

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Nivel de desempeño laboral en conductores de una empresa de transporte -  
Lima Metropolitana

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Rosmery Milagros Huaraca Capcha

Lima – Perú

2017

### **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a DIOS por haber bendecido cada uno de los momentos de mi vida, por darnos la fortaleza, sabiduría, inteligencia y mucha fuerza para no desistir y culminar con éxito todas mis metas trazadas.

A mis padres Juan y Rosa quienes me dieron la vida, educación, apoyo, consejos, porque me apoyaron, inspiraron y motivaron en este largo camino. Mis hermanos por la confianza brindada, y a todos los que me apoyaron para escribir y concluir esta tesis.

### **Agradecimiento**

A la Universidad por brindarme la oportunidad de obtener el grado académico.

A mis profesores por sus enseñanzas.

A mi asesor por sus consejos y sugerencias.

Al dueño de la empresa, el señor H. P., quien me dio la oportunidad de poder trabajar en el proyecto dentro de la organización.

A los encuestados por su apoyo voluntario en el llenado de las encuestas.

A todas aquellas personas que de una u otra forma apoyaron la presente investigación.

## INDICE

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
RESUMEN.....	ix
Abstract .....	x
CAPÍTULO I: .....	12
Planteamiento del problema .....	12
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	12
1.2 Formulación del problema: .....	15
1.2.1 Problema principal.....	15
1.2.2 Problemas secundarios .....	15
1.3 Objetivos de la investigación .....	15
1.3.1 Objetivo general.....	15
1.3.2 Objetivos específicos .....	15
1.4 Justificación e Importancia de la Investigación .....	16
1.4.1 <i>Justificación Teórica</i> .....	16
1.4.2 <i>Justificación Práctica</i> .....	17
1.4.3 <i>Justificación Metodológica</i> .....	17
CAPÍTULO II: .....	18
Marco Teórico .....	18
2.1 Antecedentes de la investigación .....	18
2.1.1 Antecedentes Internacional. ....	18
2.1.2 Antecedentes Nacional.....	22
2.2 Bases teóricas .....	27
2.2.1 <i>Nivel de desempeño laboral</i> .....	27
2.3 Definiciones conceptuales. ....	41

CAPÍTULO III: .....	43
Metodología.....	43
3.1    Tipo y diseño utilizado .....	43
3.1.1 <i>Tipo de investigación</i> .....	43
3.1.2 <i>Diseño de investigación</i> .....	43
3.2    Población y muestra: .....	43
3.2.1    Población .....	43
3.2.2 <i>Muestra</i> .....	44
3.3    Identificación de la variable y su operacionalización .....	44
3.3.1 <i>Identificación de la variable</i> .....	44
3.3.2 <i>Operacionalización de la variable</i> .....	44
3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnostico.....	46
3.4.1. <i>Técnica</i> .....	46
3.4.2. <i>Instrumentos</i> .....	46
CAPÍTULO IV:.....	48
Presentación, procesamiento, y análisis de resultados .....	48
4.1    Procesamiento de resultados .....	48
4.2    Presentación de resultados .....	49
4.3    Análisis y discusión de resultados .....	55
4.4    Conclusiones.....	57
4.5    Recomendaciones.....	58
CAPÍTULO V .....	59
Programa de interveccion .....	59
5.1: Denominación  del programa.....	59
5.2 Objetivos .....	60
5.2.1: Objetivo general .....	60
5.5.    Sector al que se dirige.....	71
5.6    Establecimiento de conducta.....	71

5.6.3: Metodología.....	72
5.7: Recursos.....	72
5.7.1 Recurso humanos.....	72
5.7.2: Recursos materiales.....	73
5.7.3: Instrumento.....	73
5.8: Cronograma y desarrollo del programa.....	73
5.8.1: Cronograma.....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	75
ANEXO.....	79
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	80
ENCUESTA.....	81

## Índice de Figuras

Figura 1: Factores que afectan el desempeño laboral Fuente: Chiavenato (2000) .....	28
Figura 2: Operacionalización de la variable .....	44
Figura 3: Nivele de desempeño laboral en conductores de una empresa de transporte Lima – Metropilitana. ....	50
Figura 4: Nivel de calidad de servicio en conductores de una empresa de transporte de Lima Metropolitana. ....	52
Figura 5: Nivel de labor de equipo en conductores de una empresa de transporte de Lima Metropolitana. ....	53
Figura 6: Nivel de Logros Laborales en conductores de una empresa de transporte – Lima Metropolitana. ....	54

## Índice de Tablas

Tabla 1: Resumen del procesamiento de los casos.....	48
Tabla 2: Estadísticos de fiabilidad.....	48
Tabla 3: Porcentaje general del nivel de desempeño laboral de conductores de una empresa de transporte – Lima metropolitana.....	49
Tabla 4: Porcentajes de la dimensión calidad de servicio en conductores de una empresa de transporte -Lima Metropolitana.....	51
Tabla 5: Porcentaje de la dimensión labor de equipo en una empresa de transporte de Lima Metropolitana.....	52
Tabla 6: Porcentaje de la dimensión logros laborales en conductores de una empresa de transporte -Lima Metropolitana.....	54
Tabla 7: Estadísticos.....	55
Tabla 8: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra .....	55
Tabla 5 Cronograma de Desarrollo de Actividades.....	74



## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo medir el nivel de desempeño laboral en conductores de Lima Metropolitana, para elaborar una propuesta motivacional en función a las necesidades, que ayude a mejorar el desempeño laboral, y por ende tener conductores más satisfechos y lograr una estabilidad laboral en el rubro de transporte. La población de estudio está conformada por 400 conductores y se trabajó con una muestra de 200, el diseño es: no experimental, tipo: descriptivo y método cuantitativo. El instrumento fue un cuestionario que consto de 30 preguntas, que son divididas en 3 dimensiones según nuestro estudio, las mismas que serán a la escala de Likert, Como resultados podemos mostrar que a la población evaluada en cuanto al consolidado de las tres dimensiones se obtuvieron los siguientes resultados: en Calidad de Servicio, el porcentaje más alto corresponde: A veces con un 51%. En cuanto a la dimensión Labor de Equipo, se encuentra un porcentaje alto en dos alternativas 32% Regularmente y 33% Siempre y finalmente el la dimensión Logros Laborales corresponde a su porcentaje más alto a Rara vez con un 29.50%.Ilegando a la conclusión que el nivel de desempeño laboral según los resultados estadísticos concluimos que es intermedio.

**Palabras Clave:** *Conductores, desempeño laboral, motivación, Calidad de servicio, Labor de equipo, Logros laborales.*

## **Abstract**

The objective of this research is to measure the level of work performance in Metropolitan Lima drivers, to elaborate a motivational proposal based on the needs, which helps to improve work performance, and therefore have more satisfied drivers and achieve job stability in the transport item. The study population consists of 400 drivers and we worked with a sample of 200, the design is: non-experimental, type: descriptive and quantitative method. The instrument was a questionnaire consisting of 30 questions, which are divided into 3 dimensions according to our study, which will be on the Likert scale. As results we can show that the population evaluated in terms of the consolidated three dimensions were obtained the following results: in Quality of Service, the highest percentage corresponds: Sometimes with 51%. Regarding the Teamwork dimension, a high percentage is found in two alternatives 32% regularly and 33% always and finally the Labor Achievement dimension corresponds to its highest percentage to Never with 29% and rarely with a 29.50%. Arriving at the conclusion that the level of labor performance according to the statistical results we conclude that it is intermediate.

*Keywords: Drivers, work performance, motivation, quality of service, teamwork, work achievements.*

# INTRODUCCION

La presente tesis es una investigación que tiene como objetivo medir el nivel de desempeño laboral en conductores de una empresa de transporte. Para la contribución de datos estadísticos sobre el tema y la creación de un plan de intervención que permita a los trabajadores tener una mejor motivación de esta manera se espera evitar o disminuir el tema del ausentismo y rotación del personal y mejorar la productividad.

Este trabajo presenta los siguientes capítulos:

En el capítulo I se presenta el problema de investigación, encontrando así el planteamiento del problema, la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos generales y específicos, también tenemos la justificación e importancia.

En el II capítulo se aborda el marco teórico, desarrollando así los antecedentes del estudio tanto internacional como nacional, las bases teóricas – científicas de la variable y la definición de conceptos.

En el III capítulo se desarrolla el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas de instrumento.

En el capítulo IV se abordan los resultados, se hace la presentación de los mismos en los niveles descriptivos, incluimos las conclusiones y recomendaciones.

En el capítulo V se presenta un plan de intervención de acuerdo a los resultados de dicha investigación.

## **CAPÍTULO I:**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

El desempeño laboral en la actualidad, es un indicador fundamental en el desarrollo de la funcionalidad de las empresas, por lo que es de suma importancia en el desarrollo personal y económico de la institución, en tal sentido las dificultades para gestionar correctamente las demandas del mercado de trabajo, y nuestras propias capacidades, son fuente objetiva del desempeño laboral. (Valencia, 2005)

A nivel internacional, según OIT<sup>1</sup> señala que, en América Latina y el Caribe (2015) las nuevas actitudes que requiere la actual demanda laboral ha profundizado sus efectos negativos y ha llevado a un aumento de la tasa de desocupación, de los jóvenes y mujeres en algunos países de la región, Es importante señalar, en cualquier caso, que existen muchas disparidades entre los países de la región. (OIT, 2015). En los datos se puede apreciar, un fuerte aumento de la tasa de desocupación en Brasil, y demás países latinoamericanos. Los indicadores de mercado laboral tienen índices diferenciados entre subregiones, inclusive esto se refleja también al interior de las subregiones.

Existen datos que reflejan que son varios los estados que presentan deficiencias en su mercado laboral, siendo Brasil quien determina el promedio resultante. Independientemente de Brasil, los demás países de Latinoamérica y el Caribe han experimentado al igual un incremento en su tasa de desempleo (de 57,6% a 57,9%) entre los tres primeros trimestres de 2014 y 2015. (El Financiero., 2015)

Los índices de desocupación subieron de 6,8% a 7,6% al compararlos con la información correspondiente al tercer trimestre de 2015 datos que incluyeron además a los países andinos. La desocupación subió en el Caribe de 8,2% a 8,5% y en los países de Centroamérica de 6,1% a 6,7%.

---

<sup>1</sup> Organización Internacional del Trabajo

Y es en México, donde la desocupación sube de 4,4% a 7,0% a nivel nacional en donde se da a notar más el aumento el bajo nivel de desempeño laboral. (OIT, 2015)

Los datos recientes que brinda el INEI en el Perú señalan que la tasa de desempleo se ubicó en 6,6% entre los meses marzo y mayo del 2017, el siendo este el más bajo registrado en los últimos cuatro meses, demostrando una tendencia descendente. En el trimestre móvil marzo a mayo del 2017 el empleo adecuado en la actividad de Comercio incrementó en 2,9%, lo que representó 13.500 personas, sin embargo, cayó en Construcción (-8,6%), Manufactura (-7,6%) y en Servicios (-0,3%).

Un tema de importancia para esta tesis es que razones influyen para el buen desempeño laboral, y es necesario para ello mencionar los aspectos negativos como son las razones del porqué los empleados faltan a trabajar; según la encuesta realizada por Kronos “Encuesta Global de Ausentismo” determinaron que las razones son: ya sea por estrés, porque no les gusta su trabajo, saben que cometieron errores o para atender asuntos familiares.

En tal sentido, son los colaboradores que laboran en un ambiente difícil, pesado y, que si no fuera porque realmente necesitan el trabajo, preferirían otro empleo. En pocas palabras, estas situaciones desfavorables en una empresa hablan del ambiente de trabajo en el cual se desarrollan los colaboradores y de su repercusión directa en la manera como el colaborador desempeña sus labores.

Además, como se menciona en un artículo publicado por CNN expansión (2010), “La desmotivación laboral dentro de la empresa se da entre otras cosas por: la falta de objetivos o retos, ausencia de un plan de desarrollo profesional para el colaborador, monotonía, estrés, exceso de trabajo, mala relación con los jefes o compañeros de la empresa, trabajo mal remunerado, que el jefe no sepa escuchar, poco o nulo reconocimiento,

líder incompetente y falta de comunicación interna”. (Pérez & Verástegui, 2013)

A nivel nacional según Ministerio de Trabajo “Los principales problemas que refieren los colaboradores son el alto nivel de estrés, conflictos interpersonales, frustraciones, falta de feedback (retroalimentación) con el colaborador y poca o nula expectativa laboral en la organización”. Las cuales traen como consecuencia un colaborador frustrado e insatisfecho por lo que muestran como resultado un bajo nivel de desempeño. (Steven, et al, 2000)

En cuanto al rubro de transporte, la expansión de la demanda interna favoreció el aumento del empleo urbano en el 2014, tanto en Lima Metropolitana (8,6%) como en el resto de ciudades urbanas (7,2%). El mayor dinamismo del empleo formal registrado en Lima Metropolitana, revierte la tendencia registrada el periodo 2004 y 2006, en la cual se observó un aumento más notable del empleo formal en lima y en el resto de zonas urbanas. Nota: La variación anual del empleo es el promedio del índice de un año respecto al promedio del año anterior. Fuente: MTPE- Programa de Estadísticas y Estudios Laborales (PEEL). Encuesta Nacional de Variación Mensual del Empleo

Así pues cuando la organización no siente la necesidad de contar con un especialista para que analice las condiciones de trabajo, identificando los aspectos estresantes y producir los cambios correspondientes, los trabajadores probablemente sufrirían consecuencias graves en su salud psicológica y física como: aumento de la tasa cardiaca, la presión arterial, la sudoración del ritmo respiratorio, la tensión muscular, así como de los niveles de adrenalina y noradrenalina, incremento de los niveles de azúcar en la sangre, aumento de los niveles de corticoides, inhibición del sistema inmunológico, dificultad para respirar, todo ellos factores que se relacionan al estrés que generan las actividades laborales.

En cuanto a la empresa de transporte Allin Group - Javier Prado; la cual está ubicada en el distrito de Ate, los colaboradores nunca fueron evaluados en cuanto al desempeño laboral, aparentemente muestran evidencias de una baja motivación, un debilitamiento en las relaciones intrapersonales con los compañeros de trabajo, los clientes, tanto internos como externos., a su vez baja expectativa laboral y faltas continuas, razón por la cual los directivos están conscientes que a los trabajadores se les debería tratar como a socios de nuestra organización para que se sientan más comprometidos y parte integral de dicha empresa; Por lo que hemos tomado en cuenta esta problemática que nos ayude a hacer frente a esta situación, en tal sentido hemos decidido desarrollar la presente investigación.

## **1.2 Formulación del problema:**

### **1.2.1 Problema principal**

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en conductores de una empresa transporte- Lima Metropolitana?

### **1.2.2 Problemas secundarios**

- ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en conductores de una empresa transporte – Lima Metropolitana?
- ¿Cuál es el nivel de labor de equipo en conductores de una empresa transporte – Lima Metropolitana?
- ¿Cuál es el nivel de logros laborales en conductores de una empresa transporte – Lima Metropolitana?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar el nivel de desempeño laboral en conductores de una empresa de transporte - Lima Metropolitana.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Conocer el nivel de calidad de servicio en conductores de una empresa transporte – Lima Metropolitana

- Conocer el nivel de labor de equipo en conductores de una empresa transporte – Lima Metropolitana.
- Conocer el nivel de logros laborales en conductores de una empresa transporte – Lima Metropolitana.

## **1.4 Justificación e Importancia de la Investigación**

### **1.4.1 Justificación Teórica**

La presente investigación es importante, porque permite que una empresa de transporte, obtenga la información necesaria acerca del nivel de desempeño con el que cuentan sus colaboradores. Así también, se podrá conocer los sentimientos y necesidades que éstos experimentan, las cuales servirán para idear la propuesta motivacional que mejor se ajuste a sus necesidades. En tal sentido, logrará una mejora en la motivación y desempeño laboral de sus colaboradores.

En el aspecto teórico contribuirá con más investigaciones en el campo de la psicología organizacional, ya que actualmente existen más investigaciones en intervención clínica y educativa, por otro lado es importante que se aborden variables organizacionales en la investigación para comprender de mejor forma las variables psicológicas en un entorno laboral de manera más específica que se aborde una investigación sobre desempeño laboral permitirá profundizar en la comprensión de esta variable. Esta variable viene a ser relativamente nueva en función a otras en psicología. Por eso a nivel nacional se realizan investigaciones en desempeño laboral, pero llegan a ser insuficientes para tener una comprensión total de la variable; además realizar el abordaje de esta variable en el rubro de transporte con la nueva metodología en la Municipalidad de Lima SIT (sistema integrado de transporte) nos ayudara a tener por primera vez información acerca del desempeño laboral en conductores.



### **1.4.2 Justificación Práctica**

Del mismo modo, la investigación es relevante porque al conocer la situación actual de los colaboradores, se podrá manejar información sobre como guiar a estos hacia desempeños sobresalientes, además, se puede orientar las iniciativas e intervenciones empresariales respecto a cómo, a través de la motivación se pueden lograr los objetivos de la organización. Así mismo, el desarrollo y bienestar de las personas que la integran, junto con la mejora de la sociedad que de ella depende.

En la justificación práctica, el desarrollo de la presente investigación permitirá identificar adecuadamente el nivel de desempeño laboral en la empresa de transporte Allin Group Javier Prado ubicada en el distrito de ATE. No obstante, la presente investigación servirá también para otras empresas del mismo rubro, que deseen desarrollar el capital (talento) humano mediante la motivación, en búsqueda de mejorar el desempeño laboral de su organización.

### **1.4.3 Justificación Metodológica**

En el aspecto metodológico las pautas que se plantean en esta investigación sirven como modelo para utilizarlas en otras investigaciones de similar contenido y además entender de mejor forma el adecuado abordaje de la variable. Mencionar como punto relevante que el instrumento utilizado nos garantiza que los hallazgos se dan de forma objetiva y acertada porque se utiliza un instrumento diseñado para la realidad peruana, la cual es escala de desempeño laboral elaborada por la psicóloga Elizabeth Geraldine Gonzáles Saldaña 2016. El abordaje metodológico de este estudio permite que se repliquen en otras investigaciones.

## **CAPÍTULO II:**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Antecedentes Internacional.**

**González, M. (2014).** En su estudio titulado “estrés y desempeño laboral” que fue un análisis descriptivo, en donde el autor sostiene que las nocivas reacciones físicas y emocionales en el cuerpo del ser humano en el ámbito donde se desenvuelve, es cuando las exigencias de su entorno no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades de la persona. Una variedad de factores externos y ambientales pueden conducir a que el individuo se vea afectado en sus tareas diarias, estos factores incluyen programación laboral, mayor o menor tranquilidad, seguridad, flujo de tareas, número y naturaleza de los sujetos internos o externos los cuales se deben atender. El desempeño laboral es el resultado de productividad del individuo en su trabajo, es la eficacia del personal que está dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la institución, donde funciona el sujeto con una satisfacción, en este sentido, el rendimiento de los trabajadores va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. La muestra estuvo conformada por 50 personas adultas, entre 25 y 50 años las cuales están divididas en tres grandes departamentos que son, mecánica, administración y ventas de la empresa Serviteca Altense S.A. de la ciudad de Quetzaltenango, donde se identificó la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores por medio de un test estandarizado EA y una evaluación de desempeño de Selección forzada. Finalmente se realizaron las recomendaciones y la planificación de un programa para mejorar el desempeño y manejar de forma adecuada el estrés en los trabajadores.

**Coello A. (2014)** tesis titulada: “Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)” de la Universidad de Guayaquil. Ecuador.

Este trabajo de investigación estudió los factores que afectan en el desempeño laboral de los asesores Inbound de la compañía American Call Center (ACC), cuya empresa es contratada por la Compañía CONECCEL (CLARO) para dar atención en los procesos postventa de sus clientes Corporativos que pertenecen al rango de Cuentas Pymes, dada la disminución del nivel de satisfacción de los clientes. Se ha evidenciado que la efectividad de la campaña Pymes ha disminuido a raíz del traspaso en la atención a dicha compañía, por lo que es necesario conocer los factores que afectan o intervienen en el desempeño de los asesores Inbound para tener una mayor eficiencia, considerando que los asesores provienen de campañas similares con no menos de 2 años de experiencia en atención a clientes postpago y con un alto nivel de desempeño. El estudio se realizó mediante una metodología cuantitativa de tipo descriptiva y explicativa, pues se midieron las variables de forma independiente iniciando en un proceso descriptivo del proceso de investigación y posteriormente realizar una explicación de los factores que se evidenciaron y sus causas. El estudio tuvo un periodo transaccional, pues los datos fueron recolectados dentro del tiempo planificado en el cronograma previamente elaborado. Como antecedentes del estudio se consideró los índices de productividad y eficiencia de los tres últimos meses en que la campaña de Inbound Pymes era atendida por asesores de Conecel así como los indicadores a partir del primer año de atención en ACC (American Call Center). Para realizar el análisis se consideraron tres instrumentos, por medio de los cuales medimos los niveles de satisfacción de los asesores de Inbound Pymes de ACC (American Call Center) en referencia a sus condiciones internas y externas principalmente, posteriormente y como apoyo para aclarar aquellos temas que dejaron en duda se aplicó una entrevista semi estructurada con preguntas dirigidas a aquellos aspectos específicos que se debían ampliar para un mejor análisis, adicionalmente se realizó un grupo focal con los

participantes reforzando los temas previamente tratados en los dos primeros instrumentos sirviendo este como confirmación a las respuestas recibidas, así también se consideró temas relacionados con su percepción acerca de sus superiores, permitiendo rescatar información valiosa que también sirvió para el análisis de este estudio. Como resultado se pudo evidenciar que los factores intrínsecos están influyendo en el desempeño del grupo de asesores y que a pesar de la experiencia que han adquirido durante el primer año de atención de este selecto grupo de clientes, no ha sido posible que la efectividad y los niveles de satisfacción de los clientes hayan incrementado.

**Sum, M. (2012).** En su trabajo de motivación y desempeño laboral. Manifiesta que es un análisis correlativo el cual tuvo como objetivo establecer la relación entre la motivación y el desempeño laboral, para lo cual el autor sostiene que la motivación es un tema de gran importancia para las organizaciones, si se aplica de una buena forma puede ayudar a que los trabajadores tengan una mayor productividad, es importante para el desempeño laboral de los individuos, y así obtener mayores y mejores resultados. No se debe olvidar que la motivación es de gran relevancia si se desea tener un buen desempeño de los colaboradores, ya que es la misma la que lleva a que el individuo actúe de cierta manera, en una organización se pretende alcanzar los objetivos establecidos y el cumplimiento de las metas y así traerá grandes beneficios. El desempeño de los colaboradores se ve reflejado en las actividades que ellos realizan en su área de trabajo, todo esto depende también de la forma y la manera que los colaboradores de una organización estén motivados. La motivación también ayuda a describir la conducta de los colaboradores en el trabajo, el ser humano necesita de diferentes formas para que tengan un buen rendimiento y llegue a alcanzar sus objetivos y metas. Durante esta investigación se comprobó que el nivel de motivación que tienen los colaboradores es alto, para su desempeño en la organización, se realizó con 34 sujetos del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La investigación es de tipo descriptivo y se utilizó una prueba psicométrica para medir el nivel de motivación y una

escala de Likert para establecer el grado del desempeño laboral que tienen los colaboradores, los resultados obtenidos durante la investigación determina que la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores.

**Herrera, L. (2012).** En su estudio acerca de la “Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas”, análisis correlativo, en donde el autor resume que tuvo como objetivo determinar la influencia que tiene el estrés en el desempeño del trabajador, según su edad, en el área de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas. La investigación de tipo descriptiva, se realizó con la totalidad de la población del departamento de ventas, la cual está conformada por 34 personas de sexo masculino, con edades comprendidas entre 23 y 65 años. Las personas fueron evaluadas, con el test EAE, el cual midió el nivel de estrés, específicamente en el área socio-laboral, asimismo se evaluó el desempeño por medio de un cuestionario basado en la escala de Likert. Los resultados demostraron que no existe relación entre el estrés y el desempeño, como tampoco hay relación de estas dos variables con la edad, por lo que se concluyó que pueden existir otros factores que se relacionen directamente con el desempeño laboral, es por eso que se recomienda profundizar el estudio y llevarlo a cabo también a otras áreas de la organización.

**Uría, D. (2011).** En su trabajo acerca del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas CÍA. Ltda. De la Ciudad de Ambato. Universidad Técnica de Ambato; Facultad de Ciencias Administrativas; Ambato – Ecuador. Es un análisis descriptivo correlacional, en donde se desarrollan los resultados observados en donde los directivos deberían tomar cartas en el asunto, para no perder a su recurso más valioso, el recurso humano, ya que es el motor de la empresa y por tanto merece condiciones óptimas para su desempeño laboral, no sólo tomando en consideración el aspecto económico, sino más bien

incentivos que vayan más allá de un mero pago mensual para su subsistencia; es por ello que con el presente trabajo de investigación, se pretende brindar varias alternativas de mejora del clima organizacional, que es el medio en el cual se desenvuelven los trabajadores en el día a día de la empresa, para motivarlos a realizar un mejor trabajo. Un buen clima organizacional ayuda y alienta a ser competentes entre compañeros de trabajo, creando una conducta madura de todos sus miembros, permitiendo que ellos se comprometan a ser responsables de sus asignaciones laborales dentro de la empresa, dando lo mejor de sí en agradecimiento a su satisfacción laboral.

### **2.1.2 Antecedentes Nacional**

**Huamani C. (2015)** en su tesis titulada “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2013.” Universidad Nacional Tecnología de Lima sur. Villa el salvador. Cuyo objetivo es: Explicar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los conductores de trenes, del área de transporte del metro de lima línea 1 en el 2013. Utilizando la metodología Aplicada, correlacionar explicativo, utilizando para el estudio el método de observación, entrevista, encuesta. La investigación es de tipo exploratorio la modalidad de campo. La población fue de 71 trabajadores y la muestra de 60 trabajadores, se utilizó la técnica de muestreo probabilística donde todas las unidades de población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual constó de 53 preguntas que describían los elementos de las variables en cuestión; para contrastar la teoría con la primacía de la realidad con cinco alternativas de respuesta. Los datos fueron procesados por el Software SPSS, se concluyó según los resultados obtenidos que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio productivo y medianamente satisfactorio para un buen desempeño

laboral; además se comprueba la hipótesis de que el clima organización influye en el desempeño laboral del personal del área de transporte del metro de lima, la línea Es responsabilidad de la empresa replantear su sistema de gestión para revertir estos resultados, y lograr mantener un buen clima organizacional para un óptimo desempeño, como también encaminarse a ser reconocida como una de las mejores empresas para trabajar y competitiva en el rubro.

**Quijano, A. Y Silva, K. (2016).** En su investigación tiene como título: “Selección del Personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de Transportes CIVA – Chiclayo 2016, la cual tuvo como objetivo general Determinar la relación de la selección del personal en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes, para ello se aplicó un tipo de estudio cuantitativo ya que se analizaron datos estadísticos relacionados al proceso de selección de personal y desempeño laboral, y su diseño fue Ex Post-facto porque se determinó las relaciones entre variables, tal y conforme se presentan en la realidad. Tuvo como objetivo analizar dos muestras conformadas por los clientes y trabajadores, asimismo, contó con una hipótesis positiva y nula en donde se concluye que existe una correlación de 0,687 llegando a una contrastación afirmativa. Asimismo la investigación fue descriptiva porque se especificaron las propiedades, características de cualquier fenómeno que se someta a análisis. Los métodos de investigación empleado fue el Hipotético deductivo, ya que la empresa cuenta con problemas de selección y que se ven reflejados en el desempeño laboral de sus trabajadores, a fin de brindar propuestas para las posibles soluciones y para poder llegar a las conclusiones. Se llegó a la conclusión general sobre las variables en estudio, de que sí existe relación entre las variables de estudio.

(Quispe, 2015) En su trabajo de clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015; El presente trabajo de investigación se realizó en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas. EL estudio es de enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental que tuvo como objetivo principal determinar

la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral, así mismo permitió conocer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en base a tres dimensiones productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta a los 64 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha entre hombres y mujeres, los cuales vienen brindando su trabajo en esta institución, durante el período, 2015. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario para cada variable. El cuestionario de clima organizacional estuvo compuesto por 15 ítems con una amplitud de escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces y nunca). Asimismo, el cuestionario sobre desempeño laboral, estuvo compuesta por 15 ítems, con una amplitud de escala de Likert, haciendo un total de 30 ítems. La validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron de 0.864 para el cuestionario del clima organizacional y de 0.873 para el cuestionario de desempeño laboral. Por lo tanto, los instrumentos son fiables y consistentes. Para medir la correlación que existe entre estas dos variables, se utilizó el coeficiente de relación de Spearman, en el que se observa que existe una correlación de 0.743, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor. Las conclusiones a las que se llegó mediante este estudio, muestran que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha logran algunas veces realizar un regular desempeño. Con respecto al objetivo general se afirma que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.



**Vallejos S. (2015)** en su tesis titulada “Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú 2015” Universidad César Vallejos. Perú. Y tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral del personal subalterno de una Institución Armada del Perú-Lima 2015 Se realizó bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, cuyo diseño es transversal. La muestra estuvo conformada por 151 efectivos entre hombres y mujeres. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Motivación Laboral y el Cuestionario de Desempeño Laboral. Los resultados encontrados mostraron que existe una relación baja entre la motivación laboral y el desempeño laboral ( $r=0,025$ ), cuyo nivel de significancia fue ( $\text{sig} = 0.761$ ).

**Torres P. y Zegarra U. (2014)** en su artículo titulado “Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno 2014. Perú. El artículo trata sobre el nivel de correlación existente entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno. El tipo de investigación utilizada fue básica y el diseño general viene a ser correlacional no experimental o diseño ex post facto. El método utilizado es el cuantitativo, el muestreo fue probabilístico y estratificado, la muestra estuvo conformada por una población de 133 docentes. El análisis de correlación se realizó con el estadígrafo de  $r$  Pearson y la “ $t$ ” de Student para investigaciones correlacionales y el instrumento utilizado fue el cuestionario. El estudio de investigación concluye que se ha determinado un nivel de significancia del 5%. Existe una relación directa positiva fuerte ( $r = 0,828$ ) y significatividad ( $t = 16,90$ ) entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno -2014, estableciéndose que a mejor clima organizacional, existe mejor desempeño laboral (Torres & Zegarra, 2014)

**Díaz, P. (2013).** En su estudio acerca del estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de Enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril – julio 2013; estudio correlativo transversal aplicado cuasi

experimental en donde el autor manifiesta que con el objetivo de determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional, como estas situaciones laborales producen malestar en los profesionales de enfermería que trabajan en los servicios de emergencia, medicina, pediatría, cirugía y gineco-obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto. Se estableció un estudio de investigación de nivel descriptivo correlacional, con enfoque cuali-cuantitativo, de corte transversal, con recolección de datos prospectivo, cuya población estuvo constituida por 60 profesionales de enfermería, los mismos que formaron la muestra al 100%. Para la recolección de datos sobre el estrés laboral se utilizó la técnica de encuesta, los cuales fueron analizados bajo criterios de estadística descriptiva, representadas en tablas y gráficos por distribución de frecuencia. El instrumento utilizado para identificar estrés laboral fue el cuestionario “La Escala de Estrés de Enfermería - NSS”, elaborado por Pamela Gray Toft y James Anderson, validado y estandarizado por la OMS - Organización Mundial de la Salud, con un Alfa de Crombach 0.953, mide la frecuencia con la que ciertas situaciones son percibidas como factores estresantes (físicos, psicológicos y sociales) por el personal de enfermería hospitalario de acuerdo a la escala de Likert de 0 a 3 puntos (muy frecuentemente, frecuentemente, algunas veces y nunca). Para la recolección de datos sobre el desempeño profesional se utilizó la técnica de observación no participativa, elaborando un formato que permitió evaluar en nivel de desempeño profesional (bajo, medio y alto) del personal de enfermería a través de tres competencias (cognitivas, actitudinales-sociales y capacidad técnica), de acuerdo a la escala de Likert de 0 a 3 puntos (siempre, frecuentemente, algunas veces y nunca), validado a través de una prueba piloto con 22 enfermeras del Hospital Es-Salud Tarapoto, que cumplieron con características similares a la población de estudio. Se obtuvo como resultado que al 28.3% de la población de estudio ciertas situaciones laborales le producen estrés afectando en su desempeño profesional. Siendo el 10.0% con estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional, con un valor  $p=0.003$ ,  $\chi^2 = 11,395$ . Se concluye que existe relación significativa entre el

estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto en el período de abril a julio del año 2013.

## **2.2 Bases teóricas**

### ***2.2.1 Nivel de desempeño laboral***

#### ***2.2.1.1. Definición de desempeño laboral***

El desempeño laboral está relacionado con la función que realiza el trabajador y que puede variar de acuerdo a lo que desempeña, el tiempo que toma para realizarlo y los factores que intervienen en ella, al respecto Según Chiavenato (2007) define el desempeño: a cada acción o conducta observable en los trabajadores, cuyas repercuten el logro de objetivos de la organización. Afirma que un buen desempeño laboral representa la fortaleza más significativa para una organización.

El desempeño humano varía de una persona a otra y de situación en situación, pues este dependerá de los factores condicionantes por lo que sea influenciado. Cada individuo es capaz de determinar su costo-beneficio para saber cuánto vale la pena desarrollar determinada actividad; así mismo el esfuerzo individual dependerá de las habilidades y la capacidad de cada individuo y de cómo perciba este el papel que desempeña.

Este mismo autor establece algunos factores que afectan el desempeño en el cargo:

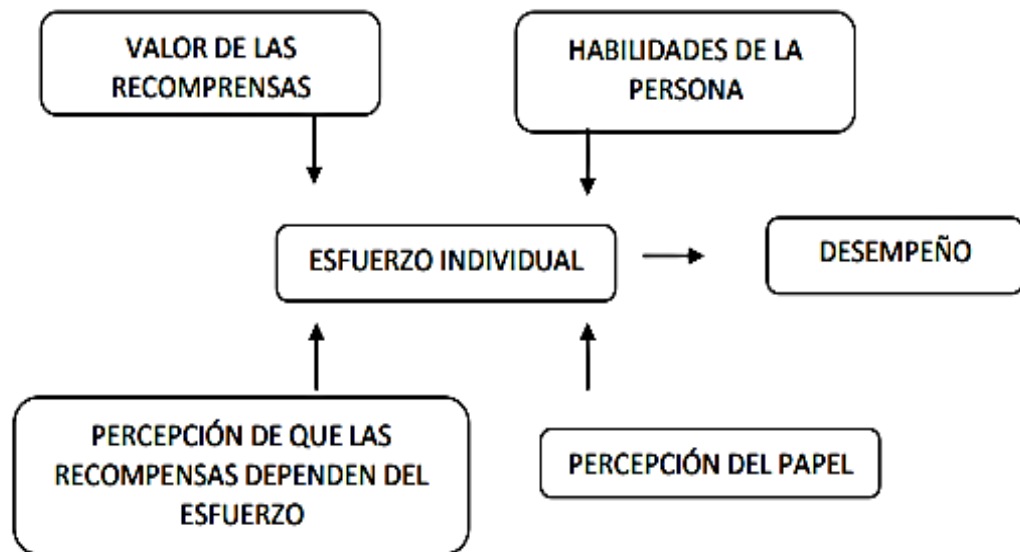


Figura 1: Factores que afectan el desempeño laboral Fuente: Chiavenato (2000)

Según (Whetten & Cameron, 2005)

- el desempeño es el producto de la habilidad multiplicada por la motivación, la habilidad es el producto multiplicada por el entrenamiento y recursos, y la motivación es el producto del deseo y el compromiso, a su vez menciona, que este depende de las competencias de cada trabajador, y a medida que le mejore sus competencias, pues su desempeño también mejorará.

Según las autoras, las competencias son comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Asimismo, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas (son los atributos y cualidades que se refuerzan con la creatividad, innovación, etc), competencias laborales (se refieren a un conocimiento mucho más especializado.) y competencias

básicas(son ese conjunto de habilidades que se adquieren durante los primeros años de vida y que son indispensables para poder tener un correcto desarrollo personal).

También se definen como: Un proceso para determinar el éxito de una empresa (o un individuo o un proceso) mediante el logro de objetivos propuestos. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral permite evaluar y llevar un control adecuado del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. (Robbins & Coulter, 2007)

Robbins y Judge (2013) explican que en la definición de desempeño laboral teniendo en cuenta siempre a; Las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades laborales, sin tener en cuenta aspectos diferentes al área de trabajo sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, solicitan información relevante al cargo como son: el desempeño de las tareas, civismo y falta de productividad.

#### **2.2.2.2. Importancia del desempeño**

Es muy importante el desempeño laboral del trabajador dentro de la empresa, la misma que debe ser medido desde el mismo proceso de selección, al respecto Vecino Pico (2007), dice que:

El desempeño comienza con el mismo proceso de selección, la identificación de los perfiles de las personas requeridas para los cargos, las acciones de formación y entrenamiento que se desarrollan, los factores motivacionales de cada una de las personas e incluso los elementos propios de la cultura empresarial que conllevan al compromiso y la motivación de las personas.

La gestión del desempeño requiere de distintos elementos que permitan valorar la contribución de los funcionarios y verificar su impacto en los resultados corporativos esperados, además permite diferenciar que

aspectos dificultan el logro de objetivos organizacionales. El desempeño se convierte entonces en un proceso que debe ser revisado periódicamente para reconocer los aspectos susceptibles de mejoramiento e identificar si quienes participan en él necesitan algún tipo de capacitación que les permita integrar todos los elementos requeridos, desde la planeación de la evaluación, la realización de la misma y por supuesto el diseño e implementación de las acciones de mejoramiento.

Por último, es importante reconocer que la gestión del desempeño, favorece la productividad dentro de la organización, es una manera de contribuir al éxito del negocio y al logro de los propósitos definidos por la organización.

Pedraza, Glenys, & Mayrene (2010), mencionan que:

El desempeño laboral constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, por lo que debe prestársele especial atención dentro del proceso de administración de recursos humanos. La evaluación de dicho desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas en virtud de contribuir a la satisfacción de los trabajadores en procura de garantizar el alcance de los objetivos institucionales.

#### **2.2.2.4. Calidad de Servicio**

En la actualidad el término calidad de servicio ha venido cobrando vigencia en la literatura vinculada con diferentes disciplinas como la Gerencia y la Administración entre otras; por considerarse que aspectos tales como la productividad y rentabilidad de una organización están vinculados a la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

Según Deming este tema está involucrado de manera global con todas las empresas que brindan servicio, al respecto menciona que:

La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción. (1989)

Otro aporte al concepto de calidad de servicio es el de Cerezo quien la define como “la minimización de la distancia entre las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción de éste tras su utilización”. (1996)

Horovitz describe los principios de la calidad de servicio, que pueden resumirse de la siguiente manera:

El cliente es quien juzga la calidad del servicio. El cliente impone que nivel de excelencia debe alcanzar el servicio. La empresa debe trazarse metas para lograr sus objetivos, obtener beneficios y poder destacarse. La empresa debe tomar en cuenta las expectativas del cliente. Las empresas pueden definir normas precisas para lograr la calidad en el servicio. La excelencia significa cero defectos y para ello requiere de una disciplina y un esfuerzo constante. (1991)

A partir de las definiciones anteriores, es importante destacar la presencia de dos concepciones de la calidad. Por una parte la adecuación del uso y por otra la satisfacción del usuario; sin embargo, ambas se relacionan con la percepción del usuario, y consideran que la calidad es una filosofía integradora de las distintas actividades de la empresa que genera un modo de hacer las cosas, que es necesario para alcanzar el reto de la competitividad.

El concepto de calidad incluye todas las fases que interviene en la prestación del servicio, poniendo en juego todos los recursos necesarios para prevenir errores e involucrando a todo el personal merando el clima y las relaciones entre los miembros que la integran, es decir, las relaciones entre los usuarios (internos, externos). Entendiéndose por usuario interno, Albrecht menciona que son:

Aquellos que trabajan dentro de la organización y otorgan sus servicios a la empresa” y por usuario externo, “aquellos que solo se relacionan con la organización cuando van a adquirir un bien o servicio que esta produzca o preste (1992)

Usualmente encontramos productos o servicios que cumplen con ciertas especificaciones o requerimientos, pero no satisfacen las expectativas del

usuario, por lo que resulta importante al definir la calidad tomar como punto de partida al usuario.

En consecuencia podemos considerar que un servicio o producto tiene calidad cuando es capaz de satisfacer las necesidades o expectativas del usuario.

#### **2.2.2.4. La labor en equipos**

En la labor en equipos son personas que se relacionan para conseguir un objetivo, al respecto Landy y Conte menciona que:

Determinan que es el conjunto de dos o más individuos que se relacionan, son interdependientes y que se reúnen para conseguir objetivos específicos, en donde los equipos de trabajo existentes deben de pasar por una evolución o una secuencia básica llamada modelos, varios de estos modelos de equipos deben realizar tareas específicas en un tiempo determinado, pero muchos otros siguen un esquema diferente de acuerdo a seguridad, estatus, autoestima, afiliación, poder y consecución de metas. (2005)

Asimismo para Robbins y Coulter (2007) indican: que es el conjunto o grupo humano que trabaja para un fin común y específico, donde dan uso a su sinergia positiva, responsabilidad mutua e individual, y destrezas complementarias. Son partícipes de proceso dinámico y generalmente se encuentran en un estado continuo de cambio, aunque los grupos quizá nunca alcancen una estabilidad completa, existe un patrón general que describe cómo evoluciona la mayoría de ellos.

Esta evolución se divide en formación, tormenta, establecimiento de normas, desempeño y suspensión, las cuales son descritas a continuación:

- La primera etapa, formación, tiene dos aspectos. En primer lugar, los colaboradores se interrelacionan con otros individuos debido a la asignación de trabajo, como en el caso de un grupo formal o por un



objetivo común. Una vez que el grupo está conformado inicia la segunda parte de la etapa de la formación, la cual involucra la definición y establecimiento de los objetivos y dar una estructura al equipo de trabajo, durante esta etapa existe una gran cantidad de incertidumbre y cada miembro comienza a verse y sentirse como parte de un equipo,

- La etapa de tormenta, se caracteriza por discrepancias dentro del equipo de trabajo. Cuando esta etapa finaliza se establece una jerarquía de liderazgo el cual permite crear una dirección para el grupo,
- La tercera etapa es aquella en la que se desarrollan las relaciones y el equipo comienza a unirse ya que en este punto existe un fuerte sentido de identidad grupal y camaradería. En esta etapa se establecen normas de acuerdo a la estructura de grupo y se asimila una expectativa de lo que es el comportamiento correcto entre cada uno de los miembros,
- La cuarta etapa se refiere al desarrollo de un equipo funcional y aceptable, el grupo tiene un enfoque de cada uno tener una tarea asignada y poderla desempeñar,
- Los grupos temporales tienen otra etapa la cual es la separación del equipo, en donde el enfoque principal es la conclusión y cierre de actividades y tareas.

En la enciclopedia de la psicología brinda información sobre lo importante del conocimiento al mencionar que:

Se establece que: en las distintas culturas o sociedades el hogar es primer grupo social en donde una persona se desarrolla y donde se abre paso para poder adquirir nuevos conocimientos, durante todo el proceso de crecimiento las personas amplían su ámbito de relaciones sociales con distintas personas. Uno de los aspectos que influye de forma decisiva la capacidad de relación social de un niño es el establecimiento de sólidos vínculos efectivos que suelen desarrollarse en los primeros meses de vida. Generalmente las personas desarrollan vínculos con las personas que tienden a ser más cercanas, y este vínculo le permite sentirse seguro ante situaciones o personas nuevas, cuando existe este tipo de seguridad o de soporte aumenta su ámbito de relaciones sociales. (2008)

En la actualidad los equipos se enfocan en mejorar la eficiencia y efectividad en una organización, siendo una técnica que se está introduciendo ampliamente en todos los sectores. Para Gilmore, C. & Moraes dice que: “Un equipo es un grupo bien integrado que trabaja con el propósito de lograr un objetivo bien definido” ( 2002).

Fritz (S.F.) afirma que las organizaciones están compuestas por un grupo de personas, las cuales, deben trabajar en pro de un objetivo final previamente planificado. Por lo tanto, “El trabajo en equipo es un conjunto de personas que cooperan para lograr un solo resultado general”. En los equipos de trabajo, establecen una serie de reglas que permiten tener claros los comportamientos y roles de los miembros, estas permiten a cada individuo integrarse con los demás y responder apropiadamente causando una fuerza que integra al grupo y su cohesión se traduce en la colaboración y el sentido de pertenencia al interior y exterior del mismo compartiendo valores, actitudes y normas de conducta.

El beneficio entonces es favorable no solo para la organización sino para el equipo, pues se genera un ambiente de confianza, respeto y colaboración apropiado a cada ámbito bien sea laboral o personal. Un equipo funciona sobre la base objetiva de unas demandas que recibe y unos servicios que ofrece y sobre una base subjetiva: la interdependencia y confianza entre sus miembros. Un equipo funciona mal si cualquier de esos dos pilares falla. Se debe tener en cuenta que un equipo de alto rendimiento no se mide exclusivamente por el producto final “económico” de su actividad, aunque desde luego sea el más importante.

Buenos profesionales hacen buenos equipos, pero también buenos equipos hacen buenos profesionales, lo que a la larga supone un enriquecimiento social. (Borrell, 2004). Principios básicos del trabajo en equipo

1. Todo el equipo debe conocer y aceptar los objetivos “El trabajo en equipo es la habilidad de trabajar juntos hacia una visión común. Es el

combustible que le permite a la gente común obtener resultados poco comunes.”-Andrew Carnegie. (2001)

2. Todo integrante del equipo debe tener claro cuál es su responsabilidad y el trabajo que le fue asignado.
3. Todos deben cooperar. Cada miembro del equipo debe estar comprometido con lo que se está haciendo en conjunto. El liderazgo no es de uno solo, es compartido.
4. Un equipo debe tener buena comunicación interna.
5. Información compartida, los miembros de los equipos deben conocer las actividades que desarrollan cada uno de ellos.
6. Brindar estímulos en el equipo, no dedicarse a castigar las debilidades.

### **Tipos de equipos**

Para especificar los tipos de equipos, Robbins y Coulter (2007) menciona que:

Establecen que los grupos pueden ser formales e informales, dentro de los grupos formales se determinan comportamientos adecuados y se dirigen hacia los objetivos organizacionales. En contraste, los grupos informales son meramente sociales ya que se dan de una manera espontánea en el lugar de trabajo, formándose entorno a intereses comunes. Los equipos de acuerdo a las actividades que realizan pueden denominarse para la solución de problemas, trabajo auto-dirigidos, interfuncional, virtual, de mando y de tarea:

- Un equipo para resolver problemas está conformado de cinco a doce colaboradores del mismo departamento o área funcional que buscan mejorar las actividades de trabajo o resolver conflictos,
- Equipo de trabajo autodirigido el cual opera sin un gerente y cumple con los procesos dentro del trabajo,
- Equipo interfuncional, el cual se encuentra combinado con personas expertos en diversas especialidades,
- Equipo virtual, que utiliza la tecnología de cómputo para vincular a miembros físicamente separados,
- Equipos de tarea integrados por individuos que se reúnen para realizar una tarea específica.

Todas las empresas conocen que el trabajo en grupo es necesario para el éxito de la empresa, al respecto Palomo (2011) indica, que:

En la actualidad, los grupos constituyen la unidad laboral básica de trabajo en las organizaciones, coexisten en los mismos de muy distintos tipos, los cuales se pueden clasificar a nivel teórico en dimensión temporal, nivel de formalidad, finalidad y nivel jerárquico:

- Dimensión temporal incluye grupos permanentes, estables al paso del tiempo, encargados de realizar actividades habituales en la organización,
- Nivel de formalidad, el cual se divide en formales, que se enfocan en cumplir con sus objetivos y en informales que surgen de forma espontánea y con la finalidad de satisfacer las necesidades de interacciones sociales.

### **Ventajas de trabajo en equipos**

Revela que son múltiples las investigaciones que se han desarrollado con el fin de analizar las consecuencias para las organizaciones y para los individuos, se ha comprobado que la participación de todos los niveles jerárquicos para los distintos procesos mejora la calidad de trabajo dentro de las organizaciones. Cuando los colaboradores se comprometen a actuar de una manera determinada, su decisión se ve fortalecida la idea que todas las demás personas que integran el equipo buscan el mismo fin.

Una de las fuerzas motivadoras de los colaboradores, es el sentirse respetados y apoyados por los integrantes del equipo ya que la mayor parte de personas se encuentran más satisfechas cuando no solo hacen su trabajo, sino que también cuando tienen participación todos los integrantes del equipo. Palomo (2011) Las ventajas que los sistemas de trabajo en equipo presentan son varias, como por ejemplo las siguientes:

- Mayor nivel de productividad,
- Sistemas de comunicación e información más eficaces al momento de manejar programas de relaciones directas, minimizar el temor a dar opiniones,
- Mayor nivel de compromiso con los objetivos del grupo y de la organización,
- Mejora del clima laboral al afrontar con éxito las diversas y complejas tareas,
- Facilita la dirección, control y supervisión del trabajo.
- Facilita la coordinación entre los individuos de los distintos equipos, mejora la satisfacción de las necesidades de relación y de desarrollo.

Dessler (2009) revela, que las empresas en la actualidad confían más en los equipos que en los individuos al momento de realizar por ellos mismos las actividades, por lo tanto: “Se requiere de planes de incentivos que fomenten el trabajo de equipo y concentren la atención de los miembros de la organización en el desempeño”

La principal preocupación es saber cómo retribuir el desempeño del equipo, existen varios enfoques que consisten en vincular las recompensas con un estándar general del desempeño grupal, los planes de incentivos para los equipos, son planes mediante el cual se establece un estándar de producción para un equipo específico de trabajo y por el que los miembros reciban incentivos si el grupo logra superar la meta o el objetivo.

En muchos casos los incentivos para los equipos son adecuados, es necesario tomar en cuenta que el desempeño no solo refleja el esfuerzo individual, sino el del grupo. Los planes de incentivos creados para los equipos se basan en la planeación y solución de problemas entre el grupo, facilitar la capacitación pues cada miembro le interesa que los nuevos integrantes del equipo lleguen a un alto desempeño en el menor tiempo posible. Pero para el trabajo en equipo puede presentarse una desventaja al momento de establecer planes de incentivo ya que el salario del trabajador puede que no llegue a ser proporcional al esfuerzo personal brindado, ya que los empleados pueden compartir el incentivo del equipo, pero no hacen su mayor esfuerzo.

#### **2.2.2.5. Logros laborales**

Las variables que miden los resultados laborales de los inmigrantes son tradicionalmente el estatus laboral (tener un empleo), el tipo de contrato, el logro de ocupaciones que requieren alto nivel de cualificación y la movilidad ocupacional ascendente, si bien la que ha recibido más atención

es el salario. A veces también se estudia la tasa de actividad y de desempleo para describir el mercado laboral de los inmigrantes.

El estudio de los logros laborales de inmigrantes mantiene una serie de factores explicativos en común con el de los nativos, como la edad, el sexo, el nivel educativo, la creación de empleo en la región de residencia, etc. Entre los factores diferenciales, en la literatura empírica se analiza la relevancia de la región de procedencia, el origen étnico y la situación legal en el país de destino. Otras características, como la situación familiar, pueden tener un significado especial para los inmigrantes, al estar relacionadas con el nivel de arraigo y conocimiento de la sociedad de acogida y las posibilidades de permanencia en el país de destino: el estar casado puede incrementar la probabilidad de ser contratado para los inmigrantes extranjeros.

Para Dustmann y Fabbri, 2003; Ferrer, Green y Riddell, 2006 brinda información sobre los factores relacionados con el capital humano al decir:

En el logro de un empleo demuestran ser bastante importantes los factores relacionados con el capital humano: los inmigrantes con un nivel educativo más alto, especialmente aquellos que han recibido (al menos en parte) su educación en el destino y aquellos con mejor dominio de la lengua local tienen los mejores resultados.

Dustmann y Fabbri, (2003); Swedberg, (2010) brindan detalles sobre los inmigrantes al mencionar que:

También los inmigrantes de mayor edad, que puede actuar como proxy de la experiencia, también parecen tener más posibilidades de ser contratados en un trabajo a tiempo completo, aunque esta variable registra rendimientos decrecientes.

Finalmente, entre los factores vinculados al capital humano destaca la competencia lingüística en el idioma local (Chiswick y Miller, 2001a, 2005; Chiswick, 2008; Dustmann y Fabbri, 2003; Swedberg, 2010).

En cuanto a la evidencia acerca de los determinantes del nivel salarial, se trata el aspecto que más atención ha recibido en la literatura empírica a nivel internacional sobre los logros laborales de los inmigrantes, tanto por el interés de la variable de ingresos sí misma, al ser un determinante “clave del estatus económico como por la disponibilidad de abundantes datos sobre los ingresos en los censos y las encuestas que también incluyen información sobre la competencia lingüística de los inmigrantes en la lengua del país de destino” (Chiswick y Miller, 2014).

El análisis sobre los ingresos se realiza normalmente sobre muestras de varones adultos para evitar probables dificultades técnicas que se pueden “ocasionar al estimar ecuaciones salariales para otros grupos como el de las mujeres y de los mayores, ya que tienen un nivel de actividad relativamente bajo” (Chiswick y Miller, 2014). La ecuación de los ingresos basada en el capital humano (la conocida ecuación minceriana) consiste en una regresión de los ingresos sobre una serie de variables explicativas que normalmente incluyen los años de escolarización, los de experiencia laboral (y su cuadrado) y variables del estado civil y raza u origen. Cuando se desea analizar el impacto de la competencia lingüística de los inmigrantes en la lengua del país de destino se añaden variables como la duración de la estancia en el destino, “la competencia lingüística en la lengua del país de destino y, a veces, la residencia en una comunidad donde se concentran inmigrantes del mismo origen” (Chiswick y Miller, 2014).

Según Chiswick y Huang: “Existen factores semejantes a los que se añade la experiencia laboral también se encuentran relacionados de manera positiva con los ingresos de los judíos varones en Estados Unidos” (2008). La cercanía lingüística y cultural resulta tener también una relación positiva con la remuneración de los inmigrantes en estos países europeos. Así, “la fluidez en inglés parece estar relacionada positivamente con la ocupación en los inmigrantes en Estados Unidos y por lo tanto con mejores condiciones económicas” (Chiswick y Miller, 2009).

#### **2.2.2.6. Teoría de Maslow**

Esta teoría nos habla que el hombre es un ser con anhelos y cuyos comportamientos están dirigidos a la persecución de objetivos, Maslow (Citado por Chiavenato, 1989) postula una amalgama de necesidades en distintos niveles que van desde las necesidades superiores, intelectuales, espirituales y culturales.

El autor de la teoría nos habla sobre cada una de las necesidades de la siguiente manera:

- Fisiológicas: son las necesidades para la sobrevivencia.
- Seguridad: nos indica las necesidades de estar libres de peligro y vivir en un ambiente no hostil.
- Afiliación: como seres sociales, las personas necesitan la compañía de otras personas.
- Estima: El respeto de uno mismo y el valor propio que uno refleja ante los demás.
- Actualización: son exigencias del más alto nivel, que se pueden satisfacer mediante oportunidades para el desarrollo de talentos al máximo y poseer logros personales.

#### **2.2.2.6. Teoría de los Factores de Herzberg**

La teoría de los dos factores se desarrolla a partir del sistema de Maslow; Herzberg (citado por Chiavenato, 1989) considera dos categorías de necesidades en base a los objetivos humanos superiores e inferiores. Los factores de higiene y los motivadores. Los factores de higiene son elementos ambientales en una ocasión de trabajo que se requiere de atención continua para evitar la insatisfacción, la cual incluye el salario, otras retribuciones, condiciones de trabajo óptimas, estilos de supervisión y seguridad.

La motivación y las satisfacciones solo se originan de fuentes internas y de las oportunidades que facilite el trabajo para el desarrollo personal. De acuerdo con esta teoría, un colaborador que considere su empleo con carencia de sentido puede demostrar apatía, aunque se proteja de los factores ambientales. Por lo tanto, los supervisores tienen la



responsabilidad esencial de generar un clima motivador y esforzarse para enriquecer el trabajo.

#### **2.2.2.7. Teoría de Mayo**

El objetivo preliminar de la Teoría de Mayo (Chiavenato, 1999) era analizar el efecto de la iluminación en la productividad, pero los experimentos evidenciaron algunos datos que no se esperaban sobre las relaciones interpersonales. Las conclusiones más importantes fueron:

- a) La vida industrial le ha disminuido significado al trabajo, por lo que los empleados se ven obligados a satisfacer sus necesidades humanas de forma diferente, sobre todo mediante las relaciones sociales.
- b) Los aspectos humanos juegan un papel importante en la motivación, las necesidades humanas contribuyen en el grupo de trabajo.
- c) Los trabajadores no solo les importa satisfacer sus necesidades económicas y encontrar comodidad material;
- d) Los trabajadores responden a la influencia de sus compañeros, que a los esfuerzos de la administración para controlarlos mediante incentivos materiales;
- e) Los trabajadores forman grupos con sus propias reglas y estrategias esquematizadas para ir en contra de los objetivos que la empresa ha designado.

### **2.3 Definiciones conceptuales.**

**Desempeño:** El desempeño se concibe como la realización de un conjunto de actividades en cumplimiento de una profesión y oficio. (Montenegro, 2003)

**Clientes internos** Los clientes internos son individuos pertenecientes a la organización y tienen determinadas necesidades, que serán satisfechas por medio de un proyecto de ejecución interna. (Frame, 2005)

**Calidad** La calidad es la satisfacción que recibe el cliente al consumir un producto, ya sea tangible o intangible (servicio). (Drucker, 2008)

**Motivación** Motivación se refiere a la forma en que la conducta se modifica de acuerdo al tipo de reacción subjetiva ante un hecho o suceso que está presente en la organización.  
(González, 2006)

**La labor en equipos** Es el conjunto de dos o más individuos que se relacionan, son interdependientes y que se reúnen para conseguir objetivos específicos, en donde los equipos de trabajo existentes deben de pasar por una evolución o una secuencia básica llamada modelos, varios de estos modelos de equipos deben realizar tareas específicas en un tiempo determinado, pero muchos otros siguen un esquema diferente de acuerdo a seguridad, estatus, autoestima, afiliación, poder y consecución de metas.  
(Landy & Conte, 2005)

## **CAPÍTULO III:**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño utilizado**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación será descriptiva porque determina y recolecta datos sobre los diversos aspectos o dimensiones del fenómeno que se está investigando. La investigación descriptiva describe cuáles son los aspectos referentes a los fenómenos en estudio, además ayuda a establecer comportamientos adecuados que permiten el uso de técnicas específicas de recolección de información, indica las formas de conducta y actitudes del universo de estudio. (Edumet,net, 2014)

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

Así mismo, la investigación es de tipo No Experimental, porque según Kerlinger (2004), quien afirma que “la investigación no experimental es una indagación empírica y sistemática en la cual el científico no tiene un control directo sobre las variables independientes porque sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son inherentemente no manipulables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizar.

#### **3.2 Población y muestra:**

##### **3.2.1 Población**

La población estuvo conformada por los 400 colaboradores de la empresa de transporte allin group – Javier prado del distrito de ate, Lima Metropolitana, en el 2017. Se contó con personal netamente operativo

(conductores) cuyas edades estuvieron dentro de un rango de 26 a 60 años.

### 3.2.2 Muestra

Como cita Jiménez, C. (1983), “la muestra es una parte o sub conjunto de una población normalmente seleccionada”. En ese sentido, la parte representativa de la población está conformada, por 200 colaboradores de la empresa de transporte allin group- Javier prado donde se realizara la investigación.

## 3.3 Identificación de la variable y su operacionalización

### 3.3.1 Identificación de la variable

Variable interviniente: Desempeño laboral

### 3.3.2 Operacionalización de la variable

Figura 2: Operacionalización de la variable

Variable	Dimensión	Indicador	Escala
Var. Interviniente: Desempeño laboral (Gonzales 2016).	Calidad de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Atiende con prontitud y esmero al usuario?</li> <li>• Resuelve los problemas del usuario</li> <li>• Maneja bien las relaciones con los usuarios</li> <li>• Busca mejorar los servicios brindados</li> <li>• Se preocupa de los usuarios cuando no son atendidos oportunamente</li> <li>• Brindan información detallada a los usuarios o familiares de estos cuando se lo solicitan</li> <li>• Tiene en cuenta la gravedad del caso para dar una cita con prontitud</li> <li>• Mantiene un orden cuando atiende a los usuarios.</li> <li>• Comprende al usuario cuando lo solicita</li> <li>• Es cortes y amable con el usuario</li> </ul>	Escala Likert adaptada:  Siempre (S)  Regularmente (R)  A veces (AV)  Rara vez (RV)
	Labor de equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es solícito cuando sus compañeros de labores necesitan apoyo.</li> <li>• Colabora en las labores de sus compañeros cuando le es posible</li> <li>• Se preocupa por alcanzar las metas del equipo de trabajo</li> </ul>	Nunca (N)

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es solícito a brindar información cuando sus compañeros se lo solicitan.</li> <li>• Increpa a sus compañeros de labores cuando hay problemas en su servicio.</li> <li>• Trabajan coordinadamente en el servicio para brindar una mejor atención.</li> <li>• Están motivados cuando trabajan.</li> <li>• El personal demuestra responsabilidad en la labor que realizan.</li> <li>• Demuestran que existen buenas relaciones entre ellos</li> <li>• Los trabajadores dan el ejemplo realizando las tareas con entusiasmo y optimismo.</li> </ul>	
	<b>Logros laborales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percibe que se cumple con el cupo establecido de atenciones diarias.</li> <li>• Cuando hay sobre carga de atención en algunos casos el personal apoya para acabar a tiempo.</li> <li>• Observa que se corrigen los errores presentados para mejorar la atención.</li> <li>• El personal administrativo coordina entre ellos para evitar retrasos en la atención de los usuarios.</li> <li>• Considera que los datos que le piden los usuarios son reportados en la empresa.</li> <li>• El tiempo de atención a los usuarios es similar a todos.</li> <li>• El trato es cordial con los casos de usuarios difíciles</li> <li>• A los recomendados se les atiende inmediatamente aun cuando no estén citados</li> <li>• Los usuarios son tratados como personas y no son un número más en la estadística.</li> <li>• Percibe que el personal se esmera para que los usuarios salgan satisfechos de la atención brindada.</li> </ul>	

### **3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico**

#### **3.4.1. Técnica**

La técnica permitirá tener resultados de la investigación que se está presentando, que es el nivel de desempeño laboral en conductores de una empresa de transporte. Mediante la información recolectada se obtendrá las tablas y gráficos que ayudara a evidenciar los resultados.

#### **3.4.2. Instrumentos**

El instrumento que se utilizó para este estudio es una encuesta, la misma que se realizó a los trabajadores, con alternativas a la escala de Likert, para obtener respuestas más cercanas a la realidad y poder contar con resultados.

### **FICHA TECNICA**

Escala de desempeño laboral

Autor: Elizabeth G. Gonzales Año: 2013

Administración: Individual o colectivo

Duración: 15 a 30 minutos

La escala de medición directa del desempeño laboral está conformada 30 ítems distribuidos en 03 dimensiones:

Calidad de servicio:      ítem 01 al ítem 10

Labor de equipo:        ítem 11 al ítem 20

Logro laborales:        ítem 21 al ítem 30

**Validez de contenido:** la escala fue sometida al criterio de jueces (05 expertos), para determinar si los ítems que conforman cada dimensión realmente evaluaban dicha dimensión.

La escala alcanzó una confiabilidad de 0.85 lo que nos indica que existe una buena confiabilidad.

**Calificación:** Se suman los puntajes obtenidos en cada ítem de la escala de acuerdo al siguiente orden:

Siempre	4
Regularmente	3
A veces	2
Rara vez	1
Nunca	0

Por lo tanto se obtendrá un puntaje total de desempeño en la escala general (puntaje máximo a obtenerse es de 120 puntos) y puntajes por cada una de las dimensiones es de 40 puntos cada una.

**Establecimiento de categorías:**

Las categorías se establecen en función de cuartiles (25% / 100%) estableciéndose 04 categorías:

Escala general (30 ítems X 4 = 120)

0 – 30 Deficiente desempeño

31 – 60 Inferior al promedio

61 – 90 Superior al promedio

91 – 120 Óptimo desempeño.

**Dimensiones:** Calidad de servicio; labor de equipo y logros laborales.

0 – 10 Deficiente

11 – 20 Inferior al promedio

21 – 30 Superior al promedio

31 – 40 Óptimo

## CAPÍTULO IV:

### PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO, Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 4.1 Procesamiento de resultados

En el presente estudio se realizó lo siguiente:

Se aplicó un cuestionario de 30 preguntas, las mismas que son divididas en 3 dimensiones según nuestro estudio, las mismas que serán a la escala de Likert, lo que nos permitirá tener resultados para el objetivo de la investigación.

Este instrumento, tuvo su confiabilidad y validez mediante el programa estadístico SPSS, mediante el instrumento Alpha de Combrach, que obtuvo un puntaje de: 92.8 que corresponde a un Instrumento Excelente.

**Tabla 1: Resumen del procesamiento de los casos**

		N°	%
Casos	Válidos	200	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	200	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente. Elaboración propia

**Tabla 2: Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,9.28	3

Fuente. Elaboración propia

Una vez aplicado el instrumento, se procesará los datos utilizando el programa estadístico SPSS mediante de lo cual se obtendrán tablas, gráfico y se realizara la interpretación, que corresponde a la investigación descriptiva.



## 4.2 Presentación de resultados

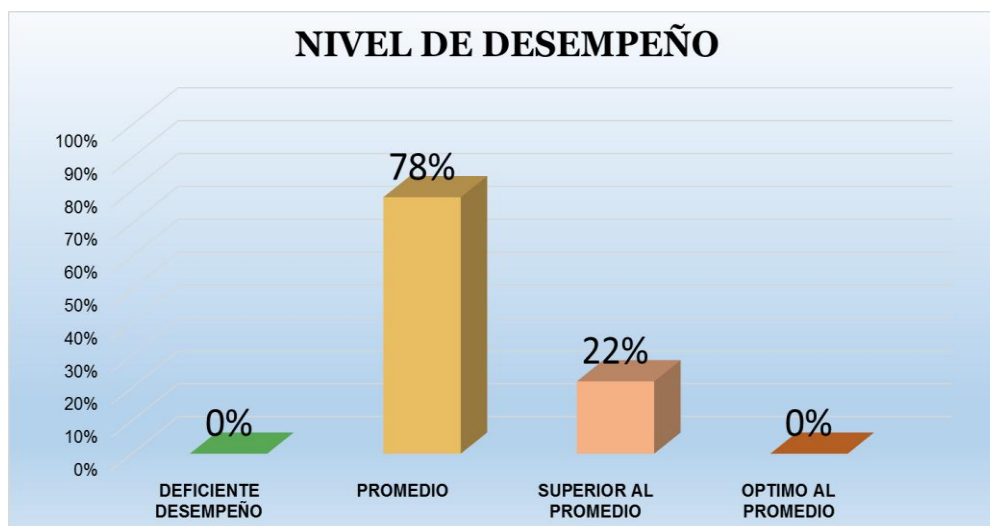
### Objetivo General

Determinar el nivel de desempeño laboral en conductores de una empresa de transporte - Lima Metropolitana.

**Tabla 3: Porcentaje general del nivel de desempeño laboral de conductores de una empresa de transporte – Lima metropolitana**

	NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL
Deficiente Desempeño	0%
Promedio	78%
Superior al Promedio	22%
Optimo al Promedio	0%

Fuente. Elaboración propia



*Figura 3: Nivele de desempeño laboral en conductores de una empresa de transporte Lima – Metropilitana.*

	Calidad de servicio	Labor de equipo	Logros laborales
Nunca	0.50%	3%	29%
Rara vez	29.50%	8.50%	29.50%
A veces	51%	23.50%	28.50%
Regularmente	18.50%	32%	9%
Siempre	0.50%	33%	4%

Fuente. Elaboración propia

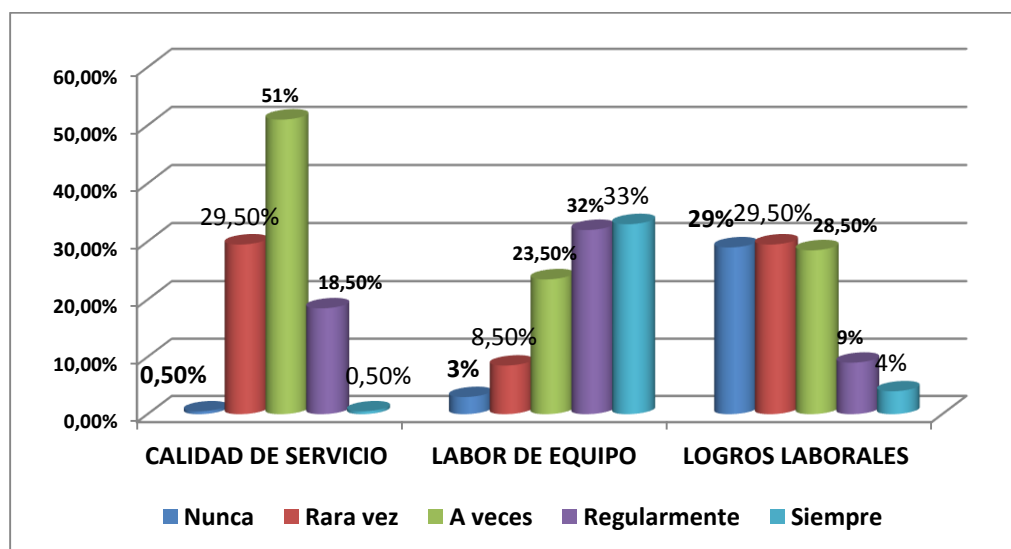


Figura 3: Nivele de desempeño laboral en conductores de una empresa de transporte  
Lima – Metropolitana.

### Interpretación

Se puede visualizar en el grafico que a la población evaluada en cuanto al consolidado de las tres dimensiones se obtuvieron los siguientes resultados: en cuanto a Calidad de Servicio, el porcentaje más alto

corresponde: A veces con un 51%. En cuanto a la dimensión Labor de Equipo, se encuentra un porcentaje alto en dos alternativas 32% Regularmente y 33% Siempre y finalmente el la dimensión Logros Laborales corresponde a su porcentaje más alto a Nunca con un 29% y Rara vez con un 29.50%.

En cuanto al nivel de desempeño laboral en conductores de una empresa de transporte - Lima Metropolitana, según los resultados estadísticos concluimos que es intermedio por encontrarse en parámetros de medición en la escala de Likert en Rara vez y A veces, si se tendría que evaluar en parámetros de Alto, Intermedio y Bajo, el desempeño laboral estaría Intermedio

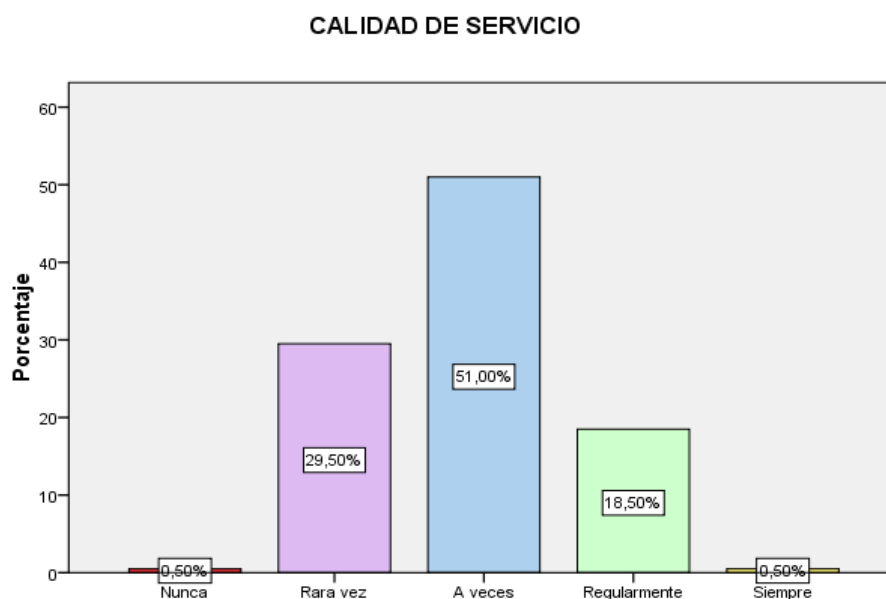
### **Objetivo Especifico**

Conocer el nivel de calidad de servicio en conductores de una empresa transporte – Lima Metropolitana

***Tabla 4: Porcentajes de la dimensión calidad de servicio en conductores de una empresa de transporte -Lima Metropolitana***

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	Nunca	1	,5%	,5 %	,5 %
	Rara vez	59	29,5 %	29,5 %	30,0 %
	A veces	102	51,0 %	51,0 %	81,0 %
	Regularmente	37	18,5 %	18,5 %	99,5%
	Siempre	1	,5 %	,5 %	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

*Figura 4: Nivel de calidad de servicio en conductores de una empresa de transporte de Lima Metropolitana.*

### Interpretación

Se puede apreciar en el gráfico que a la muestra evaluada en cuanto a la Dimensión **Calidad de Servicio**, respondieron: Nunca un 0.5%, Rara vez un 29.50%, A veces un 51%, Regularmente un 18.50% y Siempre un 0.5.

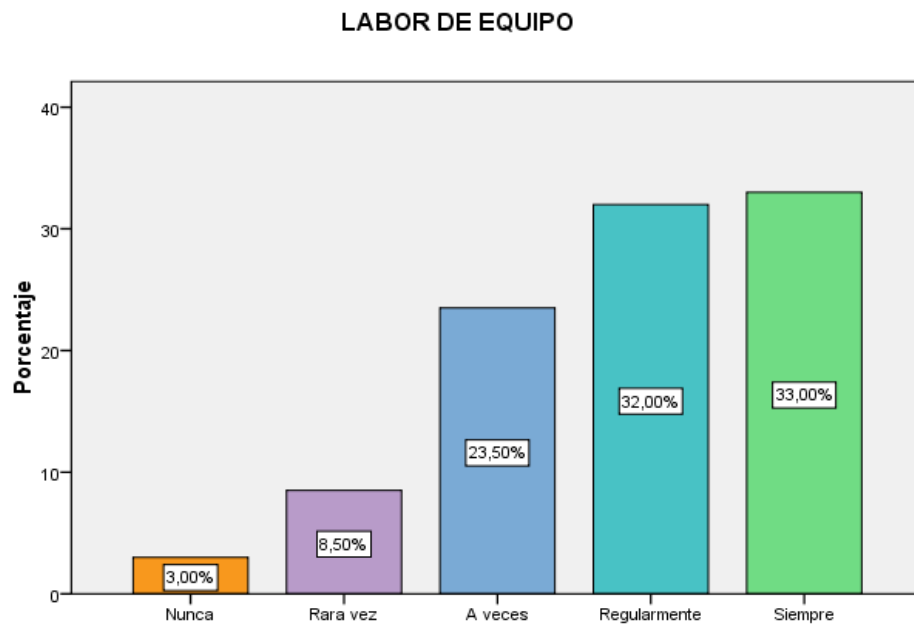
### Objetivo Especifico

Conocer el nivel de labor de equipo en conductores de una empresa transporte – Lima Metropolitana.

**Tabla 5: Porcentaje de la dimensión labor de equipo en una empresa de transporte de Lima Metropolitana.**

LABOR DE EQUIPO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	6	3,0 %	3,0 %	3,0 %
	Rara vez	17	8,5 %	8,5 %	11,5 %
	A veces	47	23,5 %	23,5%	35,0 %
	Regularmente	64	32,0 %	32,0 %	67,0 %
	Siempre	66	33,0%	33,0 %	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

*Figura 5: Nivel de labor de equipo en conductores de una empresa de transporte de Lima Metropolitana.*

### Interpretación

Se puede apreciar en el gráfico que a la muestra evaluada en cuanto a la Dimensión **Labor de equipo** respondieron: Nunca un 3%, Rara vez un 8.50%, A veces un 23.50%, Regularmente un 32% y Siempre un 33%.

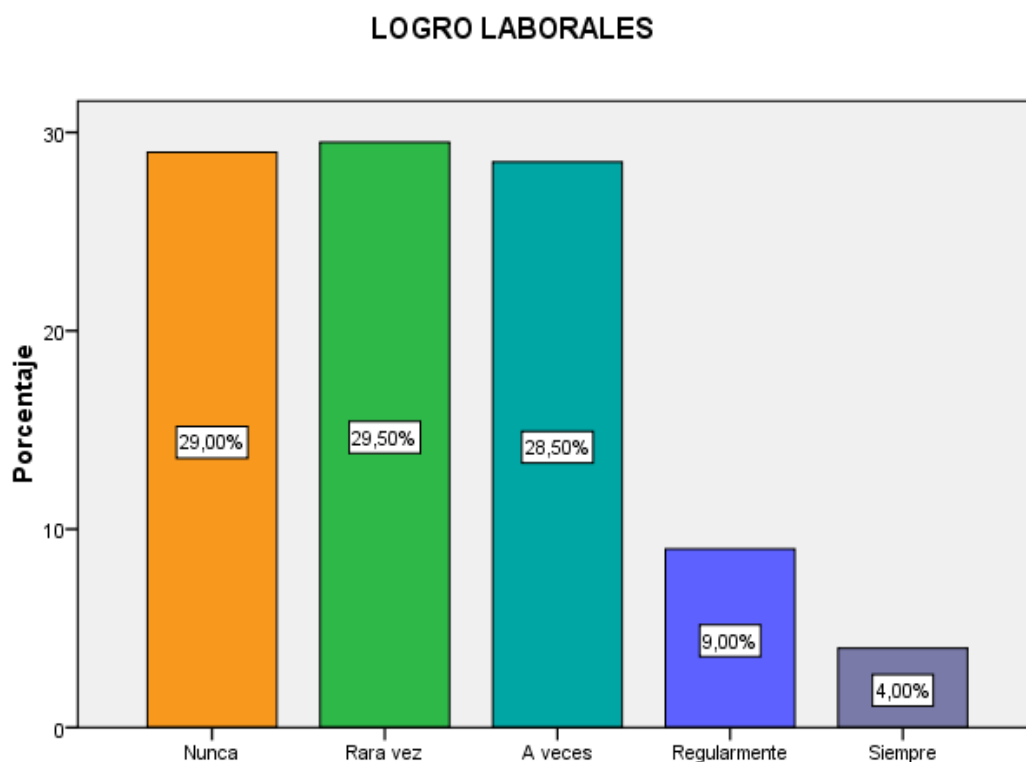
### Objetivo Especifico

Conocer el nivel de logros laborales en conductores de una empresa transporte – Lima Metropolitana.

**Tabla 6: Porcentaje de la dimensión logros laborales en conductores de una empresa de transporte -Lima Metropolitana.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	58	29,0%	29,0 %	29,0 %
	Rara vez	59	29,5 %	29,5 %	58,5%
	A veces	57	28,5 %	28,5 %	87,0 %
	Regularmente	18	9,0 %	9,0 %	96,0 %
	Siempre	8	4,0%	4,0 %	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 6: Nivel de Logros Laborales en conductores de una empresa de transporte – Lima Metropolitana.**

### Interpretación

Se puede apreciar en el gráfico que a la muestra evaluada en cuanto a la Dimensión **Logro laborales** respondieron: Nunca un 29%, Rara vez un 29.50%, A veces un 28.50%, Regularmente un 9% y Siempre un 4%.

**Tabla 7: Estadísticos**

	Calidad de servicio	Labor de equipo	Logro laborales
N° Válidos	200	200	200
Perdidos	0	0	0
Media	1,89	2,84	1,30
Error típ. de la media	,051	,076	,078
Mediana	2,00	3,00	1,00
Moda	2	4	1
Desv. típ.	,714	1,074	1,102
Varianza	,510	1,154	1,214
Rango	4	4	4
Mínimo	0	0	0
Máximo	4	4	4
Suma	378	567	259

Fuente: Elaboración propia

#### 4.3 Análisis y discusión de resultados

**Tabla 8: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

		Calidad de servicio	Labor de equipo	Logro laborales
N		200	200	200
Parámetros normales <sup>a, b</sup>	Media	1,89	2,84	1,30
	Desviación típica	,714	1,074	1,102
Diferencias más extremas	Absoluta	,261	,211	,191
	Positiva	,249	,139	,191
	Negativa	-,261	-,211	-,154
Z de Kolmogorov-Smirnov		3,694	2,985	2,695
Sig. asintót. (bilateral)		,000	,000	,000

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

En la presente tabla se evaluara la Z de Kolmogorov-Smirmov, para que corresponda a una distribución normal debería ser menor de 0.5, y en el cuadro se evidencia parámetros de distribución es normal.

- En cuanto a la calidad de servicio en el cuestionario aplicado al personal de la empresa se obtuvo según los resultados estadísticos: es intermedio por encontrarse en parámetros de medición en la escala de Likert en Rara Vez y A veces, lo que nos muestra que al personal le falta reforzar en cuanto al servicio proporcionado por la empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades ya que es una herramienta eficaz para interactuar con los usuarios diariamente.
- En cuanto a la labor de equipo en el cuestionado aplicado al personal de la empresa se obtuvo según los resultados estadísticos es intermedio por encontrarse en parámetros de medición en la escala de Likert en Regularmente y Siempre el porcentaje más alto.
- En cuanto a los logros laborales en el cuestionado aplicado al personal de la empresa se obtuvo según los resultados estadísticos es intermedio por encontrarse en parámetros de medición en la escala de Likert en Nunca y Rara vez el porcentaje más.



#### 4.4 Conclusiones.

El nivel de desempeño laboral en conductores de una empresa de transporte - Lima Metropolitana es fundamental ya que esta representa las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización y que en este estudio corresponde al nivel medio, por lo que se concluye que:

- La calidad de servicio, es de una gran relevancia ya que esta considera aspectos tales como la productividad y rentabilidad de una organización están vinculados a la calidad de los productos y servicios ofrecidos. Este estudio se ubica en el nivel Intermedio.
- La labor de equipo. Cumple funciones principales dentro de la empresa, ya que es el conjunto de dos o más individuos que se relacionan, son interdependientes y que se reúnen para conseguir objetivos específicos, en donde los equipos de trabajo existentes deben de pasar por una evolución o una secuencia básica llamada modelos, varios de estos modelos de equipos deben realizar tareas específicas en un tiempo determinado, pero muchos otros siguen un esquema diferente de acuerdo a seguridad, estatus, autoestima, afiliación, poder y consecución de metas y que para este estudio corresponde a una nivel Intermedio-Alto.
- Los logros laborales es la obtención o consecución de aquello que se ha venido intentando desde hace un tiempo y a lo cual también se le destinaron esfuerzos tanto psíquicos como físicos para finalmente conseguirlo y hacerlo una realidad. Para este estudio corresponde a una nivel Intermedio.
- Finalmente podemos concluir que en este rubro del transporte con esta nueva reformatión del SIT(sistema integrado de transporte) los conductores muestran un perfil totalmente diferente a la imagen que estamos acostumbrados a ver sobre un conductor y esto se muestra en los resúltalos obtenidos en esta investigación, y se debe seguir trabajando para poder

tener una mejor percepción en cuanto a conductores y este rubro para un Perú más ordenado.

#### **4.5 Recomendaciones**

Se recomienda en general para el nivel de desempeño laboral en conductores de una empresa de transporte - Lima Metropolitana ya que se encuentra en nivel intermedio talleres motivacionales, charlas e incentivos teniendo presente lo siguiente:

- Para la calidad de servicio se recomienda taller para los trabajadores para que no solo atiendan a los clientes de manera adecuada bríndale un servicio de calidad, si no para que sepan relacionarse de manera interna y externa de una manera correcta y positiva.
- En cuanto a la labor de equipo Ya que en este rubro se está manejando el trabajo en grupo de manera positiva, se recomienda que incentiven esta participación y pongas metas y objetivos, y de cumplirse debe corresponder lo que la empresa promete para que todo el personal también siga con esta forma de trabajo, que es productiva y beneficiosa.
- Se recomienda en los logros laborales realizar charlas con la participación de los altos directivos para informar a los trabajadores como se encuentran y que quiere la empresa de cada uno de los trabajadores, poniéndoles metas alcanzables.

## **CAPÍTULO V**

### **PROGRAMA DE INTERVECIÓN**

A continuación se presenta un programa de intervención a razón de los resultados encontrados en la investigación para fomentar el bienestar y mejora de la organización.

La motivación es una herramienta de vital importancia para el individuo a la hora de desarrollar cualquier actividad, y por tanto también para aumentar el desempeño de los colaboradores. En la actualidad, son más las empresas preocupadas por fomentar la motivación de sus colaboradores, ya que saben que ello conllevará un mayor rendimiento para la empresa.

Por otro lado, podemos encontrar que la gran mayoría de empresas de transporte no cuentan con presupuesto ni personal capacitado dedicado a crear actividades de motivación laboral a su personal, sumado a esto, en muchas ocasiones, los colaboradores confrontan inadecuadas condiciones de trabajo, empleo inestable, escasos salarios y beneficios y seguridad industrial.

Como consecuencia encontramos un colaborador frustrado e insatisfecho. Por lo tanto, es necesario que las empresas de transporte inviertan en mejorar la motivación del capital humano.

Esta propuesta se plantea bajo la forma de ayudar a los trabajadores de la empresa de transporte ante la necesidad de contar con una herramienta que apoye a la mejora de la motivación del personal, la cual generará una mejora en el desempeño de estos y de toda la organización.

#### **5.1: Denominación del programa**

**TALLER MOTIVACIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN CONDUCTORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE- LIMA METROPOLITANA**

## **5.2 Objetivos**

### **5.2.1: Objetivo general**

- Contribuir con elevar el nivel de motivación para que mejore el desempeño laboral de los conductores de una empresa de transporte –lima metropolitana.

### **5.2.2 Objetivo específico**

- mejorar la calidad de servicio en la empresa transporte Lima Metropolitana
- mejorar el trabajo en equipo en la empresa transporte Lima Metropolitana.
- mejorar los logros laborales en la empresa transporte – Lima Metropolitana.

## **5.3: Justificación del problema**

El desempeño laboral en la actualidad, es un indicador fundamental en el desarrollo de la funcionalidad de las empresas, por lo que es de suma importancia en el desarrollo personal y económico de la institución, en tal sentido las dificultades para gestionar correctamente las demandas del mercado de trabajo, y propias capacidades, son fuente objetiva del desempeño laboral.

En cuanto a la empresa de transporte Allin Group - Javier Prado; la cual está ubicada en el distrito de ate, los colaboradores no mantienen un buen desempeño laboral y muestran evidencias de una baja motivación; Así también, un debilitamiento en las relaciones intrapersonales con los compañeros de trabajo, los clientes, tanto internos como externos., a su vez baja expectativa laboral y faltas continuas razón por la cual los directivos están conscientes que a los trabajadores se les debería tratar como a socios de nuestra organización para que se sientan más comprometidos y parte integral de dicha empresa; Por lo que hemos tomado en cuenta esta problemática que nos ayude a hacer frente a esta situación, en tal sentido hemos decidido desarrollar la presente investigación.

#### **5.4: Establecimiento de objetivos.**

### **SESION 1.**

TÍTULO DEL TALLER:

DESARROLLANDO MÍ ASERTIVIDAD EN MÍ TRABAJO.

-FUNDAMENTACIÓN:

Conoceremos la importancia que tiene la asertividad laboral dentro y fuera de la organización, y esto consigue efectos positivos para el incremento de la motivación que conllevara a mejorar la calidad de servicio y el desempeño laboral.

OBJETIVOS

GENERAL:

Definir el concepto de asertividad en los colaboradores, Reconocer los hechos asertivos y repasar los conocimientos expuestos, para lograr incrementar la asertividad y motivación.

ESPECÍFICOS:

Explicar que el taller desarrollando “mi asertividad en mi trabajo” pretende generar las respuestas asertivas en los colaboradores y la importancia del rol que cada uno cumple para mejorar la asertividad.

ESTRUCTURA TEMÁTICA – CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

El taller constara de sesiones y de igual manera ejercicios que suelen pasar dentro de la organización, desarrollándolos de la siguiente manera.

Se iniciara con la presentación y descripción del tema, seguidamente una exposición de un video referente al tema después se preguntara a los participantes sobre el concepto de asertividad. Se añadirán términos correctos sobre el tema. Y finalmente se dará una explicación precisa del tema a tratar. Se

le pedirá al participante, recordar situaciones en las que actuó con asertividad. Y Lo escribirán en un papel, después de ello Compartirán voluntariamente dichas situaciones. Y Se le preguntara:

- ¿Qué les pareció esta primera sesión?
- ¿Qué aprendiste?
- ¿Cómo te sentiste al actuar asertivamente?

Finalmente los participantes manifestaran sus comentarios y opiniones.

El taller tendrá una duración de 45 minutos y se utilizara grupos de conductores máximos de 25 participantes. El cual tendrá lugar en un salón amplio bien iluminado acondicionado para que los participantes puedan formar subgrupos dentro de las instalaciones de la empresa de transporte.

#### METODOLOGÍA:

Se usará una metodología de convergencia, donde los capacitadores comunicarán a los participantes de forma introductoria el objetivo y la manera de realizar el taller de capacitación. Así también se usará una metodología divergente, donde los capacitadores interactuarán con los participantes en el desarrollo de la capacitación que ayudará a mejorar la asertividad y la motivación.

#### MATERIALES:

Los recursos con los que se contarán son:

- Pizarra
- Plumones
- Mota
- Folleto
- Hojas bond
- Lapiceros
- Un proyector multimedia.

- Sillas de plástico.

## **SESION 2**

### **TÍTULO DEL TALLER:**

DESARROLLANDO LA COMUNICACIÓN, PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES – “UNAS CARICIAS POR ESCRITO”.

### **- FUNDAMENTACIÓN:**

Conoceremos la importancia que tiene la comunicación dentro de la organización, y esto consigue efectos positivos para el incremento de las relaciones interpersonales que conllevara a motivar y mejorar su desempeño laboral.

### **- OBJETIVOS**

#### **-GENERAL:**

Logra aumentar el manejo creativo de la comunicación verbal y escrita, permitiendo el intercambio emocional gratificante y ayuda al fortalecimiento de la autoimagen de los participantes.

#### **- ESPECÍFICOS:**

Explicar que el taller pretende generar los distintos tipos de comunicación en los colaboradores y la importancia del rol que cada uno cumple para mejorar las relaciones interpersonales.

### **ESTRUCTURA TEMÁTICA – CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

El taller constara de sesiones y de igual manera ejercicios que suelen pasar dentro de la organización, desarrollándolos de la siguiente manera.

se inicia con la Presentación y descripción del tema después una Exposición de un video referente al tema. Seguidamente Se solicita a los participantes que

tomen dos o tres hojas carta y las doblen en ocho pedazos, cortándolas posteriormente lo mejor que puedan, En cada uno de los pedazos tienen que escribir por el inverso, uno a uno, los nombres de sus compañeros. Por el reverso, escriben en dos líneas o renglones, un pensamiento, buen deseo, verso, o una combinación de estos, dirigido al compañero designado en cada pedazo de papel. Al terminar son entregados a los destinatarios en propia mano, Se forman subgrupos de personas para discutir la experiencia, Cada subgrupo nombra a un reportero para ofrecer en reunión plenaria sus experiencias, El instructor guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida, Dinámica de integración: La abrazo terapia.

El taller tendrá una duración de 40 minutos y se utilizara el total de los colaboradores de la Avícola Vera. El cual tendrá lugar en un salón amplio bien iluminado acondicionado para que los participantes puedan formar subgrupos dentro de las instalaciones de Avícola Vera E.I.R.L

#### METODOLOGÍA:

Se usará una metodología de convergencia, donde los capacitadores comunicarán a los participantes de forma introductoria el objetivo y la manera de realizar el taller de capacitación. Así también se usará una metodología divergente, donde los capacitadores interactuarán con los participantes en el desarrollo de la capacitación que ayudará a mejorar la asertividad y esto ayudara para mejorar su motivación.

#### MATERIALES:

Los recursos con los que se contarán son:

- Hojas
- Lapiceros
- Un proyector multimedia.
- Sillas de plástico.



### **SESION 3**

#### **TÍTULO DEL TALLER:**

LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA VS. LA MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA, PARA MEJORAR LA PERCEPCIÓN DE LA AUTOMOTIVACIÓN.

#### **- FUNDAMENTACIÓN:**

Conoceremos la importancia que tiene la motivación intrínseca y extrínseca dentro de la organización, y esto consigue efectos positivos para el incremento de la automotivación que conllevara a mejorar su desempeño laboral.

#### **- OBJETIVOS**

##### **- GENERAL:**

Demostrar que la motivación es interna, pero los incentivos externos pueden iniciar la acción en los humanos.

##### **- ESPECIFICOS:**

Explicar que el taller motivación intrínseca vs. La motivación extrínseca pretende generar los distintos tipos de motivación en los colaboradores y la importancia del rol que cada uno cumple para mejorar la automotivación.

#### **ESTRUCTURA TEMÁTICA – CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

El taller constara de sesiones y de igual manera ejercicios que suelen pasar dentro de la organización, desarrollándolos de la siguiente manera.

Presentación y descripción del tema, Exposición de un video referente al tema. Dado que la motivación es a menudo un lugar común, recalque que la motivación se refiere a algo "interno, no externo, que da el motivo para hacer una cosa", Para ilustrarlo diga al grupo "por favor levanten la mano derecha". Espere un instante, dé las gracias al grupo y pregúnteles ¿Por qué hicieron eso? La respuesta será, "Porque usted nos lo dijo." "Porque dijo 'por' favor" etc. Después de 3 o 4 respuestas, dígales: muy bien. Ahora ¿me hacen el favor todos de ponerse de pie y levantar sus sillas? ,Lo más probable es que nadie lo haga. Continúe: "Si les dijera que hay billetes dispersos en el salón debajo de las sillas,

podría eso motivarlos para ponerse de pie y levantar sus sillas". Todavía, casi nadie se moverá; entonces dígales: "Permítanme decirles que sí hay billetes de banco debajo de algunas sillas." (Por lo general, se levantarán dos o tres asientos y muy pronto los seguirán lo demás. Conforme encuentran los billetes, señale: "Aquí hay uno, allí en el frente hay otro," etc." Se les aplicará unas preguntas para su reflexión: ¿Por qué necesitó más esfuerzo para motivarlos la segunda vez? ¿Los motivó el dinero? (Haga hincapié en que el dinero muchas veces no actúa como motivador.). ¿Cuál es la única forma real de motivar? (Acepte cualquier respuesta pertinente, pero insista en que la única forma de lograr que una persona haga algo, es hacer que lo desee. ¡No hay otro modo! ,El Facilitador guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.

El taller tendrá una duración de 40 minutos y se utilizara el total de los colaboradores de la Avícola Vera. El cual tendrá lugar en un salón amplio bien iluminado acondicionado para que los participantes puedan formar subgrupos dentro de las instalaciones de Avícola Vera E.I.R.L

#### METODOLOGÍA:

Se usará una metodología de convergencia, donde los capacitadores comunicarán a los participantes de forma introductoria el objetivo y la manera de realizar el taller de capacitación. Así también se usará una metodología divergente, donde los capacitadores interactuarán, con los participantes en el desarrollo de la capacitación que ayudará a mejorar la percepción de la automotivación

#### MATERIALES:

Los recursos con los que se contarán son:

- Un proyector multimedia.
- Sillas de plástico.
- Billetes de fantasía o monedas.
- Cinta adhesiva.

## **SESION 4**

### **TÍTULO DEL TALLER:**

**DESARROLLANDO LA INTEGRACIÓN DE LOS COLABORADORES – EL JUEGO DEL BINGO.**

### **- FUNDAMENTACIÓN:**

Conoceremos la importancia que tiene la integración de los colaboradores dentro de la organización, y esto consigue efectos positivos para el incremento de las relaciones interpersonales que conllevara a motivar y mejorar su desempeño laboral.

### **- OBJETIVOS**

#### **- GENERAL:**

Integrar dinámicamente al grupo de colaboradores, reconocer las habilidades y talentos y fortalecer la autoestima, para al final Premiar y reconocer a los participantes ganadores.

#### **-ESPECÍFICOS:**

Explicar que el taller pretende generar los distintos tipos de integración en los colaboradores y la importancia del rol que cada uno cumple para mejorar las relaciones interpersonales.

### **ESTRUCTURA TEMÁTICA – CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

El taller constara de sesiones y de igual manera ejercicios que suelen pasar dentro de la organización, desarrollándolos de la siguiente manera.

Presentación y descripción del tema, Exposición de un video referente al tema después de ello Se preguntara a los participantes sobre las expectativas del juego, Se establecerán las reglas y bases del juego, Se les pedirá a los participantes formar la letra correspondiente por turno, hasta encontrar un ganador, Quien haya formado la letra correctamente gritara: BINGO y se procederá a corroborar.

BINGO: Letra “L” BINGO: Letra “O” BINGO: Letra “B” “APAGON”

Finalmente se premiara a los ganadores de cada turno, en total serán 4 premios.

El taller tendrá una duración de 40 minutos y se utilizara el total de los colaboradores de la Avícola Vera. El cual tendrá lugar en un salón amplio bien iluminado acondicionado para que los participantes puedan formar subgrupos dentro de las instalaciones de Avícola Vera E.I.R.L

#### METODOLOGÍA:

Se usará una metodología de convergencia, donde los capacitadores comunicarán a los participantes de forma introductoria el objetivo y la manera de realizar el taller de capacitación. Así también se usará una metodología divergente, donde los capacitadores interactuarán con los participantes en el desarrollo de la capacitación que ayudará a mejorar las habilidades, talentos y fortalecer la autoestima.

#### MATERIALES:

Los recursos con los que se contarán son:

- Pizarra
- Plumones
- Mota
- Tarjetitas con Números para el Bingo
- Cartillas de Bingo
- Premios
- Sorpresa
- Un proyector multimedia.
- Sillas de plástico

#### PRESUPUESTO:

## **SESION 5**

### **TÍTULO DEL TALLER:**

**DESARROLLANDO LOS DERECHOS ASERTIVOS PARA MEJORAR LA AUTOESTIMA.**

### **- FUNDAMENTACIÓN:**

Conoceremos la importancia que tienen los derechos asertivos dentro de la organización, y esto consigue efectos positivos para el incremento de su autoestima que conllevara a motivar y mejorar su desempeño laboral.

### **- OBJETIVOS**

#### **- GENERAL:**

Mejorar la autoestima en el participante con la exploración de la autoafirmación, sus alcances y límites.

#### **-ESPECÍFICOS:**

Explicar que el taller pretende generar los derechos asertivos en los colaboradores y la importancia del rol que cada uno cumple consigo mismo y con los demás.

### **ESTRUCTURA TEMÁTICA – CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

El taller constará de sesiones y de igual manera ejercicios que suelen pasar dentro de la organización, desarrollándolos de la siguiente manera:

Presentación y descripción del tema, Exposición de un video referente al tema, continuando Se solicita a los participantes que identifiquen individualmente los derechos que creen tener en la familia, el trabajo y la sociedad, Se forman subgrupos y se pide que traten de destacar, con las contribuciones de cada participante, por lo menos cinco derechos que los subgrupos creen tener en lo familiar, lo laboral y lo social , Cuando terminan son leídas las conclusiones subgrupales pidiendo que se aclaren los puntos débiles ,El facilitador pide entonces que dado que lograron determinar estos derechos, pasen a determinar aquellos derechos que creen tener los miembros de sus familias, de su trabajo y de la

sociedad, El Facilitador guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida, El taller tendrá una duración de 40 minutos y se utilizara el total de los colaboradores de la Avícola Vera. El cual tendrá lugar en un salón amplio bien iluminado acondicionado para que los participantes puedan formar subgrupos dentro de las instalaciones de Avícola Vera E.I.R.L

### **METODOLOGÍA:**

Se usará una metodología de convergencia, donde los capacitadores comunicarán a los participantes de forma introductoria el objetivo y la manera de realizar el taller de capacitación. Así también se usará una metodología divergente, donde los capacitadores interactuarán con los participantes en el desarrollo de la capacitación que ayudará a mejorar el autoconocimiento y la autoconfianza.

### **MATERIALES:**

Los recursos con los que se contarán son:

- Hojas
- Lapiceros
- Un proyector multimedia.
- Sillas de plástico.
- Hoja "Derechos Asertivos: Yo tengo Derecho" para cada participante.
- Hoja de "Derechos Asertivos: Los otros tienen Derecho a recibir de mí".
- Hoja de trabajo

### **DESARROLLANDO LA ASERTIVIDAD PARA MEJORAR LA AUTOESTIMA.**

#### **YO TENGO DERECHO:**

- En mi casa a:
- En mi trabajo a:
- En mi grupo de amistades a:

LOS OTROS TIENEN DERECHO A RECIBIR DE MÍ:

- En mi casa a:
- En mi trabajo a:
- En mi grupo de amistades a:

### **5.5. Sector al que se dirige**

El presente programa está dirigido al personal operativo – conductores de una empresa de transporte de lima metropolitana.

## **5.6 Establecimiento de conducta**

### **5.6.1 Conductas problema**

La problemática que se presenta como resultado de la investigación se observa que hay personal que todavía falta reforzar en las dimensiones de calidad de servicio que es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización (Fisher y Navarro, 1994).

En la labor en equipos son personas que se relacionan para conseguir un objetivo, al respecto Landy y Conte menciona que: determinan que es el conjunto de dos o más individuos que se relacionan, son interdependientes y que se reúnen para conseguir objetivos específicos, en donde los equipos de trabajo existentes deben de pasar por una evolución o una secuencia básica llamada modelos, varios de estos modelos de equipos deben realizar tareas específicas en un tiempo determinado, pero muchos otros siguen un esquema diferente de acuerdo a seguridad, estatus, autoestima, afiliación, poder y consecución de metas. (2005).y en cuanto a

finalmente en cuanto a logros laborales, las variables que miden los resultados laborales de los inmigrantes son tradicionalmente el estatus laboral (tener un empleo), el tipo de contrato, el logro de ocupaciones que requieren alto nivel de cualificación y la movilidad ocupacional ascendente, si bien la que ha recibido más atención es el salario. A veces también se estudia la tasa de actividad y de desempleo para describir el mercado laboral de los inmigrantes.

### **5.6.2 Metas**

- A través de la motivación se logra un mejor desempeño, una mayor productividad, una mayor eficiencia, una mayor creatividad, una mayor responsabilidad, y un mayor compromiso por parte de los colaboradores. Pero sobre todo, se logra obtener colaboradores motivados y satisfechos.
- Incrementar el conocimiento sobre la importancia de calidad de servicio, logros laborales y trabajo en equipo.

### **5.6.3: Metodología**

El programa de intervención es de metodología teórico-práctico, la cual consta de talleres sobre desempeño laboral generando conceptos bajo autores, con la participación de los colaboradores, luego se plasmará la práctica el taller consta de 5 sesiones las cuales serán semanales durante 45 minutos, que se darán los días de descanso de acuerdo al horario del operador. Comprometiendo a los 200 conductores de una empresa de transporte de lima metropolitano.

## **5.7: Recursos**

### **5.7.1 Recurso humanos**

- Facilitadores
- Participantes



**5.7.2: Recursos materiales**

- 500 hojas bon
- 200 lapiceros

**5.7.3: Instrumento**

- 01 proyector
- 20 carpetas
- 01 radio
- 01 mesa

**5.8: Cronograma y desarrollo del programa**

A continuación se detallara el desarrollo del programa de intervención precisando los tiempos y contenidos.

### 5.8.1: Cronograma

*Tabla 9 Cronograma de Desarrollo de Actividades*

NOMBRE DE LA SESION	ESTRATEGIA A DESARROLLAR	OBJETIVO A ALCANZAR	INSTRUMENTOS O MATERIALES A USAR EN EL DESARROLLO DEL TALLER	TIEMPO
TALLER 1 DESARROLLANDO MI ASERTIVIDAD EN MÍ TRABAJO.	Conocer la importancia que tiene la asertividad laboral dentro de la organización, y esto consigue efectos positivos para el incremento de la motivación que conllevara a mejorar su desempeño laboral.	Definir el concepto de Asertividad en los colaboradores, Reconocer los hechos asertivos y repasar los conocimientos expuestos, para lograr incrementar la asertividad y motivación	Pizarra, Plumones, Mota, Folletos, Hojas bond, Lapiceros, Un proyector multimedia y Sillas de plástico.	1:30 hora
TALLER 2 DESARROLLANDO LA COMUNICACIÓN, PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES – “UNAS CARICIAS POR ESCRITO”.	Conocer la importancia que tiene la comunicación dentro de la organización, y esto consigue efectos positivos para el incremento de las relaciones interpersonales que conllevara a motivar y mejorar su desempeño laboral.	Logra aumentar el manejo creativo de la comunicación verbal y escrita, permitiendo el intercambio emocional gratificante y ayuda al fortalecimiento de la autoimagen de los participantes	Hojas, Lapiceros, Un proyector multimedia y Sillas de plástico.	1:30 hora
TALLER 3 LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA VS. LA MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA, PARA MEJORAR LA PERCEPCIÓN DE LA AUTOMOTIVACIÓN.	Conocer la importancia que tiene la motivación intrínseca y extrínseca dentro de la organización, y esto consigue efectos positivos para el incremento de la automotivación que conllevara a mejorar su desempeño laboral.	Demostrar que la motivación es interna, pero los incentivos externos pueden iniciar la acción en los humanos.	Un proyector multimedia, Sillas de plástico, Billetes de fantasía o monedas y Cinta adhesiva.	1:30 hora
TALLER 4 DESARROLLANDO LA INTEGRACIÓN DE LOS COLABORADORES – EL JUEGO DEL BINGO.	Conocer la importancia que tiene la integración de los colaboradores dentro de la organización, y esto consigue efectos positivos para el incremento de las relaciones interpersonales que conllevara a motivar y mejorar su desempeño laboral.	Integrar dinámicamente al grupo de colaboradores, Reconocer las habilidades y talentos y fortalecer la autoestima, para al final Premiar y reconocer a los participantes ganadores.	Pizarra, Plumones, Mota, Tarjetitas con Números para el Bingo, Cartillas de Bingo, Premios, Sorpresa, Un proyector multimedia y Sillas de plástico	1:30 hora
TALLER 5 DESARROLLANDO LOS DERECHOS ASERTIVOS PARA MEJORAR LA AUTOESTIMA.	Conocer la importancia que tienen los derechos asertivos dentro de la organización, y esto consigue efectos positivos para el incremento de su autoestima que conllevara a motivar y mejorar su desempeño laboral.	Mejorar la autoestima en el participante con la exploración de la autoafirmación, sus alcances y límites.	Hojas, Lapiceros, Un proyector multimedia, Sillas de plástico, Hojas "Derechos Asertivos: Yo tengo Derecho" y Hoja de "Derechos Asertivos: Los otros tienen Derecho a recibir de mí".	1:30 hora

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adsera, A. y Chiswick, B. R. (2006): "Are there gender and country of origin differences in immigrant labor market outcomes across European destinations?" *Journal of Population Economics* 20(3): 495-526.
- Albrecht, K. *Servicio al cliente Interno* Primera edición. Ediciones Paidós. Barcelona. España (1992).
- Américaeconomía. (2017, Junio 15). *Tasa de desempleo del Perú baja a 6,6% y presenta tendencia descendente*. Retrieved from América Economía: <https://www.americaeconomia.com/economia-mercados/finanzas/tasa-de-desempleo-del-peru-baja-66-y-presenta-tendencia-descendente>
- Chiavenato, A. (1999). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México, D.F.: : McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiswick B. R. y Miller P .W. (2001a): "Immigrant earnings: Language skills, linguistic concentrations and the business cycle", *Journal of Population Economics*, 15(1): 31-57.
- Chiswick, B. R., y Huang J. (2008): "The Earnings of American Jewish Men: Human Capital, Denomination, and Religiosity", *Journal for The Scientific Study Of Religion*, 47(4): 694-709.
- Chiswick, B. R., y Miller, P. W. (2014): "International migration and the economics of language", en Chiswick, B. R., y Miller, P. W. (eds). *Handbook of the Economics of International Migration*. Amsterdam: Elsevier, pp: 211-270.
- Coello, A. (2014). *"Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)"*. Guayaquil: Ecuador.

- Díaz, P. (2013). *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de Enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril – julio 2013*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín .
- Drucker. (2008). *La gestión del marketing, producción y calidad en las pymes*. España: Vertice S.L.
- Enciclopedia de la Psicología, V. (2008). En V. Enciclopedia de la Psicología, Enciclopedia de la Psicología Vol.2 (págs. 433-444). Barcelona, España: Oceano.
- Ferrer, A., Green, D.A. y Riddell, W.C., (2006): "The Effect of Literacy on Immigrant Earnings", *Journal of Human Resources*, 41(2): 380-410.
- Edumet.net. (2014). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Retrieved from <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologia-investigacion.html>
- El Financiero. (2015, 12 31). *México presenta las cifras de empleo más positivas de Latam y el Caribe*. Retrieved from Diario El Financiero: <http://www.elfinanciero.com.mx/nacional/mexico-destaca-en-latam-por-cifras-positivas-en-empleo.html>
- Frame, J. (2005). *Frame, J. D. (2005). La dirección de proyectos en las organizaciones: Cómo utilizar bien el tiempo, las técnicas y la gente*. . Buenos Aires:: Granica. .
- González, M. (2014). *"ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL"*. Quetzaltenango,: Universidad Rafael Landívar.
- González, A. (2006). *Métodos de compensación basados en competencias*. . Barranquilla: Uninorte. .
- Herrera, L. (2012). *Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas*. Retalhuleu: Herrera, L. (2012). Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas. Universidad Rafael Landívar.

- Landy, & Conte. (2005). *Psicología Industrial (Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional)*. México: McGraw-Hill. .
- Montenegro, A. (2003). *Evaluación del desempeño docente: Fundamentos, modelos e instrumentos*. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.
- OIT. (2015). *Panorama Laboral 2015, América Latina y el Caribe*. Lima: Oficina Regional de la OIT para América Latina y el Caribe.
- Pérez, J., & Verástegui, Á. (2013). *PROPUESTA MOTIVACIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA MYPE DE LIMA SUR –CASO AVÍCOLA VERA E.I.R.L. -2012*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Quijano, A., & Silva, K. (2016). Quijano, A. Y Silva, K. (2016). *En su investigación tiene como título: “Selección del Personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de Transportes CIVA – Chiclayo* . Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas*, . Andahuaylas Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2007). *Administración (un empresario competitivo)* . México: 8va. ed. : Pearson Education. .
- Steven, autor, Lawrence, Joseph, Hurrell, & Lennart. (2000). Factores psicosociales y de organización. In *ENCICLOPEDIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO* (p. 39). OIT.
- Sum, M. (2012). *Motivación y desempeño laboral*. . Quetzaltenango.: Universidad Rafael Landívar.
- Torres, P., & Zegarra, U. (2014). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS BOLIVARIANAS DE LA CIUDAD PUNO -2014 – PERÚ*. Puno: Universidad Nacional del altiplano.

- Uría, D. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas CÍA. Ltda. de la Ciudad de Ambato..* Ambato – Ecuador.: Universidad Técnica de Ambato;.
- Valencia, M. (2005). El capital humano, otro activo en su empresa. *Entramado*, vol 1, num 2, 20-33.
- Vallejos, S. (2015). *“Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú 2015”* . Perú: Universidad César Vallejos.
- Whetten, & Cameron. (2005). *Desarrollo de Habilidades Directivas* . México: Pearson Educación. sexta edición.

## **ANEXO**

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN CONDUCTORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE- LIMA

METROPOLITANA

AUTORA: Rosmery Huaraca

Problemas	Objetivos	Variables		Metodología
Problema general ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en conductores de una empresa transporte- Lima Metropolitana?	Objetivo general Analizar el nivel de desempeño laboral en conductores de una empresa de transporte - Lima Metropolitana.	Variable  Var. Interviniente: Desempeño laboral ( Gonzales 2016)	Dimensión	<b>Tipo de investigación</b> Tipo de la presente investigación será descriptiva de perfil explicativo <b>Diseño de investigación</b> Diseño utilizado es el cuasi experimental <b>Población y muestra</b>
Problema secundario 1 1: ¿De qué manera se presenta la calidad de servicio en la empresa transporte – Lima Metropolitana?	Objetivo secundario 1 1) Identificar la manera en que se presenta la calidad de servicio en la empresa transporte – Lima Metropolitana		Calidad de servicio	
Problema secundario 2 2: ¿De qué manera se presenta la labor de equipo en la empresa transporte – Lima Metropolitana?	Objetivo secundario 2 2) Identificar la manera en que se presenta la labor de equipo en la empresa transporte – Lima Metropolitana.		Labor de equipo	
			Logros laborales	
Problema secundario 3 3: ¿De qué manera se presenta los logros laborales en la empresa transporte – Lima Metropolitana?	Objetivo secundario 3 3) Identificar la manera en que se presenta los logros laborales en la empresa transporte – Lima Metropolitana.			

**Fuente:** Elaboración propia



## ENCUESTA

### ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL

Puesto: ..... Sexo: M ( ) F ( )

Labor que desempeña: operativo ( ) Administrativo ( ) Técnico ( )

Edad: 20 – 29 años ( ); 30 – 39 ( ); 40 – 49 ( ); 50 – 60 años ( )

A continuación usted será capaz de evaluar el desempeño laboral del personal marcando con una X en uno de los casilleros que están a la derecha de cada ítem. Existen cinco alternativas de respuesta: Siempre (S), Regularmente ®; A veces (AV), rara vez (RV) y nunca (N). No existe respuesta correcta o incorrecta, lo que se busca de usted es saber con qué frecuencia realiza cada una de las acciones especificados en la presente escala.

N°	CALIDAD DE SERVICIO	S	R	AV	RV	N
1	Atiende con prontitud y esmero al usuario					
2	Resuelve los problemas del usuario					
3	Maneja bien las relaciones con los usuarios					
4	Busca mejorar los servicios brindados					
5	Se preocupa de los usuarios cuando no son atendidos oportunamente					
6	Brindan información detallada a los usuarios o familiares de estos cuando se lo solicitan.					
7	Tiene en cuenta la gravedad del caso para dar una cita con prontitud.					
8	Mantiene un orden cuando atiende a los usuarios.					
9	Comprende al usuario cuando lo solicita					
10	Es cortes y amable con el usuario.					

	<b>LABOR DE EQUIPO</b>					
11	Es solícito cuando sus compañeros de labores necesitan apoyo.					
12	Colabora en las labores de sus compañeros cuando le es posible					
13	Se preocupa por alcanzar las metas del equipo de trabajo					
14	Es solícito a brindar información cuando sus compañeros se lo solicitan.					
15	Increpa a sus compañeros de labores cuando hay problemas en su servicio.					
16	Trabajan coordinadamente en el servicio para brindar una mejor atención.					
17	Están motivados cuando trabajan.					
18	El personal demuestra responsabilidad en la labor que realizan.					
19	Demuestran que existen buenas relaciones entre ellos.					
20	Los trabajadores dan el ejemplo realizando las tareas con entusiasmo y optimismo.					
	<b>LOGROS LABORALES</b>					
21	Percibe que se cumple con el cupo establecido de atenciones diarias.					
22	Cuando hay sobre carga de atención en algunos casos el personal apoya para acabar a tiempo.					
23	Observa que se corrigen los errores presentados para mejorar la atención.					
24	El personal administrativo coordina entre ellos para evitar retrasos en la atención de los usuarios.					
25	Considera que los datos que le piden los usuarios son reportados en la empresa.					

26	El tiempo de atención a los usuarios es similar para todos.					
27	El trato es cordial con los casos de usuarios difíciles.					
28	A los recomendados se les atiende inmediatamente aun cuando no estén citados.					
29	Los usuarios son tratados como personas y no son un número más en la estadística.					
30	Percibe que el personal se esmera para que los usuarios salgan satisfechos de la atención brindada.					

ROSSMERY ALPHA DE COMBRACH.spv [Documento2] - SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Complementos Ventana Ayuda

Todo  
pg  
Análisis de fiabilidad  
Títulos  
Notas  
Conjunto de datos activo  
Escala: TODAS LAS VARIABLES  
Títulos  
Resumen del procesamiento  
Estadísticos de fiabilidad

```
RELIABILITY
/VARIABLES=D1 D2 D3
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

➔ **Análisis de fiabilidad**

[Conjunto\_de\_datos1] C:\Users\user\Desktop\rossmery\BASE DE DATOS ROSMERY.sav

**Escala: TODAS LAS VARIABLES**

**Resumen del procesamiento de los casos**

Casos	Válidos	N	%
		200	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	200	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	3

SPSS Statistics El procesador está listo

ES 12:32 p.m. 18/09/2017