



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**ANÁLISIS DE DESEMPEÑO DE LOS
COLABORADORES DE LA ZONAL CUSCO DEL
PROVIAS NACIONAL**

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

Autor:

Moscoso Zambrano, Genny

Asesor:

Vásquez Ortiz Lidia Aurora

Línea de Investigación:

Sistemas Administrativos

Pimentel – Perú

Año 2018

INDICE

Contenido	Página
Índice	i
RESUMEN	ii
ABSTRACT	iii
INTRODUCCION	iv
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Situación problemática	19
1.2. Formulación del problema	23
1.3. Delimitación de la investigación	23
1.4. Justificación e importancia de la investigación	24
1.5. Limitaciones de la investigación	25
1.6. Objetivos de la investigación	26
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de estudio	27
2.2. Base teórico científicas	32
2.3. Definición de la terminología	36
CAPÍTULO III: MARCO ADMINISTRATIVO	
3.1. Cronograma de actividades	38
3.2. Presupuesto	39
3.3. Financiamiento	39
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
4.1. Conclusiones	40
4.2. Recomendaciones	41
REFERENCIAS	43
ANEXOS	46

RESUMEN

A lo largo de los años, se ha llegado a entender que la Calidad de Vida Laboral está relacionada a la satisfacción, la salud, el entorno laboral y el bienestar en general que tiene el trabajador. Lo cierto es que el valor de medir el clima laboral que se tiene en la Zonal Cusco del PROVIAS NACIONAL está dado en la información objetiva y de primera mano que se obtuvo en la investigación, el saber cómo se sienten tratado todos los colaboradores de la institución. De lo enunciado partió la necesidad de realizar la presente investigación, en el que se formuló el desarrollo de un Programa de Calidad de Vida Laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores de la Zonal Cusco del Provias Nacional, por ello se determinó que si el clima laboral anda mal fue una oportunidad para corregir y si la consideración de los Directivos fue de que estuvo y está bien, una oportunidad para mantener o apuntalar el actual. Asimismo se logra concluir si la empresa, entre otros aspectos, protege a la familia del trabajador. Un colaborador que ve un interés real de la organización porque se viva bien el balance de vida laboral y familiar, generará un aprecio especial por su organización y sus jefes por lo que apuntalará su lealtad.

La metodología desarrollada se presentó bajo la modalidad de investigación documental, que es una técnica de investigación social que tiene como finalidad la obtención de datos a partir de los documentos escritos y la investigación proyectiva con diseño en campo. La población utilizada fue de cuarenta y uno (41) trabajadores, cuya muestra fue seleccionada bajo el criterio de muestreo probabilístico y estuvo conformado por veinticinco (25) trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario de Calidad de Vida Laboral y sobre Medición del Ambiente Laboral.

Asimismo el diseño utilizado para la presente investigación fue la No Experimental – Propositiva, porque demostró la hipótesis a través de métodos lógicos y juicio de experto y planteó una propuesta de solución al problema identificado.

PALABRAS CLAVE: *Calidad de Vida Laboral, Satisfacción Laboral, Desempeño Laboral, Trabajo y Ambiente laboral.*

ABSTRACT

Over the years, it has come to understand that the Quality of Working Life is related to satisfaction, health, work environment and welfare in general that worker. The truth is that the value of measuring the work environment you have in the Zonal Cusco NATIONAL PROVIAS is given on objective information and first-hand that was obtained in the research, know how they feel treated all employees of the institution. In the statement he left the need for this investigation, in which the development of a Program of Quality of Working Life was formulated to improve the performance of workers Zonal Cusco National Provias, so it was determined that if the weather labor is wrong was an opportunity to correct and whether the consideration of the executives was that well was and is an opportunity to maintain or shore up the current. Also achieved if the company concluded, among other things, protects the worker's family. A partner who sees a real interest of the organization that is very much alive balance work and family life, generate a special appreciation for their organization and their bosses so underpin their loyalty.

The methodology is presented in the form of documentary research, a social research technique that aims to obtain data from the written documents and projective field research design. The population used was forty-one (41) workers, whose sample was selected under the criteria of probability sampling and consisted of twenty-five (25) workers, who were applied a questionnaire of Quality of Working Life and Measurement Environment Labor.

Also the design used for this research was the Experimental No - Propositiva, because it showed the hypothesis through logical methods and expert judgment and put forward a proposed solution to the problem identified.

KEY WORDS: *Quality of Working Life, Job Satisfaction, Job Performance, Work and Work Environment.*

INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, se ha prestado mucha atención a que las organizaciones, empresas, brinden ambientes laborales propicios en sus dependencias, en los que los trabajadores se sientan motivados y satisfechos con el ambiente laboral, que permita obtener de ellos las mejores habilidades y conocimientos, por ende un mejor desempeño laboral.

La propuesta efectuada al Provias Nacional a través de la Zonal Cusco, está dada a la aplicación de un Programa de Calidad de Vida Laboral para Mejorar el Desempeño de los Trabajadores de la Zonal Cusco.

La importancia de la presente investigación radica en aportar información basadas en el modelo del sociólogo Armando Lares, tales como: La equidad económica, participación y control, alineación en el trabajo, medio ambiente, satisfacción en el trabajo e identidad y autoestima laboral. Este programa permitirá al Provias Nacional orientar sus fuerzas y recursos hacia el bienestar de los colaboradores a través de la mejora de las condiciones laborales.

La presente investigación está dividida en seis (04) capítulos:

Capítulo I: Problema de la Investigación. Se plantea el problema de la investigación, objetivos, justificación y alcance de la misma.

Capítulo II: Marco Teórico. Se presenta el Marco Teórico que contiene los antecedentes de la entidad, antecedentes de la investigación y las bases teóricas relacionadas al estudio.

Capítulo III: Marco Administrativo. Se consideran el financiamiento y el presupuesto de la investigación.

Capítulo IV: se encuentran las conclusiones y recomendaciones y, finalmente las referencias bibliográficas y los anexos.

EL AUTOR

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación Problemática

A la fecha la presión laboral existente para el logro de los objetivos institucionales hacia los colaboradores de la Jefatura Zonal Cusco del Provias Nacional, ha desencadenado en un alto nivel de stress laboral, la percepción de calidad de vida laboral que se tiene a nivel de los colaboradores están relacionadas a las condiciones de trabajo, al ambiente laboral y de la concordancia entre la vida laboral, los aspectos familiares y el personal, por lo que el grado de satisfacción laboral que se tiene en la Zonal resulta casi nulo.

En estos aspectos influyen las condiciones de trabajo expuestas: Entorno laboral, intrigas, cambio de régimen laboral de la 728 al Servicio Civil, cansancio, sobre asignación de funciones, las condiciones de trabajo, bajas remuneraciones congeladas hace más de 15 años, el clima organizacional, posibilidades de ascensos inexistentes a la fecha.

Por ello la importancia de la aplicación de Calidad de Vida Laboral radica en lograr un enlace entre la Entidad y los Recursos Humanos, promoviendo el desarrollo de cada colaborador(a) que tenga en el desarrollo de su tarea, lo que hará posible que la Entidad exista y pueda alcanzar los objetivos institucionales propuestos, de esta manera lograr que los colaboradores sean considerados como recurso humano por excelencia.

Estos son los aspectos considerados que motivaron el desarrollo de la presente investigación, la propuesta de un programa de calidad de vida laboral para mejorar el desempeño de los colaboradores de la Zonal Cusco del Provias Nacional humanizará el ambiente laboral, ya que

cubrirá las necesidades básicas de los colaboradores, buscando emplear las habilidades más avanzadas de éstos y a la vez ofrecer un ambiente que pueda mejorar y desarrollar en procura del crecimiento personal, laboral e institucional.

1.1.1. A nivel Internacional:

a) País: Chile

Departamento de Estudios de la Dirección de Trabajo, Departamento de Estudios del Gobierno de Chile.

Helia Henríquez (2001) – Jefa del Departamento de Estudios.

Informe sobre “Calidad de Vida en el Trabajo: La percepción de los trabajadores” iniciado el año 2,001. Investigación que aporta la mirada de los trabajadores sobre un conjunto de factores que hacen a la calidad de vida en el trabajo y termina con una recomendación general: La necesidad de plantear como país una agenda para su mejoramiento.

b) País: Colombia

Departamento de Ciencias Sociales de la Universidad de Antioquía.

María Alejandra Gómez Vélez, Psicóloga y Magister en Ciencias Sociales de la Universidad de Antioquía.

Calidad de Vida Laboral en empleados temporales del Valle de Aburrá – Colombia. Artículo del 27 de mayo del 2,010 y aprobado para su publicación el 02 de noviembre del 2,010.

Con el fin de responder a las necesidades de un medio laboral cada más exigente y que corre el gran riesgo de deshumanizar sus relaciones por una competitividad concebida para alcanzar resultados inmediatos, se busca conocer la apreciación que tienen los empleados temporales del Valle de Aburra frente a la calidad de vida laboral lograda en su trabajo. Es una investigación cuantitativa y de enfoque empírico – analítico, trabajada con una muestra de 200 hombres y mujeres. Los resultados se puede decir que los empleados temporales refieren

una mediana satisfacción frente a necesidades fisiológicas, de seguridad y afiliación, e insatisfacción en las necesidades de autorrealización, reconocimiento, creatividad y necesidades de descanso.

c) País: Venezuela

Universidad Nacional Experimental Sur del Lago “Jesús María Semprúm” División Académica. Programa de Administración de Empresas Agropecuarias, Santa Bárbara de Zulia, Venezuela.

Hilda del Carmen Parra Montiel, 2006. Pp70.

Influencias de factores motivacionales en el desempeño laboral de los empleados.

Aspectos que contribuirán en el análisis de los factores motivacionales aplicados a la presente investigación.

1.1.2. A nivel Nacional:

a) Región: Lima

Granados, I. (2011). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Estudio de Calidad de Vida Laboral: Historia, dimensiones y beneficios.

Enfoque sobre el estudio realizado que servirá de ejemplo de aplicación para la presente investigación.

b) Región: Sur del Perú

Peñarrieta de Córdova, Santiago Agregú, Kredert Raujo, Guevara Morote G., Carhuapoma Acosta M, Chavez Flores E. Ministerio de Salud.

Validación del instrumento: “Calidad de vida en el trabajo – CVT – GOHISALO” en enfermería del primer nivel de atención. Artículo. Estudio que se orientó a validar en el contexto peruano, el instrumento de Calidad de Vida en el Trabajo CVT-GOHISALO en enfermeras que laboran en el primer nivel de atención del

Ministerio de Salud. Los resultados muestran una confiabilidad de alpha de Cronbach de 0.9 para los resultados totales y para cada dimensión, así como la correlación intraclase de 0.9.

Nos permite evaluar los resultados finales del estudio realizado, por lo que la aplicación de la presente investigación proyecta contar con resultados positivos en su aplicación.

c) Región: Lima

Gutierrez León, W. (Abril, 2013). Pontificia Universidad Católica del Perú. Tesis para optar el Título de Ingeniero Civil. Motivación y Satisfacción Laboral de los Obreros de Construcción Civil: Bases para Futuras investigaciones.

Es una realidad que la calidad de vida laboral y profesional cada vez preocupa más; siendo la motivación y satisfacción laboral su núcleo. El sector elegido como objeto de estudio fue el de construcción, uno de los sectores clave de la economía peruana, ya que la construcción es una de las actividades productivas más intensivas en mano de obra de la economía, sin embargo, la mano de obra ha sido históricamente descuidada.

1.1.3. A nivel Regional

a) Cusco. (2015).

División Policial Cusco – PNP y Municipalidad Provincial del Cusco. Capacitación Plan de Trabajo Anual de la Oficina de Participación Ciudadana Cusco. Calidad de vida y productividad laboral construyendo relaciones interpersonales positivas. Con miras a lograr una mayor satisfacción del colaborador en el desarrollo de sus actividades.

1.1.4. A nivel Institucional

a) Provias Nacional – Zonal Cusco

El exceso de carga laboral, la sobreasignación de funciones, un ambiente laboral no adecuado, ha provocado que los colaboradores de la Zonal Cusco del Provias Nacional, no se sientan motivados, exista un ambiente cargado de estrés laboral, determinante en los resultados laborales de las metas esperadas. Por lo que se planteará la propuesta de la aplicación del programa de calidad de vida laboral para mejorar el desempeño de los colaboradores en la Zonal Cusco del Provias Nacional el presente año 2,016.

1.2. Formulación del problema.

¿Cómo mejorar el desempeño de los colaboradores de la Zonal Cusco del Provias Nacional, año 2016?

1.3. Delimitación de la investigación

La presente investigación se desarrolló tomando como muestra la Jefatura Zonal Cusco del Provias Nacional, ubicada en la Región del Cusco, la misma que tiene a cargo personal propio bajo diferentes modalidades de contrato como pertenecientes al Cuadro de Asignación de Personal (CAP), por Contrato Administrativo de Servicios (CAS), Locadores por servicios de terceros, asimismo bajo estas mismas modalidades tiene a cargo colaboradores que trabajan en las Unidades de Peaje Saylla ubicado en el distrito de Cusipata, Provincia de Canchis, Región Cusco y la Unidad de Peaje de Aguas Calientes ubicada en el límite entre las Regiones de Cusco y Puno.

Esta investigación se inició en el mes de Junio del presente año, proyectando su resultado final en el mes de Noviembre 2,016.

1.4. Justificación e importancia de la Investigación

a) Científica

El tipo de investigación es descriptiva, porque trabaja sobre realidades de un hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Que incluye los siguientes tipos de estudio: Encuestas, casos, exploratorios, causales, de desarrollo, predictivos, de conjuntos, de correlación.

Mediante este tipo de investigación que utiliza método de análisis, logramos caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta que es el mal Clima laboral dentro de la Jefatura Zonal Cusco del Provias Nacional.

Poza & Prior (1988, citado en Gamero, p.35, 2003) concluyen que el término de calidad de vida laboral se define como la forma en que se produce la experiencia laboral en condiciones objetivas como por ejemplo: Seguridad e higiene laboral, trabajo, salud laboral, etc. y en condiciones subjetivas del trabajador en el sentido de cómo lo vive. Es pues un concepto multidimensional, ya que toma en cuenta los aspectos subjetivos y objetivos lo que permite que no exista un sesgo a lo que se refiere a la situación real del trabajo.

b) Institucional

El propósito de la aplicación de un Programa de Calidad de Vida Laboral en la Jefatura Zonal Cusco del Provias Nacional es lograr el desarrollo integral del trabajador, que permitirá encaminar a los colaboradores de la institución a contar con una mejor satisfacción de sus necesidades, con un ambiente laboral adecuado, buscando mejorar la capacidad y disposición por contribuir al desarrollo de la organización; de ahí que las pautas propuestas buscarán satisfacer, atraer y retener a los colaboradores, para así lograr un desempeño eficaz dentro de la institución en beneficio de ésta y lógicamente del colaborador.

c) Social

La aplicación de programas de mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral a nivel de las diferentes instituciones y organizaciones del Cusco, así como generalizarlo a nivel nacional, partiendo por las diferentes Unidades Zonales del Provias Nacional, generarán muchos beneficios tanto para las instituciones o empresas como para los colaboradores, los estudios demuestran que existe una relación positiva entre las prácticas de innovación en los lugares de trabajo y el éxito institucional.

1.5. Limitaciones de la investigación

Es conveniente resaltar también que existen algunas limitaciones al momento de la implantación de los programas de calidad de vida en el trabajo, que se pueden mencionar a continuación:

- a. Algunos colaboradores no desean mejorar su calidad de vida en el trabajo, ya que algunas veces son incapaces de asumir nuevas responsabilidades, resistencia a trabajar en equipo, les desagradan los cambios y los deberes más complejos, por esa razón se hace más difícil su aplicación.
- b. Los mejores trabajos no concuerdan con los pagos que reciben, esto se debe a que los colaboradores piensan que su remuneración no va acorde a los deberes implantados, o los nuevos procedimientos de trabajo, por lo que creen que deberían mejorar su remuneración.
- c. Aumento de costo; al mejorar o reestructurar los puestos de trabajo es posible que se necesite nueva tecnología, nuevos ambientes, nuevas herramientas, nuevas capacitaciones, lo cual hará que la institución tenga más costos en su funcionamiento.
- d. El equipo tecnológico no es adaptable, esto sucede cuando algunas organizaciones realizan inversiones tan gigantescas en equipos tecnológicos, que no pueden hacer cambios sustanciales mientras

estos no se sustituyan. Cuando las condiciones tecnológicas se convierten en un problema para el empleado en lo concerniente al desarrollo de sus actividades, lo que trae como consecuencia atrasos en el desempeño laboral.

1.6. Objetivos de la Investigación

1.6.1. Objetivo general

Proponer un Programa de Calidad de Vida Laboral para Mejorar el Desempeño de los colaboradores en la Zonal Cusco del Provias Nacional, año 2,016.

1.6.2. Objetivos específicos

- 1) Diagnosticar el estado actual de desempeño laboral de los colaboradores en la Zonal Cusco del Provias Nacional el año 2016.
- 2) Identificar los factores influyentes en el desempeño laboral de los colaboradores en la Zonal Cusco del Provias Nacional el año 2016.
- 3) Diseñar un Programa de Calidad de Vida Laboral para mejorar el desempeño de los colaboradores en la Zonal Cusco del Provias Nacional el año 2,016.
- 4) Estimar los resultados que generará la implantación de un Programa de Calidad de Vida Laboral en el desempeño de los colaboradores de la Zonal Cusco del Provias Nacional el año 2,016.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudio

Para la realización de la presente investigación, se procedió a la revisión de bibliografía de diferentes autores y material de tesis, que se relacionan con el tema planteado, así como una serie de teorías acerca de las diversas concepciones de la calidad de vida en el trabajo.

La presente investigación pretende poder comprobar que los colaboradores de la Zonal Cusco del Provias Nacional, frente a la excesiva carga laboral, falta de un adecuado entorno de trabajo y otras causantes del mismo trabajo, derivan en un estrés laboral, el mismo que influye en la satisfacción que puede sentir el colaborador en el desempeño de sus funciones, afectándolo también a nivel psicológico, familiar, social y lógicamente laboral.

A la fecha el término calidad de vida en el trabajo tiene mucha relevancia, ya que el mismo representa el grado de satisfacción de las necesidades personales importantes en el trabajo, los que serán aplicados en la presente investigación.

El término “Calidad de Vida Laboral” fue acuñado por Louis Davis en 1970, y por medio de él pretendía describir la preocupación que debía suscitar en toda organización el bienestar y la salud de todos sus empleados para que éstos pudieran desempeñar óptimamente sus tareas. Actualmente dicho término incluye también aspectos físicos, ambientales y psicológicos del lugar de trabajo implicando con ello un profundo respeto por la comodidad de las personas, por su satisfacción y por su motivación (Chiavenato, 2004).

Gibson (2006), define la calidad de vida laboral como "... una filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso personal". (p. 369).

Para lograr una calidad de vida que mejore el desempeño laboral de los colaboradores es necesario realizar un cambio cultural que valore la importancia del factor humano dentro de la empresa o institución.

En este contexto se requieren políticas innovadoras que consideren el bienestar colectivo de los colaboradores, no como una política instrumental para reducir el descontento, sino lograr una política integral de un nuevo tipo de institución, que valore el factor humano para lograr los resultados esperados.

Según Lares (1998), el término calidad de vida en el trabajo es frecuentemente utilizado con significados contradictorios. Las preocupaciones de sectores y profesionales, argumentan diversas razones para interesarse por la calidad de vida en el trabajo y al respecto se mencionan estas interpretaciones.

Internacionales:

Las siguientes investigaciones son relevantes para la presente investigación porque realiza un enfoque del tema de Mejora de la Calidad de Vida Laboral que influyen en el mejor desarrollo de las labores de los colaboradores, son aplicaciones que se han venido aplicando en diferentes países, de lo cual se puede rescatar resultados para someterlos a comparaciones de resultados finales.

- a) García, A. (2008), en su investigación presentó un Trabajo Especial de Grado en la Universidad Católica Andrés Bello, Facultad de Ciencias Sociales, intitulado "Identificar el nivel de calidad de vida en el trabajo percibido por los empleados de dos (2) empresas privadas, con fines de lucro y sede en el área metropolitana de Caracas, consideradas exitosas por la Organización Venezuela Competitiva

en los años 2005 y 2006”. Al finalizar esta investigación obtuvo como resultado que se debía conocer el nivel de calidad de vida en el trabajo que perciben los trabajadores de dos empresas consideradas exitosas, las dimensiones evaluadas fueron: Remuneración, condiciones de seguridad, oportunidad de desarrollo, oportunidad de progreso y estabilidad, integración social, balance social y significado social. Esta investigación es relevante para el desarrollo de la presente investigación por la evaluación que realiza en aspectos de Calidad de Vida Laboral entre 2 empresas privadas, lo que demuestra la importancia del conocimiento y aplicación de este tipo de programas que no son excluyentes dentro de las empresas estatales ni privadas.

- b) Navajas, J. (2003). Tesis en la Universidad Autónoma de Barcelona, unidad de Psicología, intitulada “De la calidad de vida laboral a la gestión de la calidad. Una aproximación psicosocial a la calidad como práctica de sujeción y dominación”. Cuyo objetivo fue investigar la gestión de calidad, entendida esta como una práctica histórica y actualmente hegemónica del Management que tiene lugar en las organizaciones para controlar y hacer trabajar de un modo determinado a los colaboradores. Investigación relevante para el presente estudio por el enfoque realizado en la aplicación de la calidad de vida laboral y el logro del desempeño de los trabajadores.

- c) Marín-Lanz, M. (2011). Trabajo especial de Grado intitulado “Propuesta de un Programa de Calidad de Vida laboral para los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz”. Venezuela. Llegando a la conclusión que los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz poseen una buena Calidad de Vida Laboral. Este estudio aportó a PDVSA CVP Puerto Ordaz información acerca de las debilidades existentes en relación con los aspectos más relevantes del entorno de trabajo, lo que permitió desarrollar un programa de CVL que le permitirá a la empresa orientar sus fuerzas y recursos hacia actividades de mayor importancia para el bienestar del trabajador.

Nacionales:

- a) Granados P. Isabel (2011). Revista IIPSI, Facultad de Psicología. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Investigación intitulada “Calidad de Vida Laboral: Historia, Dimensiones y Beneficios”. Recopilación teórica de la historia de la CVL, se detalla cada uno de los componentes de las dimensiones utilizadas, haciendo un enfoque final de los diversos beneficios que trae consigo la implementación de programas de CVL en una empresa. El carácter interactivo de la CVL la convierte en una totalidad integrada (holística y sistémica) de elementos interdependientes e interrelacionados que, articulados entre sí, conforman un todo indisociable, núcleo de estudios y análisis.

- b) CONADIN 2015. Ciclo de Conferencias magistrales desarrollado en el Auditorio Principal de la Universidad Privada Antenor Orrego (UPAO). I Congreso Nacional de Administradores Industriales. “Calidad de vida laboral del personal es esencial en la productividad de las empresas industriales”. Alcanzan estrategias de aplicación de CVL para su aplicación que permitan encaminar al personal de la empresa hacia un crecimiento y desarrollo tanto en el ámbito laboral como familiar, en beneficio de la empresa.

- c) Revista Enfermería Vanguardista. 2014; 2(2): 154-160. “Calidad de Vida Laboral de los egresados y predicamento del empleador. Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica. 2013”. Margarita Córdova Delgado, Susana Alvarado Alfaro, Heddy Manrique Manrique, Carolina Roxana Lizarbe Choque, Stefany Elizabeth Aguirre Alvarado, Jeidy Huamán Ichpas. Cuyo resultado final estuvo enfocado en el logro de mejora del entorno laboral de las enfermeras egresadas de la Universidad, conocer el predicamento del empleador respecto al desempeño profesional. Concluyendo que la CVL de las enfermeras es regular y el predicamento del empleador es muy buena.

Regional:

- a) Se han identificado capacitaciones y charlas especialmente aplicadas por la Municipalidad Provincial del Cusco en Convenio con la Policía Nacional del Perú en Cusco.

2.2. Estado del Arte:

Como bien se hizo el enfoque de estudio de los colaboradores de la Zonal Cusco del Provias Nacional, no se cuenta con un adecuado ambiente laboral, por la sobrecarga de funciones, remuneraciones bajas, falta de conocimiento de normas laborales, entre otras, que influyen en los colaboradores, por lo cual el desempeño ha disminuido y no se sienten identificados con la institución. Estos aspectos no ha sido atendidos por la Entidad, restando importancia a la aplicación de programas que permitan mejorar la calidad de vida laboral en los colaboradores, sea principalmente porque no se entiende el concepto del mismo y la importancia en su aplicación.

La presente es una investigación aplicada y explicativa cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores de la Jefatura Zonal Cusco, cuyos resultados de la aplicación del programa propuesto no sólo beneficiará al colaborador en aspectos personales, sociales, psicológicos, familiares y laborales, sino que ayudará a la Entidad a contar con personal que se sienta feliz en el desarrollo de sus funciones, en este sentido la Entidad debe poner más atención al logro de los objetivos individuales de los trabajadores, para posteriormente abordar el logro de las metas propias de la Institución.

Metodología: La Heurística y la Hermenéutica.

La metodología desarrollada se presentó bajo la modalidad de investigación documental, que es una técnica de investigación social que tiene como finalidad la obtención de datos a partir de los documentos escritos y la investigación proyectiva con diseño en campo.

El Estado de Arte, aplicada para la presente investigación que está fundamentada en el conocimiento acumulado. Se desarrollará en dos etapas:

Heurística, en la cual se procederá a la búsqueda y recopilación de las fuentes de información secundarias (investigativa y documental), de la producción desde trabajo social en la Zonal Cusco del Provias Nacional en el período Junio – Noviembre 2,016; y

Hermenéutica, en la cual se interpretarán y se clasificarán las fuentes investigadas, de acuerdo con su importancia dentro del Estado del Arte que permitirán el desarrollo de las tres fases: Interpretación, la construcción teórica y finalmente la publicación.

2.3. Base teórica científica

a) Concepto:

Calidad de Vida Laboral:

Poza & Prior (1988, citado en Gamero, p.35, 2003) definen el término de Calidad de Vida Laboral, como la forma en que se produce la experiencia laboral en condiciones objetivas como por ejemplo: Seguridad e higiene laboral, trabajo, salud laboral, etc. Y en condiciones subjetivas del trabajador en el sentido de cómo vive. Es un concepto multidimensional, ya que toma en cuenta los aspectos subjetivos y objetivos lo que permite que no exista un sesgo a lo que se refiere a la situación real del trabajo.

Segurado, A. & Agulló, E. (2002, pp. 831-832) manifiestan que la calidad de vida laboral es muy difícil de definir y de operacionalizar, diversos autores han tratado de limitar su multidimensionalidad y

tratar de identificar las posibles variables que afectan a la vida en el trabajo. Los límites proceden de fuentes teóricas y empíricas del contexto laboral.

Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006, p.175), definen la calidad de vida en el trabajo como “filosofía y práctica en la administración que mejora la dignidad del empleado, introduce un cambio cultural y ofrece oportunidades de crecimiento y desarrollo”.

Chiavenato (2007), señala que la calidad de vida en el trabajo “representa el grado en que los miembros de la organización pueden satisfacer sus necesidades personales con su actividad en la organización”. (p. 351).

Werther William B. Administración de Personal y Recursos Humanos. ET. AL. Op. Cit. Pp. 436 - 467. Define “Calidad de vida laboral de una organización es el entorno, el aire que se respira en una organización”. Hay empresas que tienen buen ambiente y otras que lo tienen malo.

De lo indicado anteriormente sobre la definición de calidad de vida laboral, se concluye que es el nivel de satisfacción que perciben los individuos en su entorno laboral, que está determinado por factores como: La motivación, el clima laboral las condiciones físicas y ambientales en el trabajo, los beneficios económicos, el contexto familiar y social, el concepto de calidad de vida laboral, abarca todas aquellas condiciones relacionadas con el trabajo, que pueden ser relevantes para la satisfacción y motivación laboral, además de que también abarca las propias experiencias de trabajo en función de las oportunidades que se le brindan.

Desempeño Laboral:

Zerilli (1973). El Desempeño Laboral. Manifiesta que es una apreciación sistemática del valor que un individuo demuestra por sus

características personales y/o presentación con respecto a la organización de la que forma parte, expresado periódicamente conforme a un preciso procedimiento por una o más personas encargadas, que conozcan al individuo y su trabajo.

Koontz, (1990). Sobre Desempeño Laboral. Implica la medición y corrección de actividades de los subordinados para asegurar que estén llevando a cabo los planes y alcanzar los objetivos fijados por la alta gerencia.

Chiavenato (2000). Define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Bittel (2000). Plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

Al respecto, Ghiseli (1998), señala como el desempeño está influenciado por 4 factores: La motivación, habilidades y rasgos personales, claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.

a) Características:

- 1) Dignidad personal y respeto, reflejado en elementos para que los individuos influyen en los acontecimientos que les afectan.
- 2) Una razonable medida de autocontrol y autonomía.

- 3) Reconocimiento personal a las contribuciones hechas a la efectividad organizacional.
- 4) Recompensas que vayan de acuerdo con el desempeño, incluyendo oportunidades para desarrollarse, para enfrentar retos y para experimentar variedad, así como para recibir más pagos, promociones y asignaciones favorables.
- 5) Identificación con los grupos de trabajo y organizaciones que son fuente de orgullo y apoyo.
- 6) Seguridad en el trabajo, protección contra el trato arbitrario y condiciones de trabajo adecuados.

b) Modelos: Descripción y valoración de los modelos más utilizados:

Según Keith Davis y John W. Newstrom en su libro "Comportamiento humano en el trabajo - Comportamiento Organizacional". EEUU, McGraw - Hill, 1991. Pp. 445 - 472. , relaciona la "*Calidad de vida laboral y los Sistemas Sociotécnicos*". En él nos dice que la *calidad de vida laboral* produce un ambiente de trabajo más humano. Trata de cubrir tanto las necesidades prioritarias de los trabajadores como las de otro nivel. Busca emplear las habilidades más avanzadas de éstos y ofrecer un ambiente que los aliente a mejorar sus habilidades. La idea es que los trabajadores sean los recursos humanos que serán desarrollados y no simplemente utilizados. Más todavía, el trabajo no debe tener condiciones demasiado negativas. No debe presionar excesivamente a los empleados. No debe perjudicar o degradar el aspecto humano del trabajador. Finalmente, debe contribuir a que el trabajador se desempeñe en otros roles vitales, como los de ciudadano, cónyuge o padre. Esto es, el trabajo debe contribuir al progreso de toda la sociedad.

En su trabajo de titulación "Diseño organizacional eustrésico para la división andina de CODELCO CHILE" el señor "Juan Martín Giuliano Barraza" relaciona la productividad con la calidad de vida laboral, y nos dice, abordando la teoría de Humberto Maturana que no es

posible tener una organización centrada en lo productivo que conserve las condiciones que satisfagan una adecuada calidad de vida laboral. Para que esto sea posible, es necesario que la identidad organizacional permita que convivan intereses productivos con intereses sociales.

2.4. Definición de la terminología

Ambiente laboral:

Espacio en el que el colaborador realiza sus actividades, se relaciona con su objeto de trabajo. Es uno de los elementos más importantes en el día a día de la empresa, sin embargo, las características que lo determinan son difíciles de precisar. Pueden ser de naturaleza tangible o intangible, y se ha demostrado que influyen notoriamente en la productividad y en la vida privada de los empleados. Extraído del artículo de Randstad. (2015).

Calidad de Vida en el trabajo:

El término Calidad de Vida en sentido general, se entiende como el óptimo de bienestar entre las cinco dimensiones del ser humano: Física, mental, emocional, social y espiritual, que caracteriza a ciertos grupos sociales o comunidades. Aguilar, Víctor & Cruz, Dayana & Jimenez, Diana. Trabajo de Grado para Optar el Título de Trabajadores sociales. Bogotá. (2007). Pp. 199.

En la actualidad el estudio de Calidad de Vida Laboral se ha venido abordando básicamente bajo dos grandes perspectivas teórico – metodológicas: La calidad de vida del entorno laboral (Objetiva) y la perspectiva de la calidad de vida laboral psicológica (Subjetiva). Ambas difieren en cuanto a los objetivos que persiguen en su propósito por mejorar la calidad de la vida en el trabajo, en los aspectos del entorno de trabajo que constituyen el objeto de estudio, en el foco de análisis en el que centran su interés y en el nivel de generalidad de sus análisis de la vida laboral.

En definitiva, la calidad de vida laboral es un término utilizado para dar cuenta de la forma en que se produce la experiencia laboral, tanto en sus condiciones objetivas (seguridad, higiene, remuneraciones – sueldos, entre otros) como subjetivas (la forma en que es vivida por el colaborador). Se trata de un concepto multidimensional que requiere la integración de ambas condiciones. (Flores, 2008).

El término de calidad de vida en el trabajo, es el producto del quehacer intelectual de múltiples autores.

- a. Es una filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso personal.
- b. Es una filosofía, un conjunto de creencias que engloban todos los esfuerzos por incrementar la productividad y mejorar la moral (motivación) de las personas, que enfatiza la participación de la gente, la preservación de su dignidad y que busca eliminar los aspectos disfuncionales de la jerarquía organizacional.
- c. Es una forma diferente de vida en la organización que busca el desarrollo del trabajador, así como una eficiencia empresarial.

Desempeño Laboral:

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. EcuRed. Conocimiento con todos y para todos. (2016).

Organizaciones:

Constituidas por personas. Por otro lado, constituyen para ellas, un medio por el cual pueden alcanzar muchos y variados objetivos personales con un mínimo de costo, tiempo, esfuerzo y conflicto, que no podrían alcanzarse sólo mediante el esfuerzo individual. Diccionario Definición ABC. Tu diccionario hecho fácil.

CAPÍTULO III: MARCO ADMINISTRATIVO

3.1. Cronograma de Actividades:

Para el presente proyecto se desarrollaron las siguientes actividades:

Actividades	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
1. Elaboración del Proyecto												
Plan de Investigación	X	X	X	X	X							
Marco Teórico					X							
Marco Administrativo							X					
Conclusiones - Recomendaciones												
Referencias Bibliográficas							X					
2. Presentación del proyecto del Trabajo de Investigación												
Levantamiento de Observaciones 1						X						
Revisión completa del trabajo de investigación por el asesor 1						X						
Levantamiento de Observaciones 2							X					
Revisión completa del trabajo de investigación por el asesor 2												
3. Aprobación del Trabajo de Investigación												
4. Desarrollo del Trabajo de Investigación												
Conclusiones y Recomendaciones							X					
5. Presentación del Trabajo de Investigación												
Primera revisión del Jurado												
Levantamiento de Observaciones 1												
Segunda Revisión del Jurado												
Levantamiento de Observaciones 2												
6. Aprobación del Trabajo de Investigación												

3.2. Presupuesto:

Para el presente proyecto se realizó una investigación de tipo descriptivo cualitativo, en ese sentido se realizaron los siguientes gastos:

Materiales			
Detalle	Cantidad	Valor (S/.)	Total (S/.)
Copias	100	0.2	20.00
Transporte	100	2.00	200.00
Papel bond	500	0.1	15.00
Alimentación	15	7.00	105.00
Anillados	2	5.00	10.00
Material de Oficina	20	2.00	40.00
Sub Total:			390.00

Servicios			
Detalle	Cantidad	Valor (S/.)	Total (S/.)
Internet	1	100	100.00
Impresiones	100	0.2	20.00
imprevistos	2	200.00	400.00
Asesoría	1	3,000.00	3,000.00
Sub Total:			3520.00

Total General	3910.00
----------------------	----------------

3.3. Financiamiento:

La asignación de todos los recursos antes mencionados, fue de mucha ayuda y facilitó la ejecución del proyecto, cabe indicar que el financiamiento fue de manera autofinanciada, el cual me permitió cumplir con los objetivos de la presente tesina.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- 1) El Provias Nacional es un programa especial del Ministerio de Transportes, que se encarga de la gestión, administración y ejecución de proyectos de infraestructura de transporte relacionada a la Red Vial Nacional, contribuyendo a la competitividad de las actividades productivas en el país que mejoren la calidad de vida de nuestra población. Situación que no se refleja en relación a la calidad de vida laboral que ofrece a sus colaboradores, dentro del desempeño de sus funciones, tomando como ejemplo la Zonal Cusco – Apurímac.
- 2) El recurso humano de la Jefatura Zonal Cusco del Provias Nacional mantiene un bajo nivel motivacional, desfavoreciendo el rendimiento laboral, presentándose la remuneración percibida como el primer menos motivador, el cual afecta directamente el rendimiento productivo de los colaboradores y por ende de la Entidad materia de estudio.
- 3) Un aspecto motivacional que se ha determinado es en relación a la carencia de un proceso de comunicación que facilite las relaciones interpersonales, asimismo no se ofrecen políticas de ascenso, ni capacitación para el desempeño eficiente del trabajo asignado. No maneja políticas motivacionales adecuadas para estimular a sus colaboradores, lo que se refleja en el estrés laboral.
- 4) Toda implementación de un proceso de Calidad de Vida Laboral, implica en muchos casos costos adicionales a la Entidad, lo cual podría entenderse como un limitante, pero en un futuro, al ganar eficiencia organizacional, éstos serían cubiertos.
- 5) El programa de Calidad de Vida Laboral en una Entidad, intenta mejorar el grado en que los miembros de una empresa, serán capaces de satisfacer importantes necesidades personales, lo que influye en el

desarrollo de la persona y su entorno tanto laboral como familiar, siendo de beneficio tanto para la entidad como para el colaborador.

- 6) El recuperar la confianza en nosotros mismos, nuestros compañeros de trabajo, nuestros jefes y en nuestro sector institucional, hará prevalecer las potencialidades que como capital social tiene cada uno de nuestros equipos de trabajo.

4.2. Recomendaciones

- 1) Alcanzar a la Oficina de Administración del Provias Nacional, la propuesta de desarrollo del Programa de Calidad de Vida Laboral para mejorar el rendimiento de los colaboradores de la Zonal Cusco, para su implementación y aplicación.
- 2) Impulsar de forma permanente la capacitación y desarrollo de los colaboradores, interiorizándolos sobre las inquietudes y necesidades de los colaboradores.
- 3) Dentro del desarrollo del programa propuesto, también se indica contar con un Área de Control y Seguimiento, el saber que se cuentan con instancias de respaldo y preocupación por los colaboradores que son parte integrante de la Jefatura Zonal Cusco, bajaría grandemente los niveles de estrés y cansancio laboral, aumentando la cohesión y productividad en beneficio institucional.
- 4) Lograr una comunicación efectiva, que fortalezca las relaciones entre los colaboradores de la Zonal Cusco.
- 5) Ofrecer oportunidades de estudio no limitantes para aquellos colaboradores que deseen aumentar su nivel educativo, lo que permitirá incrementar y mejorar los beneficios socio – económicos, como: Nuevos cargos, mejoras remunerativas.

- 6) Valorar el trabajo de los colaboradores justificándolos en función de reconocimiento público de sus logros y calificación de las mismas, tomando en consideración también el tiempo de servicios y la eficiencia laboral.

REFERENCIAS

- BLANCAS BUSTAMANTE, C. (2007).** Derechos fundamentales de la persona y relación de trabajo. Lima: Fondo Editorial Pontificia Universidad Católica del Perú.
- CHIANG VEGA, M. & AYRES KRAUSSE MARTÍNEZ, K. (2007).** Estudio Empírico de Calidad de Vida Laboral, Cuatro indicadores: Satisfacción laboral, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo, Organización e Indicador Global, sector privado y Público. Desarrollo, Aplicación y Validación del Instrumento. Chile.
- CONADIN (2015).** Ciclo de conferencias magistrales desarrollado en el Auditorio de la Universidad Privada Antenor Orrego (UPAO). Calidad de Vida Laboral del Personal es Esencial en la Productividad de las Empresas Industriales. Perú.
- DA SILVA, M. (2006).** Nuevas Perspectivas de la Calidad de Vida Laboral y sus Relaciones con la Eficacia Organizacional. Tesis Doctoral. Barcelona – España.
- DAVIS, L. (1970).** Calidad de Vida Laboral.
- FERNÁNDEZ GARRIDO, J. (2009).** Determinantes de la Calidad de Vida percibida por los ancianos de una Residencia de Tercera edad en dos contextos socioculturales diferentes, España y Cuba. Departamento de Antropología social. Universidad de Valencia. Servei de Publicacions. Tesis Doctoral. España.
- GARCIA, A. (2008).** Identificar el nivel de calidad de vida en el trabajo percibido por los empleados de dos empresas privadas, con fines de lucro y sede en el área metropolitana de Caracas, consideradas exitosas por la Organización Venezuela Competitiva en los años 2005 y 2006. Trabajo de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Facultad de Ciencias sociales. Venezuela.
- GIBSON (2006).** Calidad de Vida Laboral. Pp. 369.

- GOMEZ VELEZ, M. (2010).** Calidad de Vida Laboral en Empleados Temporales del Valle de Aburrá. Artículo Revista Departamento de Ciencias Sociales de la Universidad de Antioquía. Colombia.
- GRANADOS, I. (2011).** Revista IIPSI. Calidad de Vida Laboral: Historia, Dimensiones y Beneficios. Facultad de Psicología, Universidad Mayor de San Marcos. Lima. Perú.
- GUTIERREZ LEÓN, W. (2013).** Motivación y Satisfacción Laboral de los Obreros de Construcción Civil: Bases para Futuras Investigaciones. Tesis. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- HENRIQUEZ, H. (2001).** Calidad de Vida en el Trabajo: La Percepción de los Trabajadores. Departamento de Estudios del Gobierno de Chile.
- MARIN-LANZ, M. (2011).** Propuesta de un Programa de Calidad de Vida Laboral para los Trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz. Trabajo Especial de Grado. Venezuela.
- NAVAJAS, J. (2003).** De la Calidad de vida laboral a la gestión de la calidad. Una aproximación psicosocial a la calidad como práctica de sujeción y dominación". Universidad Autónoma de Barcelona. Tesis. España.
- PARRA MONTIEL, H. (2006).** Influencias de factores motivacionales en el desempeño laboral de los empleados. Pp. 70. Universidad Nacional Experimental Sur del Lago. Santa Bárbara de Zulia. Venezuela.
- PEÑARRIETA DE CÓRDOVA, S. & et.** Validación del Instrumento: "Calidad de Vida en el Trabajo – CVT – Gohisalo". Ministerio de salud. Lima – Perú.
- REVISTA ENFERMERÍA VANGUARDISTA (2014); 2(2): 154-160.** Calidad de Vida Laboral de los Egresados y Predicamento del Empleador. Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica. Perú.
- VERGARA HERNÁNDEZ, R. (2007).** Metodología aplicada en materia de clima laboral para mejorar la productividad en la empresa Productos Industrializados de Tecomán S.A. de C.V. Tesis. Colombia.

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA ZONAL CUSCO DEL PROVÍAS NACIONAL, AÑO 2016.

VARIABLE	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	DIMENSIONES	INDICADO R/ITEMS	ESCALA
<p>DESEMPEÑO LABORAL</p> <p>Es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. (Chiavenato, citado en Araujo y Guerra, 2007).</p>	<p>Problema general : ¿Cómo mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Zonal Cusco del Provías Nacional, año 2016??</p>	<p>La elaboración de un Programa de Calidad de Vida Laboral contribuiría a mejorar el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Zonal Cusco del Provías Nacional, año 2016.</p>	<p>Objetivo general: Elaborar un Programa de Calidad de Vida Laboral para mejorar el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Zonal Cusco del Provías Nacional, año 2016.</p>	1. ORIENTACIÓN DE RESULTADOS	1.1., 1.2., 1.3.	<p>1: Muy bajo --- Inferior.- Rendimiento laboral no aceptable. 2: Bajo --- Inferior al promedio.- Rendimiento laboral regular. 3: Moderado --- Promedio.- Rendimiento laboral bueno. 4: Alto --- Superior al promedio.- Rendimiento laboral muy bueno. 5: Muy Alto --- Superior.- Rendimiento laboral excelente.</p>
			Objetivo específicos :	2. CALIDAD	2.1., 2.2., 2.3., 2.4., 2.5.	
			- Diagnosticar el estado actual del desempeño laboral de los colaboradores de la Zonal Cusco del Provías Nacional, año 2016.	3. RELACIONES INTERPERSONALES	3.1., 3.2., 3.3.	
			- Identificar los factores influyentes en el desempeño laboral de los colaboradores de la Zonal Cusco del Provías Nacional, año 2016.			
			- Tabular y analizar los datos obtenidos para la elaboración del informe del diagnóstico, identificando las fortalezas, las oportunidades y las debilidades en relación al nivel del desempeño laboral de los colaboradores de la Zonal Cusco del Provías Nacional, año 2016.	4. INICIATIVA	4.1., 4.2., 4.3., 4.4., 4.5.	
			- Proponer un programa de calidad de vida laboral para que los directivos conozcan los mecanismos adecuados para mejorar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Zonal Cusco del Provías Nacional, año 2016.	5. TRABAJO EN EQUIPO	5.1., 5.2.	
	6. ORGANIZACIÓN	6.1., 6.2., 6.3.				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR																						
TIPO: Descriptivo – Analítica - Propositiva. DISEÑO: No experimental – transeccional.	<table border="1" data-bbox="562 528 1133 879"> <thead> <tr> <th rowspan="2">UBICACIÓN</th> <th colspan="2">SEXO</th> <th rowspan="2">TOTAL</th> </tr> <tr> <th>VARONES</th> <th>MUJERES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jefatura Zonal Cusco</td> <td>22</td> <td>04</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>Unidad de Peaje Saylla</td> <td>06</td> <td>02</td> <td>08</td> </tr> <tr> <td>Unidad de Peaje Aguas Calientes</td> <td>07</td> <td>00</td> <td>07</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>35</td> <td>05</td> <td>41</td> </tr> </tbody> </table>	UBICACIÓN	SEXO		TOTAL	VARONES	MUJERES	Jefatura Zonal Cusco	22	04	26	Unidad de Peaje Saylla	06	02	08	Unidad de Peaje Aguas Calientes	07	00	07	TOTAL	35	05	41	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de una Encuesta para la realización del Diagnóstico de la Empresa. - El instrumento diseñado y aplicarse estará compuesto por las dimensiones: Orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo y organización. - El mismo se redactará en forma propositiva para conocer las opiniones de los directivos/jefes y se establecerá una escala de medición Tipo Likert, bajo los siguientes parámetros: <ol style="list-style-type: none"> 1: Muy bajo --- Inferior.- Rendimiento laboral no aceptable. 2: Bajo --- Inferior al promedio.- Rendimiento laboral regular. 3: Moderado --- Promedio.- Rendimiento laboral bueno. 4: Alto --- Superior al promedio.- Rendimiento laboral muy bueno. 5: Muy Alto --- Superior.- Rendimiento laboral excelente. 	DESCRIPTIVA E INFERENCIAL: Se realizará el análisis de datos con el programa estadístico SPSS versión 22, donde se obtendrá los porcentajes y frecuencias de la variable estudiada: Desempeño Laboral de los colaboradores; así como sus dimensiones.
UBICACIÓN	SEXO		TOTAL																						
	VARONES	MUJERES																							
Jefatura Zonal Cusco	22	04	26																						
Unidad de Peaje Saylla	06	02	08																						
Unidad de Peaje Aguas Calientes	07	00	07																						
TOTAL	35	05	41																						

ANEXO 02

MATRIZ DE EVALUACIÓN

DIMENSIONES	N°	INDICADOR/ITEMS	ESCALA
1. ORIENTACIÓN DE RESULTADOS	1.1	Termina su trabajo oportunamente.	1: Muy bajo --- Inferior.- Rendimiento laboral no aceptable.
	1.2	Cumple con las tareas que se le encomienda.	
	1.3	Realiza un volumen adecuado de trabajo.	
2. CALIDAD	2.1	No comete errores en el trabajo.	2: Bajo --- Inferior al promedio.- Rendimiento laboral regular.
	2.2	Hace uso racional de los recursos.	
	2.3	No requiere de supervisión frecuente.	
	2.4	Se muestra profesional en el trabajo.	
	2.5	Se muestra respetuoso y amable en el trato.	
3. RELACIONES INTERPERSONALES	3.1	Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros.	3: Moderado --- Promedio.- Rendimiento laboral bueno.
	3.2	Brinda una adecuada orientación a los clientes.	
	3.3	Evita los conflictos dentro del equipo.	
4. INICIATIVA	4.1	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.	4: Alto --- Superior al promedio.- Rendimiento laboral muy bueno.
	4.2	Se muestra asequible al cambio.	
	4.3	Se anticipa a las dificultades.	
	4.4	Tiene gran capacidad para resolver problemas.	
5. TRABAJO EN EQUIPO	5.1	Muestra aptitud para integrarse al equipo.	5: Muy Alto --- Superior.- Rendimiento laboral excelente.
	5.2	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.	
6. ORGANIZACIÓN	6.1	Planifica sus actividades.	
	6.2	Hace uso de indicadores.	
	6.3	Se preocupa por alcanzar las metas.	
PUNTAJE TOTAL			

ANEXO 03

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA ENCUESTA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Por la presente acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Genny Moscoso Zambrano, estudiante de la Escuela de Administración Pública, de la Universidad Señor de Sipán, a fin de preparar su tesis para optar la Licenciatura en Administración Pública. He sido informado(a) de que el objetivo de este estudio es medir el nivel del Desempeño Laboral de los colaboradores de la Zonal Cusco del Provías Nacional, proponiendo un Programa de Calidad de Vida para la mejora de los niveles obtenidos.

Asimismo, me han indicado también que tendré que responder un cuestionario, que tomará aproximadamente 25 minutos. Entiendo que la información que yo proporcione en este cuestionario es estrictamente confidencial y anónima y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

Firma del participante _____

Fecha:.....

Nombre del participante _____

Desde ya le agradecemos su participación.

Atentamente,

Genny Moscoso Zambrano
Estudiante Universidad Señor de Sipán

**RELACIÓN DE COLABORADORES DE LA JEFATURA ZONAL CUSCO - APURÍMAC
QUE ACEPTARON PARTICIPAR VOLUNTARIAMENTE EN LA ENCUESTA
APLICADA POR GENNY MOSCOSO ZAMBRANO**

No	APELLIDOS Y NOMBRES	UBICACIÓN	CARGO	CONDICIÓN LABORAL
1	Neira Guevara, Odilón Antonio	Je fatura Zonal	Jefe Zonal (e.)	CAS
2	Sanchez Guzmán, Jaime Roberto	Je fatura Zonal	Administrador	CAP
3	Mosqueira Mercado, Sergio Alcides	Je fatura Zonal	Ingeniero Supervisor III	CAP
4	Carazas Ramos, Connie Constanza	Je fatura Zonal	Ingeniero Supervisor III	CAP
5	Vargas Almanza, Margot Jéssica	Je fatura Zonal	Tesorera	CAP
6	Latorre Zegarra, Edgar	Je fatura Zonal	Técnico Adm. Abastecimientos	CAP
7	Baca Fernández, Carlos Alberto	Je fatura Zonal	Mecánico	CAP
8	Ojeda Solórzano, Javier Francisco	Je fatura Zonal	Conductor	CAP
9	Laureano Cornelio, Elmer	Je fatura Zonal	Ingeniero Mecánico	CAS
10	Choquehuanca Olvea, Franz	Je fatura Zonal	Ingeniero Supervisor	CAS
11	Lozano Sifuentes, Eddy Ernesto	Je fatura Zonal	Ingeniero Supervisor	CAS
12	Condori Condori, Hibar Gruswan	Je fatura Zonal	Asistente de Supervisión	CAS
13	Barionuevo Abarca, Oswaldo	Je fatura Zonal	Ingeniero Derecho de Vía	CAS
14	Pinedo Veliz, Juan Carlos	Je fatura Zonal	Abogado Derecho de Vía	CAS
15	Córdova Tupayachi, Diana Hilda	Je fatura Zonal	Ingeniero Supervisor	CAS
16	Coll Cárdenas Elometa, Ramón Eduardo	Unidad de Peaje Saylla	Jefe Técnico de Peaje	CAP
17	Berocal Tapia, Miguel Angel	Unidad de Peaje Saylla	Técnico Administrativo	CAP
18	Córdova Comejo, Mario	Unidad de Peaje Saylla	Técnico Administrativo	CAP
19	Romero Pacheco, Luis Javier	Unidad de Peaje Saylla	Cobrador	CAP
20	Flores Auccatinco, Nilda	Unidad de Peaje Saylla	Cobrador	CAP
21	Salazar Vargas, Vanesssa Flore	Unidad de Peaje Saylla	Cobrador	CAP
22	Hirpahuanca Vargas, Lucio	Unidad de Peaje Saylla	Cobrador	CAP
23	Velásquez Noa, Miguel Angel	Unidad de Peaje Saylla	Cobrador	CAS
24	Castro Gamarra, Juan Fernando	Unidad de Peaje Aguas Calientes	Jefe Técnico de Peaje	CAP
25	Castelo Yanque, wilbert Alejandro	Unidad de Peaje Aguas Calientes	Técnico Administrativo	CAP
26	Tejeda San Román, Carlos Enrique	Unidad de Peaje Aguas Calientes	Técnico Administrativo	CAP
27	Ccahuana Zarabia, Pedro	Unidad de Peaje Aguas Calientes	Cobrador	CAP
28	Huamán Atauluco, Alfredo	Unidad de Peaje Aguas Calientes	Cobrador	CAP
29	Pari García, Edwin	Unidad de Peaje Aguas Calientes	Cobrador	CAP
30	Segovia Saavedra, Jainor Martín	Unidad de Peaje Aguas Calientes	Cobrador	CAP