



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TAXI
SIPÁN TOURS S.A.C – CHICLAYO 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER
EN ADMINISTRACIÓN**

Autor

Gonzales Ancajima Milagros Viviana

Asesor:

Dr. José William Córdova Chirinos

Línea de Investigación

Gestión Empresarial y Emprendimiento

**Pimentel – Perú
2020**

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y otorgarme salud y paciencia para lograr mis objetivos.

A mis padres Berney Gonzales y Liliana Ancajima por brindarme su apoyo incondicional en todo momento, por su amor y cariño; sus valores y por la motivación constante que me brindan lo cual me ha permitido ser una persona de bien.

A mi hermano Edinson Gonzales Ancajima, por el respeto y confianza que me otorga en el día a día, por la motivación que me brinda para lograr ser un gran profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la sabiduría y fortaleza de seguir preparándome profesionalmente.

Este informe de investigación es el resultado del esfuerzo que eh logrado. En primer lugar, agradecer infinitamente al Dr. José William Córdova Chirinos por brindarme sus conocimientos y saberes y en especial por apoyarme en todo momento en la realización de este trabajo de investigación.

Finalmente agradecer a la empresa de Taxis Sipán Tours S.A.C por otorgarme el permiso y apoyarme en la realización de este trabajo de investigación.

RESUMEN

Propósito: En la presente tesis se pretende investigar principalmente el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Taxis Sipán Tours. **Objetivo:** Determinar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de taxis Sipán Tours, Chiclayo 2019. El tipo de investigación utilizado fue descriptiva, con diseño de investigación No Experimental; para ello la población consta por 78 trabajadores los cuales fueron tomados para la muestra total. Referente al método para la recolección de datos de la presente investigación se trabajará con la encuesta. En cuanto al instrumento de medición de variables es el cuestionario, en donde será aplicado a la unidad de análisis. En los resultados de la encuesta se determinó que la empresa de Taxi Sipán Tours tiene problemas con respecto al nivel de desempeño de sus colaboradores ya que muchos de ellos no se sienten comprometidos con la organización. Finalmente se concluye que el desempeño de los colaboradores de la empresa de Taxi Sipán Tours está en un bajo nivel de 42.3% debido a la falta de motivación, afectando de cierta manera a la productividad de la organización, ya que muchos de sus colaboradores no se están desempeñando eficientemente.

Palabras clave: Colaboradores, Laboral, Desempeño, Nivel.

ABSTRAD

Purpose: In this thesis it is intended to investigate mainly the level of work performance of the employees of the company of Taxis Sipán Tours. Objective: To determine the level of work performance in the employees of the taxi company Sipán Tours, Chiclayo 2019. The type of research used was descriptive, with a non-experimental research design; for this, the population consists of 78 workers who were taken for the total sample. Regarding the method for collecting data from the present investigation, the survey will be worked on. As for the instrument for measuring variables is the questionnaire, where it will be applied to the unit of analysis. In the results of the survey it was determined that the Taxi Sipán Tours company has problems regarding the level of performance of its employees since many of them do not feel committed to the organization. Finally, it is concluded that the performance of the employees of the Taxi Sipán Tours company is below 42.3%, affecting in a certain way the productivity of the organization, since many of its collaborators are not performing efficiently.

Keywords: Contributors, Labor, Performance, Level.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	13
1.1.1 Contexto internacional	13
1.1.2 Contexto nacional.....	14
1.1.3 Contexto local.....	15
1.2. TRABAJOS PREVIOS	17
1.2.1. Contexto Internacional.....	17
1.2.2. Contexto Nacional	18
1.2.3. Contexto Local:	19
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1. Desempeño laboral	21
1.3.1.1. Definición	21
1.3.1.2. Importancia del desempeño laboral	22
1.3.1.3. Características del desempeño laboral	23
1.3.1.4. Dimensiones del Desempeño Laboral	25
1.4. Formulación del problema	28
1.5. Justificación	29
1.6. Objetivos	30
1.6.1. Objetivo General	30
1.6.2. Objetivos Específicos.....	30
II. MATERIAL Y MÉTODOS	31
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	32
2.1.1. Tipo de investigación	32
2.1.2. Diseño de investigación.....	32
2.2. Población y Muestra	33
2.2.1. Población.....	33
2.3. Variables Operacionalización	33
Operalización de la variable	34

2.4.	Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	36
2.4.1.	Técnica.....	36
2.4.2.	Instrumento.....	36
2.5.	Validez y confiabilidad.....	36
2.6.	Procedimiento de análisis de datos.....	37
III.	RESULTADOS	38
3.1.	Tablas y Figuras	39
IV.	DISCUSIÓN	58
4.1.	Discusión de resultados	59
V.	CONCLUSIONES	61
VI.	RECOMENDACIONES	61
	<u>REFERENCIAS</u>.....	60
VII.	ANEXOS.....	69

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la Variable .	33
Tabla 2: Alfa de Cronbach .	37
Tabla 3: Sexo de los Colaboradores de Sipán Tours .	39
Tabla 4: Edad de los colaboradores de Sipán Tours .	40
Tabla 5: Asume con compromiso los objetivos de la organización .	41
Tabla 6: Se preocupa por alcanzar las metas establecidas .	42
Tabla 7: Lo motivan continuamente para mejorar su rendimiento laboral .	43
Tabla 8: Su jefe controla el cumplimiento de sus actividades realizadas .	44
Tabla 9: Existe un buen clima laboral en Sipán Tours .	45
Tabla 10: Ayuda a la resolución de conflictos .	46
Tabla 11: La actividad en la que trabaja le permite desarrollar sus habilidades .	47
Tabla 12: Desarrolla fácilmente sus habilidades para interactuar con sus compañeros .	48
Tabla 13: Propone ideas para la toma de decisiones .	49
Tabla 14: La estructura orgánica le permite tomar decisiones .	50
Tabla 15: Muestra iniciativa para mejorar sus puntos débiles .	51
Tabla 16: Las responsabilidades del puesto están claramente definidas .	52
Tabla 17: Asume con compromiso las tareas que se le encomiendan .	53
Tabla 18: Se comunica activamente con sus compañeros .	54
Tabla 19: Su jefe promueve y fomenta la comunicación interna .	55
Tabla 20: Participa activamente de las actividades programadas por la organización .	56
Tabla 21: Promueve el trabajo en equipo .	57
Tabla 23: Matriz de Consistencia .	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Características del desempeño laboral.....	23
Figura 2: Sexo de los Colaboradores de Sipán Tours.	39
Figura 3: Edad de los colaboradores de Sipán Tours	40
Figura 4: Asume con compromiso los objetivos de la organización.....	41
Figura 5: Se preocupa por alcanzar las metas establecidas.	42
Figura 6: Lo motivan continuamente para mejorar su rendimiento laboral	43
Figura 7: Su jefe controla el cumplimiento de sus actividades realizadas.....	44
Figura 8: Existe un buen clima laboral en Sipán Tours.	45
Figura 9: Ayuda a la resolución de conflictos.....	46
Figura 10: La actividad en la que trabaja le permite desarrollar sus habilidades.....	47
Figura 11: Desarrolla fácilmente sus habilidades para interactuar con sus compañeros	48
Figura 12: Propone ideas para la toma de decisiones.....	49
Figura 13: La estructura orgánica le permite tomar decisiones	50
Figura 14: Muestra iniciativa para mejorar sus puntos débiles	51
Figura 15: Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	52
Figura 16: Asume con compromiso las tareas que se le encomiendan	53
Figura 17: Se comunica activamente con sus compañeros.	54
Figura 18: Su jefe promueve y fomenta la comunicación interna.....	55
Figura 19: Participa activamente de las actividades programadas por la organización	56
Figura 20: Promueve el trabajo en equipo	57

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente , el desempeño laboral se ha transformado en uno de los temas de mucha importancia ya sea por las actividades que estos desempeñan para cumplir los objetivos de la organización, mantener el buen desempeño de los colaboradores es un hecho importante porque a través de ello se puede obtener una ventaja competitiva la cual hará que llegue a posicionarse en el mercado y a la vez diferenciarla de su competencia; pero este término aún no está muy claro para muchas organizaciones ya que no le toman importancia a su recurso humano; es por ello que se desarrolla este informe de investigación para determinar el nivel de Desempeño Laboral de los colaboradores de Sipán Tours, además de analizar si estos son motivados por su jefe inmediato

El desarrollo de la investigación se basó en 4 capítulos:

CAPITULO I: El problema de investigación, contiene los trabajos previos, teorías relacionadas al tema de investigación, formulación del problema, justificación e importancia, objetivo general y específicos.

CAPITULO II: Material y método, que contiene tipo y diseño de investigación, población y muestra, variable, Operacionalización, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

CAPITULO III: Resultados, que contiene tablas y figuras

CAPITULO IV: Discusión de resultados.

CAPITULO IV: Conclusiones.

Mediante el desarrollo del trabajo de investigación se pretende que sirva de guía para la elaboración de otras indagaciones futuras en esta área.

1.1. Realidad problemática

1.1.1 Contexto internacional

Ayala y Cardona (2016) afirma que, en Antioquia las organizaciones en el contexto laboral los colaboradores se ven influenciados por sus propios sentimientos ya sea ira, remordimiento, insatisfacción entre otras emociones; esto se verá reflejado en diferentes situaciones ya sean personales, sociales o laborales; las cuáles afectan directamente el desarrollo de un buen desempeño; es por ello que los autores plantean una solución en la que la organización realice talleres de motivación personal y grupal para que sus colaboradores sientan esa integración y preocupación por parte de la organización haciendo que este empiece a controlar de cierta manera sus sentimientos y emociones logrando un mejor desempeño laboral y del mismo modo profesen familiarizados con la institución.

Para obtener un buen desempeño institucional es fundamental que el colaborador se sienta comprometido e identificado con la organización para que así este ayude al logro de los objetivos y también a mejorar la productividad.

Guardiola y Basurto (2015) en México manifiestan que, es importante conocer en una organización la inteligencia emocional de un directivo, ya que este es el modelo a seguir y se verá influenciado en los colaboradores como un ejemplo a seguir, el cuál en algunos casos esto afecta el desempeño laboral de la organización. Para ellos los autores plantean desarrollar capacitaciones en las cuáles los colaboradores empiecen adaptarse a los nuevos posibles escenarios que se puedan generar en cualquier momento, ah que trabajen en equipo y busquen el mismo objetivo de la organización logrando desarrollar un mejor nivel de responsabilidad.

Al examinar el buen ejercicio de trabajo de los colaboradores de cualquier organización es importante analizar cómo se están desarrollando dentro de ella, si es que estos están motivados para realizar sus actividades o si es que la organización hace que formen parte de ella y los haga sentir especial.

Chiang y San Martin (2015) en Chile afirman que, en la Municipalidad de Talcahuano las habilidades, capacidades y cualidades son características principales que reflejan ejercicio de trabajo de los miembros dado que estas actitudes actúan directamente con el ámbito laboral y que muchas veces esto afecta el desempeño y no se llega a efectuar con los propósitos planteados de las instituciones. Por ello el autor plantean que en la

sección administrativa desarrolle un método de mejora en acción a los colaboradores donde ellos se puedan desenvolverse eficientemente ya sea personal y grupal logrando a la vez el trabajo en equipo y a la orientación de los objetivos organizacionales, desarrollando un buen desempeño laboral lograrán cada meta establecida.

Para que un colaborador tenga un buen desempeño laboral en la organización es importante que esta lo haga sentir parte de su cultura organizacional, el colaborador se aprecie importante y registrado con la entidad logrando que este sienta comprometido y a su vez entregar su cien por ciento para mejorar su trabajo.

1.1.2 Contexto nacional.

Orué (2015) en Lima manifiesta que, en la actualidad las organizaciones van cambiando con mayor rapidez, debido a la especialización de cambios en los sistemas de producción. Es por ello que el autor plantea la siguiente pregunta ¿En qué medida la comprensión apasionado interviene en el cometido de los miembros? Enfocado directamente con las áreas de producción, ya que es ahí el punto clave de toda organización. A lo cuál este plantea finalmente, que las organizaciones que desean alcanzar el desempeño eficiente en sus colaboradores, orientándose a la calidad, deben implementar estrategias internas que repercuten en el logro de sus fines. Además para indemnizar las diferentes miserias de los usuarios, se solicita de una atención personalizada; además de la innovación de su Talento Humano ya sea las expresiones, comportamientos y comunicación que estos desarrollen con los clientes, incrementa la posibilidad de productividad y a presentar un buen desempeño laboral.

Una organización para mantener a su personal activo y fidelizado este hace que ellos se sientan bien emocionalmente ya que como sabemos esto repercutira en la actitud del trabajador y en su desempeño laboral.

Loli y otros (2017) en Lima manifiestan que, los nuevos escenarios organizacionales cambian de cierta manera ya que cada colaborador se desarrolla como mejor le parezca en el ámbito laboral, lo que conlleva a una mala gestión de trabajo en equipo la cual afecta al cometido de trabajo de cada uno de los miembros de la organización; es por ellos que los autores plantean que las Organizaciones implementen talleres de recreación y motivación para que sus trabajadores se sientan participes de las actividades institucionales, motivándolos a que mejoren su desempeño laboral y ah laborar en grupo para obtener sus propósitos de la institución.

Platicar de desempeño laboral es hablar aproxima de las conductas y cualidades con los que se presenta cada colaborador en su centro de trabajo, además de ver el compromiso que este tiene con la Organización.

Silva, Silva y Bautista (2018) en Moyobamba infieren que, en la actualidad las organizaciones están en un cambio constante de tecnologías, económicos y sociales, los cuales afectan de cierta manera el desempeño laboral; ya que los colaboradores deben desarrollar más cada una de sus capacidades y adaptarse a los cambios futuros; es por ellos que los autores plantean que para optimizar el ejercicio de trabajo en sus integrantes es importante que la entidad se desarrolle talleres interpersonales en los cuales ellos interactuarán con sus compañeros de trabajo sintiéndose motivados y familiarizados con la empresa.

Hablar de cambios tecnológicos es hablar de la capacidad de adaptación ya que esta como su mismo nombre lo dice es adaptarse a los posibles cambios que se presenten a futuro, es por ello que una organización debe también capacitar a sus trabajadores de manera que los miembros pueden desenvolverse de forma eficiente en su espacio laboral.

1.1.3 Contexto local.

En la actualidad, se infiere que las instituciones que perduran en el tiempo es porque son capaces de adaptarse al cambio y a la innovación que estas emplean para mantener y captar a sus clientes; además, de que es importante saber como hoy en día las instituciones mantienen a su recurso humano motivado ya que como sabemos un colaborador que no esté motivado eficientemente este tendrá un bajo nivel de desempeño laboral provocando retrasos en los procesos administrativos esto se puede dar en las instituciones públicas y privadas; pero a que se debe este bajo nivel, puesto que las organizaciones no invierten en talleres u capacitaciones para mejorar el rendimiento de sus colaboradores; muchas veces consideran que es más importante cumplir con las tareas designadas sin darse cuenta que el personal necesita que también se preocupen por él, que lo tomen en consideración y que lo hagan sentir parte de la organización así este tendrá un mejor desempeño laboral.

La empresa de “Taxis Sipán Tours S.A.C”, es una organización dedicada a prestar el servicio de transporte seguro el cual pretende brindar un excelente servicio de calidad a sus usuarios

Se ha podido observar que en la organización de “Taxi Sipán Tours S.A.C” existen ciertos inconvenientes tales como: falta de motivación, compromiso con la

organización, comunicación y trabajo en equipo, los cuales afectan directamente el desarrollo de la organización; además de que repercute en el desempeño laboral de sus colaboradores teniendo por ende una muy baja productividad. Haciendo que la empresa obtenga pérdidas económicas y a la vez pérdida de clientes ya que no llegan a cumplir con los objetivos de la organización.

Por tal incidente se procura examinar que desatan estas insolvencias por medio de esta indagación, obteniendo la separación de las injusticias y de las insuficiencias en los métodos tácticos de técnicas y la asistencia de dicha prestación. Consiguiendo a reforzar tácticas en los esbozos de vigorización del servicio de los miembros y sus clientes externos de la entidad consiguiendo centralizar y el valor que se merece una buena administración de servicio.

1.2. TRABAJOS PREVIOS

1.2.1. Contexto Internacional

Enriquez y Patricia (2014) infiere en su indagación denominada “estimulación y desempeño de trabajo de los subordinados de servicio de taxi en México” se instauro como objetivo fijar un método de exanimación de su ejercicio laboral y la estimulación de los subordinados, instaurando el nivel de estimulación y el ras del ejercicio institucional. La pesquisa es de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional, la masa en estudio constó de 164 individuos a los cuales se les aplicó una encuesta. Se concluyó que el nivel de predominio es eficiente y especifica entre las inconstantes de estimulación y el ejercicio laboral de los individuos testificando que cuando se sienten más estimulados desarrollan mejor sus labores diarias en la institución.

La aportación que ofrecerá dicha indagación es la averiguación del cuadro hipotético se avecina de la variable desempeño laboral el cual nos demuestra que para mantener y desenvolver un buen desempeño laboral es necesario que los colaboradores reciban mínimo dos capacitaciones anuales.

Mariño y Teresa (2018) infiere en su indagación denominada “Método para la administración de trabajo en la institución Bioalimentar” se instauró como objetivo fijar la técnica de estimulación por aptitudes y el ejercicio laboral de los subordinados de dicha entidad en estudio. La pesquisa fue de tipo descriptiva, la masa en estudio constó con 172 participantes a los cuales se les aplico una encuesta. Se concluyó que las medidas de estimulación por capacidades y el ejercicio laboral de los miembros de dicha institución resulta altamente significativo para el desenvolvimiento eficiente y eficaz de todos los individuos y así lograr grandes resultados económicos y por ello es fundamental las capacitaciones para lograr resultados positivos.

El aporte teórico que brinda esta investigación es que nos demuestra que tan importante es desarrollar las actitudes de cada uno de su personal, para que de esta manera ellos puedan desenvolverse de manera eficiente el cuál repercutirá en su buen desempeño laboral.

Navarrete y María (2018) infiere en su indagación “estimulación en los miembros y el ejercicio laboral” se instauró como objetivo estimular a los miembros y el ejercicio de trabajo. La pesquisa fue de tipo cuantitativa cualitativa, la masa en estudio constó de 100 miembros a los cuales se les aplicó una encuesta. Se concluyó que los

miembros no cuentan con un desempeño eficiente, dado que no cumplen a cabalidad con sus obligaciones y asuntos asignados, y esto ocurre por la inexistencia de preparación e instrucciones.

El aporte de la siguiente investigación, nos demuestra que para el óptimo ejercicio laboral de nuestros subordinados es que la organización implemente nuevas capacitaciones para que estos puedan conocer más de cerca cuáles son sus funciones y así alcanzar los fines propuestos por la entidad.

1.2.2. Contexto Nacional

Anaya y Manuel (2018) infiere en su indagación “el ejercicio laboral en la calidad de servicio del municipio de Lurín” en la ciudad de Lima, se instauró como objetivo fijar el ras de la asociación que hay en el ejercicio laboral y la calidad del servicio en dicha institución. La pesquisa fue de tipo deductivo, el conglomerado en estudio constó con 110 individuos a los cuales se les aplicó una encuesta. Se concluyó que se deberá instaurar labores para optimizar el ejercicio laboral, el cual intervendrá eficientemente para que la calidad de atención al usuario se optimice.

El aporte teórico de la siguiente investigación; es que para que el personal brinde una buena atención a nuestros clientes estos deben sentirse identificados con la organización el cual se observa instaurado en el ejercicio laboral que ellos le pongan.

LLontop (2015) infiere en su indagación denominada “Tramitación administrativa y ejercicio laboral de los subordinados del programa nacional de conservación de bosques“, se instauró como objetivo fijar la relación entre la tramitación administrativa y ejercicio laboral de los subordinados de dicha asociación. La pesquisa fue de tipo no experimental descriptivo correlacional, el conglomerado en estudio constó de 50 individuos de la asociación a los cuales se les aplicó una encuesta. se concluyó que hay relación relevante entre la tramitación administrativa y el ejercicio laboral de los individuos de dicho programa.

La presente investigación nos demuestra un gran aporte teórico ya que en ella nos enseña que para que el colaborador tenga un buen desempeño laboral también dependerá de la gestión administrativa que lleva la organización, ya que como sabemos esto depende del buen clima laboral que se esté dando en la empresa.

Altamirano y Andrés (2016) infiere en su indagación denominada “proposición de competencias laborales para mejorar el desempeño laboral del municipio de Jaén” se instauró como objetivo fijar la proposición de competencias laborales para optimizar el desempeño laboral de los subordinados del mencionado municipio. La pesquisa es de tipo no probabilístico por conveniencia, la masa en estudio constó con 45 subordinados a los cuales se les aplicó una encuesta. Se concluyó que a través de los hallazgos el ejercicio laboral en relación a la dimensión destrezas y cavidades de los clientes internos estatales contratados y nombrados pertenecen a dicho municipio. Estuvo en un rango negativo puesto que no están realizando de manera eficiente sus labores debido a la desmotivación y es por ello que el cliente externo lo está percibiendo y afecta de forma directa a la imagen institucional.

El aporte teórico de la siguiente investigación es que a través de un programa de competencias laborales este va a mejorar en cada uno de los colaboradores ayudándolos a que estos lleguen desenvolverse en su área de trabajo y así lograr el buen desempeño en cada uno de ellos.

1.2.3. Contexto Local:

Burga y Wiesse (2018) infiere en su indagación denominada “estimulación y ejercicio laboral de los subordinados administrativos en la corporación Frutos Tropicales del Norte” en el distrito de Motupe, Lambayeque, se instauro como objetivo detallar la estimulación y el ejercicio laboral de los subordinados administrativos de dicha entidad. La pesquisa fue de tipo no experimental descriptivo, la masa en estudio consto de 17 subordinados a los cuales se les aplico una encuesta. se concluyó que al poseer un nivel sumamente generoso de estimulación o motivación le accede a la institución muchos beneficios, entre ellos mejorar su desempeño corporativo, lo cual dará lugar a la mejora continua en lo que se refiere a la productividad, puesto que se cumple no solo con los fines que persigue sino el cumplimiento con los contratos o licitaciones que es justo lo que la corporación quiere.

La siguiente investigación nos demuestra un gran aporte teórico; es decir que para que el subordinado posea un óptimo ejercicio laboral la organización debe promover continuamente capacitaciones para que así el trabajador se sienta seguro, confiado y que a su vez este se sienta familiarizado con la empresa.

Chavez (2016) infiere en su indagación denominada “la semejanza entre la cultura institucional y el ejercicio laboral del municipio provincial de Ferreñafe” en el departamento de Lambayeque, se instauro como objetivo fijar la semejanza entre cultura institucional y ejercicio laboral en dicho municipio. La pesquisa fue de tipo descriptivo correlacional no experimental, la masa en estudio constó de 80 subordinados a quienes se les aplico una encuesta. se concluyó que el ejercicio o desempeño laboral de los participantes está en un nivel medio, dado que mencionan que los datos solo deben poseer los individuos capaces, a su vez manifestaron tener compromiso con sus horas de llegada a la entidad y que cumplen a tiempo con sus labores. Pero el elemento que le falta conseguir es un óptimo desempeño en calidad laboral el cual arrojó un 29% y un 14% en contribución y decisión.

El aporte teórico de la siguiente investigación es demostrar que tan importante es la cultura organizacional para los colaboradores, ya que de esto depende su buen o mal desempeño laboral, es por ello que muchas de las organizaciones tratan de integrar y familiarizar a su personal.

Zoilita (2018) infiere en su indagación denominada “administración del capital humano en el ejercicio o desempeño laboral de los participantes del municipio José Leonardo Ortiz” del departamento de Lambayeque. Se instauro como objetivo fijar la semejanza entre la administración del capital humano y el ejercicio o desempeño laboral en dicho municipio. La pesquisa fue de tipo descriptiva, correlacional explicativa no experimental, la masa en estudio constó de 148 participantes. Se concluyó que al ahondar en la indagación se planteó un método de tácticas de administración del capital humano, enfocado a optimizar el desempeño o ejercicio laboral de los participantes de dicho municipio. Posteriormente se supo que si hay semejanzas entre dichas inconstantes presentadas en la indagación.

La siguiente investigación nos deja un gran aporte teórico demostrando que para optimizar el ejercicio o desempeño laboral de los individuos es importante que la organización plantea estrategias de talento humano para así conocer de cerca a su personal activo.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Desempeño laboral

1.3.1.1. Definición

Según Palaci (2005) define al desempeño laboral como aquel importe que se espera que el cliente interno aporte a la empresa u organización en los diversos episodios conductuales que una individual lleva a cabo durante su permanencia, tales conductas contribuirán a la eficacia organizacional.

Para Landy y Conde (2005) el desempeño laboral es la manera en que el personal efectúa su labor diaria y esta a su vez se evalúa mediante las revisiones periódicas, analizando su rendimiento teniendo en cuenta factores como liderazgo, capacidades, productividad entre otras, en donde el desempeño es vista como una conducta que las personas manifiestan, la misma que influye en las tareas y conductas que son importantes para alcanzar los propósitos empresariales.

Chiavenato (2002) afirma que el ejercicio laboral es la eficacia de los participantes en el cumplimiento de sus funciones dentro de la organización, la misma que es necesaria para el buen funcionamiento de su labor, así como alcanzar los fines que la organización se ha trazado.

Por su parte Campbell (1990) menciona que el ejercicio laboral son todas las tareas, conductas y mandos que son sumamente importante para que la empresa u organización logre cumplir su meta, y se calculan en técnicas de la productividad de los miembros.

Pedraza (2010) infiere que el ejercicio laboral también es definido como el conjunto de acciones que efectúa una o más personas con la finalidad de originar crear, transformar y forjar una labor en poco tiempo, con menos energía y excelente calidad, obteniendo así un buen resultado.

Según Robbins y Judge (2013) infiere que el ejercicio laboral como el proceso mediante el cual la organización evalúa a su personal con la finalidad de fijar en que medida se han obtenido los propósitos laborales.

Stoner (1994) refiere al ejercicio laboral como la forma en el cual los trabajadores de una organización realizan eficazmente sus funciones diarias, con la

finalidad de obtener fines comunes, los semejantes que están subyugados a estándares institucionales ya establecidos.

Para Bohórquez (2007) el desempeño laboral es el resultado que se ha obtenido en base al comportamiento eficaz del colaborador, en un tiempo establecido el cual ayudara a lograr las metas de la institución.

Druker (2002) manifiesta que el ejercicio laboral es el perfil en que los miembros de una empresa efectúan sus actividades diarias con confianza, la misma que contribuirá a que le empresa alcance sus objetivos propuestos, cumpliendo las normativas o directivas de la organización.

Benavides (2002) considera que el desempeño laboral es la actividad que efectúa el personal, el cual se puede observar y medir, esta actividad ayuda a la empresa a tomar decisiones para mejorar el rendimiento de su personal.

Según Bittel (2000) el desempeño laboral suele vincularse por medio de las capacidades, destrezas, competencias y experiencias del trabajador, con las expectativas par con su trabajo y motivaciones personales.

Schermerhorn (2003) citado en Castillo (2017) menciona que el ejercicio institucional es la calidad y cantidad del acatamiento de cargos o labores designadas por parte de la empresa a uno o más colaboradores.

1.3.1.2. Importancia del desempeño laboral

Para García (2006) el grado de evaluar el ejercicio o desempeño laboral radica en la administración eficaz de la empresa, es decir si se conoce el rendimiento en el personal, analizando cuan positiva y eficaz se está efectuando la labor efectuada por sus miembros para para alcanzar los propósitos, en donde el alto mando podrá tomar decisiones favorables para la institución, ya que todo esfuerzo conlleva al logro de la misión y visión propuesta, si no se logra aquello es momento de ejecutar acciones de mejora.

Por su parte Robbins (2004) menciona que en el desempeño laboral es muy relevante ya que proporciona información necesaria para ejecutar decisiones en el departamento de administración del talento humano, siendo estos en su mayoría los ascenso, transferencias, rotaciones y despidos, por otro lado, permite que se

identifique las necesidades que presentan el personal para capacitarlos o ayudarlos a desarrollarse.

1.3.1.3. Características del desempeño laboral

Según Chiavenato, (2008) las peculiaridades principales que componente al desempeño laboral se muestra a continuación.

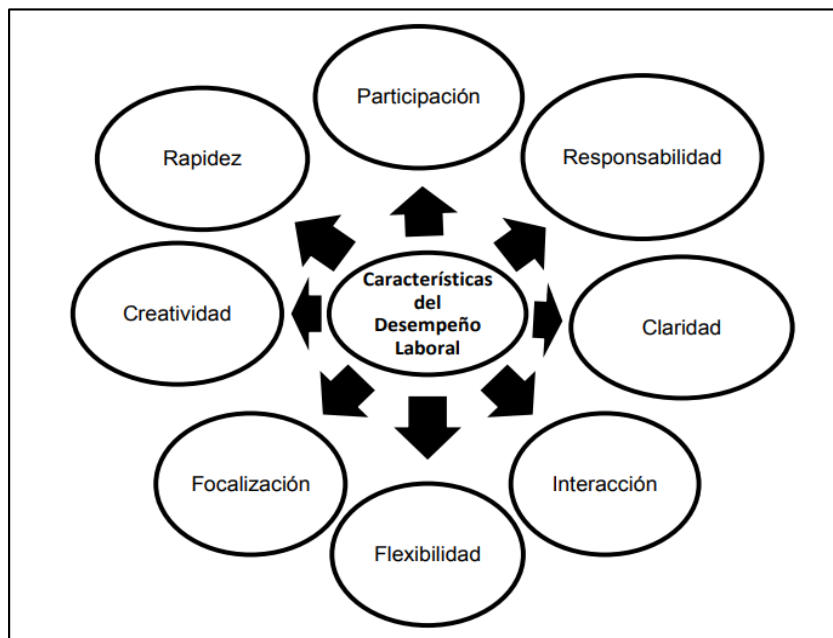


Figura 1: Características del desempeño laboral

Fuente: (Chiavenato, 2008).

Milkovich y Boudra (1994) consideran las siguientes características:

- **Adaptación:** Hace referencia a la capacidad de adaptarse a diversos ambientes, contextos, retribuciones, compromisos e individuos diferentes.
- **Comunicación:** es el aforo de otorgar adecuadamente una idea de manera efectiva, ya sea individual como colectiva, así mismo hace hincapié a la habilidad de adecuarse al lenguaje y terminología empleada según las necesidades.
- **Iniciativa:** es el diseño de intervenir en los eventos para alcanzar un objetivo, esta habilidad provoca que en se participe activamente y deja de lado el aceptar la decisión de otros.
- **Discernimiento:** es el ras obtenido de cualidades duras que han sido adquiridas durante la vida técnica o profesional en secciones laborales de la institución, así como de mantenerse actualizado de los avances y tendencias de su área.

- **Calidad de trabajo:** Es el brindar información o documentación adecuada según lo que se le ha requerido o solicitado, demostrando una actitud proactiva con la finalidad de otorgar un producto o resultado mejorado, produciendo una labor con altos índices de eficiencia.
- **Cuantía de labores:** Consume con las metas y objetivos del trabajo, atendiendo eficientemente los mandatos aceptados de forma voluntaria hasta culminarlas.
- **Proyección:** Es la programación de las ordenes de compromiso con el fin de cumplirlas en el plazo establecido.
- **Desarrollo de Talentos:** Se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

Factores de influyen en el desempeño laboral

Según Nash (1989) considera los siguientes factores:

- **La percepción del empleado en base a la equidad, actitud y opinión acerca de su trabajo:** Esto ayuda en gran medida al alto mando a comprender y entender las reacciones de sus colaboradores ante sus funciones diarias.
- **Grado de importancia al trabajo:** Este factor es el grado de relevancia que tiene para el colaborador su empleo, ya que un trabajo puede ser interesante más que otros.
- **La autoestima:** Este elemento es muy relevante, ya que es un sistema de necesidad propio del sujeto, manifiesta los requerimientos para obtener un nuevo logro en la empresa o dentro del grupo, así como lograr el reconocimiento.
- **Capacitación del trabajador:** Es un medio poderoso para trabajar la productividad, mediante los programas de capacitación, ya que estos producen resultados favorables proceso de formación, esas capacitaciones tienen como finalidad ayudar a que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible.
- **La Remuneración:** Es empleado como incentivo, por ende, resulta ser una de las técnicas más poderosas que tienen los gerentes para mejorar la productividad. Entre algunas propuestas de remuneración, encontramos los incentivos, bonos, a fin de incrementar la misma.

- **Temperatura:** Es sumamente importante que el personal labore en un ambiente en el cual la temperatura este regulada por el rango aceptable del individuo. Esto implica la posibilidad de crear lugares de trabajo individualizado con temperatura controlada.
- **Ruido:** Si bien es cierto, en la mayoría de las oficinas debe operar cierto nivel de ruido, en un rango debajo a moderado, debido a que los ruidos fuertes tienden a incrementar la excitación, estrés, ansiedad, entre otros malestares que conlleven a una reducir la satisfacción laboral.
- **Iluminación:** La intensidad de luz depende en gran medida de la dificultad de la actividad, así como de la precisión requerida, edad del empleado., entre otras.
- **Tamaño:** Este factor también es muy importante en una organización, ya que se determina cuánto espacio se proporciona a un determinado trabajador. Pero se debe tener un especial cuidado, ya que las desviaciones de este patrón probablemente disminuyan la satisfacción en el trabajo.

1.3.1.4. Dimensiones del Desempeño Laboral

Modelo de Bohórquez del desempeño laboral

Según Bohórquez (2007) las organizaciones o empresas que brinda algún tipo de servicio, deben considerar ciertos factores que están directamente involucrado con los colaboradores, los mismos que tienen como objetivo el otorgar una excelencia en el desempeño de sus funciones y el otorgar un excelente servicio a los usuarios o clientes, los factores que propone son: la disposición de resultados, relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en conjunto los que se detallan a continuación:

- **Orientación de resultados:**

La orientación de los resultados hace referencia a que los colaboradores de la organización tengan conocimiento de los objetivos a donde se quiere llegar, una vez desarrollado lo antes mencionado el siguiente paso es dar a conocer la importancia de las funciones que cumple cada colaborador, para el alcanzar los objetivos planteados. Las características consideradas por el autor son:

Las características de la orientación de resultado son:

- Constituir objetivos claros y concretos.
- Motivación de los colaboradores al realizar las actividades asignadas.
- Laborar consecutivamente hasta el logro de los objetivos.
- Conocimiento de los objetivos y metas de la organización por parte de los empleados.
- Evaluar el desempeño laboral.
- Controlar y fiscalizar el cumplimiento de las actividades.
- Disponer de un ambiente adecuado y clima laboral adecuado para un mejor desempeño de los colaboradores.
- Reducción de costos, recursos y tiempo.

- **Relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales son todas las formas o maneras en como las personas se involucran, crean y mantienen vínculos de compañerismo, venerando sus maneras de religión, cultura, y estilos de vida, etc. Por lo que un individuo necesita de los demás, siendo este un ser social

Las peculiaridades de relaciones interpersonales son:

- Poseer cualidades y habilidades para interactuar.
- Estar al corriente que el escuchar a los demás es muy significativo.
- Poseer un aforo para solucionar problemas.
- Desenvolverse de una manera decente y auténtica.

- **Iniciativa**

La iniciativa comprende en empezar cosas nuevas, el otorgar opiniones creativas e innovadoras, congruencias, con el objetivo de obtener las consecuencias deseadas, es decir cumplir con los objetivos propuestos, sin la necesidad que otros factores te animen e impulsar en ejecutar ciertas actividades, es decir se trata de la propia voluntad y predisposición del individuo en referencia a la responsabilidad que debe ejercer, así mismo evidencia una actitud proactiva, responsable y motivadora, tomando la dirección absoluta de las acciones en favor de todos los involucrados, asume con responsabilidad las consecuencias que conlleve su comportamiento o decisiones.

Las características de la iniciativa son:

- Demostrar seguridad en sí mismo, lo que conllevará a ejecutar decisiones optimas
- Ser auto subordinado para alcanzar cumplir con todos los propósitos trazados.
- Tener pensamiento creativo para innovar, transformar y/o modificar algo
- Con determinación tomar decisiones buenas.
- Estar presto a los cambios o fracasos.

- **Trabajo en Equipo**

El trabajo en equipo es una estrategia o manera de alcanzar un objetivo ya que se compone de la intervención, ayuda y apoyo de varias personas, las mismas que se encuentran involucrado con un objetivo en común, siendo este favorable para el equipo, pues se pone en evidencia diversos puntos de vista, otorgan mayores propuestas de estrategias para mejorar los procesos internos, el desarrollas herramientas o tácticas para mejorar le trabajo, por tanto, son elementos recomendados para alcanzar los propósitos institucionales.

Las tipologías del trabajo en equipo son:

- Establecerse objetivos claros y precisos.
- Mantener conversaciones efectivas y claras
- Habilidad para emprender de los otros y disposición para ello.
- Participación efectiva con miembros del grupo
- El propósito de cada individuo debe ser buscar siempre la perfección.
- Retribuir el esfuerzo de los demás agradeciendo y celebrando sus logros, involucrando y felicitando a los miembros que colaboran de acuerdo a su especialidad.
- Indagar tácticas para obtener fines en colectivo.
- Responsabilidad y compromiso en el desarrollo de las actividades

Otras teorías de desempeño laboral:

a) Teoría de Bernadin y Beatty

En 1984 Bernadin y Beatty, definieron al desempeño laboral como la ejecución de las exploraciones derivadas en un determinado tiempo, este desempeño se podría pedir en base a los siguientes factores: calidad, cantidad, tiempo, costo-eficacia, la necesidad de supervisión e impacto interpersonal (Bontigui, 2004).

b) Teoría de Murphy

Murphy en 1989 entiende al desempeño laboral como el compendio de cuatro dimensiones, entre ellas distinguimos: la conducta de hacer perder el tiempo, la ejecución de las actividades diarias, solicitar ayuda al equipo y las conductas destructivas tales como la violencia, robo entre otros (Bontigui, 2004).

c) Teoría de Campbell

Según Campbell (1990) el desempeño se visualiza en la acción y más no en los resultados, en ello se centra al análisis, este autor afirma que los conocimientos, procedimientos, habilidades y la estimulación son elementos fundamentales para establecer una determinada dirección, así mismo aporta ocho mecanismos: la habilidad específica del puesto, la habilidad para las funciones no especificadas en cada sección, rendimiento de las actividades de la comunicación oral y escrita, manifestación del esfuerzo, mantenimiento de la disciplina personal, proporcionar el desempeño de equipo y pares, el liderazgo y las decisiones - administración.

d) Teoría de Bartram

Para Bartram (2005) citado en Urupeque (2017) brindo una estructura del desempeño laboral, en la misma se presentan aquellas competencias que estrechamente vinculadas con las capacidades, destrezas y habilidades que el colaborado necesita para desempeñar adecuadamente sus actividades diarias de manera eficientes, los ocho factores que considera el autor son: emprender, interacción, analizar, crear, adaptar, apoyar, liderar y por último el organizar y ejecutar.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es el Nivel de Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa de taxi Sipán Tours, Chiclayo 2019?

Se ha podido observar que en la organización de “Taxi Sipán Tours S.A.C” existen ciertos inconvenientes tales como: falta de motivación, compromiso con la organización,

comunicación y trabajo en equipo, los cuales afectan directamente el desarrollo de la organización; además de que repercute en el desempeño laboral de sus colaboradores teniendo por ende una muy baja productividad. Haciendo que la empresa obtenga pérdidas económicas y a la vez pérdida de clientes ya que no llegan a cumplir con los objetivos de la organización.

1.5. Justificación

Actualmente vivimos en una sociedad de cambios constantes, donde las organizaciones tienen que adaptarse y aceptar este tipo de cambios ya que como sabemos estos se dan para mejorar algunos aspectos dentro como fuera de la empresa, tal es el caso de la empresa de Taxis Sipán Tours el cuál debe de evaluar el nivel de desempeño que tienen sus colaboradores.

Bernal (2010) Afirma que, la justificación representa los motivos del porqué y para qué el propósito de la indagación que será ejecutada, quiere decir, que la finalidad de una pesquisa es dar a conocer las razones y la importancia de lo que significa instaurar dicha indagación.

Este trabajo de investigación es importante porque través de la información recaudada analizaremos el grado de desempeño con el que cuentan los miembros de la corporación de Taxi Sipán Tours.

En función a ello suele existir cuatro elementos de justificación: teórica, practica, metodológica y social. Ciertas indagaciones pueden necesitar de los mencionados elementos, a diferencia de otras que solo requieren de una o de dos factores, eso ya es netamente del tipo de pesquisa.

a) Justificación teórica

En referencia al elemento teórico, la presente indagación establece un aporte teórico porque permite analizar qué tan importante es la información de la variable; además será útil para otras investigaciones.

b) Justificación Práctico

En relación al aporte práctico, la siguiente investigación evaluará el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de Sipán Tours, el cual repercutirá de manera eficiente en el personal logrando que se puedan cumplir las metas u objetivos planteados.

c) Justificación Metodológica

En referencia al aporte metodológico, es que Para el cumplimiento de los objetivos de la investigación fue necesario utilizar técnicas de recolección de datos. Se

aplicó la encuesta como instrumento, ya que esta es una herramienta fundamental que se encarga de obtener datos confiables, basados en un conjunto de objetivos.

d) Justificación Social

Con respecto al aporte social, las empresas no consideran importante el conocimiento en temas como en qué nivel de desempeño laboral se encuentran sus colaboradores; es por ello que se evaluará esta teoría para determinar las posibles soluciones.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Determinar el nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa de taxis Sipán Tours, Chiclayo 2019.

1.6.2. Objetivos Específicos

- a) Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Taxi Sipán Tours.
- b) Describir las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Taxi Sipán Tours.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

2.1.1. Tipo de investigación

El tipo de indagación utilizada es de tipo descriptiva con enfoque cuantitativo:

Descriptivo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) expone que la indagación es de tipo descriptivo dado que busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analiza, además de describir tendencias de un grupo o población (p.92).

La indagación del estudio es de tipo descriptivo porque permitirá describir y ordenar el resultado de las observaciones como conductas, características y otras variables del objeto bajo estudio.

Cuantitativa

Fernández, Baptista, y Hernández (2010) manifiestan que, “El enfoque cuantitativo emplea la obtención de información para comprobar la hipótesis, en base a conocimientos numéricos y el estudio estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (pag.4)

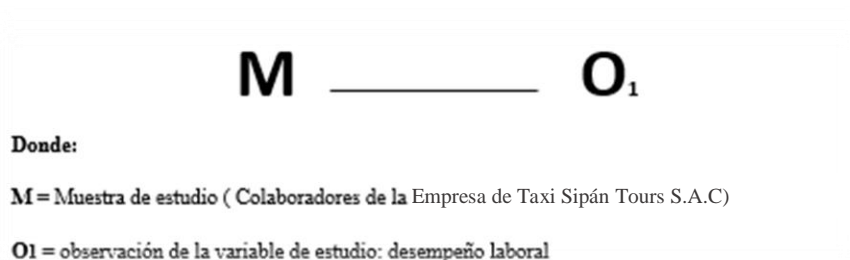
La presente investigación es de enfoque cuantitativo porque a la variable del estudio será medida numéricamente a través del cuestionario el cual nos brindará una respuesta verídica respecto al desempeño laboral.

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la indagación es No Experimental

Fernández, Baptista, y Hernández (2010) revelan que la indagación no experimental son las pesquisas que se ejecutan sin el manejo sin libertad de inconstantes y en los que solo se ven las anomalías en su habitat natural para en seguida examinarlos (p. 149).

Para de la investigación se utilizará el diseño no experimental porque no se manipulará la variable estuda.



2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) Indican que, la “Población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones; se procede a ser estudiada sobre la cual se pretende generalizar los resultados” (pag.174)

La población que se tomara en cuenta está conformada por 78 colaboradores que abarca a todo el personal de la empresa de taxis Sipán Tours.

Para determinar la muestra no se aplicó ningún método estadístico, porque se cuenta con una población de estudio pequeña, por lo tanto, la muestra está conformada por toda la población que vendrían a ser los 78 colaboradores de la empresa de Taxis Sipán Tours.

2.3. Variables Operacionalización

Según Bohórquez (2007) infiere que el ejercicio laboral es el resultado que se ha obtenido en base al comportamiento eficaz del colaborador, en un tiempo establecido el cual ayudara a lograr las metas de la institución.

Tabla 1:

Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTO	ESCALA
DESEMPEÑO LABORAL	Orientación de Resultados	Objetivos	¿Cree usted que asume con compromiso los objetivos de la organización?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Escala de Likert
		Motivación	¿Usted cree que se preocupa por alcanzar las metas establecidas?		
		Control	¿Usted cree que lo motivan continuamente para mejorar su rendimiento laboral?		
		Control	¿Cree usted que su jefe controla el cumplimiento de sus actividades realizadas?		
	Relaciones Interpersonales	Clima Laboral	¿Usted cree que en la organización existe un buen clima laboral?		
		Resolución de Conflictos	¿Considera usted que ayuda a la resolución de conflictos dados en su organización?		
	Iniciativa	Habilidades	¿Cree usted, que la actividad en la que trabaja le permite, aprender y desarrollar sus cualidades y habilidades?		
		Toma de Decisiones	¿Cree usted que desarrolla fácilmente sus habilidades para interactuar con sus compañeros? ¿Usted cree que propone nuevas ideas para la toma de decisiones en la organización?		

Trabajo en Equipo	Innovador	<p>¿Considera usted, que la estructura orgánica (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto en el que trabaja?</p> <p>¿Considera usted que, muestra iniciativa por mejorar sus puntos débiles y acrecentar sus puntos fuertes en lo que respecta a su rendimiento laboral?</p>
	Responsabilidad	<p>¿Cree usted que, las responsabilidades del puesto de trabajo están claramente definidas?</p> <p>¿Considera que asume con responsabilidad las tareas que se le encomiendan?</p>
	Comunicación	<p>¿Usted cree que se comunica activamente con sus compañeros de trabajo?</p> <p>¿Considera que, su jefe promueve y fomenta la comunicación interna?</p>
	Participación	<p>¿Cree usted que participa activamente de las actividades programadas por parte de la organización?</p> <p>¿Cree usted que promueve el trabajo en equipo?</p>

Fuente: Elaboración Propia

2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnica

La recolección de datos será a través de la siguiente técnica:

La Encuesta: Según López y Fachelli (2015) infieren que la encuesta es considerada como la técnica para obtener información por medio de la interrogación de los individuos cuyo propósito es conseguir de forma metodológica acciones sobre los aspectos que se deslzan de un conflicto de indagación anticipadamente edificada (p.8)

Se utilizará la presente técnica con el fin de adquirir información referente a la variable desempeño laboral; la encuesta será aplicada a los colaboradores de la empresa de Taxis Sipán Tours, Chiclayo 2019.

2.4.2. Instrumento

El cuestionario: Según Fernández, Baptista, & Hernández (2010) manifiestan que, “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (pag.217).

En la presente investigación se utilizó como instrumento un cuestionario dirigido a los colaboradores de la empresa de Taxis Sipán Tours, con preguntas debidamente formuladas que fueron extraídas de la Operalización de las variables.

2.5.Validez y confiabilidad.

Hernández, Fernández y Baptista (2015) la validez de un instrumento de medición se evalúa sobre la base de todos los tipos de evidencia. Cuanta mayor evidencia de validez de contenido, de validez de criterio y de validez de constructo tenga un instrumento de medición, éste se acercará más a representar la(s) variable(s) que pretende medir. (pag.204)

El juicio de expertos permitió determinar la fiabilidad del instrumento, conformado por profesores y especialistas en Administración, quienes indicaron que el instrumento es fiable.

Para determinar la Confiabilidad del instrumento a emplear se utilizará como método el Alfa de Cronbach que se determinará por medio del uso del programa SPSS.

Para la validación del Instrumento se necesitó contar con profesionales expertos en la investigación.

Dr. Max Urbina Cárdenas

Est. Rodas Cobos José

2.6. Procedimiento de análisis de datos

Para efectuar el análisis correlacional y de fiabilidad se utilizó el programa estadístico de SPSS, para luego medir el alfa de Cronbach, y para correlacionar las variables del coeficiente de Pearson.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,883	17

Fuente: Elaboración propia

III.RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

Tabla 3

Sexo de los colaboradores de Sipán Tours

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	76	97.4
Femenino	2	2.6
Total	78	100.0

Fuente: Elaboración Propia

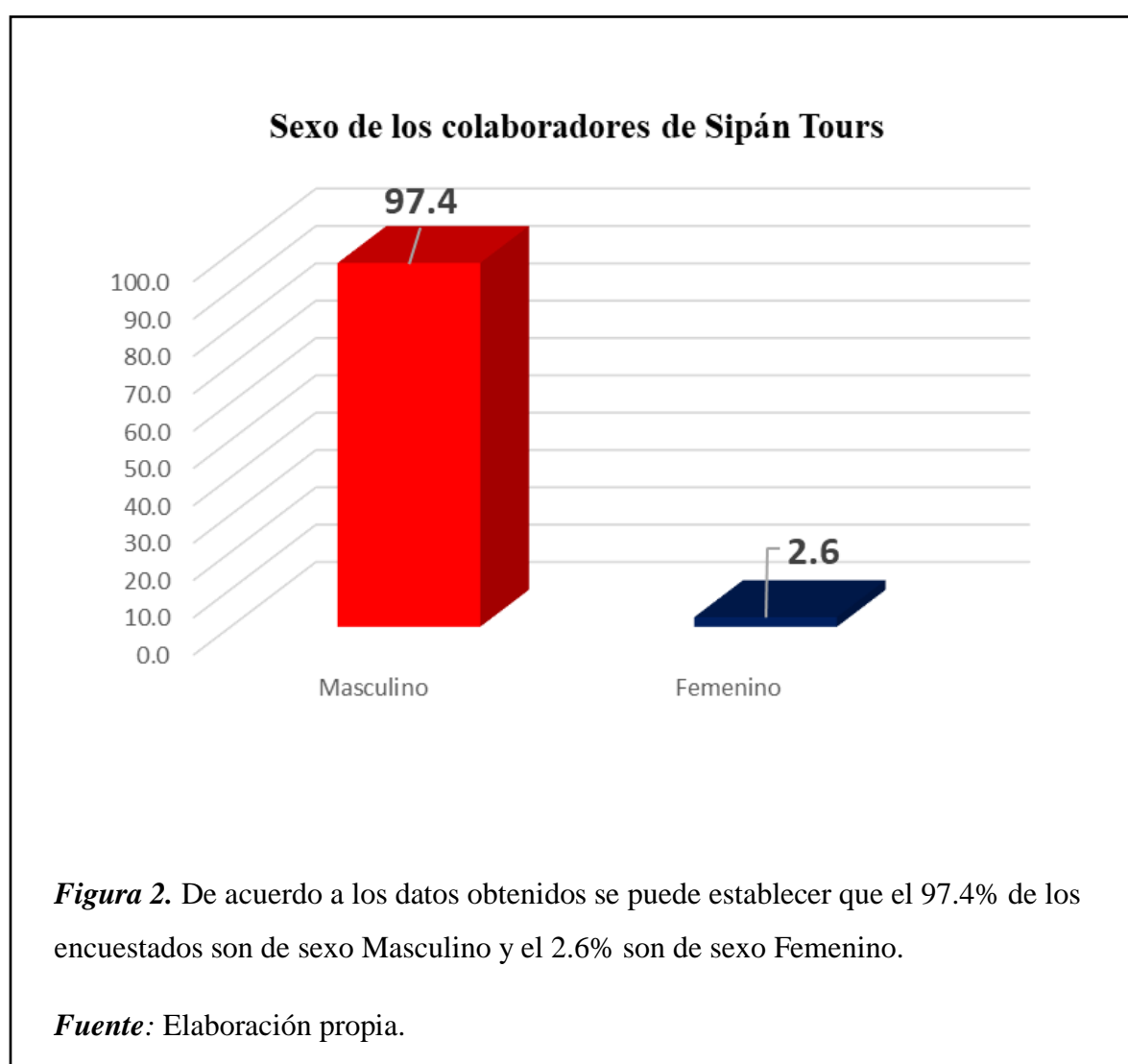


Tabla 4

Edad de los colaboradores de Sipán Tours

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
20-35 años	20	25.6
35-45 años	35	44.9
45 a más años	23	29.5
Total	78	100

Fuente: Elaboración Propia

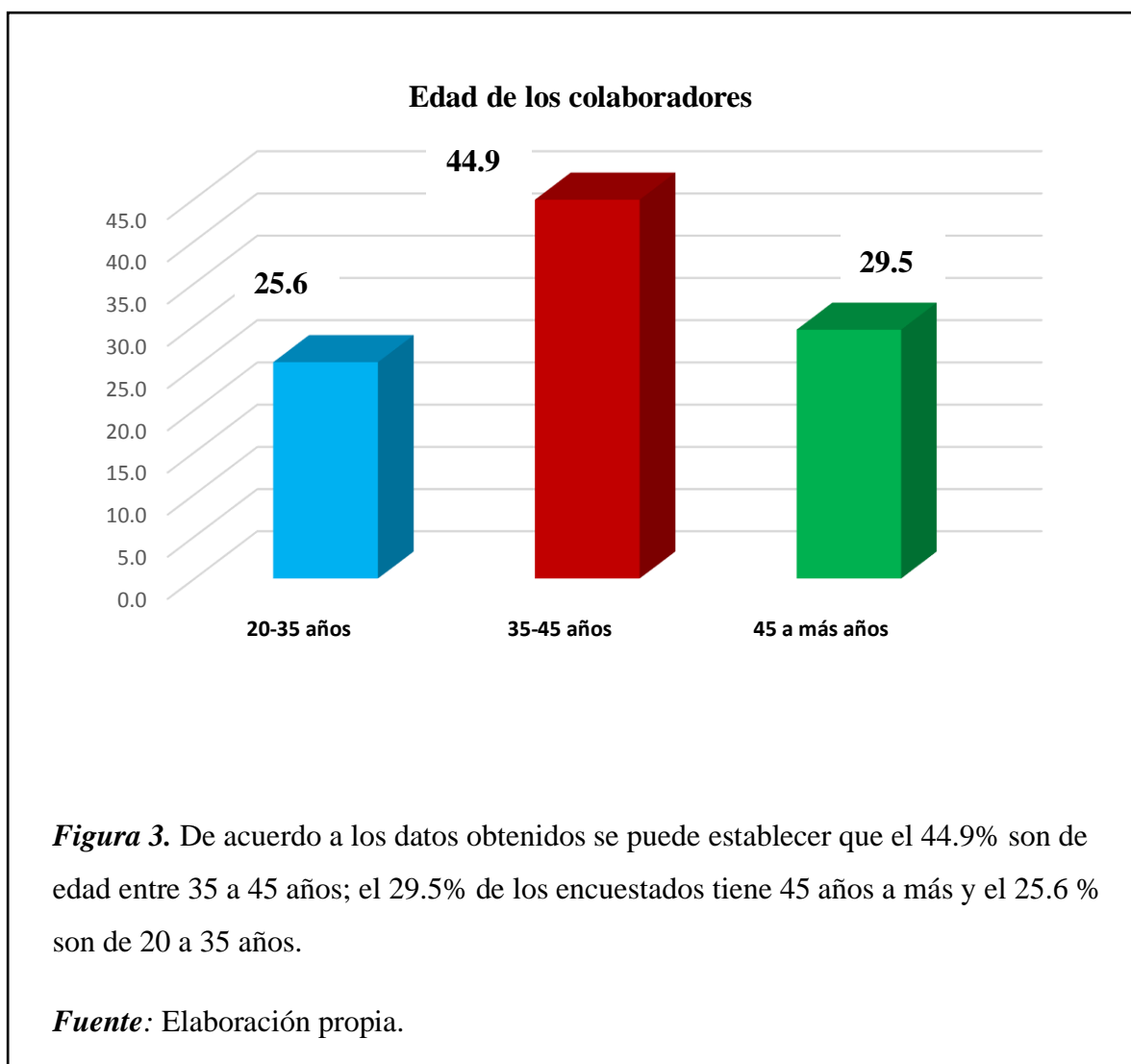


Tabla 5

Asume con compromiso los objetivos de la organización

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de Acuerdo	4	5.1
En Acuerdo	12	15.4
Indiferente	20	25.6
En Desacuerdo	30	38.5
Muy en Desacuerdo	12	15.4
Total	78	100.0

Fuente: Elaboración Propia

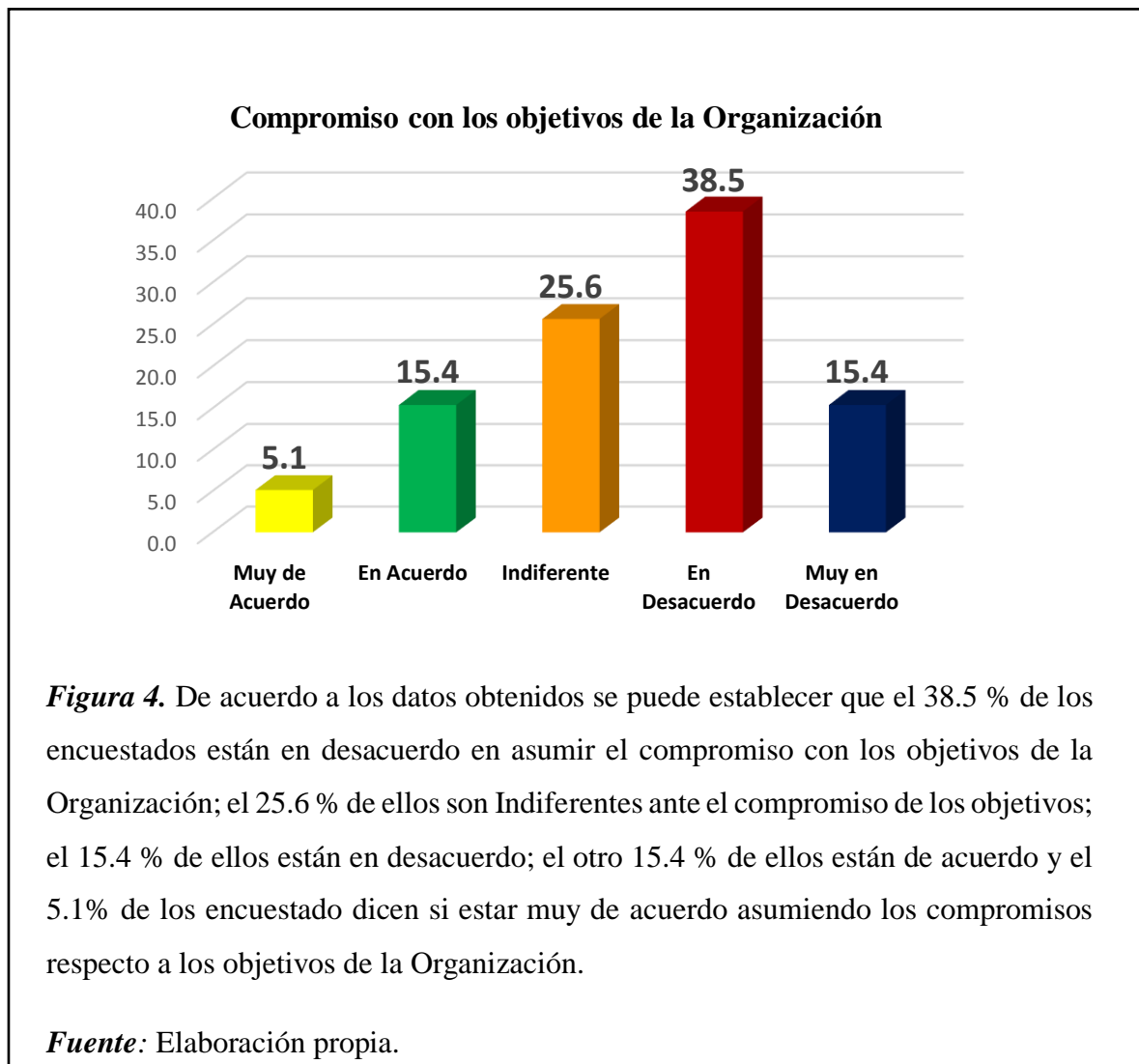


Tabla 6

Se preocupa por alcanzar las metas establecidas

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de Acuerdo	4	5.1
En acuerdo	8	10.3
Indiferente	19	24.4
En desacuerdo	35	44.9
Muy en desacuerdo	12	15.4
Total	78	100.0

Fuente: Elaboración Propia

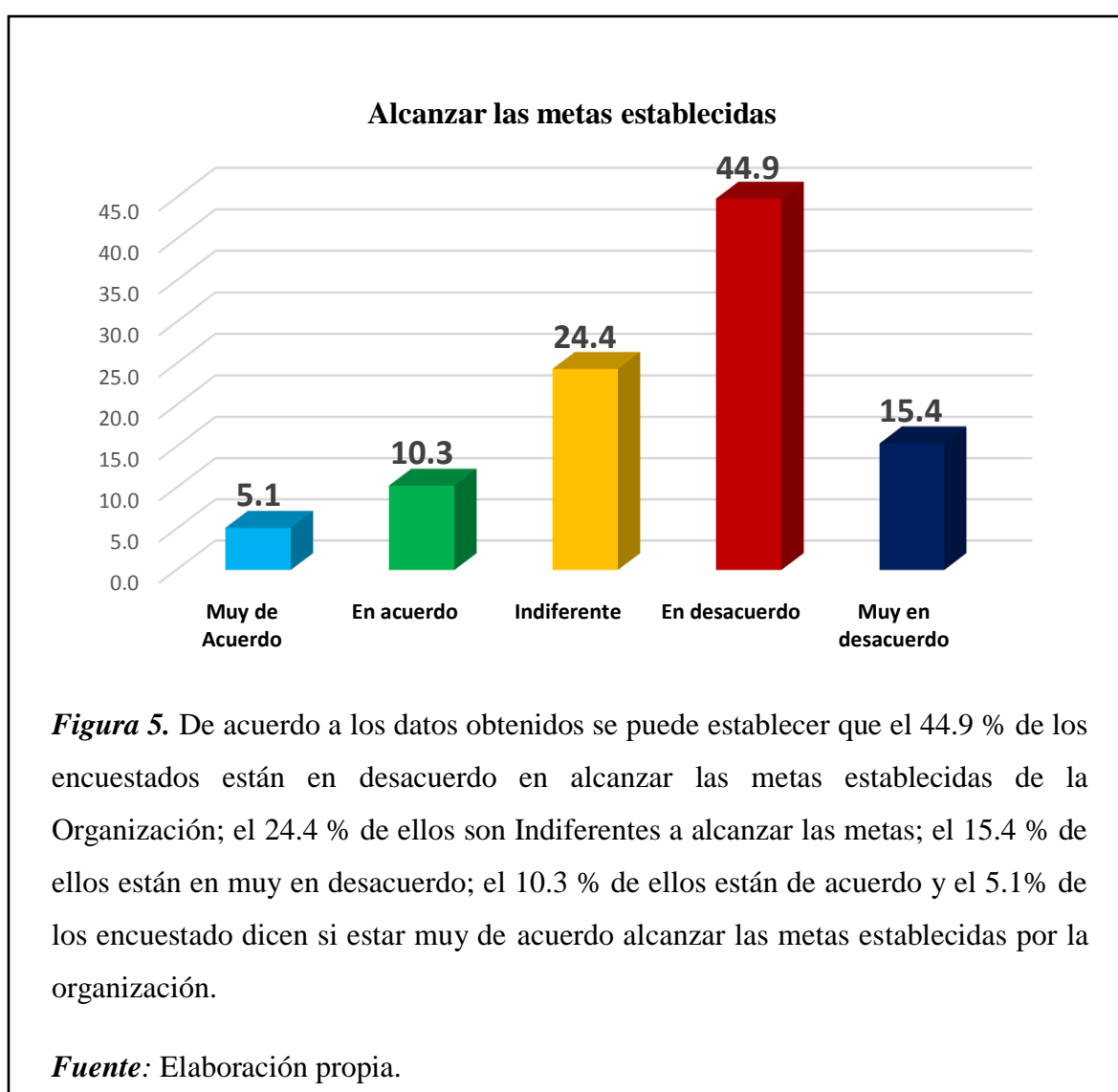


Tabla 7

Cree que lo motivan continuamente para mejorar su rendimiento laboral

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	13	16.7
En acuerdo	12	15.4
Indiferente	10	12.8
En desacuerdo	33	42.3
Muy en desacuerdo	10	12.8
Total	78	100.0

Fuente: Elaboración Propia

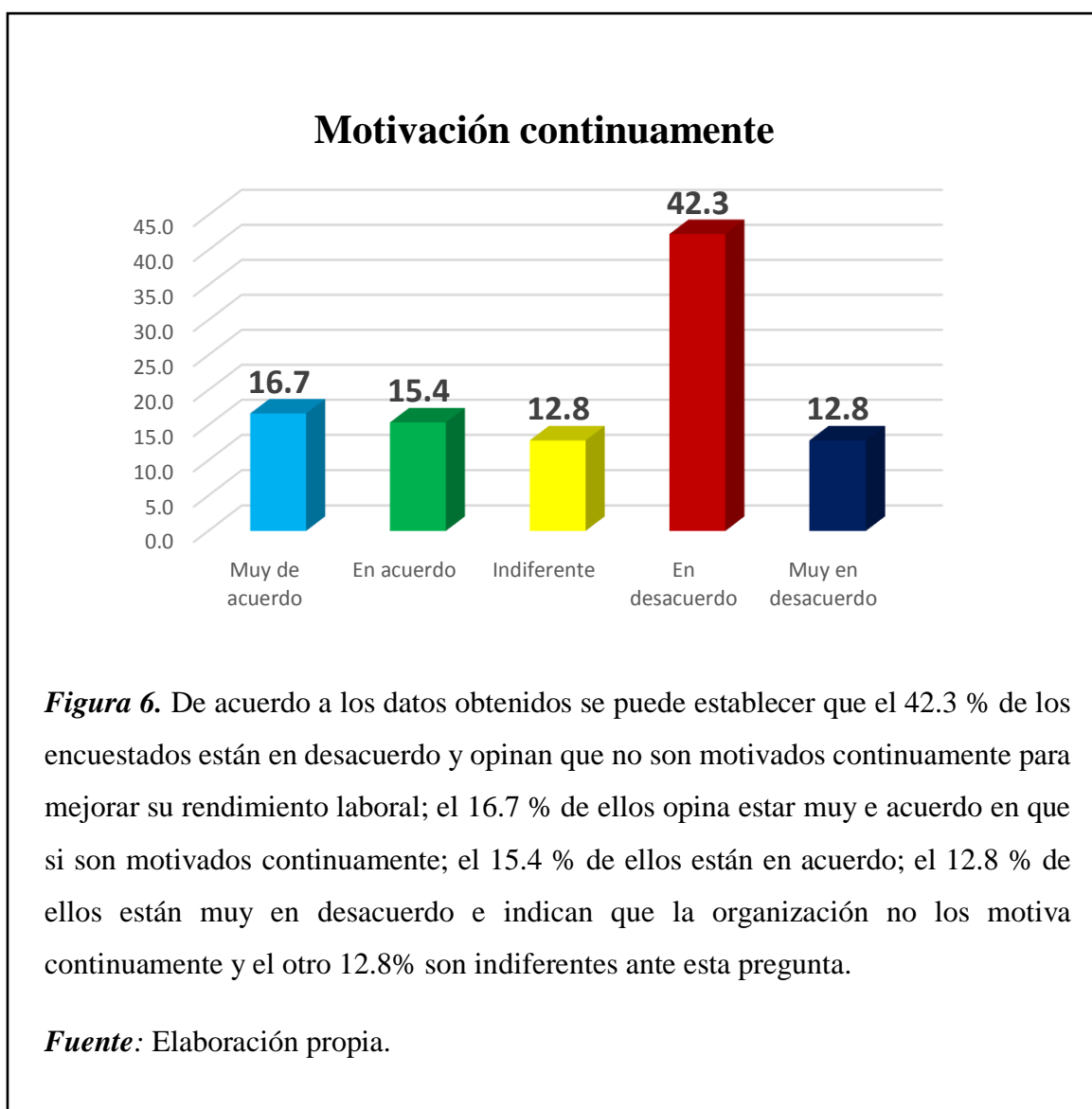


Tabla 8

Su jefe controla el cumplimiento de sus actividades realizadas

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de Acuerdo	5	6.4
En Acuerdo	16	20.5
Indiferente	11	14.1
En Desacuerdo	26	33.3
Muy en Desacuerdo	20	25.6
Total	78	100.0

Fuente: Elaboración Propia

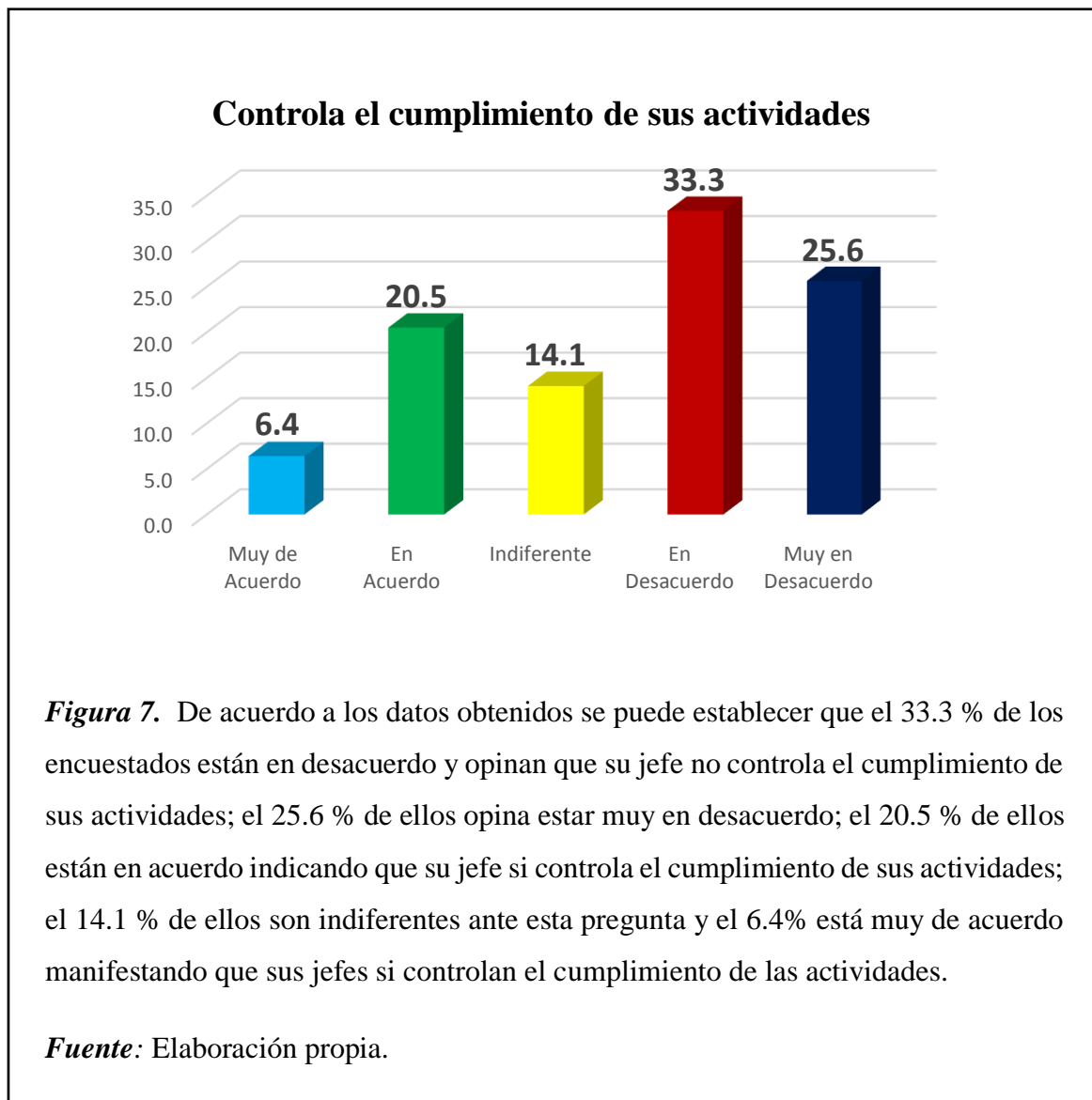


Tabla 9

Existe un buen clima laboral en la empresa Sipán Tours

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	9	11.5
De acuerdo	20	25.6
Indiferente	9	11.5
En desacuerdo	30	38.5
Muy en desacuerdo	10	12.8
Total	78	100.0

Fuente: Elaboración Propia

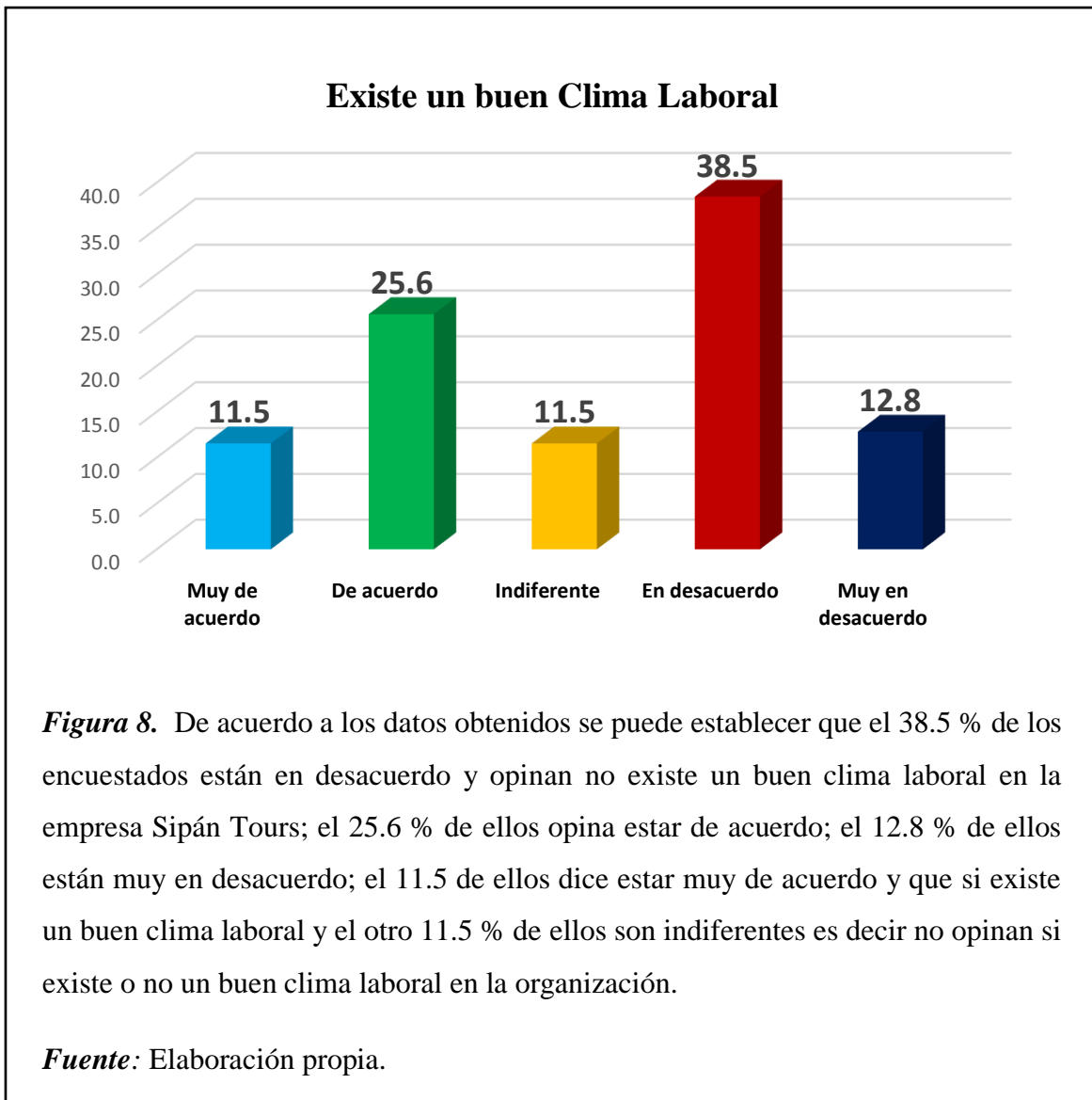


Tabla 10

Ayuda a la resolución de conflictos dados en su organización

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	12	15.4
En acuerdo	4	5.1
Indiferente	7	9.0
En desacuerdo	30	38.5
Muy en desacuerdo	25	32.1
Total	78	100.0

Fuente: Elaboración Propia

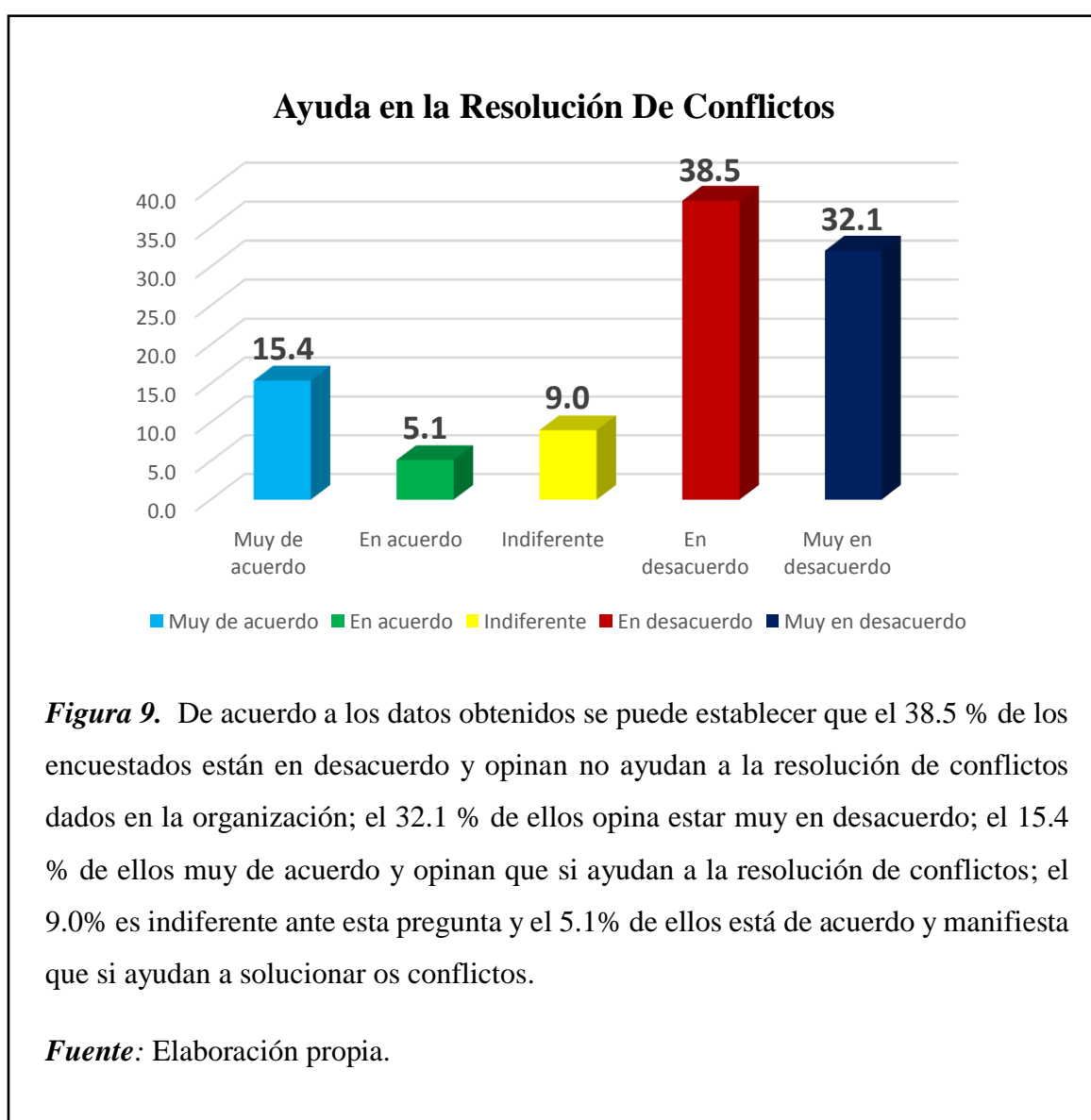


Tabla 11

La actividad en la que trabaja le permite aprender y desarrollar sus habilidades

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	0	0.0
En acuerdo	30	38.5
Indiferente	18	23.1
En desacuerdo	30	38.5
Muy en desacuerdo	0	0.0
Total	78	100.0

Fuente: Elaboración Propia

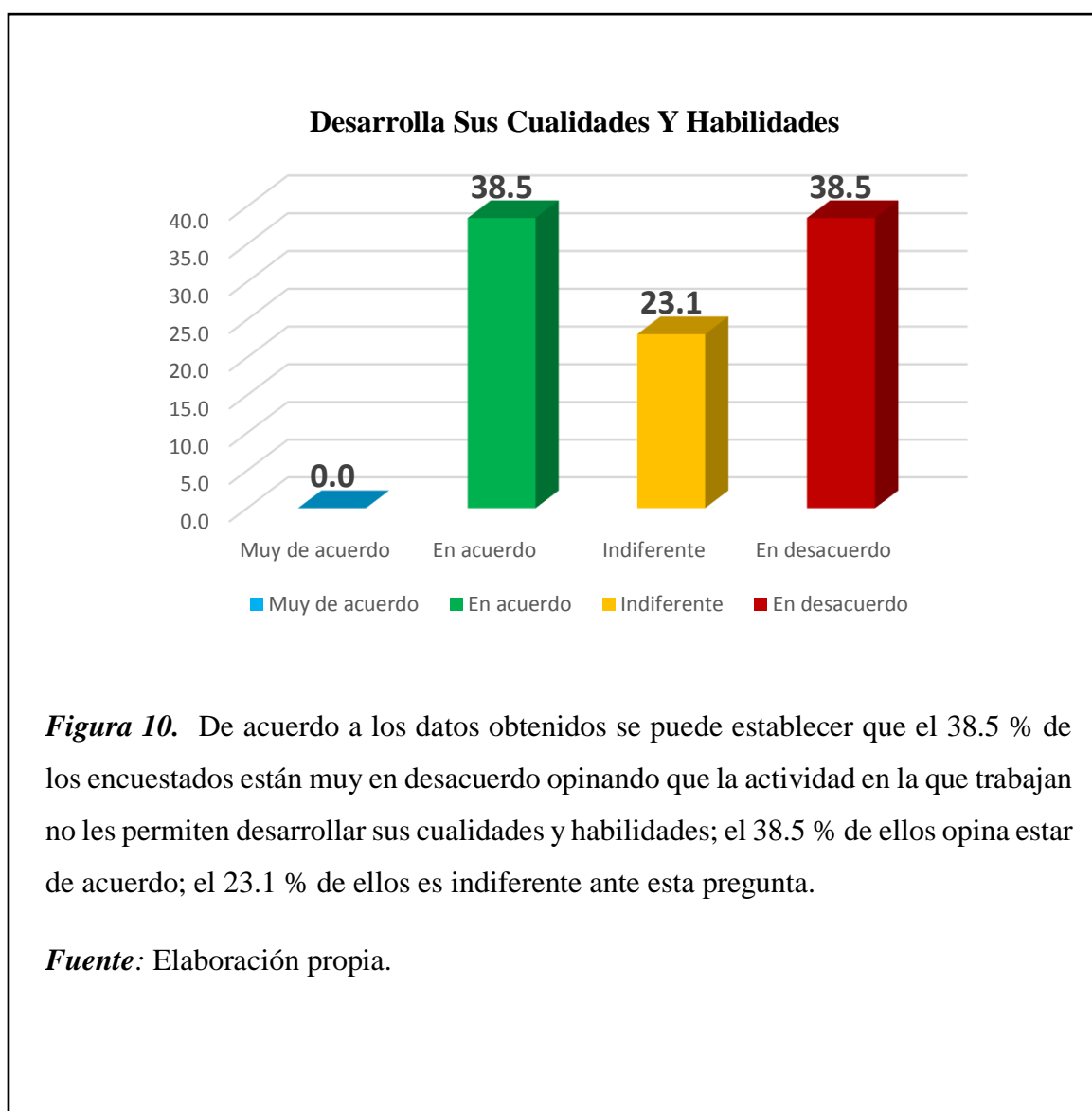


Figura 10. De acuerdo a los datos obtenidos se puede establecer que el 38.5 % de los encuestados están muy en desacuerdo opinando que la actividad en la que trabajan no les permiten desarrollar sus cualidades y habilidades; el 38.5 % de ellos opina estar de acuerdo; el 23.1 % de ellos es indiferente ante esta pregunta.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12

Desarrolla fácilmente sus habilidades para interactuar con sus compañeros

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	10	12.8
De acuerdo	17	21.8
Indiferente	13	16.7
En desacuerdo	30	38.5
Muy en desacuerdo	8	10.3
Total	78.0	100.0

Fuente: Elaboración Propia

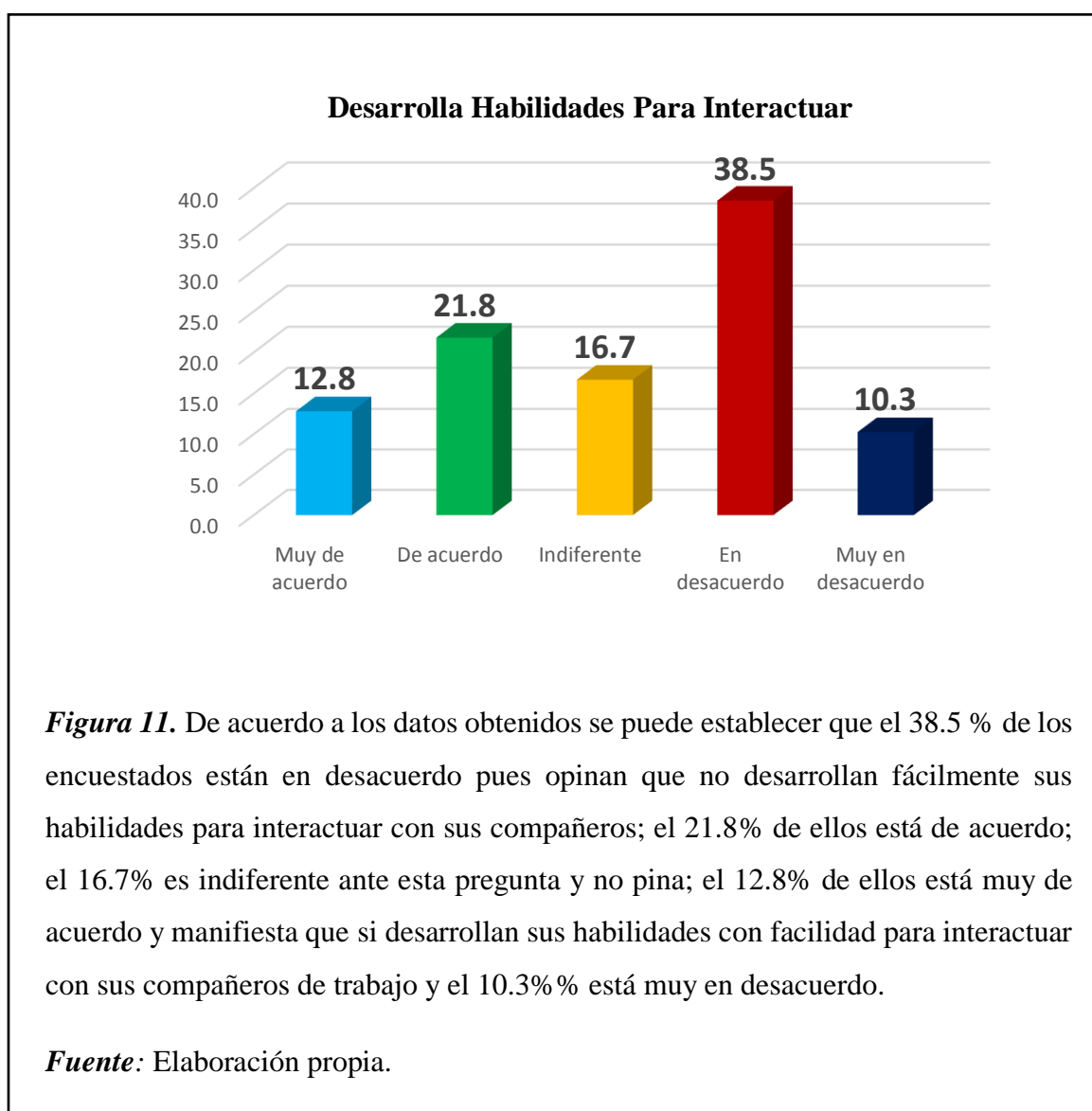


Tabla 13

Propone ideas para la toma de decisiones en la organización

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	4	5.1
En de acuerdo	5	6.4
Indiferente	17	21.8
En desacuerdo	25	32.1
Muy en desacuerdo	27	34.6
Total	78	100.0

Fuente: Elaboración Propia

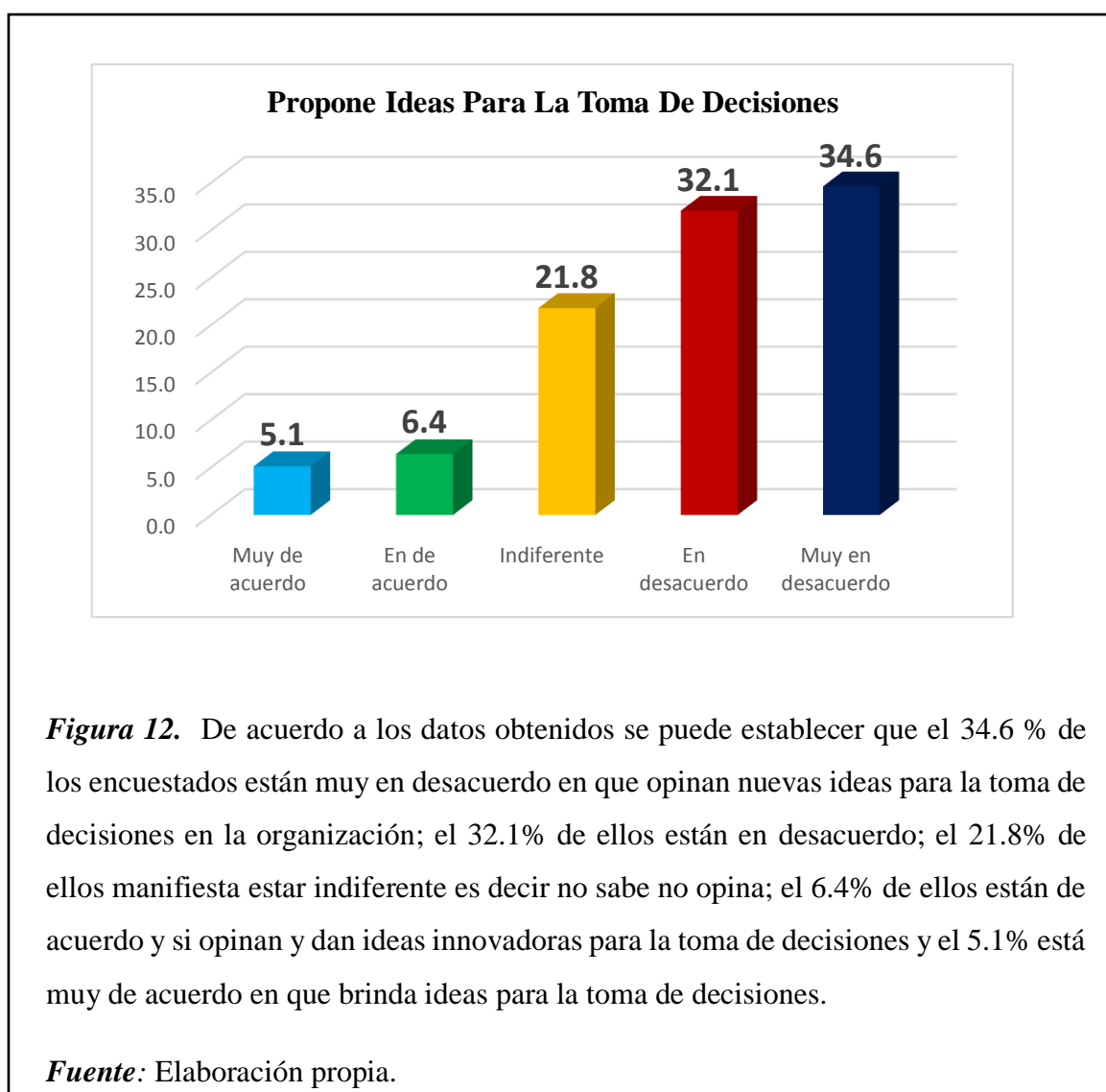


Figura 12. De acuerdo a los datos obtenidos se puede establecer que el 34.6 % de los encuestados están muy en desacuerdo en que opinan nuevas ideas para la toma de decisiones en la organización; el 32.1% de ellos están en desacuerdo; el 21.8% de ellos manifiesta estar indiferente es decir no sabe no opina; el 6.4% de ellos están de acuerdo y si opinan y dan ideas innovadoras para la toma de decisiones y el 5.1% está muy de acuerdo en que brinda ideas para la toma de decisiones.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14

La estructura orgánica (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	0	0.0
En acuerdo	15	19.2
Indiferente	8	10.3
En desacuerdo	35	44.9
Muy desacuerdo	20	25.6
Total	78	100.0

Fuente: Elaboración Propia

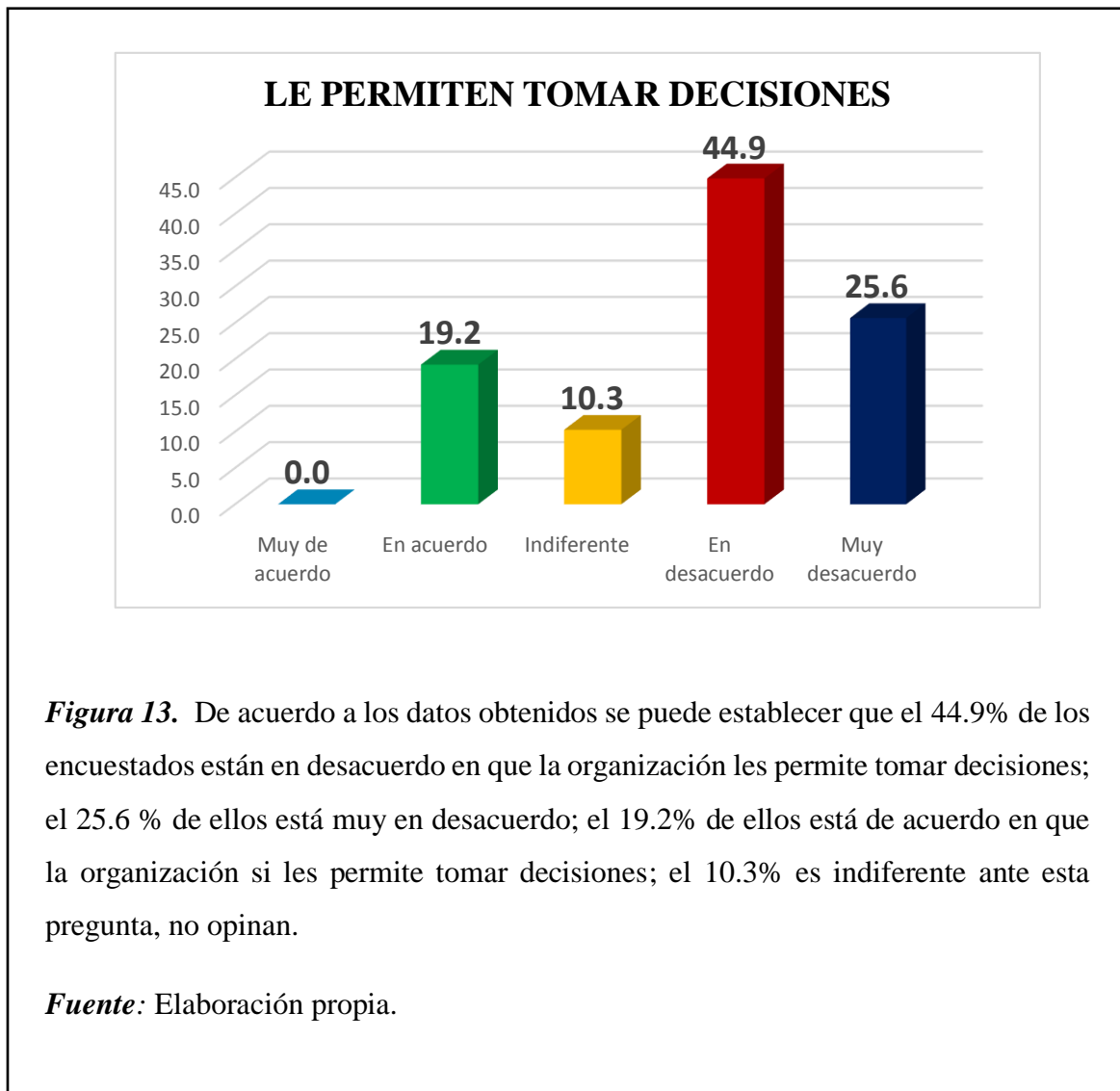


Figura 13. De acuerdo a los datos obtenidos se puede establecer que el 44.9% de los encuestados están en desacuerdo en que la organización les permite tomar decisiones; el 25.6 % de ellos está muy en desacuerdo; el 19.2% de ellos está de acuerdo en que la organización si les permite tomar decisiones; el 10.3% es indiferente ante esta pregunta, no opinan.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 15

Muestra iniciativa para mejorar sus puntos débiles

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	10	12.8
De acuerdo	15	19.2
Indiferente	10	12.8
En desacuerdo	25	32.1
Muy en desacuerdo	18	23.1
Total	78	100.0

Fuente: Elaboración Propia

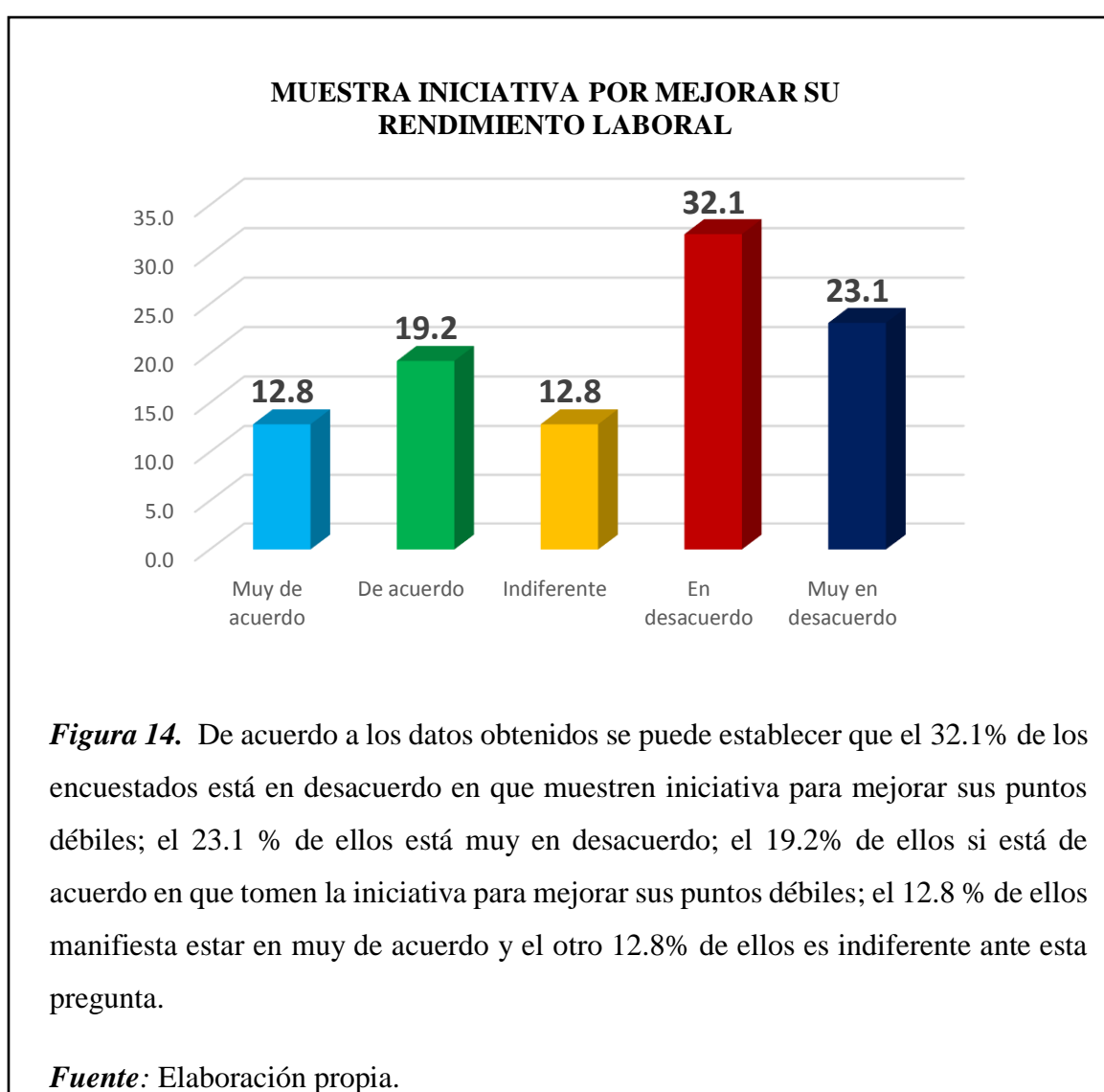


Tabla 16

Las responsabilidades del puesto de trabajo están claramente definidas

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	10	12.8
En acuerdo	10	12.8
Indiferente	18	23.1
En desacuerdo	28	35.9
Muy en desacuerdo	12	15.4
Total	78	100.0

Fuente: Elaboración Propia

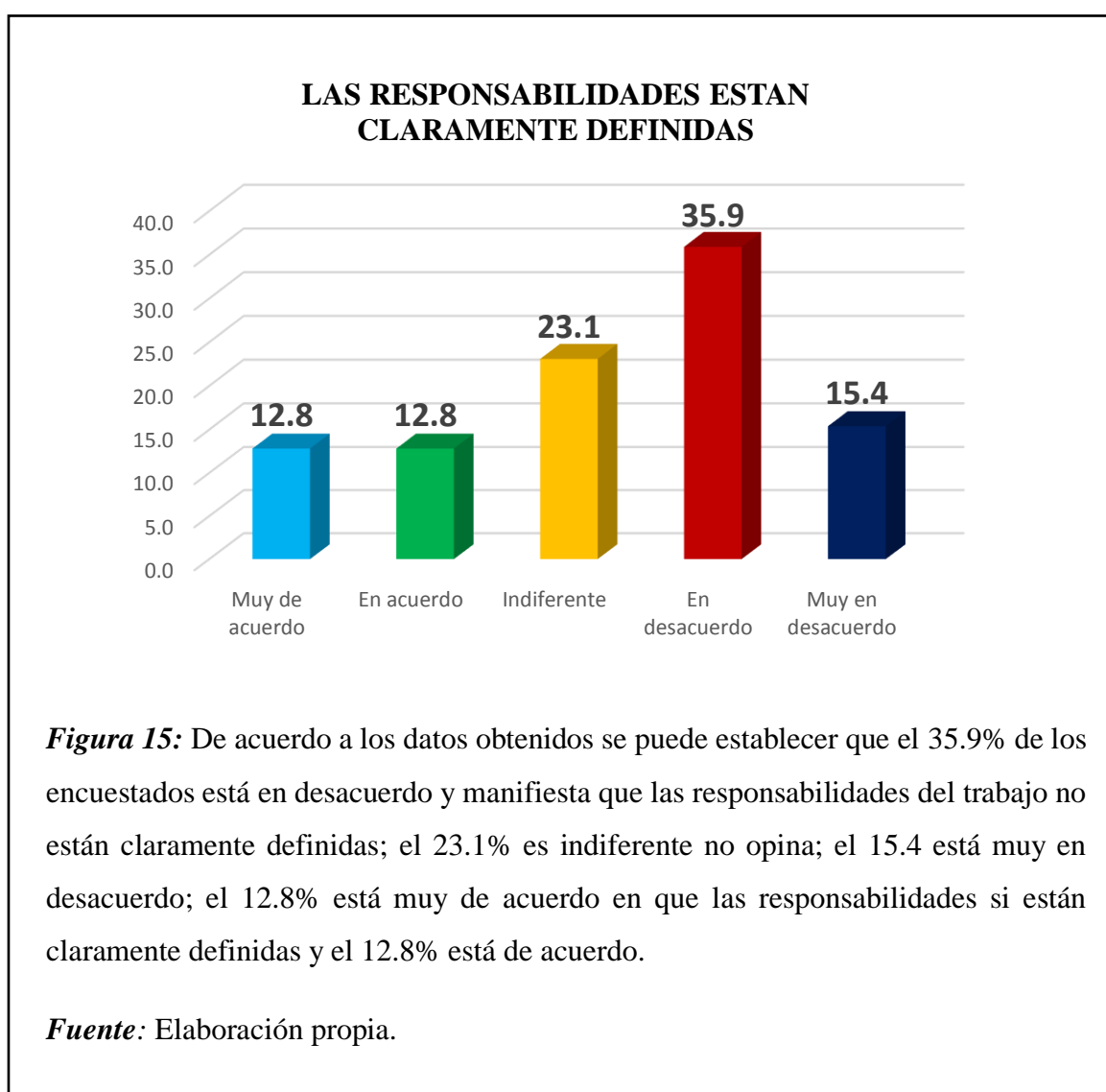


Tabla 17

Asume con responsabilidad las tareas que se le encomiendan

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	4	5.1
De acuerdo	12	15.4
Indiferente	6	7.7
En desacuerdo	34	43.6
Muy en desacuerdo	22	28.2
Total	78	100.0

Fuente: Elaboración Propia



Tabla 18

Se comunica activamente con sus compañeros de trabajo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	2	2.6
De acuerdo	13	16.7
Indiferente	19	24.4
En desacuerdo	26	33.3
Muy en desacuerdo	18	23.1
Total	78	100.0

Fuente: Elaboración Propia

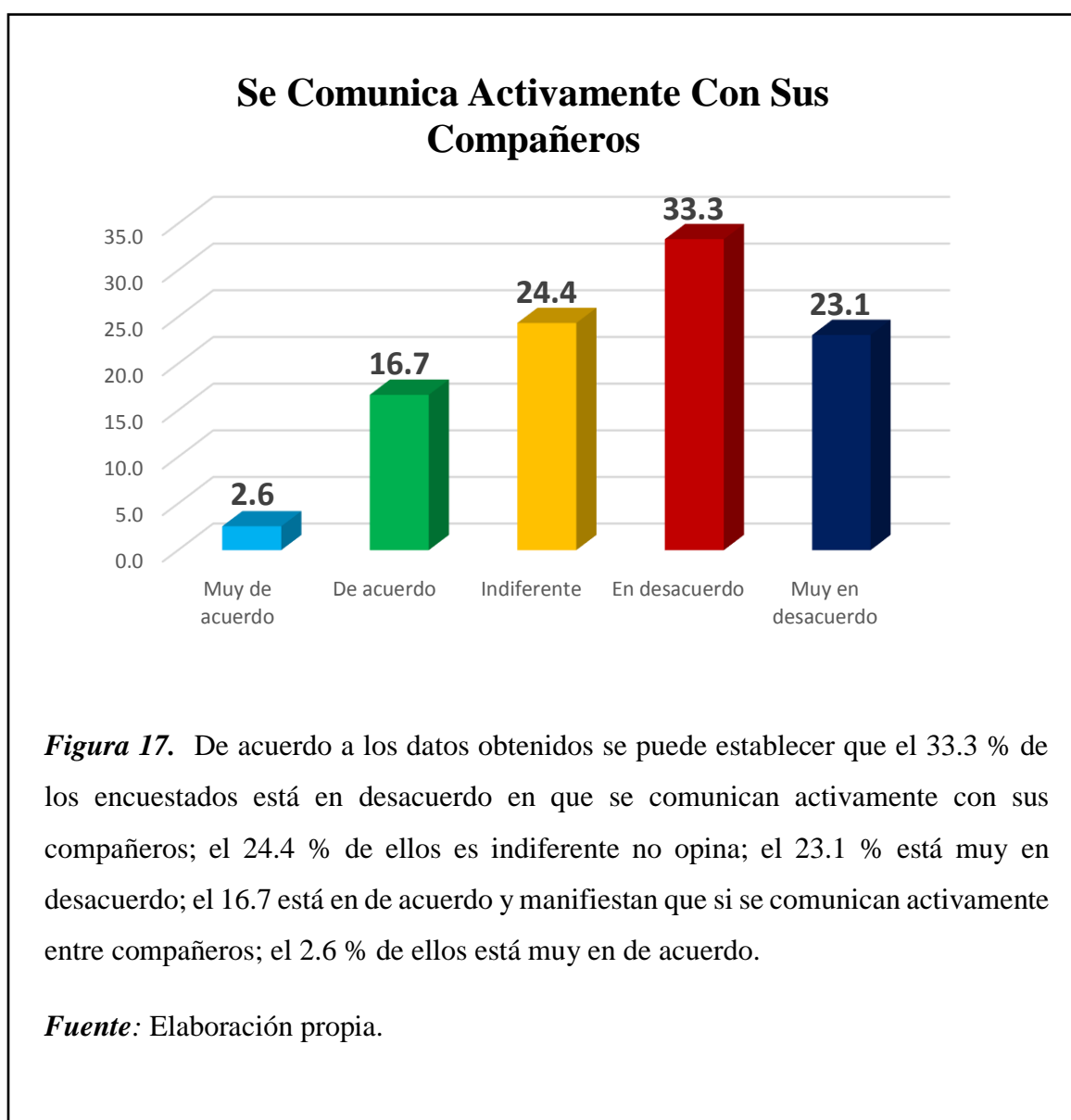


Tabla 19

Su jefe promueve y fomenta la comunicación interna

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	8	10.3
De acuerdo	13	16.7
Indiferente	15	19.2
En desacuerdo	26	33.3
Muy en desacuerdo	16	20.5
Total	78	100.0

Fuente: Elaboración Propia

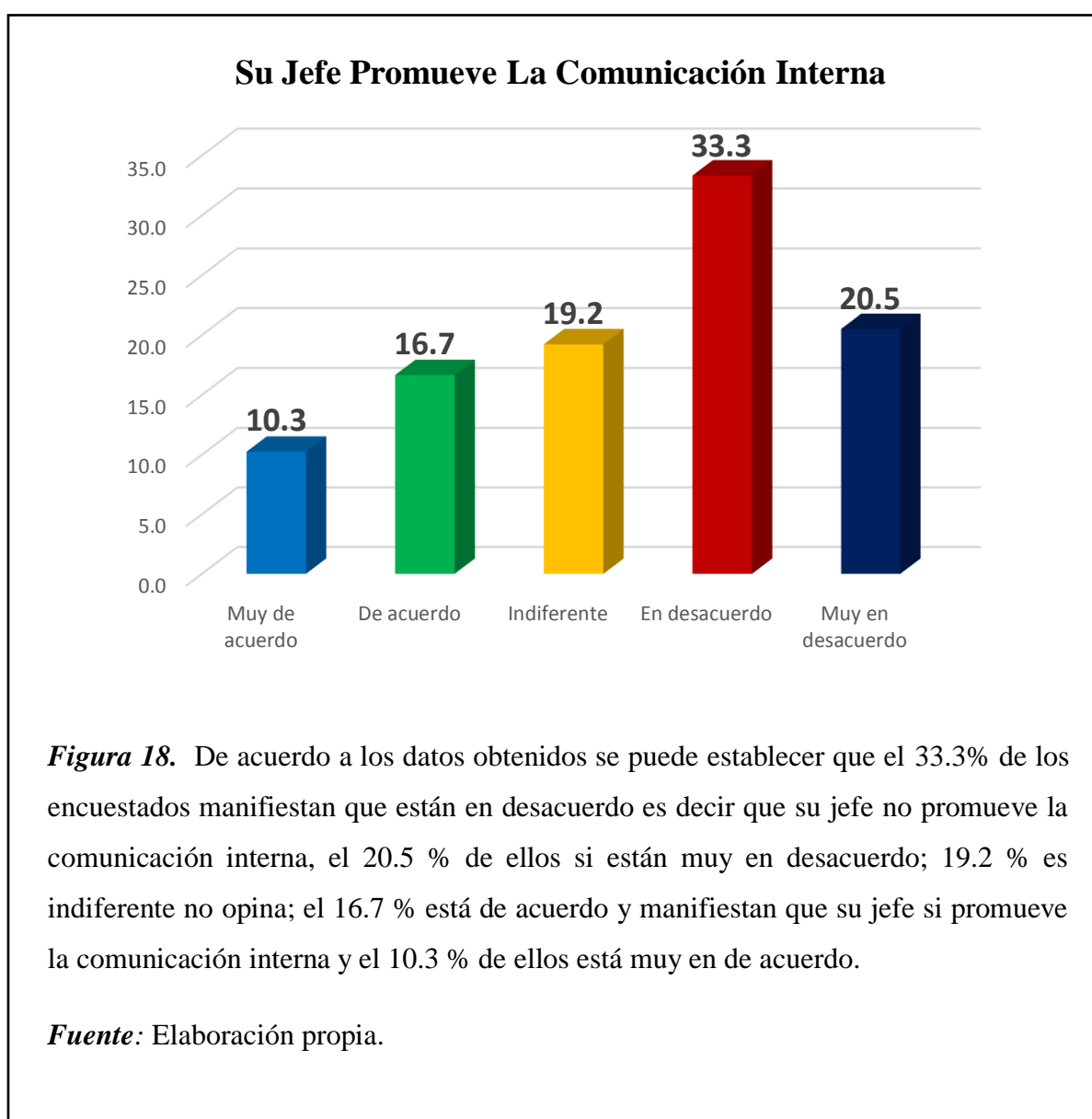


Tabla 20

Participa activamente de actividades programadas por la organización

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	12	15.4
En acuerdo	10	12.8
Indiferente	11	14.1
En desacuerdo	30	38.5
Muy en desacuerdo	15	19.2
Total	78	100.0

Fuente: Elaboración Propia

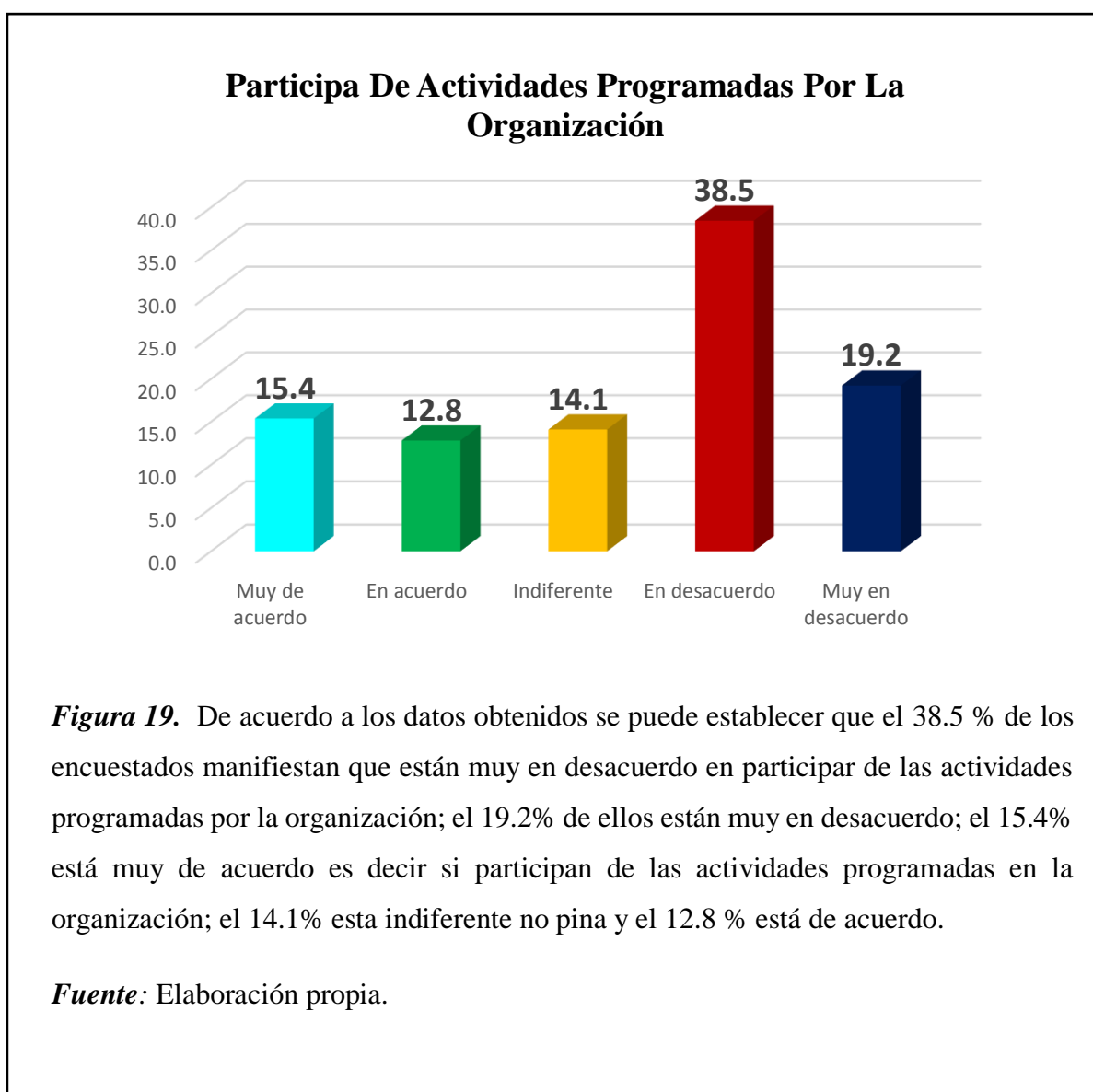


Tabla 21

Promueve el trabajo en equipo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	10	12.8
En acuerdo	16	20.5
Indiferente	7	9.0
En desacuerdo	30	38.5
Muy en desacuerdo	15	19.2
Total	78	100.0

Fuente: Elaboración Propia

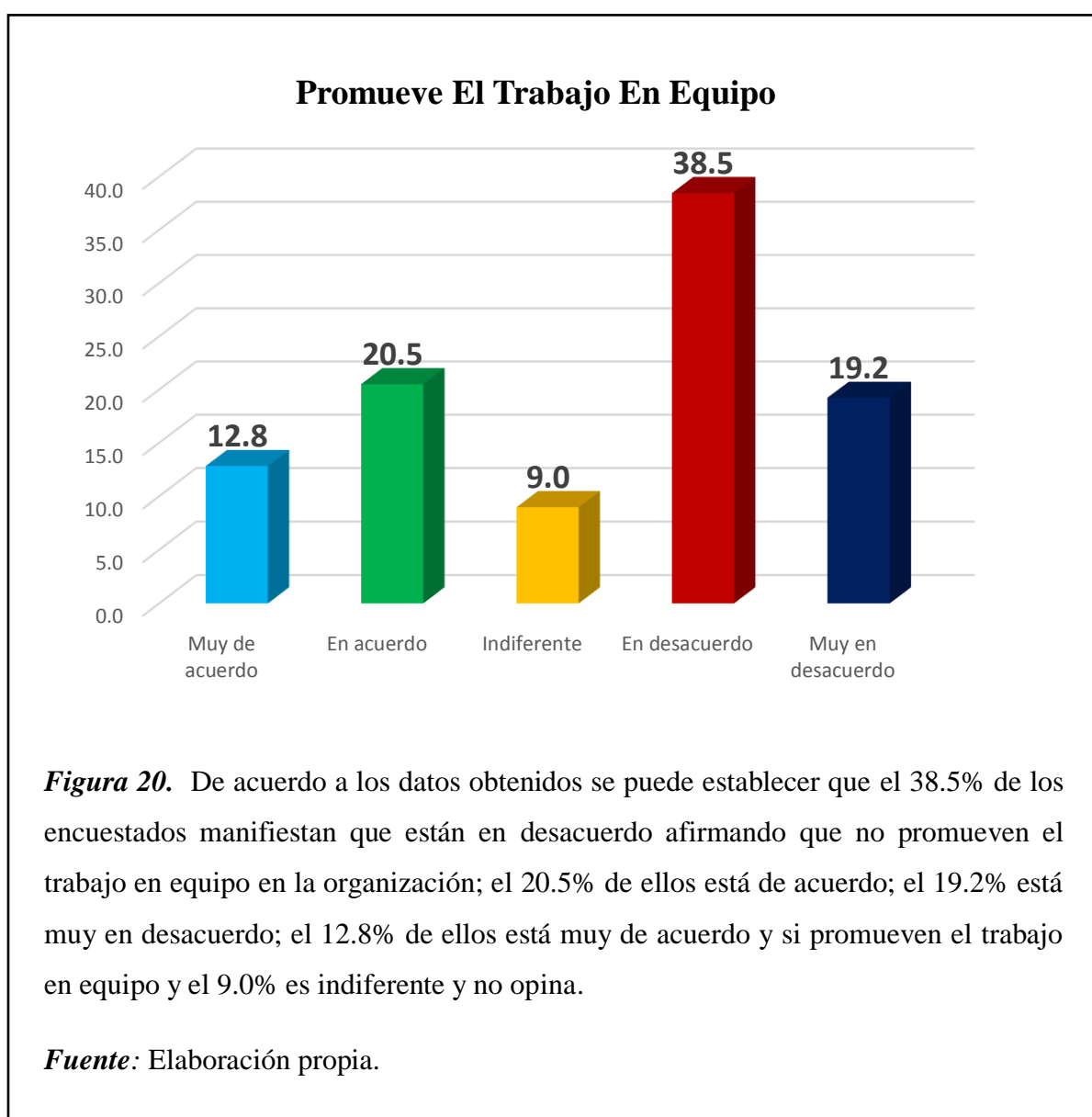


Figura 20. De acuerdo a los datos obtenidos se puede establecer que el 38.5% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo afirmando que no promueven el trabajo en equipo en la organización; el 20.5% de ellos está de acuerdo; el 19.2% está muy en desacuerdo; el 12.8% de ellos está muy de acuerdo y si promueven el trabajo en equipo y el 9.0% es indiferente y no opina.

Fuente: Elaboración propia.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión de resultados

La investigación tiene como objetivo Determinar el Nivel de Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa de Taxi Sipán Tours, Chiclayo 2019.

En el presente trabajo de investigación, en lo relacionado a la dimensión orientación de resultados con su indicador objetivos, se obtuvo como resultado que el 38.5 % de las personas encuestadas están en desacuerdo, consideran que no es importante asumir el compromiso con los objetivos de la empresa de Taxi Sipán Tours; el cuál se verá afectado en la identificación organizacional, estos resultados coinciden con la investigación de Silva, Silva y Bautista (2018) en Moyobamba infieren que, en la actualidad las organizaciones están en un cambio constante de tecnologías, económicos y sociales, los cuales afectan de cierta manera el desempeño laboral; ya que los colaboradores deben desarrollar más cada una de sus capacidades y adaptarse a los cambios futuros; es por ellos que los autores plantean que para optimizar el ejercicio de trabajo en sus integrantes es importante que la entidad se desarrolle talleres interpersonales en los cuales ellos interactuarán con sus compañeros de trabajo sintiéndose motivados y familiarizados con la empresa.

En la dimensión Relaciones Interpersonales , con su indicador Habilidades, se obtuvo como resultado que el 38.5 % de las personas encuestadas están en desacuerdo, consideran que no desarrollan habilidades para interactuar con sus compañeros de trabajo, estos resultados coinciden con la investigación de Chiang y San Martin (2015) en Chile afirman que, en la Municipalidad de Talcahuano las habilidades, capacidades y cualidades son características principales que reflejan ejercicio de trabajo de los miembros dado que estas actitudes actúan directamente con el ámbito laboral y que muchas veces esto afecta el desempeño y no se llega a efectuar con los propósitos planteados de las instituciones. Por ello el autor plantean que en la sección administrativa desarrolle un método de mejora en acción a los colaboradores donde ellos se puedan desenvolverse eficientemente ya sea personal y grupal logrando a la vez el trabajo en equipo y a la orientación de los objetivos organizacionales, desarrollando un buen desempeño laboral lograrán cada meta establecida.

Respecto a la dimensión Iniciativa con su indicador Innovador, se obtuvo como resultado que el 32.1% de las personas encuestadas están en desacuerdo dado que no consideran tomar iniciativa para mejorar sus puntos débiles; es decir afectara a la

productividad de la organización, estos resultados coinciden con la teoría de Orué (2015) en Lima manifiesta que, en la actualidad las organizaciones van cambiando con mayor rapidez, debido a la especialización de cambios en los sistemas de producción. Es por ello que el autor plantea la siguiente pregunta ¿En qué medida la comprensión apasionado interviene en el cometido de los miembros? Enfocado directamente con las áreas de producción, ya que es ahí el punto clave de toda organización. A lo cual este plantea finalmente, que las organizaciones que desean alcanzar el desempeño eficiente en sus colaboradores, orientándose a la calidad, deben implementar estrategias internas que repercuten en el logro de sus fines. Además, para indemnizar las diferentes miserias de los usuarios, se solicita de una atención personalizada; además de la innovación de su Talento Humano ya sea las expresiones, comportamientos y comunicación que estos desarrollen con los clientes, incrementa la posibilidad de productividad y a presentar un buen desempeño laboral. En conclusión, se afirma que se tiene la evidencia suficiente para indicar que existe bajo nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de Taxi Sipán Tours debido a muchos factores que se presentan en la teoría.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se recomendaría que la empresa optimice sus puntos débiles hallados en la investigación como es el caso del trabajo en equipo, orientación de resultados e iniciativa puesto que cada una de estas dimensiones son de mucha importancia para lograr los objetivos de la organización.

V. CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

Luego de llevar a cabo la investigación y de analizar los resultados mediante el proceso estadístico y del planteamiento teórico, se concluye que:

Al determinar el desempeño de los colaboradores de la empresa de Taxi Sipán Tours podemos concluir que la organización presenta un bajo nivel de desempeño laboral en un porcentaje de 42.3%, esto se puede confirmar en la tabla N°7; en la cual, los encuestados manifestaron estar en desacuerdo en que la organización los motive continuamente.

De los 78 encuestados, se analizó el desempeño laboral de los colaboradores de Sipán Tours; el cual indica un bajo nivel de 38.5% debido a que no existe un buen clima laboral; esto se puede confirmar en la tabla N°9; además, lo conlleva a que la entidad no logre con sus objetivos propuestos.

El modelo del desempeño laboral, se sustenta en cuatro dimensiones las cuales son: Orientación de los resultados, Relaciones Interpersonales, Iniciativa y Trabajo en equipo las mismas que ayudarán a determinar el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa.

Según los resultados obtenidos se concluye que la dimensión de Orientación de Resultados en su indicador objetivos en la Tabla N°5, los colaboradores manifiestan que el 38.5% de ellos no asume con compromiso los objetivos de la organización; lo cual indica un bajo nivel de desempeño laboral; y para el restante 5.1% apenas de ellos están muy de acuerdo en asumir los objetivos con compromiso.

Los resultados obtenidos en el indicador habilidades de la Dimensión Relaciones Interpersonales, en la Tabla N° 12; de los 78 encuestados manifestaron que el 38.5% de ellos están en desacuerdo en que desarrollan sus habilidades para interactuar con sus compañeros de trabajo; determinando un bajo nivel de desempeño laboral debido a la falta de comunicación; mientras que un 12.8% dice estar muy de acuerdo en desarrollar sus habilidades.

En relación a la Dimensión Iniciativa con su indicador Toma de decisiones se puede concluir que el 44.9% de los colaboradores no se les permite tomar decisiones para la mejora de la organización; ocasionando así que el trabajador no se identifique con la organización, mientras que un 10.3% es indiferente y prefiere no opinar. (Tabla N° 14)

Con respecto a la última Dimensión de Trabajo en equipo se concluyó que el 38.5% de los colaboradores están en desacuerdo y no fomentan la realización de trabajar en equipo, logrando así retrasos en el cumplimiento de las metas establecidas por la organización; mientras que un 12.8% de ellos manifiestan estar muy de acuerdo y opinan que si promueven el trabajo en equipo. (Tabla 21)

VI. RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

Posteriormente del informe de investigación y luego de realizar las conclusiones correspondientes, me permite brindar las siguientes recomendaciones:

- La empresa Sipán Tours, debe de interesarse más en su personal ya que este es el elemento fundamental, para elevar la satisfacción laboral de todo el personal, se sugiere que se le reconozca el desempeño de sus funciones, que se trabaje en la motivación de cada colaborador por medio de charlas o capacitaciones y utilizar el reforzamiento positivo en la relación jefe colaborador.
- Desarrollar e implementar programas de Clima Laboral, en los distintos niveles para mejorar el liderazgo, el compromiso del personal y también la calidad del servicio en beneficio de los usuarios.
- Para mejorar el compromiso organizacional se debe desarrollar mediante talleres de integración e identificación; en los cuales se implemente los lineamientos institucionales; con la finalidad de fomentar y mejorar la excelencia y el desempeño laboral
- Implementar un plan de habilidades blandas o transversales para los jefes y colaboradores de la empresa para que logren desarrollar sus habilidades de comunicación, compromiso, etc., para impulsar el crecimiento de la organización.
- Establecer estrategias de comunicación entre jefes y colaboradores para que estos puedan dar sus aportaciones para el crecimiento de la organización y a la vez puedan tomar decisiones para la mejora institucional.
- Desarrollar talleres de integración social, fomentando la participación en conjunto de todos los colaboradores.

REFERENCIAS

- Altamirano Arana, Andrés Francisco. (2016). *Propuesta de competencias laborales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén*. Perú - Lima.
- Anaya Guillén , Manuel Lucas. (2018). *Desempeño laboral en la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín – 2016*. Perú - Lima.
- Ayala Marin, A., & Cardona Arango , M. (2016). Emociones y Desempeño Laboral . *Revista Electronica Psyconex* , 6.
- Benavides, L. (2002). *Importancia del cliente*. España: ArtGerus.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Pearson Educación.
- Bittel, M. (2000). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral*. Mexico: Orion.
- Bohórquez, P. (2007). *Organización y Comportamiento*. España: ArtGerus.
- Bontigui, G. (2004). La evaluación del desempeño: concepto, criterios y métodos. *Nuevos enfoques de la gestión de recursos humanos en las Administraciones Públicas* , 1-18.
- Burga, Guisela; Wiese, Sandra. (2018). *Motivación Y Desempeño Laboral Del Personal Administrativo En Una Empresa Agroindustrial De La Región Lambayeque*. Chiclayo.
- Campbell, J. (1990). Modeling the performance prediction problem in in industrial and organizational psychology. *Handbook of industrial and organizational psychology*, 687-732.
- Castillo, A. (2017). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo - 2016*. Perú.
- Chavez , Doris. (2016). *Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe*. Chiclayo.

- Chiang Vega , M., & San Martin Neira , N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Scielo* , 5.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Tlento Humano, El capital humano de las Organizaciones*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Dret, B. (1979). *Principios y Guias éticos para la protección declos sujetos humanos de la investigación*. Barcelona.
- Druker, P. (2002). *Rendimiento Laboral*. Mexico: Mac Graw Hill.
- Enriquez Loredo, Patricia del Carmen. (2014). *Motivación Y Desempeño Laboral De Los Empleados Del Instituto De La Vision De Mexico*. Mexico.
- Fernández, C., Baptista, M., & Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación Quinta Edición*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- García, C. (2006). *Gestión del Conocimiento y calidad total*. Madrid: Edición Díaz de Santo.
- Guardiola, C., & Basurto, K. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de Mexico . *Apuntes Universitarios*, 71.
- Landy, F., & Conde, J. (2005). *Psicología industrial. Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. Mexico: Mc Graw Hill.
- LLontop Ramos, Onelia. (2015). *Gestión administrativa y desempeño laboral de trabajadores del PNCB, 2014*. Perú - Lima.
- Loli, A., Navarro, V., Del Carpio, J., Vergara, A., Castillo , D., Espinoza, A., & Borja, O. (2017). El contrato psicológico, el desempeño y la satisfacción en empleados de organizaciones públicas y privadas de Lima. *Revista de Investigación en Psicología*, 65.
- López, R., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona: Primera Edición.

- Mariño Villafuerte, Teresa Yudith. (2018). *Diseño de un sistema de capacitación por competencias para mejorar el desempeño laboral*. Ecuador- Ambato.
- Milkovich, M., & Boudra, K. (1994). *Características del Desempeño Laboral*. Madrid: VCU.
- Nash, H. (1989). *El valor de la recompensa esperada* . Madrid: Ingenieros.
- Navarrete Villota, María Jose. (2018). *La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral*. Ecuador- Ambato.
- Orué, E. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *San Martín Emprendedor*, 3-4.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Pedraza, E. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Ciencias Sociales*, 16(3), 1-50.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Education.
- Robbins, S., & Judge , T. (2013). *Comportamiento de la Organización*. Mexico: Pearson Educacion.
- Silva, E., Silva , G., & Bautista, J. (2018). Influencia Del Clima Organizacional En El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Municipalidad De Morales, Región San Martín. *Revista Tzhoecoe*, 2.
- Stoner, J. (1994). *Administración*. Mexico: Pearson Education.
- Urupeque, G. (2017). *Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabayllo, 2017*. Lima.
- Zoilita, Estela. (2018). *Gestion del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jose Leonardo Ortiz*. Chiclayo.

VI. ANEXOS

CUESTIONARIO SOBRE “NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TAXIS SIPÁN TOURS, CHICLAYO 2019”

DATOS PERSONALES

Sexo: _____ **Edad:** _____

INSTRUCCIONES: Indique lo que usted piensa acerca de las características descritas en cada uno de los ítems. Marque con una (X) si su respuesta es:

1	2	3	4	5				
MA	A	I	D	MD				
Muy de Acuerdo	En Acuerdo	Indiferente	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo				
				Escala de Likert				
Preguntas				MA	A	I	D	MD
				1	2	3	4	5
1.- ¿Cree usted que asume con compromiso los objetivos de la organización?								
2. ¿Usted cree que se preocupa por alcanzar las metas establecidas?								
3. ¿Usted cree que lo motivan continuamente para mejorar su rendimiento laboral?								
4. ¿Cree usted que su jefe controla el cumplimiento de sus actividades realizadas?								
5. ¿Usted cree que en la organización existe un buen clima laboral?								
6. ¿Considera usted que ayuda a la resolución de conflictos dados en su organización?								
7. ¿Cree usted, que la actividad en la que trabaja le permite, aprender y desarrollar sus cualidades y habilidades?								
8. ¿Cree usted que desarrolla fácilmente sus habilidades para interactuar con sus compañeros?								
9. ¿Usted cree que propone nuevas ideas para la toma de decisiones en la organización?								
10. ¿Considera usted, que la estructura orgánica (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto en el que trabaja?								
11. ¿Considera usted que, muestra iniciativa por mejorar sus puntos débiles y acrecentar sus puntos fuertes en lo que respecta a su rendimiento laboral?								

1	2	3	4	5
MA	A	I	D	MD
Muy de Acuerdo	En Acuerdo	Indiferente	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo

Preguntas	Escala de Likert				
	MA	A	I	D	MD
	1	2	3	4	5
12. ¿Cree usted que, las responsabilidades del puesto de trabajo están claramente definidas?					
13. ¿Considera que asume con responsabilidad las tareas que se le encomiendan?					
14. ¿Usted cree que se comunica activamente con sus compañeros de trabajo?					
15. ¿Considera que, su jefe promueve y fomenta la comunicación interna?					
16. ¿Cree usted que participa activamente de las actividades programadas por parte de la organización?					
17. ¿Cree usted que promueve el trabajo en equipo?					

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		DR. MOX F. URBINA OLLDENAS
	PROFESIÓN	LIC. ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	FINANZAS
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	21 AÑOS
	CARGO	JEFE UNIDAD TRY. FACEM
NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TAXI SIPÁN TOURS S.A.C – CHICLAYO 2019		
DATOS DE LOS TESISTAS		
NOMBRES	GONZALES ANCAJIMA MILAGROS VIVIANA	
ESPECIALIDAD	Escuela académico profesional de administración	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	Determinar el nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa de taxis Sipán Tours, Chiclayo 2019
	ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Taxi Sipán Tours. • Describir las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Taxi Sipán Tours.
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "D" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 17 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>	

<p>1.- ¿Cree usted que asume con compromiso los objetivos de la organización?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Usted cree que se preocupa por alcanzar las metas establecidas?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Usted cree que lo motivan continuamente para mejorar su rendimiento laboral?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Cree usted que su jefe controla el cumplimiento de sus actividades realizadas?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Usted cree que en la organización existe un buen clima laboral?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Considera usted que ayuda a la resolución de conflictos dados en su organización?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Cree usted, que la actividad en la que trabaja le permite, aprender y desarrollar sus cualidades y habilidades?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Cree usted que desarrolla fácilmente sus habilidades para interactuar con sus compañeros?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>9. ¿Usted cree que propone nuevas ideas para la toma de decisiones en la organización?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Considera usted, que la estructura orgánica (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Considera usted que, muestra iniciativa por mejorar sus puntos débiles y acrecentar sus puntos fuertes en lo que respecta a su rendimiento laboral?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Cree usted que, las responsabilidades del puesto de trabajo están claramente definidas?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Considera que asume con responsabilidad las tareas que se le encomiendan?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Usted cree que se comunica activamente con sus compañeros de trabajo?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Considera que, su jefe promueve y fomenta la comunicación interna?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Cree usted que participa activamente de las actividades programadas por parte de la organización?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

17. ¿Cree usted que promueve el trabajo en equipo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>17</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	<i>NO HAY OBSERVACIONES</i>
3. OBSERVACIONES	


 JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Rodas Cabres Jose
	PROFESIÓN	Estadístico
	ESPECIALIDAD	Análisis de datos
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	3 años
	CARGO	D.T.C
NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TAXI SIPÁN TOURS S.A.C – CHICLAYO 2019		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	GONZALES ANCAJIMA MILAGROS VIVIANA	
ESPECIALIDAD	Escuela académico profesional de administración	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Determinar el nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa de taxis Sipán Tours, Chiclayo,2019	
	ESPECÍFICOS	
	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Taxi Sipán Tours. • Describir las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Taxi Sipán Tours. 	
<p>EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 17 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>	

<p>1.- ¿Cree usted que asume con compromiso los objetivos de la organización?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Usted cree que se preocupa por alcanzar las metas establecidas?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Usted cree que lo motivan continuamente para mejorar su rendimiento laboral?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Cree usted que su jefe controla el cumplimiento de sus actividades realizadas?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Usted cree que en la organización existe un buen clima laboral?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Considera usted que ayuda a la resolución de conflictos dados en su organización?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Cree usted, que la actividad en la que trabaja le permite, aprender y desarrollar sus cualidades y habilidades?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Cree usted que desarrolla fácilmente sus habilidades para interactuar con sus compañeros?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>9. ¿Usted cree que propone nuevas ideas para la toma de decisiones en la organización?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Considera usted, que la estructura orgánica (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Considera usted que, muestra iniciativa por mejorar sus puntos débiles y acrecentar sus puntos fuertes en lo que respecta a su rendimiento laboral?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Cree usted que, las responsabilidades del puesto de trabajo están claramente definidas?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Considera que asume con responsabilidad las tareas que se le encomiendan?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Usted cree que se comunica activamente con sus compañeros de trabajo?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Considera que, su jefe promueve y fomenta la comunicación interna?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Cree usted que participa activamente de las actividades programadas por parte de la organización?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

17. ¿Cree usted que promueve el trabajo en equipo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>17</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 _____ 71944017
 JUEZ - EXPERTO

CARTA DE PRESENTACIÓN



"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Ciudad Universitaria, Abril del 2019.

Sr:
CAJO SEGUNDO MANUEL
Gerente
"SIPAN TOURS" S.A.C
Presente.-

Asunto: Solicito permiso y apoyo en investigación.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - de la Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicito gentilmente su apoyo para que nuestro estudiante del IX Ciclo pueda realizar un trabajo de investigación del curso de **Investigación I** en horarios coordinados con su despacho.

Detallo datos de la alumna:

- Gonzales Ancajima Milagros Viviana – DNI: 73498847

Por lo que pido a Ud. brinde las facilidades del caso a fin que nuestra alumna no tenga inconvenientes y pueda desarrollar su trabajo con normalidad.

Agradezco por anticipado la atención que brinde al presente y aprovecho la oportunidad para renovarles las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,


Dra. Carmen Eliza Rodríguez
Directora
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

CARTA DE ACEPTACIÓN

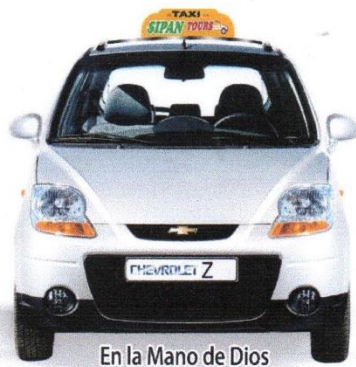


“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD”

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y al mismo tiempo dar respuesta al documento de la referencia, autorizando realizar el Trabajo de Investigación de la alumna, **MILAGROS VIVIANA GONZALES ANCAJIMA**, del IX ciclo de la carrera de Administración de la Universidad Señor de Sipán.

Sin otro particular me despido de usted, no sin antes reiterarles las muestras de mi especial consideración y estima.

Chiclayo, mayo 2019



TAXI SIPAN TOURS S.A.C

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“ESTRATEGIAS DE LIDERAZGO DEMOCRATICO PARA MEJORAR EL TRABAJO EN EQUIPO EN EL COLEGIO MILITAR ELIAS AGUIRRE - CHICLAYO 2019”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN
<p>¿Cuál es el Nivel de Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa de taxi Sipán Tours, Chiclayo 2019?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa de taxis Sipán Tours, Chiclayo 2019.</p>	<p style="text-align: center;">Variable dependiente</p> <p>Desempeño Laboral</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Descriptiva</p>
	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Taxi Sipán Tours.</p>		<p style="text-align: center;">Diseño de investigación</p> <p>No - experimental</p>
	<p>Describir las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Taxi Sipán Tours.</p>		

DECLARACIÓN JURADA



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

GONZALES ANCAJIMA MILAGROS VIVIANA
Apellidos y nombres

73498847 2051811332 Presencial
DNI N° Código N° Modalidad de estudio

Administración
Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales
Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado
NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TAXI SIPÁN
TOURS S.A.C – CHICLAYO 2019

La misma que presento para optar el grado de:

Bachiller en Administración

2. Que el informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del informe de investigación.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

GONZALES ANCAJIMA MILAGROS VIVIANA

DNI: 73498847



FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DE LA AUTORA



FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 09 de Diciembre del 2019

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

Los suscritos:

Gonzales Ancajima Milagros Viviana con DNI: 73498847, en mi calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado: NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TAXI SIPÁN TOURS S.A.C - CHICLAYO, 2019. Presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de Bachiller en Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración Profesional de Administración, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
GONZALES ANCAJIMA MILAGROS VIVIANA	73498847	

REPORTE TURNITIN



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Yo, JOSÉ WILLIAM CORDOVA CHIRINOS, Docente de la Escuela de Administración y revisor del Informe de Investigación, aprobado mediante Resolución N° 1377 – FACEM-USS-2019, presentado por la estudiante GONZALES ANCAJIMA MILAGROS VIVIANA, autor del Informe de Investigación denominado: **NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TAXI SIPÁN TOURS S.A.C - CHICLAYO, 2019**; puedo constar que la misma tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa TURNITIN.

Por lo que concluyo que la investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución de Directorio N° 221-2019/PD – USS, que aprueba las políticas para evitar plagio en la USS.

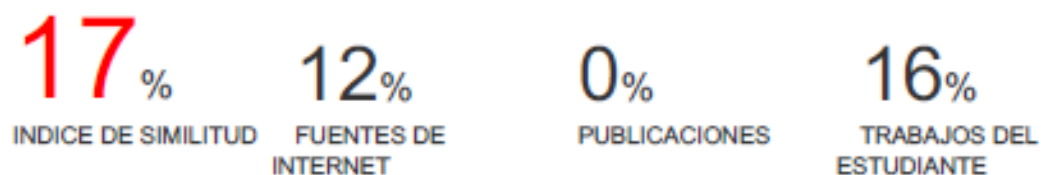
Chiclayo, 09 de diciembre del 2019



Dr. José William Córdova Chirinos
DNI N° 09582232

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TAXI SIPÁN TOURS S.A.C – CHICLAYO 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	8%
2	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Senor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
8	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%

9	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
10	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
11	ideas.repec.org Fuente de Internet	<1 %
12	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
13	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
14	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1 %
16	dspace.nuph.edu.ua Fuente de Internet	<1 %
17	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	<1 %

19	www.idepa.es Fuente de Internet	<1%
20	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
21	Submitted to Universidad Rafael Landívar Trabajo del estudiante	<1%
22	lasociedadcivil.org Fuente de Internet	<1%
23	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	<1%
24	elortiba.galeon.com Fuente de Internet	<1%
25	www.proyectodfidcolombia.org Fuente de Internet	<1%
26	editorial.konradlorenz.edu.co Fuente de Internet	<1%
27	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<1%
28	Submitted to Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle Trabajo del estudiante	<1%

FOTOS

