ya están viendo que irse a trabajar a otros lados, como el caso de Carla que está postulando a varios lugares pues ya no tolera la situación que se está

viviendo en el trabajo, la mayoría que se está quedando es por tema meramente económico más no porque se sienta feliz de trabajar ahí.

Carla tiene una jornada laboral de 8 horas en el turno de la mañana que es de 8.45am - 5.45 pm, sin embargo, con todos estos cambios ya no labora sus 8 horas sino que llega una hora antes para avanzar pues estudia en las tardes, no almuerza 1 hora sino en 20 minutos y mientras almuerza sigue avanzando, cuando sale de vacaciones de la universidad invierte más tiempo quedándose para de alguna manera reducir los pendientes, ha llegado a ir hasta fines de semana y feriados todo con el fin de avanzar, en este escenario no solo Carla se encuentra sino también muchos colaboradores, ella se siente realmente insatisfecha y ya no quiere renovar más con Osiptel.

Cómo podríamos revertir esto y evitar que colaboradores como Carla que tienen tiempo y por ende son buenos se vayan, la respuesta sería haciendo charlas de sensibilización con el fin de que los colaboradores puedan familiarizarse más con el sistema y con ello se reduciría los márgenes de error y los colaboradores dentro de su jornada laboral ya no se dedicarían a remediar errores sino más bien avanzar con sus labores, ya no invertirían más horas de lo debido podrían pasar más tiempo con su familia, podrían almorzar 1 hora que es lo que les corresponde y ya no en su sitio sino ir a la cafetería y almorzar con sus compañeros de trabajo, también otro punto que deberían hacer es reconocer el esfuerzo de cada colaborador dándoles algún tipo de incentivos.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

- **Revista / Página/ Web:** Tendencias de TI que marcarán el 2015 en las empresas chilenas
- **Autor:** SearchDataCenter
- **Página(s):** 1 (SearchDataCenter, 2015)

- Conclusiones del Antecedente:

Tendencias de TI que marcarán el 2015 en las empresas chilenas

El año 2015 presenta muchos desafíos y retos para las empresas chilenas de cualquier rubro en temas de tecnología. En el contexto económico actual, se acentuará la búsqueda de métodos y soluciones para ahorrar costos, incrementar la productividad y obtener mejores resultados en todos los procesos. Un selecto grupo de expertos de la industria tecnológica de Chile nos dieron a conocer sus predicciones para este año en campos de TI una de ellas, la virtualización de servidores es una tecnología que seguirá consolidándose, como señaló José Orlandini, gerente de la división de servicios de Sonda: “En todo diseño de arquitectura de servidores, actualmente se consideran los servidores virtuales que el diseño requiere. Durante 2015, será cada vez más común que a los clientes les resulte desconocida la cantidad de servidores físicos que utilizan”. En términos de aplicaciones, se espera un aumento de la virtualización en servicios de salud. “Los beneficios son notables, ya que es posible realizar consultas de exámenes en línea o agendar horas con especialistas. En Chile hay una oportunidad gigante en este sentido”, destacó Bruno Barnett, gerente de Fujitsu Chile.

- **Comentario del Antecedente:**

En el caso de las empresas chilenas están considerando la opción de implementar o mejorar el uso de la tecnología para ahorrar costos y optimizar tiempo. Porejemplo, de virtualizar las citas en el sector salud, se evitaría que las personas acudan al centro de salud a sacar citas, se formen colas, generen malestar, entre otros, esto mejoraría la atención de los pacientes.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

- **Revista / Página/ Web:** ¿Qué países son líderes en tecnología digital?
- **Autor:** World Economic Forum
- **Página(s):** 1 (Forum W. E., 2015)

- **Conclusiones del Antecedente:**

¿Qué países son líderes en tecnología digital?

En este artículo, refiere que Singapur ha superado a Finlandia y se ha convertido en el usuario más eficaz de tecnología digital del mundo, según el último NRI (Índice de disposición a la conectividad) del Foro Económico Mundial. Sin embargo, las naciones europeas ocupan siete de las diez primeras posiciones de la clasificación este año. Singapur es el único país asiático tras la débil actuación de Hong Kong o Corea del Sur.

El NRI forma parte del Global Information Technology Report (Informe mundial sobre tecnología de la información) de 2015 del Foro Económico Mundial y esta clasificación se basa a cuatro factores sobre su disposición para explotar nuevas tecnologías digitales: 1) El entorno empresarial y legislativo, 2) Infraestructura, asequibilidad y capacidades, 3) Uso por parte de empresas, particulares y administración pública y 4) Impacto social y económico.

- **Comentario del Antecedente:**

Según el estudio 10 países lideran la tecnología digital, estos países consideran que es importante invertir en tecnología para un mayor impacto en la economía, en la sociedad y sobre todo contar con una gran fuerza laboral altamente capacitada.

2.1.3 Antecedentes Internacionales

- **Revista / Página/ Web:** La aplicación de tecnología como motor de crecimiento para las pymes españolas
- **Autor:** Microsoft
- **Página(s):** 1 (Microsoft, 2015)

- **Conclusiones del Antecedente:**

La aplicación de tecnología como motor de crecimiento para las pymes españolas

Según un informe de Ipsos MORI y Microsoft muestra la importancia y el impacto que pueden lograr las nuevas tecnologías en el ámbito de las pymes.

Se realizó una entrevista a 300 empleados y 30 directivos de pequeñas y medianas empresas españolas, y ellos coincidieron en que la tecnología puede mejorar procesos, comunicaciones e impulsar la eficiencia, facilitando el acceso a nuevos negocios o a información que mejore el servicio al cliente y la innovación.

El utilizar estas nuevas tecnologías en las pymes españolas tiene un impacto positivo en productividad, seguridad y sus cifras de negocio.

- **Comentario del Antecedente:**

En el caso de España las PYMES invierten en tecnología pues han mejorado en cuanto a productividad, debido a que el implementar la tecnología en los procesos hacen que se optimicen los tiempos y los colaboradores puedan tener un equilibrio en la vida profesional y personal.

2.1.4 Antecedentes Nacionales

- **Revista / Página/ Web:**Gestión – Economía
- **Autor:**Gestión
- **Ciudad:** Lima – Perú
- **Página(s):** 1 (Gestión, 2015, pág. 1)

- **Conclusiones del Antecedente:**

Innovate Perú financió la primera misión tecnológica del sector Minero

Ejecutivos mineros y académicos peruanos visitaran los principales centros de innovación de Chile como el IM2 de Codelco, Imagine Business Lab, el Centro de Innovación de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

La Misión Tecnológica, tuvo lugar en Santiago de Chile del 22 al 26 noviembre, a los cuales asistieron ejecutivos mineros y académicos peruanos para visitar los principales centros de innovación del país del sur como el IM2 de Codelco, Imagine Business Lab, el Centro de Innovación de la Pontificia Universidad Católica de Chile, y el Centro de Innovación Tecnológica Avanzada para la Minería de la Universidad de Chile.

"En EXSA venimos incentivando la innovación de forma articulada entre la empresa minera, los proveedores estratégicos y los centros de investigación, es por ello que impulsamos espacios que permitan este desarrollo conjunto", señaló Tommy Muhvic-Pintar, gerente de Marketing Regional de EXSA.

En esta primera misión de EXSA, se identificaron las principales innovaciones tecnológicas como: la Tomografía Sísmica, que, a través de los sensores, permite que se identifique el mineral precioso por medio de las ondas creadas por las voladuras, éstos simulan pequeños sismos que permiten diferenciar el mineral precioso del mineral sin valor.

También en esta misión se identificó la Simulación de sistemas mineros de transporte de material.

- **Comentario del Antecedente**

Esta iniciativa de implementar la tecnología en el sector minero es una buena alternativa para un incremento de productividad y competitividad. A su vez, tendría un gran impacto positivo económicamente como en otros países vecinos.

2.1.5 Antecedentes Nacionales

- **Revista / Página/ Web:**CONCYTEC
- **Autor:**CONCYTEC
- **Ciudad:** Lima – Perú
- **Página(s):** 1 (CONCYTEC, INNOTEC Perú 2015 se inicia en Arequipa con Seminario Avanzado de Gestión de la Innovación a través de las TIC, 2015)

- **Conclusiones del Antecedente:**

INNOTEC Perú 2015 se inicia en Arequipa con Seminario Avanzado de Gestión de la Innovación a través de las TIC

Con la finalidad de contribuir al fortalecimiento de las capacidades de gestión de la innovación de empresarios y especialistas vinculados al área de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC) y la Academia Nacional de Ciencias – ANC – dio inicio al evento más importante en innovación en el país, la Semana Nacional de la Innovación - INNOTEC Perú 2015.

El seminario se inició con la exposición de Rubén Carrandí Cortina, coordinador de la Oficina de Proyectos Europeos de CTIC Centro del Parque Tecnológico de Gijón – España

sobre la “Importancia de las TIC como eje para el desarrollo económico y agente para la innovación”.

La finalidad de esta ponencia es lograr que los participantes apliquen en sus empresas herramientas de innovación, orientadas a la planificación de actividades de I+D+i y la formulación de proyectos de innovación que permita a sus organizaciones conseguir ventajas competitivas diferenciadoras, así como elevar su productividad y competitividad.

- Comentario del Antecedente

Este seminario fue de suma importancia para que los empresarios puedan ampliar sus conocimientos y puedan implementar o mejorar el uso de la tecnología en algunos procesos de sus empresas para optimizar el tiempo, disminuir errores, entre otros; con el fin de alcanzar una mayor productividad.

2.1.6 Antecedentes Nacionales

- **Revista / Página/ Web:** Diario Perú 21 – Economía
- **Autor:** Perú 21
- **Ciudad:** Lima – Perú
- **Página(s):** 1 (Peru 21, 2015, pág. 1)

- Conclusiones del Antecedente:

Más del 80% de las empresas peruanas invirtieron en innovaciones tecnológicas en 2015

Según un estudio realizado en el año 2015, el 80% de empresarios peruanos invirtieron en innovación tecnológica, el 40% priorizó las innovaciones relacionadas con sus procesos y el 8% enfocado en sus productos, según el sondeo realizado por Disnovo, centro de innovación disruptiva.

Los empresarios consideran que la tecnología es uno de los factores que ayudará en la transformación de sus empresas en los siguientes años, esta afirmación está respaldada por el sondeo, debido a que el 50% de encuestados son conscientes que implementar la innovación constante dentro del modelo de sus negocios, genera una mayor disposición a invertir más en herramientas tecnológicas.

Existe un 13% que no realizó ninguna innovación durante el último año, mientras que el 30% considera importante realizar una inversión para innovar en productos o procesos.

- **Comentario del Antecedente**

Las empresas peruanas tienen en cuenta que para poder obtener una mayor productividad es necesario invertir en tecnología lo cual no sólo implica en la adquisición de equipos con tecnología de punta sino también en las creaciones de nuevos programas o mejoramiento de los mismos con el fin de que puedan desarrollar las labores de manera más práctica y rápida.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Actualización Tecnológica

La Actualización Tecnológica puede definirse como el medio para transformar ideas en procesos o servicios, que permita además mejorar o desarrollar procesos.

“La gestión de la innovación se ha convertido en un factor relevante en el mundo de los negocios y tiene especial importancia en las organizaciones que se encuentran inmersas en la economía del conocimiento. Con frecuencia, los pequeños y medianos empresarios se sienten desconcertados cuando se hace referencia a la innovación, y en la mayoría de los casos piensan que deben modificar la forma de gestionar su negocio y que su organización no es óptima para competir en los mercados actuales. Se hacen preguntas como: ¿puede

innovar cualquiera o ese proceso está reservado sólo para unos pocos?, ¿qué se necesita para

gestionar el cambio?, ¿qué técnicas o métodos son necesarios para enfrentarse al desafío tecnológico?, ¿qué resultados se lograrán y a qué coste?, etc. La respuesta a estas preguntas implica, en primer lugar, generar una cultura relacionada con la innovación y, en segundo lugar, proporcionar a las empresas herramientas, mecanismos y técnicas que les permitan enfrentarse al desafío tecnológico”.(Antonio Hidalgo Nuchera, Gonzalo León Serrano y Julián Pavón Morote, 2002).

Importancia del proceso de actualización

En tiempos actuales, las empresas deben desarrollar recursos humanos, sistemas de información y capacidades tecnológicas acordes con los nuevos desafíos.

El proceso de actualización es importante, pues implica la renovación y ampliación de procesos, productos y servicios, cambios en la organización y la gestión y cambios en las calificaciones del capital humano.(actualizacion tecnologica, s.f.).

Actualización tecnológica en Perú

Investigación e instituciones tecnológicas

Tradicional

Según los autores Graham y Woo, la gran mayoría de instituciones de investigación y tecnología son entidades públicas creadas durante los años setenta y ochenta para ofrecer apoyo a ramas específicas de la industria. Estas instituciones fueron agrupadas bajo el Centro Nacional para la Investigación y Servicios de Ciencia, Tecnología e Innovación.

La mayoría de estas instituciones son financiadas por el gobierno central, lo que significa que cuentan con recursos financieros limitados para la investigación y para mantener una infraestructura adecuada. Sin embargo, unas pocas cuentan con otras fuentes de financiamiento: el Ingemmet, cuyo presupuesto está totalmente cubierto por el 10% de los

ingresos provenientes de los derechos de minería, Imarpe (Instituto Del Mar Peruano), que tiene el 30% de su presupuesto cubierto por pagos diversos tales como los permisos pesca; el IIAP (Instituto Nacional de Investigaciones de la Amazonía Peruana) que recibe el 3% del impuesto petrolero que representa el 50% de su presupuesto.

Las instituciones de investigación y tecnología no son evaluadas regularmente para determinar su contribución al país y sólo algunas de ellas tienen sistemas internos para asegurar los estándares de calidad. Los costos administrativos representan una porción alta de sus presupuestos (hasta 50%) y no hay indicadores de desempeño (Mullin Consulting, 2002). Estas observaciones sugieren la necesidad de una reestructuración muy seria de estas instituciones.

Se evaluó una muestra de estas instituciones para determinar si llevan a cabo alguno de los cuatro objetivos más comunes que este tipo de instituciones deben cumplir en los países en desarrollo: manejo de recursos naturales y medio ambiente; soporte técnico a las empresas de servicios públicos; soporte técnico a las funciones reguladoras y promoción del cambio tecnológico en la economía (Mulling Consulting, 2002). La mayoría de las instituciones evaluadas son muy débiles en la promoción del cambio tecnológico, entendido básicamente como transferencia de tecnología, y algunas han abandonado ese papel.

Varias instituciones han dejado atrás su misión o funciones originales. Dos de ellas (IPEN e Ingemmet) están muy duros detrás de la frontera tecnológica de sus respectivos campos y han abandonado o modificado el rol que tenían en el momento de su creación. (Michael Graham y Jean Woo, 2009)

Centros de innovación tecnológica

Un sistema de Centros de Innovación Tecnológica (CITE) fue creado a cargo del Ministerio de Producción (antes Ministerio de Industria) para incrementar la adopción tecnológica y la innovación de las empresas.

Su objetivo era incrementar la competitividad y productividad. Sin embargo, debido a que los CITE se orientan principalmente a las pequeñas y medianas empresas, por lo general no apoyan empresas que ya compiten en los mercados internacionales.

Los objetivos principales de los CITE son:

- Promover los productos peruanos para la exportación y el consumo interno.
- Crear un ambiente tecnológico favorable para la inversión y la colaboración entre empresas.
- Transferir tecnología a empresas pequeñas y medianas.
- Mejorar la calidad y la diferenciación de los productos, y promover el diseño y el uso de patrones por computador.
- Realizar investigación y desarrollo para mejorar la productividad y aumentar el valor de los recursos naturales.
- Enfrentar y actualizar recursos humanos, así como entrenar capacitadores.
- Difundir información tecnológica sobre las tendencias en los mercados y la moda.
- Supervisar y evaluar prospectos tecnológicos.
- Promover estándares técnicos y normas para cada rama de industria.

Los CITE se crean siguiendo criterios como la generación de empleo e ingresos; el grado de generación de vínculos y sinergias; la existencia de un clúster o conglomerado de pequeñas y medianas empresas que ayudarán en la difusión de tecnología; el nivel de valor

agregado, la competitividad regional y la identidad nacional; los mercados; la disponibilidad de tecnologías de fácil asimilación, y la existencia de una masa crítica de empresas. (Michael Graham y Jean Woo, 2009)

2.2.2 Ambiente laboral

Según, Hernao afirma:

“De una manera muy práctica se puede definir el ambiente de trabajo como las circunstancias que caracterizan el medio en donde se desempeña el trabajador.

La naturaleza y la característica de los ambientes de trabajo pueden originar problemas de salud en el trabajador.

Las condiciones de trabajo son consustanciales con el proceso de trabajo y hacen referencia al conjunto de factores que actúan sobre el individuo en relación de trabajo, determinando su actividad y provocando una serie de consecuencias, tanto para el propio individuo como para la empresa. Estos factores que constituyen las condiciones y el ambiente de trabajo, le son impuestos al trabajador.”

Los objetivos del trabajo: Lo que debe hacer.

- Las condiciones de ejecución: cómo, con qué y en qué condiciones lo debe hacer.
- La naturaleza y el objeto del trabajo: las propiedades físicas, químicas y biológicas de los elementos que son convertidos en objetos de trabajo.
- Los niveles de producción y la intensidad del trabajo: determinan el consumo de la fuerza de trabajo que implican formas de desgaste del trabajador. (Hernao Robledo, Diagnóstico integral de las condiciones de trabajo y salud, 2012)

2.3.3 Desempeño Laboral

La definición del desempeño, según el autor Toro se concibe como la acción o acciones que un sujeto ejecuta con el ánimo de obtener un resultado. (Toro, 2002)

Por otra parte, el autor Chiavenato expone que el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados dentro de la misma; este mismo establece una estrategia individual para poder lograr alcanzarlos. (Chiavenato, 2000)

➤ **Gestión del desempeño**

En el libro de (Harvard Business School Publishing Corporation, 2007), en la gestión del desempeño empieza con el establecimiento de unas metas. Las metas definen los resultados que las personas deberían conseguir. Las metas son unos puntos que nos permiten evaluar la planificación, el reconocimiento de la labor, las recompensas y la mejora. Sin metas, el tiempo y la energía se perderían en actividades que contribuyen muy poco al éxito empresarial.

Toda empresa, toda unidad empresarial y todo empleado necesitan metas y planes para conseguirlas, A las metas se destinan los recursos y el tiempo limitados de las personas y las organizaciones en aspectos que consideran que son los más importantes. Algunas metas también deben compartirse, puesto que, sin metas compartidas, las personas lucharían en direcciones divergentes y la colaboración sería mínima.

- **Las metas se definen casi siempre desde lo más alto de la organización**

Desde una perspectiva lógica, el establecimiento de metas debería ser un proceso que va de arriba abajo y que empieza en la estrategia empresarial. Si, por ejemplo, la meta empresarial es convertirse en líder de la cuota de mercado mediante introducciones rápidas de productos, entonces las metas de los distintos departamentos deberían servir a dicha estrategia.

Asimismo, las metas de los empleados deberían estar alineadas con las de sus departamentos. (Harvard Business School Publishing Corporation, 2007)

- **Tres errores a evitar**

Muchas organizaciones cometen tres errores a la hora de fijar sus metas:

- a) Las empresas no saben crear medidas de evaluación del desempeño.
- b) No saben alinear las recompensas con las metas de la empresa y las metas de los departamentos.
- c) La línea de consecución se marca demasiado baja.

Cada uno de estos errores pueden mermar el valor de los establecimientos de metas.(Harvard Business School Publishing Corporation, 2007)

- **Falta de alienación entre las metas y las recompensas**

Las recompensas son una faceta de la gestión del desempeño que tienen la intención de fomentar una conducta o un resultado concreto. Pueden incluir cualquier aspecto que valore el empleado: aumento de paga, bonificaciones, ascensos, tareas que puedan suponer un impulso en la empresa e incluso viajes pagados. Las recompensas deberían estar alineadas con las metas, pero sin duda es más fácil decirlo que hacerlo.

Muchas organizaciones modifican sus metas, pero no alinean su conjunto de recompensas de forma apropiada. Incluso cuando lo intentan, las empresas a menudo lo hacen mal y acaban recompensando aspectos incorrectos. (Harvard Business School Publishing Corporation, 2007)

2.3.4 Motivación

Según el autor García, la motivación puede ser algo externo cuando se produce desde fuera de la persona, o algo interno cuando el individuo se motiva a sí mismo.

Si observamos cualquier empresa, se puede comprobar que hay personas que en el mismo puesto y con las mismas condiciones de trabajo, tienen un mayor rendimiento laboral que otras. La empresa se debe plantear por qué ocurre esto. Para comprender el comportamiento de los individuos, las organizaciones empresariales bien gestionadas

deberían utilizar la motivación para que todos sus miembros colaboren y cooperen en la obtención de las metas, animándolos a compartir sus ideas y entusiasmo en el trabajo.(Garcia, Habilidades directivas, 2006)

La teoría de "Los Dos Factores" de Herzberg

Frederick Herzberg estableció la existencia de dos factores que influían en la motivación laboral. Estos son:

- **Factores de Higiene o Extrínsecos**

Con este tipo de factores se satisfacen las necesidades biológicas primarias. Los trabajadores se sienten insatisfechos porque estos factores no les motivan para la ejecución de sus tareas, aunque sí pueden ayudar en la eliminación de algunas preocupaciones de los sujetos. Entre ellos podemos encontrar remuneraciones, la planificación organizacional, el ambiente laboral, la seguridad, el status, etc.

- **Factores Motivadores o Intrínsecos**

Son aquellas que influyen en el individuo haciendo que su labor sea ejecutada eficazmente, por lo tanto, el trabajador estará contento con su trabajo. Dentro de ellos podemos encontrar: logro, responsabilidad, promoción, etc. Con estos factores se satisfacen las necesidades de autorrealización. Existen diversas críticas a la teoría de Herzberg, aunque, no por ello, la mayoría de los empresarios tienen en cuenta sus recomendaciones. (Garcia, Habilidades directivas, 2006)

Técnicas de motivación

Existen numerosas técnicas para motivar, pero siempre se deberá tener en cuenta el entorno sociolaboral de la organización y el individuo, algunas de estas técnicas:

1. Mejora de las condiciones laborales
2. Técnica de adecuación persona/puesto de trabajo

3. Enriquecimiento del trabajo (García, Habilidades directivas, 2006)

Capítulo III: Alternativas de solución

3.1 Alternativa de Solución del Problema General

¿De qué manera la actualización tecnológica se relaciona con el ambiente laboral del área del tribunal de solución de reclamos de usuarios de OSIPTEL, Lima 2015?

Respuesta:

La actualización tecnológica se relaciona con el ambiente laboral en el área del tribunal de solución de reclamos de usuarios de OSIPTEL, Lima 2015, por las siguientes razones:

- La actualización tecnológica no solo consiste en la adquisición de nuevos equipos con tecnología de punta sino también abarca la actualización de programas de una empresa o institución con el fin de que esta nueva versión solucione fallas de la versión precedente para que de esta manera al colaborador se le aminore sus labores si cuenta con un programa más rápido y con ello mejora el ambiente laboral.
- Se debería realizar una charla de sensibilización a todos los colaboradores con el fin de explicarles todos los beneficios con los que cuenta el nuevo programa, por qué motivo se hizo este cambio y cuál es la finalidad para lo que fue creado; lo que se lograría con esta charla es que el colaborador pueda entender y conocer bien el uso del programa lo cual ayudaría en gran medida a reducir los errores con ello se mejoraría el ambiente laboral.
- Se podría crear un video interactivo llamado “**conociendo tu SISTRAM**” con el fin de que el colaborador pueda sentirse más familiarizado con el programa y hacer que el uso de éste ya no sea un problema sino por el contrario que lo vean como ayuda para que sus labores sean desarrolladas de manera más fácil y rápidas, pues

actualmente los colaboradores opinan que el SISTRAM se creó para complicarles la vida.

- También a los colaboradores de nuevos ingresos se les debe dar la charla de sensibilización con el fin de que ellos no se dejen llevar por los comentarios que hacen los colaboradores que tienen más tiempo y de esta manera conseguir que ellos usen correctamente el programa y les facilite las labores.

3.2 Alternativa de Solución de los Problemas Específicos

3.2.1 Alternativa de Solución del Problema Específico N° 1

3. ¿Cómo el desempeño laboral se relaciona con el ambiente laboral del área del tribunal de solución de reclamos de usuarios de OSIPTEL, Lima 2015?

Respuesta:

El desempeño laboral se relaciona con la satisfacción laboral en el área del tribunal de solución de reclamos de usuarios de OSIPTEL, Lima 2015, por las siguientes razones:

- Para un buen desempeño laboral es muy importante que los colaboradores entiendan cuáles son sus funciones o tareas específicas, los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar, los objetivos que deben cumplir; y para cumplir todo ello el personal debe sentirse cómodo en el lugar donde labora. Sería muy importante un reconocimiento cuando los colaboradores realizan bien su trabajo, pues en su mayoría suelen quejarse que no son reconocidos por los jefes lo cual generan que se sientan insatisfechos pues sienten que el esfuerzo que hacen no es valorado. Por ello es muy importante que el jefe reconozca el buen trabajo o que correos u organizando un pequeño almuerzo con la finalidad de que el colaborador se sienta útil y más comprometido con los objetivos de la institución.

- Si se quiere mejorar el desempeño laboral las metas que se establezcan a los colaboradores deben ser medibles, viables y desarrolladas en un periodo de tiempo; para lograr de esta manera que el colaborador vea esto como un desafío y se sienta satisfecho por el cumplimiento de las mismas, pues actualmente las metas que se dan en el área son demasiadas altas y no son cumplidas.

3.2.2 Alternativa de Solución del Problema Específico N° 2

4. ¿De qué manera la motivación se relaciona con el ambiente laboral del área del tribunal de solución de reclamos de usuarios de OSIPTEL, Lima 2015?

Respuesta:

- Una motivación se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados.
- Para el reducir la desmotivación del personal sería conveniente que la institución pueda mantener el equilibrio entre lo laboral y familiar del colaborador.

Por ejemplo, lo que se podría hacer es canjear algunas horas adicionales que tenga el colaborador durante el mes con permisos para salir más temprano o llegar un poco más tarde o si tienen acumulados 8 horas darles un día libre esto con el fin de que el colaborador pueda lograr el equilibrio entre su trabajo y su familia; por ende, se lograría la mejora del ambiente laboral y el alcance de los objetivos de la institución.
- Dar seguimiento al absentismo laboral; estar ahí pero no estar; es el resultado de que el ambiente laboral no es el adecuado las inasistencias, tardanzas, errores, reducción de aportes, entre otros; son alertas de que el personal esta desmotivado,

por ello sería bueno que mensualmente saquen reportes de los motivos por los que falta el personal.

Conclusiones

1. La actualización tecnológica puede repercutir en el ambiente laboral del área del tribunal de solución de reclamos de usuarios de OSIPTEL pues se ha podido detectar que los errores que se cometen en los procesos del área se deben a las actualizaciones tecnológicas que han venido ocurriendo desde octubre del 2015 generando con esto que el ambiente laboral se torne tenso pues aún los colaboradores rechazan todo cambio que se realice en el sistema.
2. El factor humano es muy importante para que la empresa logre sus objetivos y no tengan riesgo en el cumplimiento de las mismas. El principal recurso de una empresa es el factor humano y en el transcurso del tiempo no se ha logrado mejorar el ambiente laboral del área del tribunal de solución de reclamos de usuarios, lo cual está afectando a OSIPTEL.
3. Las alternativas de solución muestran que hay una deficiencia en la actualización tecnológica que se ha realizado en el área, si bien es cierto ha sido para mejora en las labores, sin embargo, los colaboradores no lo ven de esta manera y por el contrario les causa malestar el tener que usar el sistema lo que ha ocasionado que el ambiente laboral cambie para mal.

Recomendaciones

1. Para el capítulo I, se recomienda plantear a la jefa del área este problema a fin de que analice y se anticipe a riesgos de incumplimientos de los objetivos de la institución cuya causa principal es que los cambios que se ha dado en el sistema para mejora no están siendo bien utilizado por los colaboradores pues los errores cada día están más en aumento.
2. Para el capítulo II, se recomienda hacer partícipe al personal de Osiptel en las nuevas modificaciones que se vayan dando al sistema con el fin de que los colaboradores se sientan más familiarizados y ya no lo vean como un problema para ellos.
3. Para el capítulo III, se recomienda gestionar la toma de decisión para que las actualizaciones tecnológicas que se han venido desarrollando sean utilizadas correctamente por todo el personal, dadas las urgentes necesidades del área.

Referencia

- Actualización tecnológica (s.f) <http://www.monografias.com>
- Antonio Hidalgo Nuchera, Gonzalo León Serrano y Julián Pavón Morote. (2002). La gestión de la innovación y la tecnología en las organizaciones. Pirámide.
- Caraballo, M. (2007). imgbiblio.vaneduc. Obtenido de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar>
- causas del absentismo laboral . (s.f.). Obtenido de <http://www.emprendepyme.netl>
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Santa Fé de Bogotá : 5ta Edic. MC Graw Hill.
- Comercio, D. E. (s.f.). ¿Cuánto invierten las empresas locales en capacitación laboral? pág. 1.
- CONCYTEC. (2015). INNOTEC Perú 2015 se inicia en Arequipa con Seminario Avanzado de Gestión de la Innovación a través de las TIC. Obtenido de <https://portal.concytec.gob.pe/>
- CONCYTEC. (s.f.). INNOTEC Perú 2015 se inicia en Arequipa Seminario Avanzado Gestión de la Innovación a través de las TIC. Obtenido de <https://portal.concytec.gob.pe/>
- Desempeño laboral . (s.f.). Obtenido de Ecured: <https://www.ecured.cu>
- Enterprise, S. G. (s.f.). Switzerland Global Enterprise . Obtenido de <http://www.s-ge.coml>
- Entrenamiento de recursos humanos . (s.f.). Obtenido de Rincon del vago: <http://html.rincondelvago.com/>
- Forum, W. E. (2015). ¿Qué países son líderes en tecnología digital? Obtenido de <https://es.weforum.org/>
- Garcia, M. J. (2006). Habilidades directivas. Málaga: Innovación y Cualificación, S.L.
- Gestión, D. (2015). Innóvate Perú financió la primera misión tecnológica del sector Minero. Obtenido de <https://gestion.pe/>
- Harvard Business School Publishing Corporation. (2007). Gestión del desempeño. Barcelona: Deusto.
- Hernao Robledo, F. (2012). Diagnóstico integral de las condiciones de trabajo y salud. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- I, C. (2000). Administración de Recursos Humanos. Santa fé de Bogotá: 5ta Edic. MC Graw Hill.
- Machado, F. (s.f.). Innovación tecnológica. Obtenido de <http://www.monografias.com>
- Manuel. (s.f.).
- Martín, E. M. (s.f.). Motivación. España: ELEARNING S.L.

- Michael Graham y Jean Woo. (2009). Estimular el crecimiento de la economía: el papel de la investigación público-privada en el desarrollo. Bogotá: Mayol.
- Microsoft. (2015). La aplicación de la tecnología como motor de crecimiento para las pymes españolas. Obtenido de <https://news.microsoft.com>
- Peru 21, D. (2015). Empresas invirtieron en innovaciones tecnologicas. Obtenido de <http://peru21.pe>
- Robbins. (1998). eumed. Obtenido de <http://www.eumed.net>
- SearchDataCenter. (2015). Tendencias de TI que marcaran el 2015 en las empresas chilenas. Obtenido de <https://searchdatacenter.techtarget.com/>
- Toro. (2002). Desempeño y y productividad . Medellin: Cincel.
- Woo, M. G. (2009). Estimular el crecimiento de la economía: El papel de la investigación público-privada en el desarrollo. Bogotá: Mayol.

Apéndices

Apéndice 1: Programa anterior SACA

Seguimiento de Expedientes

Registro Editar Consultas Reporte Tablas Calcular días útiles Ayuda

Faltan días útiles Ver Expediente

Expediente Empresa Plazo Vencimiento

Usuario N

Servicio reclamado

2da instancia

Presentación Medio Posible Jurisprudencia

EO [08/11/2016] Cargo

TRASU [08/11/2016] Notif EO [08/11/2016]

Dir. legal/procesal

Provincia

Distrito

Sesión Inadmisible

Fecha [08/11/2016]

Desp. Elec. [08/11/2016]

Despacho [08/11/2016]

Notif EO [08/11/2016] E

Notif Usu [08/11/2016] E

Subseanación [08/11/2016]

Revisiones

1ra instancia

Reclamo Medio recl

Reporte Fec. Reporte [08/11/2016]

Reconsideración

Presentación [08/11/2016]

Fec. Resol [08/11/2016]

Fecha [08/11/2016] Sentido

Notificación [08/11/2016] N° Resol.

N° Resol. Medio

Entrega a Vocal: [08/11/2016]

Resolución

Sentido Nulidad

Fecha [08/11/2016] Notif EO [08/11/2016] E D

Expedición [08/11/2016] Notif Usu [08/11/2016] E D

Despacho [08/11/2016] Desp. Elec.

Resolución final (rechazo)

Reclamos	Responsables	Datos del Abonado/Reclamante	Datos del Apelante/Quejoso	Medios Probatorios
Solicitudes de Copias	Información de contacto	Esteses	Cumplimiento	
Resoluciones Adicionales	Cartas	Datos Adicionales del Expediente	Observaciones/Otros Datos	Infracciones

Tipo Resolución	Fec Expedición	Plazo recepción	Desp. Elec.	Fec Despacho	Notif EO	Ele. Rec EO	Notif Usu	Ele. Rec Usu	Fec Notif EO	Fec Noti

Actualizaciones Secretarías

Usuario Fecha

Actualizaciones Usuarios

Usuario Fecha



Apéndice 2: Programa modificado SISTRAM

The screenshot displays the web interface for the 'SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA SEGUIMIENTO DEL TRASU' (SISTRAM). The browser address bar shows 'tarvintranet81/SISTRA/Main.aspx'. The user is logged in as 'Marcela Inacio Saavedra'. The left sidebar contains a navigation menu with the following items: 'Mesa de Partes', 'Seguimiento de Expediente', 'Calificar Expedientes', 'Verificar Expediente', 'Bandeja de Especialista', 'Analizar Expediente', 'Notificar Expediente', 'Buscar Expediente', 'Consultar Expediente', 'Sesión de Votación', 'Generación de Reportes', 'Configuraciones', and 'Cerrar Sesión'. The main content area is titled 'Lista de expedientes por Calificar' and features a search section with a text input for 'Expediente' and a dropdown for 'Tipo Exp.' set to '--Todos--'. A 'Buscar' button is located to the right. Below the search section is a table titled 'Lista de Expedientes por Calificar' with the following columns: 'Expediente', 'Tipo Exp.', 'N° Servicio', 'Usuario', 'Empresa', 'Estado', 'Nro Documento', and 'Acciones'. The table footer indicates 'Página 1 de 1' and 'Nro. Registros: 10', with a note 'Sin registros que mostrar'.