

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



TESIS

**DESEMPEÑO LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA
LATAM AIRLINES, CUSCO-2023**

PRESENTADA POR:

BACH. AMMY PATRICIA ARIAS LEON

BACH. SHONDALY HAYLEY ANTONIO
QUISPE

**PARA OPTAR AL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

ASESOR:

DR. ROGER VENERO GIBAJA

CUSCO-PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada:.....

"DESEMPEÑO LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA
LATAM AIRLINES, CUSCO - 2023"

presentado por: ANNY PATRICIA ORIAS LEON con DNI Nro.: 74821718 presentado
por: SHONDALY HAYLEY ANTONIO QUISPE con DNI Nro.: 76152084 para optar el
título profesional/grado académico de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 01 veces, mediante el
Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la
UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 4 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o
título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 20 de DICIEMBRE de 2024


Firma
Post firma.....ROGER VENERO RIBAJA.....

Nro. de DNI.....23833224.....

ORCID del Asesor.....0000-0003-0228-2374.....

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: **oid:** 27259:417841654

DESEMPEÑO LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA LATAM AIRLINES, CUSCO-2023.docx

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:417841654

Fecha de entrega

20 dic 2024, 8:28 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

20 dic 2024, 8:34 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

DESEMPEÑO LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA LATAM AIRLINES, CUSCO-2023.docx

Tamaño de archivo

819.5 KB

104 Páginas

22,375 Palabras

127,718 Caracteres

4% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 3%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 3%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

Gracias a mi papá, Don Mariano siempre me enseñó que todo lo que hacemos en la vida requiere responsabilidad y respeto. Agradezco a Dios y a mi familia por acompañarme en este largo camino, sin su apoyo nada sería posible. "El amor es lo único que somos capaz de percibir que trasciende las dimensiones del tiempo y el espacio", el amor a mi familia; mi madre y mis hermanos, me ha llevado a lograr cosas que creí imposibles. Ammy hermana del alma y corazón, lo logramos.

Bach. Shondaly Hayley Antonio Quispe

Nada en esta existencia tiene sentido real sin amor y tengo la suerte de conocer el amor gracias a las personas que me rodean, por ustedes quiero ser mejor cada día. Gracias Chepi, Monkeypapas y Wewi por ser mi todo, desearía poder dedicarles el mundo, no sé de qué manera decirles que son lo más importante y que son la mejor familia, solo después de las Kardashians, Gracias mi amado Put por tu manera de hacerme ver la vida, quiero poder abrirte la cabeza y donar tu cerebro a la ciencia, gracias a Shondaly, mi mejor amiga, hermana y hater, sin ti este trabajo no habría sido posible y a mis adoradas salvajes que con su amistad hacen este camino más colorido, los amo a todos.

Bach. Ammy Patricia Arias León

AGRADECIMIENTO

Queremos destacar y agradecer especialmente a:

El Dr. Roger Venero Gibaja, nuestro asesor en la investigación, quien ha sido una figura fundamental por su inestimable apoyo, paciencia y orientación, siendo esenciales para alcanzar nuestros objetivos en este proyecto.

Además, deseamos expresar nuestro sincero agradecimiento a los profesores de la Facultad de Ciencias Administrativas de la prestigiosa casa de estudios Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, ya que sus reflexión, crítica y observaciones constructivas han sido un aporte valioso que ha contribuido de manera significativa a la conclusión de este trabajo.

Bach. Shondaly Hayley Antonio Quispe

Bach. Ammy Patricia Arias León

RESUMEN

En la presente investigación titulada "Desempeño Laboral y su Relación con la Productividad de la Empresa Latam Airlines, Cusco-2023", el propósito principal fue analizar cómo el desempeño laboral está relacionado con la productividad en Latam Airlines en Cusco durante el año 2023. Este estudio utilizó una metodología de tipo básica, con un diseño no experimental de enfoque cuantitativo y de corte transversal. La población estudiada consistió en 100 trabajadores de la empresa, de los cuales se seleccionó una muestra de 93 colaboradores utilizando un muestreo no probabilístico.

La recopilación de datos se realizó mediante encuestas, aplicando un cuestionario como herramienta principal. Los datos recolectados se procesaron utilizando los programas estadísticos SPSS versión 25 y Excel, y se presentaron en tablas y gráficos para facilitar su interpretación. El análisis de correlación se llevó a cabo utilizando la prueba Tau_b de Kendall, estableciendo un nivel de confianza del 95%. Los resultados mostraron un p-value de $1.0086e^{-12}$, significativamente menor al nivel de significancia ($p < 0.05$), lo que llevó al rechazo de la hipótesis nula y confirmó la existencia de una relación significativa entre las variables.

El coeficiente de correlación obtenido, de 0.690, indica que la relación entre el desempeño laboral y la productividad es directa y fuerte. En conclusión, el desempeño de los trabajadores de Latam Airlines en Cusco durante 2023 impactó positivamente en la productividad, así como en la calidad y eficiencia de los servicios. Esto pone en evidencia la importancia de gestionar y mejorar continuamente el desempeño laboral para asegurar el éxito de la empresa.

Palabras clave: Desempeño laboral, eficiencia, eficacia, habilidades sociales, motivación y Productividad.

ABSTRACT

In the present research entitled “Labor Performance and its Relationship with Productivity of Latam Airlines, Cusco-2023”, the main purpose was to analyze how labor performance is related to productivity in Latam Airlines in Cusco during the year 2023. This study used a basic methodology, with a non-experimental design of quantitative and cross-sectional approach. The population studied consisted of 100 workers of the company, from which a sample of 93 collaborators was selected using non-probabilistic sampling.

Data collection was carried out by means of surveys, applying a questionnaire as the main tool. The data collected were processed using SPSS version 25 and Excel statistical programs, and were presented in tables and graphs to facilitate their interpretation. Correlation analysis was carried out using Kendall's Tau_b test, establishing a confidence level of 95%. The results showed a p-value of $1.0086e^{-12}$, significantly lower than the significance level ($p < 0.05$), which led to the rejection of the null hypothesis and confirmed the existence of a significant relationship between the variables.

The correlation coefficient obtained, 0.690, indicates that the relationship between job performance and productivity is direct and strong. In conclusion, the performance of Latam Airlines workers in Cusco during 2023.

Keywords: Job performance, efficiency, effectiveness, social skills, motivation and productivity.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS	xi
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción del Problema	1
1.2. Planteamiento del Problema	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problema Especifico.....	3
1.3. Formulación de objetivos.....	3
1.3.1. Objetivo General	3
1.3.2. Objetivo específico.....	3
1.4. Justificación de la investigación	4
1.4.1. Relevancia social.....	4
1.4.2. Implicancias practicas	4
1.4.3. Valor teórico.....	4
1.4.4. Utilidad Metodológica.....	4

1.4.5. Viabilidad o factibilidad.....	5
1.5. Delimitación de la investigación.....	5
1.5.1. Delimitación temporal.....	5
1.5.2. Delimitación espacial	5
1.5.3. Delimitación conceptual.....	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	6
2.1. Antecedentes de la investigación	6
2.1.1. Antecedentes Internacionales	6
2.1.2. Antecedentes nacionales	7
2.1.3. Antecedentes locales	9
2.2. Bases teóricas.....	10
2.2.1. Teoría del Desempeño laboral.....	10
2.2.2. Teoría de la Productividad	21
2.3. Marco conceptual.....	36
CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES	38
3.1. Formulación de hipótesis	38
3.1.1. Hipótesis general	38
3.1.2. Hipótesis específicas	38
3.2. Operacionalización de la variable	39
CAPITULO IV: METODOLOGIA.....	40
4.1. Tipo de Investigación.....	40

4.2. Diseño de la investigación	40
4.3. Enfoque de la Investigación.....	41
4.4. Población.....	41
4.5. Muestra	42
4.6. Unidad de análisis	42
4.7. Técnicas e Instrumentos.....	43
4.7.1. Técnica	43
4.7.2. Instrumento.....	44
4.8. Procesamiento de datos.....	44
CAPITULO V: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	45
○ Análisis descriptivo.....	45
5.1.1. <i>Desempeño laboral</i>	45
5.1.2. <i>Productividad</i>	53
○ Contraste de hipótesis	63
5.2.1. <i>Hipótesis general</i>	63
5.2.2. <i>Hipótesis específicas</i>	65
○ Discusiones	70
CAPITULO VI: PROPUESTA	73
CONCLUSIONES	80
BIBLIOGRAFÍA	82
ANEXOS	88

Anexo 1: Matriz de consistencia	89
Anexo 2: Instrumentos	90
Anexo 3: Fotografías.....	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Habilidades sociales</i>	45
Tabla 2 <i>Motivación</i>	46
Tabla 3 <i>Compromiso</i>	48
Tabla 4 <i>Desempeño laboral</i>	51
Tabla 5 <i>Competitividad</i>	53
Tabla 6 <i>Condiciones físicas</i>	54
Tabla 7 <i>Calidad</i>	56
Tabla 8 <i>Rentabilidad</i>	58
Tabla 9 <i>Productividad</i>	60
Tabla 10 <i>Prueba de correlación Tau_b de Kendall</i>	64
Tabla 11 <i>Prueba de correlación Tau_b de Kendall</i>	65
Tabla 12 <i>Prueba de correlación Tau_b de Kendall</i>	67
Tabla 13 <i>Prueba de correlación Tau_b de Kendall</i>	68

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Habilidades sociales</i>	46
Figura 2 <i>Motivación</i>	48
Figura 3 <i>Compromiso</i>	50
Figura 4 <i>Desempeño laboral</i>	52
Figura 5 <i>Competitividad</i>	54
Figura 6 <i>Condiciones físicas</i>	56
Figura 7 <i>Calidad</i>	57
Figura 8 <i>Rentabilidad</i>	59
Figura 9 <i>Productividad</i>	61

CAPITULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Descripción del Problema

Al hablar de productividad laboral nos referimos en la forma en que los trabajadores realizan sus deberes, y su impacto en el resultado está asociado con el impacto directo que dicho desempeño tiene en la eficacia y el cumplimiento de las metas de la organización, por lo general, un elevado ejercicio laboral se asocia con un aumento en la productividad, mientras que un bajo desempeño puede generar repercusiones adversas en la productividad de la empresa.

En una investigación realizada en Chile por Rossemary (2020) con trabajadores del sector salmonero de la Región de los Lagos, se analizó el impacto de la motivación en el desempeño laboral. Los resultados revelaron que un 40.50% de los entrevistados manifestó gozo con las relaciones que mantienen con sus jefes, mientras que el 59.50% expresó insatisfacción debido a la falta de estímulos y reconocimiento por parte de sus empleadores. Esta carencia influye negativamente en su motivación, afectando su creatividad, participación y efectividad en las tareas que desarrollan.

En cuanto al ambiente laboral y relaciones interpersonales dentro del equipo de trabajo, un notable 98% de los encuestados indicó sentirse satisfecho con el trabajo colaborativo y las relaciones entre compañeros. Sin embargo, un 2% expresó insatisfacción en este aspecto, lo que sugiere que, aunque la mayoría de los trabajadores valora el entorno laboral, aún existen oportunidades para mejorar en este sentido.

La investigación resalta la importancia de la motivación y el reconocimiento en el rendimiento de los trabajadores, subrayando la necesidad de implementar estrategias que fomenten un ambiente más estimulante y participativo.

En general el estudio indico una correlación positiva media de 0.60 entre la motivación y la productividad, esto significa que la motivación y la productividad empresarial, están relacionadas, lo que indica que cuando la motivación aumenta, la productividad tiende a aumentar.

En una investigación realizada por Alvares (2021) en un distrito de Perú, con los socios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, se examinó el impacto del entorno físico en el rendimiento laboral. Los resultados indicaron que, entre los 30 colaboradores evaluados, El entorno físico y el rendimiento de los trabajadores parecen estar fuertemente correlacionados de forma positiva, como indica el valor de correlación de Spearman de 0,641 vinculan el rendimiento de los trabajadores y el entorno físico. Esta asociación es muy significativa, como demuestra el nivel de significación inferior a 0,001.

En definitiva, se ha demostrado la existencia de una relación estadísticamente significativa entre laboral y el entorno físico de trabajo. Asimismo, se descubrió una fuerte asociación entre el rendimiento laboral y varios factores ambientales, como el entorno temporal y las circunstancias sociales que conforman el ambiente laboral. Con un valor p de 0.000, inferior a 0.05, se confirma la importancia de estos factores en el desempeño de los empleados. Por lo tanto, mejorar el ambiente laboral puede contribuir significativamente a una ejecución más eficiente de las actividades de los trabajadores.

Latam Airlines es una de las aerolíneas más destacadas en América Latina, con una presencia significativa en cinco mercados nacionales clave: Brasil, Chile, Colombia, Ecuador y Perú. Además, la empresa opera vuelos internacionales dentro de América Latina y hacia destinos en Europa, Estados Unidos y el Caribe.

Así mismo es importante que Latam Airlines preste atención a sus trabajadores y evalúe aspectos cruciales como sus habilidades sociales, la eficacia en la comunicación interna, y los niveles de motivación, incluyendo el reconocimiento laboral. También es necesario analizar la

responsabilidad de los empleados, las condiciones físicas en las que trabajan y su impacto en la productividad. El propósito de esta evaluación es entender el desempeño de los empleados de Latam Airlines en 2023 y determinar si este influye de manera directa en el éxito de la empresa. Resolver este desafío es esencial para garantizar que Latam Airlines mantenga su liderazgo y competitividad en un sector tan dinámico y exigente como el de la aviación.

Planteamiento del Problema

Problema general

¿De qué manera el desempeño laboral influye en la productividad de la empresa Latam Airlines, Cusco- 2023?

Problema Especifico

- ¿De qué manera las habilidades sociales influyen en la productividad de la empresa Latam Airlines, Cusco- 2023?
- ¿De qué manera la motivación influye en la productividad de la empresa Latam Airlines, Cusco- 2023?
- ¿De qué manera el compromiso influye en la productividad de la empresa Latam Airlines, Cusco- 2023?

Formulación de objetivos

Objetivo General

Determinar de qué manera el desempeño laboral influye en la productividad de la empresa Latam Airlines, Cusco- 2023.

Objetivo específico.

- Determinar de qué manera las habilidades sociales influyen en la productividad de la empresa Latam Airlines, Cusco- 2023
- Determinar de qué manera la motivación influye en la productividad de la empresa Latam Airlines, Cusco- 2023

- Determinar de qué manera el compromiso influye en la productividad de la empresa

Latam Airlines, Cusco- 2023

Justificación de la investigación

Relevancia social

El valor social se refleja en el mejoramiento de la eficiencia y la calidad del servicio y esto no solo conlleva beneficios para la empresa y su personal, sino que también se traduce en una mejor satisfacción y seguridad de los viajeros. Y así mismo a nivel regional donde el turismo es un motor económico importante, promoverá un mejor servicio y así se generará un efecto multiplicador en la economía local en beneficio de toda la población cusqueña.

Implicancias prácticas

La importancia de la implicancia empírica radica en la determinación del estado del desempeño laboral y como esto se vincula con la efectividad de la empresa; y de según ello se podrá identificar y aplicar estrategias concretas que optimicen el rendimiento de los empleados, lo que redundará en un aumento de la productividad de la empresa y en una mayor calidad de los servicios prestados a sus usuarios.

Valor teórico

Se tomo en cuenta información y autores como Cubillos, Velásquez, Reyes y Pucheu. Así también se contribuirá al conocimiento existente sobre la relación entre el desempeño laboral y la productividad empresarial en la industria aérea, pudiendo aplicarse también en otros ámbitos.

Utilidad Metodológica

La pesquisa proporcionará datos de tipo estadístico, que favorecerá a investigaciones futuras relacionadas al desempeño laboral y la productividad.

Viabilidad o factibilidad

La pesquisa es realizable y viable en lo que respecta a los accesos a fuentes de información, cooperación y colaboración de los trabajadores de la empresa Latam Airlines.

Delimitación de la investigación***Delimitación temporal***

El estudio se realizó en el año del 2023.

Delimitación espacial

El área geográfica de este estudio se circunscribe exclusivamente a la ciudad de Cusco, donde Latam Airlines opera y donde se encuentra la ubicación en el aeropuerto Velazco Astete.

Delimitación conceptual

Para el estudio se agarró la información verídica, dentro de estos hallamos a los datos proporcionados por los trabajadores de la empresa Latam Airlines.

CAPITULO II:

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Antecedentes de la investigación

Antecedentes Internacionales

Heredia (2023), en el trabajo de investigación llamado “El desempeño laboral y productividad de la cosedora de calzada Marlene en Quito”, Tesis presentado para graduarse de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Nacional de Chimborazo. Con el fin de conocer la productividad y rendimiento laboral en la Cosedora de Calzado Marlene en Quito. Utilizando la siguiente metodología cualitativo, no experimental de un nivel descriptivo; como resultado se empleó Excel y se tuvo un 25,7% del personal que les toma una cantidad menor a 5 horas la producción de una docena de calzados y un veinte por ciento de cinco y seis horas y mayor a seis horas un cincuenta y cuatro por ciento, concluyendo que, el rendimiento de los trabajadores impacta directamente en la productividad. Por tanto, es crucial tomar medidas para abordar estas cuestiones, y se proponen estrategias destinadas a mejorar el rendimiento del personal para alcanzar tantos objetivos individuales como grupales.

Moran (2021) en su labor de investigación titulada “Productividad y desempeño laboral: Caso cooperativa de ahorro y crédito salitre, agencia Lomas de Sargentillo. Periodo 2015-2021”, se realizó el estudio para alcanzar la relación entre productividad y desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre de la Agencia de Lomas de Sargentillo fue el objetivo de este estudio. Examinar la relación entre productividad y desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre de la Agencia de Lomas de Sargentillo fue el objetivo de este estudio. Utilizando la siguiente metodología, de enfoque cualitativo, para el nivel de investigación utilizo una descripción. Como resultado, el treinta por ciento de los trabajadores opina que es excelente tener presentes las metas y objetivos de la empresa, el

veinticinco por ciento está dentro de regular, un veinte por ciento no conocen la visión y misión, y un diez por ciento lo considera bueno. Con la conclusión de que si hay un efecto de la productividad en el rendimiento dentro del trabajo de los trabajadores.

Griffiths (2022) en su investigación intitulada “Características del diseño del trabajo, desempeño laboral individual y satisfacción laboral: el rol mediador del engagement en el trabajo”, trabajo para obtener Magíster en Psicología de la Universidad de Concepción. La finalidad del estudio fue calcular la correlación entre los aspectos sociales y motivacionales de la forma de trabajo, los desempeños laborales individual en la tarea y en el contexto, y la satisfacción laboral en trabajadores de un entorno organizacional chileno. El estudio utilizó el engagement como factor mediador en esta relación. Utilizando la siguiente metodología de enfoque cuantitativo y asociado, con el resultado de que las características sociales del trabajo tienen una relación con el desempeño de tareas, no existiendo una relación con las demás variables, y por lo tanto no con engagement, lo que quiere decir que no se obtuvo apoyo empírico del mediador. Llegando a la siguiente conclusión las características motivacionales del diseño del trabajo son un antecedente del desempeño laboral de tarea y el engagement.

Antecedentes nacionales

Limaylla (2022) titulado “Desempeño laboral y productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021”, investigación para ostentar el título de maestría en gestión pública, en la Universidad Cesar Vallejo. Teniendo el fundamento de analizar la correlación entre el rendimiento en el trabajo y la eficiencia en empleados para 2021, de la Central del servicio hídrico Potable y Alcantarillado de Lima. Utilizando la siguiente metodología cuantitativo, no experimental transversal, llegando al resultado que el rango de la variable del rendimiento laboral en el trabajo es elevado de sesenta y cinco por ciento y a la variable productividad con un nivel similar de sesenta y seis

por ciento, contrastándose la hipótesis a través de un lazo moderadamente bueno entre las variables con una significancia $p=0,000<0,05$ (5%), La conclusión del estudio es que las dos variables del ámbito investigado están relacionadas.

Cuadros y Valverde (2019) en su investigación intitulada “La inteligencia emocional y como influencia en el desempeño laboral en los lideres y ejecutivos de venta de la compañía de seguros pacifico vida en Arequipa, 2018”, se realizó este estudio para ostentar el nivel académico de licenciado en administración de empresas en la Universidad Católica de Santa Maria investigación que tiene el propósito de identificar la relación de la inteligencia intrapersonal en la productividad laboral de los líderes y ejecutivos de ventas de Pacifico Vida, una empresa de seguros ubicada en Arequipa durante el año 2018. Utilizado la siguiente metodología cuantitativa bajo un diseño descriptivo – correlacional. Los resultados obtenidos son en el que nivel de inteligencia intrapersonal predomino en un ochenta por ciento considerando los líderes y ejecutivos de venta. Respecto a la otra variable un sesenta y seis por ciento señala que casi siempre existe un buen desempeño laboral, es decir, que las actividades en la compañía predominan en su gran mayoría al desempeñar sus actividades dentro de la empresa. Alcanzo a concluir la correlación significativa de las dos variables.

Millones y Tineo (2023), en su pesquisa titulada “Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la Empresa de Transportes Tepsa, Chiclayo – 2022” se realizó este estudio para alcanzar el grado académico de Licenciado en Administración en la Universidad Señor de Sipán, esta pesquisa tiene como fundamento analizar la relación entre la motivación y el rendimiento en el trabajo de los empleados en la mencionada compañía. El enfoque metodológico utilizado El estudio utilizó un diseño no experimental correlacional y fue de naturaleza descriptiva diseño no experimental correlacional. Los resultados revelaron un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0,608, que supera

un umbral de referencia, lo que indica una correlación positiva entre las variables. Por consiguiente, puede concluirse que existe una relación positiva entre el rendimiento laboral y la motivación.

Antecedentes locales

Centeno (2021), en su investigación titulada “Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ladrillera LATESA SAC 2018”, El objetivo fue conocer la relevancia y el vínculo entre la cultura organizacional y el desempeño de los empleados en LATESA SAC en 2018. A través de encuestas aplicadas a los empleados de los departamentos operativos y administrativos, se empleó una técnica cuantitativa descriptiva-correlacional. Los cuestionarios sirvieron como instrumento para medir las variables del estudio: el desempeño laboral fue evaluado por el gerente de la empresa, mientras que la cultura organizativa se midió a través de la percepción de todos los empleados la percepción de todos los empleados. Los resultados mostraron una significación exacta de 0,018, inferior a 0,05, lo que indica que la correlación entre cultura organizativa y rendimiento laboral es estadísticamente cultura organizativa y el rendimiento laboral es estadísticamente significativa.

Castillo (2021), en su pesquisa intitulada “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Manco Ccápac, distrito de Santiago Cusco 2018”, estudio realizado para alcanzar el título de maestro en salud pública, en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, la cual tuvo el propósito era analizar la conexión entre la motivación y el rendimiento en el trabajo de los empleados del Centro de Salud Manco Ccápac - Cusco en el año 2018. Utilizando la siguiente metodología de ser descriptivo con un diseño correlacional y transversal. Llegando a los siguientes resultados: que el desempeño laboral es un cincuenta por ciento de que los empleados tienen desempeño laboral, y con un veintisiete por ciento que señalaba que es regular. Teniendo como

conclusión que hay una correlación directa de ambas variables con un coeficiente de spearman de 0,454.

Zavaleta (2018), en el estudio que lleva por título “Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de trabajo Cusco, 2017”, con el propósito de cursar la Maestría en Administración en la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco. Con el propósito de examinar la relación del comportamiento dentro de la empresa con el rendimiento de los funcionarios administrativos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Cusco en el año 2017. Empleando la metodología correlacional, aplicada con un diseño no experimental de enfoque cuantitativo. Conduciendo al resultado de la existencia en la correlación de Pearson de 0,603 muestra una relación favorable y moderada. Llegando a la conclusión de que ambas variables están relacionadas en el lugar señalado con un coeficiente positivo moderado aceptándose la hipótesis planteada.

Bases teóricas

Teoría del Desempeño laboral

El término “desempeño laboral” destaca cómo se llevan a cabo las tareas y cómo contribuye el trabajador para lograr las metas trazadas, considerando la manera en que se ejecuta el trabajo. En consecuencia, se evalúan las habilidades del empleado, cómo las aplica en sus responsabilidades y el nivel en el que las posee. (García, 2017)

Las transformaciones experimentadas en diversos contextos Ahora las empresas tienen que esforzarse más para seguir siendo competitivas y tener éxito en el mercado laboral moderno. En busca del éxito, las organizaciones deben gestionar de manera efectiva a su personal, prestando especial atención a los procedimientos a los que se someten en estas instituciones. Entre estos procesos, una de las más importantes es la evaluación del rendimiento laboral de los trabajadores. (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010)

Así, en el entorno actual, las empresas deben desarrollar e implementar sistemas de evaluación del rendimiento que posibiliten la detección oportuna y eficaz de deficiencias y restricciones, a fin de corregirlas y asegurar la consecución de las metas de la entidad. (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010)

En este contexto, es importante tener en cuenta que la retribución es una de las variables más resaltantes que impactan en el rendimiento laboral que los empleados reciben por su trabajo, además de la seguridad laboral proporcionada por la empresa. Por lo tanto, se busca establecer un entorno propicio para el ejercicio laboral y el equilibrio mediante el proceso de elaboración y aprobación de convenios colectivos que satisfagan los criterios legales, ofrezcan a los trabajadores una remuneración adecuada a sus demandas y mejoren su rendimiento. En consecuencia, es esencial definir el rendimiento de los empleados, la seguridad laboral proporcionada por la empresa y la interacción entre estas dos variables como elemento del proceso de evaluación y fortalecimiento de la funcionalidad de la organización.

Según Palaci (2005), plantea que:

“El desempeño laboral es el valor que se espera que aporte a la organización los diferentes episodios de comportamiento que presenta un individuo durante un período de tiempo” (p. 27).

Estos comportamientos, ya sean de una sola persona o de múltiples personas en diferentes instantes, contribuirán a mejorar el rendimiento de la entidad.

De acuerdo a la perspectiva de Robbins (2004), el desempeño laboral se puede mejorar teniendo en cuenta que establecer objetivos es uno de los fundamentos de la psicología del rendimiento. Este proceso estimula la acción y aumenta la productividad porque permite a las personas centrar sus esfuerzos en metas ambiciosas en lugar de metas sencillas.

Chiavenato (2004), argumenta que:

“El desempeño es el comportamiento de la persona evaluada en el logro de los objetivos marcados. Esto significa una estrategia adecuada para lograr el objetivo deseado” (p. 15).

Evaluación de desempeño

El desempeño de los empleados se define como el conjunto de acciones y comportamientos observables en los trabajadores que son relevantes para el logro de los objetivos organizacionales. Este desempeño es considerado fundamental para la efectividad y el éxito de una organización, lo que ha generado un creciente interés por parte de los gerentes de recursos humanos en medir y mejorar estos aspectos. El desempeño puede evaluarse en función de las competencias individuales de cada empleado y su nivel de contribución a la empresa, y puede ser exitoso o no, dependiendo de diversas características que se manifiestan a través de la conducta laboral. (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010)

Además, el rendimiento en el trabajo puede caracterizarse como comportamientos observables y dirigidos a un objetivo en los que un individuo demuestra su voluntad y capacidad para rendir, dado que el entorno es favorable al rendimiento. El análisis del desempeño se refiere a determinar, cuantificar y administrar el desempeño de las personas dentro de una entidad. La determinación se basa en el análisis del puesto y tiene como objetivo identificar las áreas del puesto que necesitan evaluación. La evaluación es la base fundamental de un sistema y tiene por objeto establecer cómo se comparan los resultados con determinadas normas objetivas. (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010)

El sistema de evaluación de empleados toma en cuenta los procedimientos que deben seguir los empleados, incluyendo diferentes métodos y criterios para evaluar el trabajo del empleado en diferentes etapas, las cuales son las siguientes:

- a) Planificación de Recursos Humanos: A la hora de evaluar la plantilla de una empresa, la información relativa a las posibilidades de ascenso y el potencial general de los empleados -especialmente los de niveles superiores- es crucial.

Además;

- b) Reclutamiento y selección: Las calificaciones del análisis evaluativo del rendimiento son una herramienta fiable para estimar el rendimiento de los candidatos a un puesto de trabajo;
- c) Desarrollo de los recursos humanos: Las revisiones del rendimiento deben identificar los requisitos específicos de aprendizaje y desarrollo de los empleados, permitirles aprovechar sus puntos fuertes y destacar las áreas de mejora. (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010)

Es importante destacar que una evaluación del desempeño no garantiza automáticamente el desarrollo y la formación adecuada de los trabajadores; sin embargo, los datos recogidos a través de la evaluación son fundamentales para identificar las áreas que requieren capacitación y desarrollo. Aunque el empleado es el principal interesado en la evaluación de su rendimiento, en muchas organizaciones es el gerente quien lleva a cabo este proceso. Los gerentes suelen ser los responsables del desempeño de sus subordinados y realizan una estimación continua de los resultados. Para valorar el rendimiento de sus empleados, las organizaciones emplean diversas opciones y metodologías de evaluación.

En organizaciones las cuales serán participativas y a su vez democráticas, los subordinados tienen plena autoridad para evaluar su propio desempeño; En muchos de ellos, esta responsabilidad recae en el superior inmediato, lo que refuerza la estructura jerárquica. Algunas organizaciones intentan involucrar tanto a los gerentes como a los subordinados en las evaluaciones para minimizar las diferencias en la jerarquía. Otros prefieren dejar las evaluaciones de desempeño en manos de los equipos, especialmente si son autónomos y

autogestionados. Además, algunas organizaciones implementan un proceso de revisión integral llamado "retroalimentación de 360 grados". (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010)

Pasos de una evaluación de desempeño

Alles (2005), a rasgos generales, las etapas son:

- a. **Definición del modelo de competencias:** al momento de enumerar las funciones que desempeña cada organización. La valoración se realizará en responsabilidad con el cargo; Es esencial que el tasador y el tasado entiendan claramente lo que contiene.
- b. **Evaluar el desempeño en función del puesto:** Por lo tanto, se recomienda establecer normas de análisis evaluativa utilizando una escala a la que los miembros del personal estén acostumbrados.
- c. **Retroalimentación:** Comente sobre el trabajo y el progreso de los empleados. Estos pasos son esenciales para un proceso eficaz de revisión del desempeño dentro de una organización, ayudando a establecer expectativas claras, medir resultados y brindar orientación a los empleados.

Estabilidad laboral

La estabilidad laboral debe entenderse como una responsabilidad compartida del empleador, empleado o candidato para garantizar su participación beneficiosa en el lugar de trabajo, cuando ambas partes se aseguran de que el proceso, producto o servicio que crean o prestan genera valor. Por lo tanto, una vez que una persona alcanza este nivel de satisfacción, podrá tener una vida mejor porque podrá satisfacer muchas necesidades para luego escalar otras necesidades, lo que le permitirá seguir desarrollándose hasta lograr el progreso. La permanencia incluye el derecho del empleado a conservar su puesto de trabajo por un período de tiempo indefinido, para no estar sujeto a ausencias predeterminadas. (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010)

El autor lo describe como el derecho de un empleado a atesorar su empleo por su estabilidad y evitar ser considerado desempleado hasta su jubilación, salvo que concurran

circunstancias particulares. Esto, a su vez, explica la estabilidad en el trabajo, la confianza que siente una persona al permanecer un tiempo en la organización y cumplir con los estándares establecidos. Dos factores determinan la estabilidad: el estado de la economía y el empleo de los trabajadores. (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010)

La estabilidad está garantizada por los ingresos propios del empleado, que sirve de mano de obra formada y experimentada y es una fuente esencial de ingresos para la empresa al tiempo que satisface las demandas de la familia, siendo inclusiva y misteriosa en relación con la empresa. , asegurará tasas de producción y productividad laboral satisfactorias, lo que no sólo beneficiará a trabajadores y empleadores sino que también conducirá a un desarrollo económico y social orgánico, con logros de armonía y paz social y laboral. (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010)

La estabilidad en el empleo tiene por objeto dar un carácter estable a la relación. La voluntad del trabajador es la única que determina la naturaleza de un vínculo laboral; se suprimen las condiciones que, de otro modo, podrían impedir su continuidad o la voluntad del empresario. De ello se desprende que los trabajadores tienen derecho a la estabilidad, lo que naturalmente implica cumplir su parte del trato tal y como se recoge en el contrato de trabajo. Los empresarios no tienen este derecho, ya que hacerlo nos devolvería a los tiempos del trabajo forzado. (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010)

La estabilidad tiene como objetivo proteger a los empleados contra el despido arbitrario. El objetivo del régimen de estabilización es restringir el poder absoluto del empresario e impedir los despidos arbitrarios que devastan y aterrorizan a los empleados cuyo trabajo es su principal fuente de ingresos, provocando necesidades insatisfechas y un estado de anhelo de tener una familia. (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010)

Ante esta incertidumbre, la sostenibilidad en el lugar de trabajo pasa de un concepto absoluto a un concepto sistema abierto y relativo en el que empresarios y trabajadores tienen

el mismo deber de garantizar la participación de los empleados. Para un individuo, si nunca puede perder su capacidad de innovar y siempre agregar el nivel a la organización que están interesadas en sus servicios, independientemente de su estatus social, edad o creencias, tendrá un trabajo de tiempo completo. No es necesario filtrar los paradigmas que se utilizan hoy para reclutar personas. Entonces, si puedes trabajar, tendrás un trabajo estable. Porque esto garantiza una estabilidad real.

Para las empresas, deben garantizar que el gobierno evalúe y contrate profesionales talentosos sin las restricciones que hoy imponen a sus calificaciones, lo que mantendrá el mercado abierto a cualquiera que quiera mantenerse activo y actualizado. y con visión de futuro. (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010)

La seguridad laboral es un concepto que abarca una responsabilidad compartida entre empleadores y empleados o candidatos, asegurando una presencia efectiva en el entorno laboral y elevando la calidad de los procedimientos, productos y servicios ofrecidos. Este tema se relaciona con diversos criterios sobre la estabilidad laboral, que pueden variar debido a diferentes enfoques doctrinales e interpretaciones legales.

En este sentido, se puede clasificar la seguridad laboral de varias maneras. En primer lugar, se distingue la permanencia absoluta, que puede ser tanto rígida como flexible. Por otro lado, existe la permanencia relativa, la cual se subdivide en propia e impropia. También se considera la permanencia casi absoluta, y, finalmente, la inseguridad relativa, que representa un enfoque diferente sobre la estabilidad en el empleo. Esta clasificación resalta la complejidad del tema y la importancia de entender las diversas dimensiones de la seguridad laboral. (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010)

Dimensiones del Desempeño laboral

A. Habilidades sociales

Para Clark (2023) la inteligencia social, crucial en la vida contemporánea, implica comprender y responder a señales sociales, gestionar emociones y adaptarse a diversos entornos sociales. Aunque en la edad adulta se espera que las personas comprendan el comportamiento socialmente adecuado, su ejecución puede variar, mostrando la complejidad de la vida social. Desde temprana edad, los individuos muestran habilidades sociales, siendo capaces de leer señales sociales y comprender las intenciones de los demás.

Por lo que ser social no es algo que nazca con nosotros. Es una capacidad que se puede conseguir y perfeccionar con la práctica. Desarrollar buenas habilidades sociales no solo puede hacer que otros se sientan cómodos y disfruten nuestra compañía, sino que también puede influir en las decisiones que tomen sobre nosotros. Algunos ejemplos de estas habilidades incluyen escuchar atentamente, ser puntual, demostrar empatía y mostrar respeto hacia los demás.

Las habilidades sociales son esenciales para el funcionamiento suave de la sociedad, actuando como lubricantes que facilitan interacciones mutuamente beneficiosas. Incluyen la capacidad de comunicarse asertivamente, resolver conflictos y controlar la ira, entre otras. Mejorar estas habilidades conlleva una mayor competencia en escuchar y hablar, así como la capacidad de alcanzar metas y resolver problemas.

B. Motivación

a) Las habilidades sociales son vitales en la interacción humana

Las habilidades sociales son esenciales para el funcionamiento armonioso de la sociedad, actuando como facilitadoras de interacciones mutuamente beneficiosas. Estas competencias interpersonales, como la asertividad, la comunicación efectiva, la resolución de conflictos y la gestión emocional, son puntos clave en la creación de conexiones positivas entre individuos. Al perfeccionar estas habilidades, uno demuestra una mayor competencia

en escuchar, expresarse y resolver problemas, lo que contribuye al éxito en diversos ámbitos sociales y profesionales.

b) La importancia de la inteligencia social

Además, estas habilidades están estrechamente vinculadas con la inteligencia emocional (IE), que engloba la capacidad de comprender y reaccionar ante señales sociales, así como de manejar las propias emociones y adaptarse a diferentes contextos sociales. La inteligencia social se manifiesta desde edades tempranas, evidenciando la importancia de su desarrollo desde la infancia.

c) El papel crucial de la motivación en nuestras vidas

Por otro lado, la motivación impulsa nuestra actitud hacia la acción para alcanzar metas u objetivos, adaptándonos a las demandas de nuestro entorno. Si bien en la actualidad la supervivencia ya no se limita a contextos de vida o muerte, la motivación sigue siendo un motor fundamental en nuestras vidas. Se distinguen dos tipos de motivaciones: las primarias, innatas y relacionadas con la supervivencia, y las secundarias, aprendidas a través de la interacción social y cultural. Estas últimas, como el deseo de poder, logro o afiliación, pueden ser moldeadas y cambiadas a lo largo del tiempo.

d) La diferencia entre motivación intrínseca y extrínseca

Es factible poner como esencial a la motivación, promovida por el interés personal o la curiosidad, o externo, influenciada por factores externos como recompensas materiales o sociales. Se reconoce que la motivación intrínseca es más sólida y duradera, ya que está arraigada en las necesidades y deseos internos del individuo, lo que la convierte en una fuerza poderosa para el crecimiento personal y el logro de metas a largo plazo. En contraste, la motivación extrínseca, aunque puede ser efectiva a corto plazo, tiende a disminuir el interés intrínseco por una actividad cuando se utiliza como incentivo externo. (Arrabal Martín, 2018)

C. Compromiso

El compromiso organizacional, definido como el comportamiento de los trabajadores hacia los propósitos de la compañía y su inclinación para permanecer involucrados con la organización, es un factor determinante que impacta en la dinámica laboral y en el logro de metas corporativas. Esta actitud abarca sentimientos de satisfacción y la manera en que los trabajadores cumplen con sus obligaciones asignadas, demostrando lealtad y disposición para esforzarse al máximo con el propósito de cumplir los propósitos de la compañía. Es esencial para reducir la rotación de personal, gestionar conflictos y fomentar un buen ambiente laboral productivo y positivo.

Promover el compromiso de los colaboradores es fundamental para reducir costos, aumentar la estabilidad laboral, mejorar la productividad y rentabilidad de la compañía. Los empleados comprometidos están más motivados para contribuir al éxito organizacional, lo que reflejaría un mayor desempeño laboral, mayor retención de talento y una mayor duración en la empresa. Para lograrlo, las organizaciones deben implementar diversas estrategias y metodologías que fomenten el compromiso y el sentido de pertenencia de sus empleados.

Los líderes inspiradores tienen un efecto beneficioso en la felicidad y en el nivel de compromiso en los trabajadores, lo que llegaría a significar una mayor eficiencia y complacencia laboral. Asimismo, un ambiente laboral favorable influye en el bienestar y la motivación de los colaboradores, impulsando su rendimiento y su disposición para comprometerse con la organización. La mentalidad de crecimiento y el desarrollo personal también apoyan al nivel de felicidad de los trabajadores, así como la gratificación por la remuneración percibida.

Existen varios factores que influyen en la dedicación que aportan los trabajadores hacia la organización, incluyendo emociones positivas en el trabajo, adecuada selección y evaluación del personal, oportunidades de desarrollo y promoción, y virtudes funcionales

como la justicia, confianza y comunicación efectiva. Además, el intercambio de información y las actitudes oportunistas también juegan un papel esencial en el entusiasmo de los empleados y su compromiso con la compañía.

El compromiso organizacional es crucial para alcanzar el éxito y mantener la competitividad de las compañías en el mercado actual. Promover un ambiente de trabajo saludable, reconocer el valor, las contribuciones de los empleados, y brindar oportunidades de desarrollo son clave para fomentar la dedicación y el bienestar en el trabajo. Los líderes desempeñan un papel crucial en este proceso, centrándose en la felicidad y el bienestar de sus colaboradores para impulsar el crecimiento y el éxito empresarial a largo plazo. (Cancharí Preciado, 2023)

Teoría de la Productividad

Para Gutiérrez (2010) nos indica que “La productividad es el resultado que se obtiene de un proceso y la consecución de mejores resultados con los recursos utilizados para lograrlos.” (pág. 17). Además, se describe como proporción entre la cantidad de producción o esfuerzo desplegado y los recursos empleados, incluyendo tiempo, mano de obra, capital, energía y materiales, entre otros. A medida que la productividad aumenta, se logra una mayor producción con la misma inversión de recursos, o bien, se mantiene el nivel de producción con una menor utilización de recursos.

La competitividad es una de los aspectos principales con los que se enfrentan las organizaciones en el mercado actual. Deben trabajar para diferenciarse de la competencia y tomar la delantera en el mercado utilizando una estrategia objetiva y bien pensada junto con la mejor combinación posible de recursos y competencias para garantizar un alto rendimiento. (Ramírez, Magaña, & Ojeda, 2022)

De manera similar, las entidades se desarrollan y se adaptan rápidamente a las permutaciones del entorno, implementando nuevas estrategias para aumentar sus ingresos y gestionar eficazmente sus recursos. (Lopez, Arias, & Rave, 2006)

Según el autor, la productividad en las empresas es un concepto que ha registrado un incremento significativo en los últimos siglos y que actualmente desempeña un papel crucial tanto en las naciones industrializadas como en las economías en desarrollo. El autor argumenta que una organización de producción eficaz es aquella que logra alcanzar sus metas en el menor lapso de tiempo y con el menor costo posible, lo que a su vez conduce a un incremento en el crecimiento económico y a una mejora en el bienestar social. Esto, a su vez, facilita la creación de ventajas competitivas. (Ramirez, Magaña, & Ojeda, 2022)

El fundador de la corriente de la administración científica, Frederick Taylor, realizó contribuciones significativas al ámbito de la productividad laboral, destacando su énfasis en mejorar la capacidad de realizar tareas de manera efectiva y eficiente de la producción, así como la optimización de procesos. Su enfoque principal radicaba en la creación de un entorno de trabajo caracterizado por la cooperación y el trabajo en equipo, al mismo tiempo que abogaba por la equidad salarial y el desarrollo de los empleados. En la escuela tradicional se dedicaba a abordar desafíos relacionados con el rendimiento y la eficacia en las empresas a través de la estructura organizativa formal. (Lopez, Arias, & Rave, 2006)

Considerando la escuela clásica de relaciones y comportamiento humanos, las instituciones son sistemas abiertos con interrelación continua en un enfoque estructural destinado a conectar la organización con su entorno, la globalización formal e informal de los negocios. Un entorno que crea el impacto de incentivos, penalizaciones materiales y sociales sobre el comportamiento humano. (Lopez, Arias, & Rave, 2006)

Los paradigmas de las organizaciones, surgidos como respuesta a las transformaciones en la teoría de la administración, los cambios en la sociedad global, la

influencia de la globalización y la regionalización, han evolucionado para reflejar su impacto en las organizaciones, la sociedad y la cultura en general. Estos paradigmas han impulsado una mayor flexibilidad y eficiencia en comparación con las estructuras burocráticas tradicionales de las organizaciones. Se ha desarrollado un modelo para identificar y adaptarse a los cambios corporativos y abrazar nuevos enfoques. (Villareal, 2013)

Una de las funciones más cruciales de la productividad consiste en habilitar a las personas para que lleven a cabo sus tareas de manera óptima y eficaz. La capacidad de las personas que colaboran en la consecución de metas compartidas en una organización, ya sea en el sector de la industria, del comercio, los servicios públicos, la atención médica, la educación, las instituciones militares u otras esferas de actividad humana, depende directamente de las habilidades de aquellos que ejercen el liderazgo y, a su vez, de la función administrativa. (Ramirez, Magaña, & Ojeda, 2022)

Para Ramírez et. al. (2022), nos indica que “el avance tecnológico y el desarrollo del conocimiento humano, por sí solos, no producen efectos si la calidad de la administración sobre los grupos organizados de personas no permite la aplicación efectiva de los recursos humanos”. (p. 36). estos avances tecnológicos y el conocimiento no son suficientes por sí solos para generar resultados positivos. La calidad de la administración es esencial para dirigir y coordinar a los grupos organizados de personas de manera eficaz y eficiente. En otras palabras, una buena gestión es crucial para aprovechar al máximo el potencial de la tecnología y el conocimiento humano en la obtención de resultados positivos.

La productividad se puede entender como la utilización de los elementos necesarios para la fabricación de productos y servicios que se comercializan. Su objetivo principal consiste en maximizar la capacidad de utilización de bienes en el proceso de producción, incluyendo personal, materiales, fondos y capital. Uno de los propósitos fundamentales de las organizaciones es alcanzar competitividad en el mercado. (Medina, 2010)

En un contexto similar, la productividad se interpreta como la eficiencia en la producción, y hace referencia a la cantidad de un bien o de un servicio que se obtienen utilizando los recursos disponibles. Esta se calcula al establecer la relación de la producción de un bien con los servicios y uno o más elementos de producción, como el trabajo, el capital o la gestión. Un aumento en la productividad denota una mejora en la eficiencia. (Ramirez, Magaña, & Ojeda, 2022)

Según Díaz et, al. (2018), indican que la productividad se concibe como la destreza de generar y una herramienta para gestionar y dirigir el sistema de producción, lo que implica que una empresa utiliza sus recursos (capital, mano de obra, energía y materiales) de forma precisa y eficiente. En otras palabras, las empresas deben optimizar sus recursos para establecer un vínculo entre los bienes o servicios terminados y los materiales que estén en disposición durante la producción, combinando la eficacia y la eficiencia de los recursos. Esto se convierte en un aspecto distintivo de las operaciones de la organización, donde la productividad se define como el nivel en cómo se utiliza cada recurso de producción de manera apropiada. Desde la perspectiva de la ciencia económica, productividad significa aprovechar de manera productiva y efectiva los medios que están disponibles en el proceso de producción para lograr la máxima eficiencia de la economía de la empresa (Ramirez, Magaña, & Ojeda, 2022). Estos enfoques implican que las organizaciones pueden producir productos de acuerdo con los recursos y capacidades disponibles. Si utilizan todos los recursos disponibles y funcionan bien, se volverán eficientes.

Basado en lo anterior, podríamos afirmar que la productividad se define como la eficiencia en el empleo de recursos para alcanzar un resultado específico. En el ámbito laboral y económico, generalmente se asocia la productividad con la cantidad de elaboración o servicios generados en conexión con la cantidad de recursos empleados, como el tiempo, la fuerza laboral, el capital y los materiales. La productividad se convierte en un indicador

clave para evaluar el desempeño de una empresa, una industria o la economía en su conjunto. Cuanto mayor sea la productividad, se espera que se logre una mayor producción con menor esfuerzo, lo que puede resultar en un aumento de la eficiencia y la rentabilidad.

Productividad empresarial

La productividad cumple una función fundamental en la capacidad de un país para conservar niveles salariales excelsos, una moneda fuerte y rendimientos atractivos en la inversión de capital. En el contexto empresarial, la productividad se posiciona como uno de los primordiales objetivos, y su enfoque principal radica en la satisfacción de las demandas y expectativas de los usuarios externos al proporcionar productos o servicios de alta calidad a precios razonables. Esto implica una examinación minuciosa y dividida en todas las variables involucradas en el proceso de producción, y se diferencia por el valor agregado proporcionado a partir de materias primas y recursos en la creación de un bien o servicio. (Sandoval, Armijos, & Gonzales, 2018)

Sandoval et, al. (2018) nos indicara que la “productividad empresarial, emerge del uso eficiente y efectivo de sus recursos claves, trabajo, capital, tierra, materiales, energía e información en la producción de bienes y servicios”. (p. 65). Por el contrario, el desempeño de una empresa se basa en una estructura que requiere una medición que tenga en cuenta todas las variables identificadas que pueden influir en el desempeño de la empresa garantizar circunstancias favorables para el procedimiento de una mejoría continua. (Raya & Nuñez, 2015)

La productividad se concibe no solo como un indicador de la fabricación, sino como una evaluación del uso eficaz de los recursos para alcanzar los objetivos predefinidos, lo que resulta beneficioso para las compañías si implementan una estrategia de gestión y supervisión adecuada. (Jiménez, Delgado, & Gaona, 2001).

Componente de productividad: eficiencia y eficacia

La productividad se calcula dividiendo los resultados obtenidos por los recursos utilizados, y existen distintas maneras de medirla. Por ejemplo, los resultados pueden evaluarse en unidades producidas, ventas realizadas o ganancias obtenidas, mientras que los recursos empleados pueden incluir el número de trabajadores, el tiempo invertido o las horas de uso de maquinaria, entre otros. Esta evaluación se basa en valorar de manera adecuada los recursos usados para alcanzar ciertos resultados.

La productividad, entonces, depende de dos aspectos clave: la eficiencia, que considera la cantidad total de recursos utilizados y los que se desperdician, y la eficacia, que mide qué tanto los resultados logrados cumplen con los objetivos planteados y con los estándares de calidad establecidos (Gutiérrez, 2009).

La efectividad, la eficiencia y la eficacia en las corporaciones son utensilios que han sido probados en diferentes momentos, desde diferentes perspectivas, hoy en día son consideradas el eje en las organizaciones, efectivas al permitir el adecuado uso de los bienes para lograr objetivos, que a su vez es efectiva al medir resultados sin tomar en cuenta los recursos y medios con los que se logran (Hernández, 2011). Trabajo en Equipo, Eficiencia y Eficacia define la productividad, como la habilidad de la gestión para lograr el balance tanto en los materiales como en los propósitos.

Para Gutiérrez (2009), la productividad tiene dos elementos: En parte, la capacidad que tiene en cuenta el volumen de bienes totales, cuántos de ellos se han utilizado y cuánto se ha desperdiciado; por otro lado, la eficacia que tiene en cuenta los resultados obtenidos. consistente con las metas, propósitos y condiciones necesarios de la organización. La calidad o efectividad tiene como fin el de asegurar que no se desperdicien recursos, tiene como objetivo utilizar todos los medios accesibles, mientras que la eficiencia implica la gestión de

los recursos para lograr objetivos específicos. Puedes ser productivo y utilizar recursos, pero no serás productivo porque no lograrás tus objetivos.

a. Eficiencia.

Para efecto, a través del análisis económico, se contrasta la productividad de las empresas, dando lugar al término de eficiencia, el cual se define como la habilidad de producir una cantidad máxima de producto con un mínimo insumo, considerando esta variable precisa de la productividad. (Caraballo, Ferrer, & Sierralta, 2016)

Cuando una organización logra sus metas, se valora como eficaz. Si además lo hace minimizando costos, se la considera eficiente. La efectividad es un instrumento que examina los aspectos internos de una organización, tanto financieros como técnicos, con el objetivo de disminuir el costo de transformar recursos en productos. Se Debe analizar los propósitos previstos y medir su productividad y volumen. (Ramirez, Magaña, & Ojeda, 2022)

Rojas et al. (2018) señala la eficiencia como la efectividad o la calidad del rendimiento del sistema o unidad económica, haciendo hincapié en el alcance de los propósitos de la institución. Esto significa que la eficiencia es una medida de la capacidad de emplear medios o capital humano para alcanzar un resultado determinado.

b. Eficacia.

Rojas et al., (2018) “afirma que la eficiencia implica que la capacidad de una organización cumpla sus objetivos, integrando a la eficiencia y los factores del entorno”. (p. 53). En una organización, la eficacia se define como la realización de los propósitos y metas, en tanto que la eficiencia es la utilización de bienes para obtener resultados deseados. Dicho de otro modo, la eficacia se define como la consecución de objetivos, y la eficiencia es la utilización eficiente de los recursos para alcanzar dichos objetivos utilizando los recursos identificados. (Koontz, Weihcrich, & Cannice, 2012).

Luego, la eficiencia y eficacia son aspectos de las actividades de una organización que resaltan sus rasgos característicos, siendo la eficacia las actividades llevadas a cabo la entidad para alcanzar sus objetivos y la efectividad para decidir cómo utilizar recursos utilizados en los procedimientos de gestión y fabricación. Dicho de otro modo, la eficacia se refiere a la medida en que las actividades se llevan a cabo para obtener objetivos específicos; la eficiencia, en cambio, se relaciona con la optimización tecnológica de los recursos que fueron empleados y los productos conseguidos; mientras que la productividad se centra en satisfacer a clientes y empleados mediante la capacidad de colaborar y cumplir con estándares de calidad. (Ramirez, Magaña, & Ojeda, 2022)

La diferencia entre eficiencia y eficacia es que la eficiencia se orienta en identificar los métodos, métodos y procesos que deben utilizarse para garantizar el mejor uso de los recursos disponibles, por otro lado, está la analítica de seguimiento. Alcanzar metas a través de costos esperados y actividades asignadas, con base en el desempeño. (Ramirez, Magaña, & Ojeda, 2022)

Factores internos y externos de la productividad

Al discernir los factores que influyen en la productividad, existe una correlación entre el análisis y la identificación de factores que deben ser tomados en cuenta en los estudios preliminares, si se requieren mejoras en la productividad, entonces no hay un enfoque especial para ellas, sino que se abordan por necesidad. La empresa evalúa los elementos que determinan el incremento y la optimización de la productividad, estos factores se establecen en función de la adaptación y objetivos a lograr. (Ramirez, Magaña, & Ojeda, 2022).

Del análisis general relacionado con las organizaciones y de los estudios clásicos de gestión, partimos de los factores de desempeño internos y externos; Sin investigación y comprensión de estos factores, una empresa no tendrá los datos y la información para dirigir

sus esfuerzos al desarrollar e implementar estrategias de producción. (Ramirez, Magaña, & Ojeda, 2022)

Los factores que están completamente fuera del alcance de la gestión de la organización son los factores externos, Aunque los factores internos se consideran oportunidades para mejorar el rendimiento desde ambas perspectivas empresariales, dependen de las decisiones que tome la organización. El objetivo principal de la transformación estratégica de estos elementos es la integración de ambos tipos de elementos. (Ramirez, Magaña, & Ojeda, 2022)

En comparación con las influencias externas, los factores internos son más fáciles de modificar. Por ello, pueden clasificarse en duros y blandos. Los bienes, la tecnología, la maquinaria y las materias primas son ejemplos de factores duros. Las personas, las estructuras y protocolos organizativos, las filosofías de gestión y las técnicas operativas son ejemplos de factores blandos. (Ramirez, Magaña, & Ojeda, 2022)

López (2009), explica que las funciones del control de desempeño basado en factores incluyen asegurar logros positivos de la corporación, tanto monetariamente como incorporando las tácticas necesarias para mantener la viabilidad de la empresa. Es una armonía entre eficacia y eficiencia, vistas como un todo cohesionado.

Productividad laboral

La productividad laboral es una indicación del rendimiento y la eficiencia en el trabajo, que se puede cuantificar generalmente en términos de producción, ventas o valor añadido. Diversas variables influyen en la productividad laboral, y esta tiende a ser mayor cuando se cuenta con mejor salud, mayor bienestar, mejor capacitación y niveles educativos, mayor uso de tecnología y una mayor cantidad de capital por trabajador. Además, la productividad puede variar según el sector económico (por ejemplo, la manufactura frente a los servicios de alojamiento) y las condiciones sistémicas de los países, siendo más elevada

en aquellos que son más competitivos y cuentan con mejor infraestructura. (Cabrera, Productividad laboral y jornadas de trabajo, 2023)

- **Factores de la productividad laboral**

Desde la perspectiva del mercado laboral, la jornada de trabajo y la remuneración económica se deciden conjuntamente, ya que son el resultado de las interacciones entre empleadores y empleados dentro de un marco institucional que se rige por leyes y normas como la sindicalización. Dado que los contratos suelen especificar horas de trabajo completas o parciales, en la realidad, la mayoría de los empleados subordinados no están de acuerdo con sus horas de trabajo. (Comisión Nacional de Productividad , 2020)

- a) Salud y bienestar**

Uno de los aspectos más importantes, si no el más crucial, de la vida cotidiana de los trabajadores es la duración de su jornada laboral. El bienestar de las personas depende de sus tiempos de ocio y descanso son necesarios para la salud de las personas. Los individuos pueden alcanzar un mayor rendimiento cuando los intervalos de trabajo y descanso están bien equilibrados.

Las personas que trabajan muchas horas suelen presentar niveles más bajos de satisfacción vital. satisfacción vital y un menor nivel de satisfacción con su equilibrio entre trabajo y vida privada. (Virtanen , y otros, 2018)

- b) Habilidades y capacitación de los empleados**

La educación, como medio de formación y desarrollo de habilidades, tiene una relación favorable y significativa con el éxito laboral rendimiento laboral, desarrollo de habilidades y formación Dado que adquieren conocimientos especializados y habilidades que les ayudan a completar los trabajos con mayor rapidez y eficacia, las personas con niveles de educación más altos suelen rendir mejor en el trabajo con mayor eficacia y eficiencia. En los niveles de educación secundaria y superior, la educación tiene importantes

beneficios sociales que superan el 10%. Además, la educación mejora la adaptabilidad y la capacidad de aprendizaje continuo de los trabajadores, lo que repercute positivamente en su productividad a largo plazo. (Psacharopoulos & Patrinos, 2018)

c) Tecnología

La tecnología es, sin duda, un factor clave en la productividad laboral, ya que permite la automatización de tareas, mejora el acceso a información y recursos, facilita la comunicación y colaboración, y está estrechamente vinculada con la innovación. La literatura sobre este tema es amplia, dado que sus efectos varían en intensidad según los sectores productivos. Hoy en día, se nota que los rápidos avances en el procesamiento de datos, La digitalización, que está cambiando la forma en que las empresas crean datos, requiere tanto capacidad de almacenamiento de datos como velocidad de transmisión para la digitalización, que está cambiando la forma en que las empresas producen bienes y servicios Sin embargo, la medición de la productividad en relación con la digitalización requiere más investigación debido a la creciente importancia de los activos intangibles. (Cabrera, Productividad laboral y jornadas de trabajo, 2023)

d) Gestión interna de la empresa y su entorno

La motivación de las personas, impulsada por los liderazgos internos dentro de una empresa, junto con la gestión del tiempo y la organización eficiente de los recursos humanos, la planificación efectiva y la adecuada asignación de tareas, pueden optimizar la productividad de los trabajadores.

La productividad laboral y una planificación y gestión eficaces de los recursos humanos están favorablemente conectadas la productividad laboral está favorablemente relacionada con los recursos. Esto incluye prácticas como la selección y contratación efectivas, el desarrollo de habilidades, la compensación basada en el rendimiento y el

desarrollo de carrera, las cuales están vinculadas positivamente con la productividad laboral. (Cabrera, Productividad laboral y jornadas de trabajo, 2023)

e) Sector productivo y relación de capital por trabajador

Cada sector productivo tiene características únicas en la generación de bienes y servicios, lo que influye en los factores que afectan la productividad laboral. Una de las diferencias clave entre los sectores productivos, que impacta en la productividad de los empleados, es la intensidad de capital, la cual suele estar asociada a sectores con grandes economías de escala. (Cabrera, Productividad laboral y jornadas de trabajo, 2023)

Dimensiones de la productividad

A. Competitividad

La noción de competitividad es un término ampliamente utilizado para evaluar diversas situaciones en ámbitos como el económico, político, cultural, social y académico. Sin embargo, con el tiempo, ha adquirido un significado difuso y se ha convertido en un recurso común para explicar una amplia gama de fenómenos cuya causalidad es difícil de determinar.

Según Krugman, muchas personas emplean el término "competitividad" sin reflexionar sobre su significado. Se tiende a equiparar la competitividad de un país con la de una empresa, utilizando esta noción como una metáfora política para justificar decisiones difíciles.

En el contexto actual, tres eventos importantes han transformado el panorama mundial y han impulsado la creación de un nuevo entorno competitivo a nivel nacional, sectorial y empresarial: las innovaciones tecnológicas constantes, la globalización económica y los movimientos integracionistas entre naciones y regiones. Estos factores han generado una competencia más intensa y han estimulado la actividad económica.

Para comprender la competitividad en su totalidad, es necesario considerar tres dimensiones: la macroeconómica, que se refiere a la capacidad de un país para implementar políticas económicas, infraestructurales e institucionales que impulsen la productividad empresarial; la competitividad internacional, que engloba una variedad de modelos y enfoques para evaluar la competitividad de países, sectores y empresas; y la competitividad sectorial, que influye en las condiciones y rentabilidad de las empresas dentro de un sector económico determinado.

En este contexto, la competitividad empresarial se destaca como un aspecto crucial, ya que se basa en los recursos, capacidades y competencias únicas de cada empresa. Estos elementos son la verdadera fuente de ventajas competitivas que pueden traducirse en resultados superiores. En última instancia, la competitividad empresarial influye tanto en la competitividad sectorial como en la nacional, lo que subraya su importancia en el panorama económico global. (Bermeo Muñoz, 2018)

B. Condiciones físicas

Los experimentos de Hawthorne se destacan como uno de los ejemplos más sobresalientes y reconocidos de la compleja interacción entre las prácticas de gestión y la evolución de la teoría organizacional, constituyendo un elemento central en el desarrollo de este apartado. Realizados entre 1920 y 1930 bajo la dirección de Elton Mayo, estos experimentos tenían como objetivo examinar la influencia de las variaciones en las condiciones físicas de trabajo sobre la eficiencia de los trabajadores. Inicialmente, se esperaba que la manipulación de estas condiciones generara un efecto lineal en la productividad; por ejemplo, se creía que aumentar la iluminación conduciría a un mayor rendimiento. Sin embargo, los resultados fueron sorprendentes: la productividad no parecía depender de la dirección en que se alteraban las condiciones físicas. Tanto si se mejoraban como si se empeoraban, la producción aumentaba de manera significativa.

Este fenómeno dio origen al conocido "efecto Hawthorne", que ilustra cómo la interacción social y la atención recibida por parte de los investigadores pueden influir en el comportamiento y la responsabilidad de los empleados. La comunicación entre investigadores y trabajadores, así como las interacciones entre los propios empleados, generaron un esfuerzo adicional y un mayor compromiso por parte de estos últimos, quienes deseaban demostrar su valía y satisfacer las expectativas de los investigadores.

El efecto Hawthorne revela que el comportamiento socio-psicológico de los empleados se modifica en función de su entorno social y de la relación con sus colegas, lo que tiene implicaciones tanto para la investigación metodológica como para la gestión práctica del factor humano en las organizaciones. Desde una perspectiva metodológica, los estudios de Hawthorne destacan cómo la simple observación puede influir en el comportamiento de los sujetos de estudio.

En términos de gestión organizacional, estos estudios demuestran que la comunicación y la interacción con los trabajadores pueden generar niveles más altos de compromiso y productividad. A raíz del descubrimiento de los impactos de los elementos sociales en la productividad laboral, los estudios de Hawthorne son considerados el punto de partida de la escuela de relaciones humanas en la teoría organizacional. Esto subraya la importancia de no solo considerar las condiciones físicas de trabajo, sino también el contexto social en el que se desarrollan las actividades laborales. (Solórzano García & Navío Marco, 2022)

C. Calidad

La noción de calidad de vida laboral abarca diversas facetas, tales como empleo seguro, ambientes de trabajo creativos, autonomía en la toma de decisiones, conexiones interpersonales sanas, bienestar físico y psicológico de los empleados, crecimiento profesional y personal, estabilidad laboral y compensación adecuada, entre otros factores

(Patlán , 2016). Por ende, este concepto desempeña un papel fundamental en el desarrollo económico de una organización al impulsar la generación de bienes y servicios. Por lo tanto, promover la buena calidad de vida en el trabajo se ha convertido en un objetivo de gran interés, ya que busca aumentar el rendimiento y optimizar el bienestar de los trabajadores y su ambiente. Sin embargo, medir este constructo supone un desafío debido a su naturaleza dinámica, compleja y multidimensional. A lo largo del tiempo, aspectos como la satisfacción laboral, el clima laboral, los ingresos percibidos, los esquemas organizacionales y otras variables relacionadas con las condiciones laborales han sido poco estudiados.

Por tanto, es crucial definir modelos estadísticos y comenzar a evaluar el impacto de diversas variables objetivas y subjetivas que influyen en la percepción del bienestar en el entorno laboral del talento humano en diversos ámbitos económicos de la región Caribe colombiana. El objetivo es fortalecer la gestión organizacional para mejorar inicialmente la posición competitiva del individuo y, posteriormente, de la organización en su conjunto. Además, un análisis de las posibles relaciones entre estas variables contribuiría sin duda a crear condiciones laborales más equitativas en el actual entorno competitivo en el que operan las organizaciones. La finalidad principal de este libro es exponer los resultados de las mediciones realizadas sobre la percepción del bienestar de vida en el entorno del trabajo en empleados de diversos ámbitos económicos en la región Caribe colombiana, como el sector manufacturero, de salud, financiero, logístico y comercial. Al mismo tiempo, se analizan las condiciones y los comportamientos observados en cada uno de estos sectores. Además, se incorporan fundamentos teóricos que identifican, desde la perspectiva del empleado, los factores que influyen en su calidad de vida laboral, y se presenta un modelo que orienta las acciones de las empresas para optimizar los entornos laborales. (Jaramill, Martínez, & Gamarra, 2020)

D. Rentabilidad

Una perspectiva alternativa sobre la relación entre productividad y rentabilidad se ilustra en la figura 5. Aquí, el nivel salarial surge de la multiplicación de la productividad laboral por la participación del trabajo, mientras que la rentabilidad se deriva de la relación entre el valor agregado y la utilización del capital, multiplicado por la relación entre utilidad y valor agregado. Como resultado de este análisis, la convergencia entre productividad y rentabilidad se observa en la productividad del capital, que surge de la multiplicación entre la relación de valor agregado y la relación de utilización del capital. (Lombana-Coy & Palacios, 2020).

Wayne Cascio realizó un estudio sobre la rentabilidad de las empresas listadas en el índice Standard & Poor's 500 a lo largo del periodo comprendido entre 1982 y 2000. Sus hallazgos revelaron que aquellas empresas que realizaron despidos continuaron siendo menos rentables que aquellas que optaron por no reducir su plantilla de empleados. Otro estudio, que analizó 122 empresas y ajustó estadísticamente los datos según su rentabilidad previa, encontró que los recortes de personal aplicados resultaron en una disminución de su rentabilidad posterior. Además, se observó que las repercusiones de los despidos fueron especialmente significativas en los sectores con mayor actividad en investigación y desarrollo [58]. Una encuesta llevada a cabo por la American Management Association, que evaluó la percepción de las empresas sobre los despidos de personal (a menudo sesgada a favor de los despidos, ya que ni las empresas ni sus directivos suelen admitir errores en esta área), reveló que solo la mitad de las empresas afirmaba haber experimentado mejoras en los beneficios operativos como resultado de los despidos. (Pfeffer, 2019)

Marco conceptual

- **Eficiencia:** Se trata de utilizar de manera responsable los recursos: Esto significa que el uso sensato de los medios garantizará una mayor excelencia en la prestación

del servicio; Usar cantidades apropiadas de agua, combustible y electricidad sin desperdiciar, y manejar herramientas, maquinaria y equipos de forma segura y adecuada para evitar daños. (Almeida & Olivares, 2013).

- **Efectividad:** La efectividad hace referencia a la capacidad de lograr con éxito resultados deseados. En un contexto más amplio, implica la habilidad para llevar a cabo tareas, proyectos, procesos o estrategias de manera eficaz y alineada con los objetivos definidos. En resumen, la efectividad se centra en realizar las acciones adecuadas para obtener resultados positivos. (Almeida & Olivares, 2013).
- **Conocimiento:** Esta dimensión implica que la persona debe poseer tanto el entendimiento teórico como la habilidad práctica necesarios para desempeñar un trabajo. Un elemento esencial de este conocimiento se deriva de la comprensión de los propósitos, la misión, los planes y las tácticas de la empresa y del área en cuestión. (Arias, 2011).
- **Adaptabilidad:** Se trata de la capacidad del trabajador para ajustarse o adaptarse a los cambios, (Almeida & Olivares, 2013).
- **Factores:** Los factores se definen como factores que tienen la capacidad de afectar en una situación, desempeñando un papel determinante en la evolución o modificación de los eventos. Un factor es aquel influye o se relaciona con la obtención de resultados específicos, ya que recae sobre él la responsabilidad de provocar variaciones o cambios. (Bembibre, 2019).

CAPITULO III:

HIPOTESIS Y VARIABLES

Formulación de hipótesis

Hipótesis general

El desempeño laboral influye directa y significativamente con la productividad de la empresa Latam Airlines, Cusco- 2023

Hipótesis específicas

- Las habilidades sociales influyen directa y significativamente con la productividad de la empresa Latam Airlines, Cusco- 2023
- La motivación influye directa y significativamente con la productividad de la empresa Latam Airlines, Cusco- 2023
- El compromiso influye directa y significativamente con la productividad de la empresa Latam Airlines, Cusco- 2023

Operacionalización de la variable

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable 1 Desempeño laboral	El concepto de desempeño laboral, hace énfasis a la manera de efectuar las labores, donde existe el valor del trabajador para la obtención de los objetivos. Incluyendo en la forma de realizar trabajo. Por esta razón, se observan las capacidades que tiene el trabajador, de qué manera lo emplea en el desarrollo de sus tareas y en qué nivel las tiene (García, 2017).	Lo concluyente en el desempeño laboral son las habilidades sociales compromiso y motivación (esfuerzo), en el que la habilidad está formada por el crecimiento de aptitud adiestramiento y recursos, así también la motivación, está compuesta por el deseo (Cubillos et al. 2014)	Habilidades sociales	• Estilo personal • Hábitos • Relación interpersonal
			Motivación	• Factores • Comportamiento
			Compromiso	• Satisfacción • Sentimiento de pertenencia • Motivación
Variable 2 Productividad	La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso, lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos (Gutiérrez, 2010).	La productividad está determinada por varios factores incluyendo la competitividad, las condiciones físicas, la calidad y la rentabilidad empresarial para innovar y generar productos de mayor valor (Pucheu, 2021).	Competitividad	• Productos • Servicios
			Condiciones físicas	• Aire acondicionado • Iluminación
			Calidad	• Capacitaciones • Materiales de trabajo
			Rentabilidad	• Meta de ventas • Beneficios • Convocatorias internas

CAPITULO IV:

METODOLOGIA

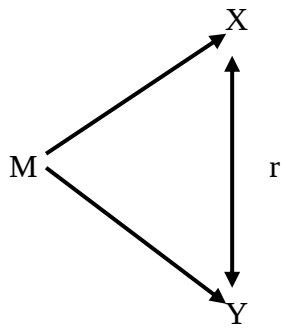
Tipo de Investigación

El estudio se enmarcó como una investigación de tipo básico debido a que su objetivo principal es generar conocimiento teórico y conceptual por lo que permitió comprender mejor la relación entre el desempeño laboral y la productividad. Siguiendo la perspectiva de Hernández - Sampieri et, al. (2018), quien afirma que la investigación fundamental “Implica explorar la relación entre variables o constructos, diagnosticar aspectos de la realidad empresarial o de mercado, poner a prueba y adaptar teorías, generar nuevas perspectivas para comprender los fenómenos empresariales, así como crear o modificar herramientas de medición”. (p. 34). El trabajo de estudio que se efectuará es de naturaleza básica, ya que busca comprender, explicar, describir y dar posibles predicciones de los fenómenos que se manifiestan en la realidad.

Diseño de la investigación

El estudio empleó un diseño no experimental de corte transversal; porque ofreció un análisis detallado del desempeño laboral y su relación en la productividad sin modificar las condiciones naturales, y es transversal debido a que los datos se recolectaron en un único tiempo específico sobre la población de estudio. En este contexto, considerando lo mencionado por Hernández - Sampieri et, al. (2018) donde afirma que este diseño, “es un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlo” (p. 149)

Tipología:



Donde:

M: Muestra donde se realiza el estudio (93 trabajadores de la empresa Latam Airlines, Cusco-2023).

Ox: Observación de la variable desempeño laboral

Oy: Observación de la variable productividad.

Enfoque de la Investigación

Este presente estudio adoptó un enfoque cuantitativo ya que la realidad objetiva se examina y estudia mediante la creación de mediciones y estimaciones numéricas que permitan recopilar datos fehacientes con el objetivo de encontrar explicaciones contrastadas y conocidas basadas en la estadística.

Para Raven (2014) nos indica que un enfoque cuantitativo, son aquellas “Realidades que pueden predecirse o controlarse de alguna otra manera. A la hora de elegir métodos cuantitativos es importante tener en cuenta sus características; estos se elegirán en base a una variedad de definiciones y análisis en profundidad.” (p. 185)

Población

Según Arias (2012), quien afirma que la población “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p. 81).

La población en la investigación estuvo conformada por 100 trabajadores de LATAM Airlines en Cusco, quienes representan el universo completo de individuos cuya dinámica laboral se evaluó. La población se distribuye de la siguiente forma:

- Jefe zonal 1
- Supervisores 4
- Leads 5
- Agente senior 8
- Agentes operaciones embarque 20
- Agentes operaciones equipaje 20
- Agentes operaciones rampa 20
- Agentes operaciones counter 15
- Practicantes 7

Muestra

La muestra seleccionada estuvo compuesta por 93 trabajadores de LATAM Airlines en Cusco. La muestra fue elegida mediante un método de muestreo No probabilístico lo cual permite una representación adecuada. El resto de la población, no se tomó en consideración debido a que se encontraban de vacaciones, tenían permiso laboral o era su día de descanso.

Para Carrasco (2016) nos indica que la muestra es:

“La muestra es una porción o componente representativo de la población que debe ser objetivo y un fiel reflejo de ella para que los hallazgos sean generalizables a la totalidad de las partes constituyentes de la población.” (p. 45)

Unidad de análisis

La unidad de análisis de esta investigación está constituida por cada trabajador de la muestra conformada por 93 trabajadores de LATAM Airlines. Este grupo representa al personal directamente involucrado en las operaciones y procesos de la empresa, cuya participación y desempeño son determinantes para evaluar el impacto en la productividad de la organización. La delimitación de esta unidad permitió centrar el estudio en el comportamiento laboral y los resultados alcanzados por estos empleados en el contexto

organizacional de LATAM Airlines. Es por ese motivo que para la muestra se tomó en consideración solo a los trabajadores de tierra.

Los hechos relacionados con la investigación incluyen datos concretos y medibles del desempeño laboral y la productividad de los trabajadores. Entre estos se encuentran las horas efectivamente trabajadas, los niveles de ausentismo, las evaluaciones de desempeño realizadas por la empresa, y la cantidad de vuelos o pasajeros atendidos por trabajador. Además, se consideran aspectos como la formación recibida a través de capacitaciones y la implementación de indicadores específicos para medir la eficiencia operativa.

Los fenómenos analizados en este estudio están relacionados con las dinámicas laborales que afectan la productividad de LATAM Airlines. Incluyen la relación entre la motivación laboral y el rendimiento, el impacto del clima organizacional en la eficiencia de los empleados, y la influencia del estrés laboral en la calidad del trabajo. También se consideran fenómenos como la capacidad de los trabajadores para adaptarse a cambios organizacionales y la efectividad del trabajo en equipo en el cumplimiento de metas operativas. Estos aspectos reflejan los procesos internos y dinámicos que inciden en el desempeño y los resultados de la empresa.

Técnicas e Instrumentos

Técnica

Esta investigación aplicará la técnica de la encuesta porque permitió recolectar información directamente de los trabajadores, de manera estructurada y estandarizada, de acuerdo con eso, se ha considerado a Palella & Martino (2012) donde aseguran que “Una técnica se relaciona con los métodos utilizados para la recopilación y el procesamiento de datos y es una aplicación específica de un método. Representa las herramientas adicionales que un investigador necesita para aprender el estudio con un objetivo particular.” (p. 82).

Instrumento

Utilizaremos un cuestionario como instrumento dado que permite estructurar preguntas de manera ordenada y coherente, facilitando el análisis y la comparación de respuestas. En la utilización del instrumento se utilizará la escala Likert, la cual implicará crear una serie de preguntas sobre cada variable y su indicador correspondiente con miras a la población de estudio que este proyecto de investigación ha identificado.

Procesamiento de datos

Para la evaluación y análisis de los datos recogidos se utilizaron tablas y gráficos generados por los programas estadísticos SPSS 25 y Excel. A partir de aquí, se procesarán e interpretarán los datos para garantizar la validez y fiabilidad del instrumento empleado para recoger los datos. Se usó el alfa de Cronbach para evaluar el instrumento y establecer si satisface o no los requisitos en función del nivel de confiabilidad.

CAPITULO V:
RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

○ **5. Análisis descriptivo**

5.1.1. Desempeño laboral

Tabla 1

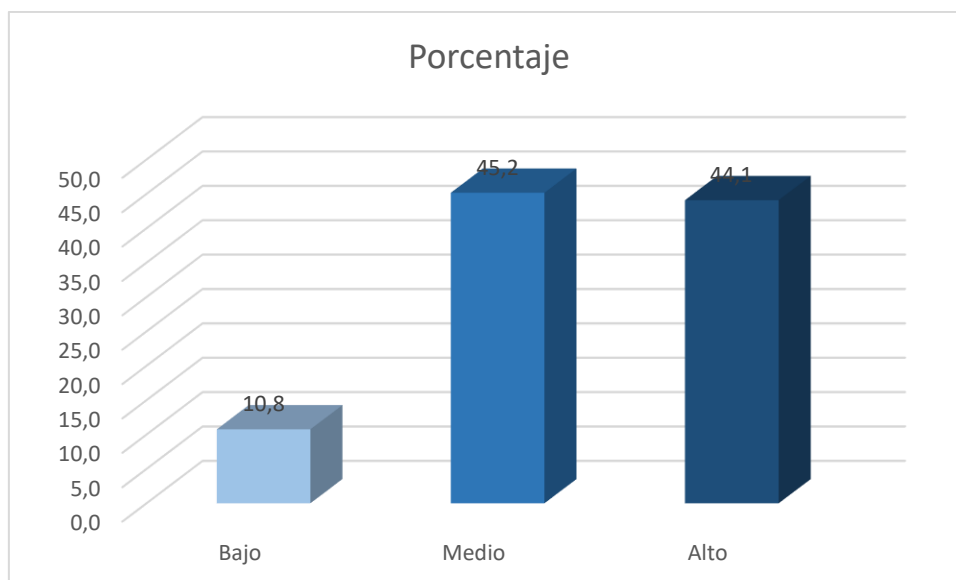
Habilidades sociales

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	10.8
Medio	42	45.2
Alto	41	44.1
Total	93	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 1

Habilidades sociales



Nota. Elaboración propia

Interpretación

El análisis de la Tabla 1 y la Figura 1 refleja un panorama diverso en cuanto a las percepciones de los trabajadores de Latam Airlines sobre sus habilidades sociales. Con un 10.8% de empleados que califican sus competencias sociales como bajas, surge la necesidad de identificar las razones detrás de esta autovaloración. Este grupo podría enfrentar dificultades en la interacción interpersonal, afectando la dinámica de trabajo en equipo y, potencialmente, la productividad. Es crucial que la empresa ofrezca apoyo dirigido, como talleres específicos para fortalecer la comunicación efectiva y la resolución de conflictos. Por otro lado, el 45.2% de los empleados considera tener un nivel medio de habilidades sociales, lo que indica que, aunque sus capacidades son funcionales, existe un margen de mejora. Este segmento representa una oportunidad estratégica para la empresa, ya que con programas adecuados de capacitación se podría elevar a estos trabajadores hacia niveles más altos de competencia social, fortaleciendo así la cohesión organizacional. El 44.1% de los

empleados que valoran sus habilidades sociales como altas evidencia que casi la mitad del personal se siente confiado en sus capacidades interpersonales. Este grupo podría desempeñar un rol clave en el desarrollo de una cultura de liderazgo positivo dentro de la empresa. Sin embargo, es fundamental que la empresa fomente un aprendizaje continuo, asegurando que este segmento no caiga en la autocomplacencia. La polarización observada entre los niveles medio y alto sugiere que existen dinámicas de interacción positivas dentro de la organización, pero también puede indicar posibles desafíos al integrar equipos con percepciones tan diversas. Es importante que la aerolínea implemente estrategias que promuevan la colaboración y minimicen las brechas percibidas, aprovechando el potencial de los trabajadores con habilidades más desarrolladas para inspirar y capacitar a otros. En síntesis, la empresa debe implementar programas diferenciados de desarrollo que atiendan tanto a los trabajadores con habilidades sociales más limitadas como a aquellos con competencias destacadas. Estas iniciativas, además de mejorar el desempeño individual, fortalecerán la cohesión grupal, incrementando la productividad y mejorando la calidad del servicio que ofrece Latam Airlines. Con una estrategia bien diseñada, será posible maximizar el impacto positivo de las habilidades sociales en el entorno laboral y su relación directa con los resultados organizacionales.

Tabla 2

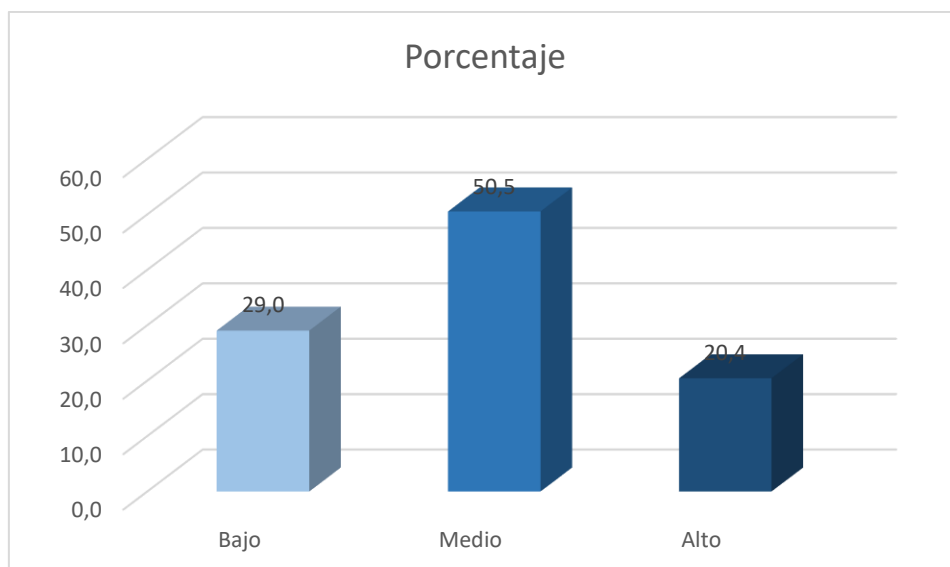
Motivación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	29.1
Medio	47	50.5
Alto	19	20.4
Total	93	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 2

Motivación



Nota. Elaboración propia

Interpretación

Los resultados de la Tabla 2 y la Figura 2 revelan un panorama mixto respecto a la motivación laboral de los trabajadores de Latam Airlines en Cusco. Un 29.1% de los empleados percibe su motivación como baja, lo que constituye una señal de alerta para la gestión organizacional. Este porcentaje puede reflejar problemas estructurales en el ambiente laboral, como falta de reconocimiento, políticas de incentivos insuficientes, escasas oportunidades de desarrollo profesional o incluso agotamiento físico y mental. Este grupo necesita ser priorizado mediante estrategias específicas para revertir el descontento y el desgaste que podrían afectar la productividad y aumentar la rotación de personal. Por otra parte, el 50.5% de los trabajadores se ubica en un nivel moderado de motivación. Este segmento, que representa a la mayoría del personal, se encuentra en una posición susceptible de mejora o deterioro dependiendo de las condiciones laborales. Es fundamental que la

empresa analice los factores que mantienen a este grupo en un estado intermedio y diseñe políticas que impulsen su entusiasmo, tales como oportunidades de capacitación, promociones internas o incentivos tangibles que refuercen su compromiso. Finalmente, el 20.4% de los trabajadores declara tener un alto nivel de motivación, lo que evidencia que solo una quinta parte del personal se encuentra plenamente comprometido con sus funciones. Aunque este grupo podría ser un núcleo de influencia positiva dentro de la organización, su porcentaje reducido señala que la empresa aún tiene un considerable margen para optimizar sus estrategias motivacionales. Estos resultados subrayan la necesidad de implementar un enfoque integral que contemple políticas de motivación a corto, mediano y largo plazo. Una evaluación periódica del clima laboral, acompañada de intervenciones dirigidas, podría ayudar a identificar las causas específicas detrás de los bajos niveles de motivación y reforzar los aspectos positivos. Estrategias como el fortalecimiento del liderazgo transformacional, la mejora en la comunicación interna y la personalización de los incentivos, adaptados a las necesidades de los trabajadores, pueden ser determinantes para mejorar los niveles de motivación en la empresa. En resumen, la motivación laboral en Latam Airlines presenta desafíos significativos que requieren atención urgente. La empresa debe adoptar una postura proactiva para revitalizar la motivación del personal, incrementando no solo el rendimiento individual sino también la productividad global y la sostenibilidad del negocio a largo plazo.

Tabla 3

Compromiso

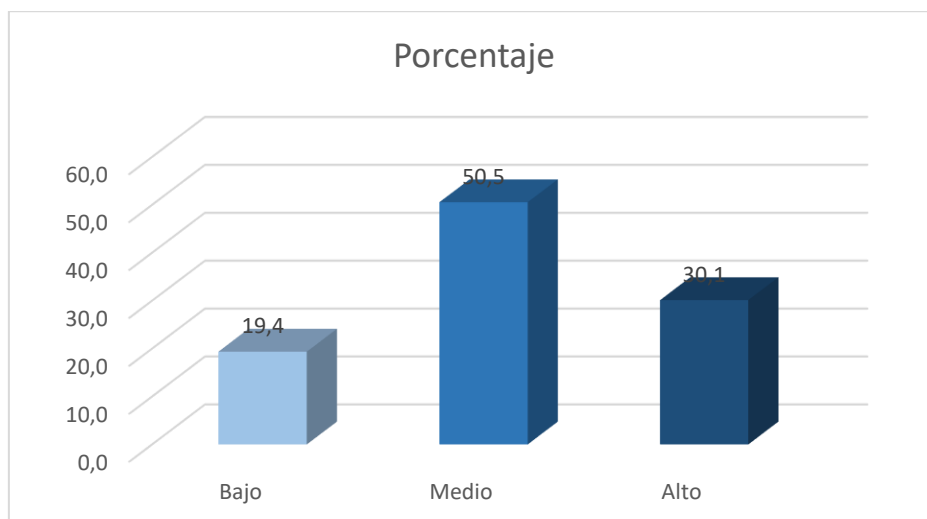
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	19.4
Medio	47	50.5
Alto	28	30.1

Total	93	100.0
-------	----	-------

Nota. Elaboración propia

Figura 3

Compromiso



Nota. Elaboración propia

Interpretación

Los datos presentados en la Tabla 3 y la Figura 3 sobre el nivel de compromiso de los trabajadores de Latam Airlines en Cusco muestran una distribución variada que refleja tanto puntos fuertes como áreas de oportunidad en la relación entre la empresa y su personal. Un 19.4% de los trabajadores considera su nivel de compromiso como bajo, lo que es una señal de alerta para la organización. Este grupo podría estar experimentando desmotivación o desconexión respecto a los valores y objetivos de la empresa, lo que podría repercutir negativamente en su desempeño y en su disposición para contribuir a los logros organizacionales. Es crucial que la empresa identifique las causas subyacentes de este desinterés y actúe para recuperar el compromiso de estos empleados, quizás a través de intervenciones en el ámbito del liderazgo, la comunicación interna o el diseño de nuevos incentivos. Por otro lado, el 50.5% de los trabajadores se encuentra en un nivel medio de compromiso, lo que representa la mitad de la plantilla. Este grupo es susceptible a mejoras,

pues su compromiso está en una zona neutral. La empresa tiene la oportunidad de transformar a estos empleados en un grupo más comprometido mediante estrategias adecuadas, tales como reconocer su esfuerzo, ofrecer oportunidades de desarrollo profesional o alinear mejor los intereses individuales con los objetivos organizacionales. Este segmento puede beneficiarse de programas que refuercen la conexión emocional y racional con la empresa, lo que podría traducirse en una mayor implicación con los resultados colectivos. Finalmente, el 30.1% de los trabajadores se considera altamente comprometido, lo que es una señal positiva, ya que este grupo está claramente alineado con los objetivos de la empresa y probablemente sea un motor de productividad dentro de la organización. Sin embargo, aunque es un porcentaje significativo, aún queda un espacio considerable para mejorar el nivel de compromiso general de la empresa. Este 30.1% puede servir de modelo o embajadores del compromiso, compartiendo su experiencia positiva y motivando a otros trabajadores a alcanzar un nivel similar de implicación. En conclusión, estos resultados indican que la empresa enfrenta un desafío significativo en cuanto a compromiso laboral, pero también tiene una base sólida sobre la que puede trabajar. Las estrategias de fidelización deben ser reforzadas y diversificadas para abordar tanto a los empleados con bajo compromiso como a aquellos con un compromiso medio. Las intervenciones deben ser específicas y personalizadas, con el objetivo de alinear mejor las expectativas individuales con los objetivos de la empresa y fortalecer el vínculo emocional de los empleados con la organización. Esto, a su vez, contribuirá a mejorar la productividad, la satisfacción laboral y la retención de talento.

Tabla 4

Desempeño laboral

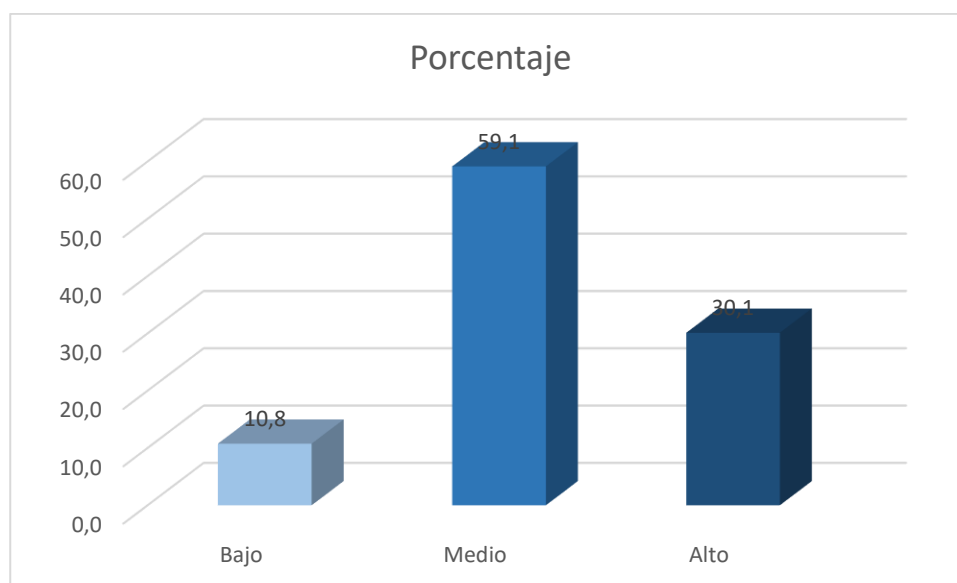
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	10.8
Medio	55	59.1

Alto	28	30.1
Total	93	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 4

Desempeño laboral



Nota. Elaboración propia

Interpretación

Los datos presentados en la Tabla 4 y la Figura 4 acerca del desempeño laboral de los trabajadores de Latam Airlines reflejan una distribución que muestra tanto puntos de fortaleza como áreas de mejora dentro de la organización. Un 10.8% de los empleados considera que su desempeño es bajo, lo que podría ser indicativo de diversas causas, como una posible falta de motivación, condiciones laborales desfavorables o problemas personales que afectan su rendimiento. Este grupo, aunque minoritario, podría requerir una atención especial, tales como intervenciones motivacionales o una revisión de las condiciones laborales que faciliten su productividad. En contraste, un 59.1% de los trabajadores se ubica en un nivel de desempeño medio, lo que significa que cumplen con las expectativas mínimas, pero aún tienen un margen considerable para mejorar. Este grupo puede ser clave en el

proceso de optimización del desempeño general de la empresa, ya que tiene el potencial de mejorar su eficiencia mediante programas de formación, desarrollo profesional o incentivos que los motiven a alcanzar niveles más altos de rendimiento. Para la organización, este segmento es crucial, pues representa una parte significativa de su fuerza laboral, y mejorarlo podría generar un impacto positivo considerable en la productividad global. Finalmente, un 30.1% de los empleados valora su desempeño como alto, lo que refleja un grupo de trabajadores altamente comprometidos y productivos. Este segmento representa una fortaleza para la empresa, ya que son empleados que no solo cumplen, sino que superan las expectativas y contribuyen significativamente al éxito organizacional. Sin embargo, aunque este porcentaje es positivo, sigue siendo necesario un esfuerzo para incrementar la proporción de trabajadores en este grupo, ya que solo una tercera parte de la plantilla se encuentra en este nivel. En conclusión, los resultados sugieren que, aunque Latam Airlines tiene un núcleo fuerte de empleados con alto desempeño, la mayoría de su fuerza laboral se encuentra en un nivel medio. Para lograr un desempeño más homogéneo y elevado, la empresa debería considerar la implementación de estrategias que fomenten la mejora continua en todos los niveles. Programas de desarrollo, reconocimiento, y mejoras en la motivación pueden ser claves para aumentar la proporción de trabajadores con alto desempeño y reducir el porcentaje de aquellos que se sienten insuficientemente productivos. Esto contribuiría a una mayor eficiencia y competitividad en la organización.

5.1.2. Productividad

Tabla 5

Competitividad

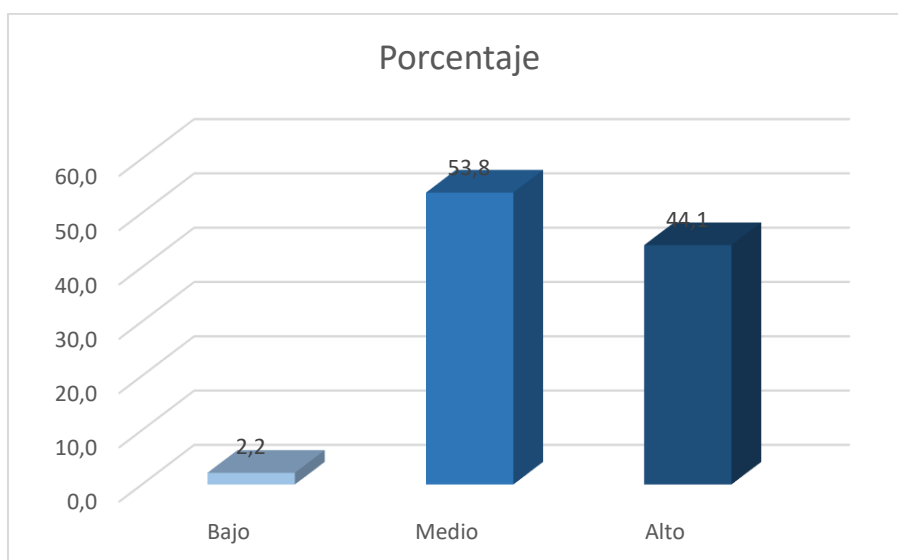
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	2.2
Medio	50	53.8

Alto	41	44.0
Total	93	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 5

Competitividad



Nota. Elaboración propia

Interpretación

Los resultados presentados en la Tabla 5 y la Figura 5, que reflejan las percepciones de los trabajadores de Latam sobre la competitividad de la empresa, muestran una visión mayoritariamente positiva, pero también evidencian áreas en las que la compañía podría mejorar su posicionamiento en el mercado. Solo un 2.2% de los empleados considera que la competitividad es baja, lo que sugiere que la gran mayoría del personal tiene una opinión favorable sobre la capacidad de Latam para competir en el sector aéreo. Este bajo porcentaje de percepción negativa indica que, en términos generales, los trabajadores reconocen la solidez y el potencial competitivo de la empresa, lo que puede tener un impacto positivo en su motivación y desempeño. Por otro lado, un 53.8% de los empleados evalúa la competitividad de la empresa como intermedia, lo que refleja un consenso en cuanto a que,

aunque la aerolínea presenta fortalezas significativas, todavía existen áreas donde podría mejorar su posición en el mercado. Esta percepción intermedia puede ser indicativa de la necesidad de innovar, actualizar estrategias o mejorar ciertos aspectos de la oferta de servicios para fortalecer la competitividad. Es posible que los empleados consideren que Latam se enfrenta a desafíos que requieren ajustes en la estrategia organizacional o un enfoque más agresivo en ciertos segmentos del mercado. Finalmente, un 44.0% de los trabajadores valora la competitividad de la empresa como alta, lo que demuestra que casi la mitad de la fuerza laboral confía en la capacidad de la aerolínea para mantener o incluso mejorar su posicionamiento en el mercado. Este grupo parece tener una visión optimista respecto al futuro de la empresa, lo cual es positivo, ya que puede contribuir a un ambiente laboral motivador y alineado con los objetivos corporativos. En conclusión, los resultados sugieren que, aunque Latam Airlines es percibida en su mayoría como una empresa competitiva, existe una percepción de áreas intermedias que podrían ser mejoradas. Para consolidar su competitividad, sería beneficioso que la empresa identificara las oportunidades de mejora que están siendo señaladas por una porción significativa de sus empleados. El fortalecimiento de las estrategias competitivas, la mejora en la oferta de servicios, y la innovación pueden ser claves para maximizar la percepción de competitividad dentro de la organización y asegurar que se alinee con las expectativas y desafíos del mercado global.

Tabla 6

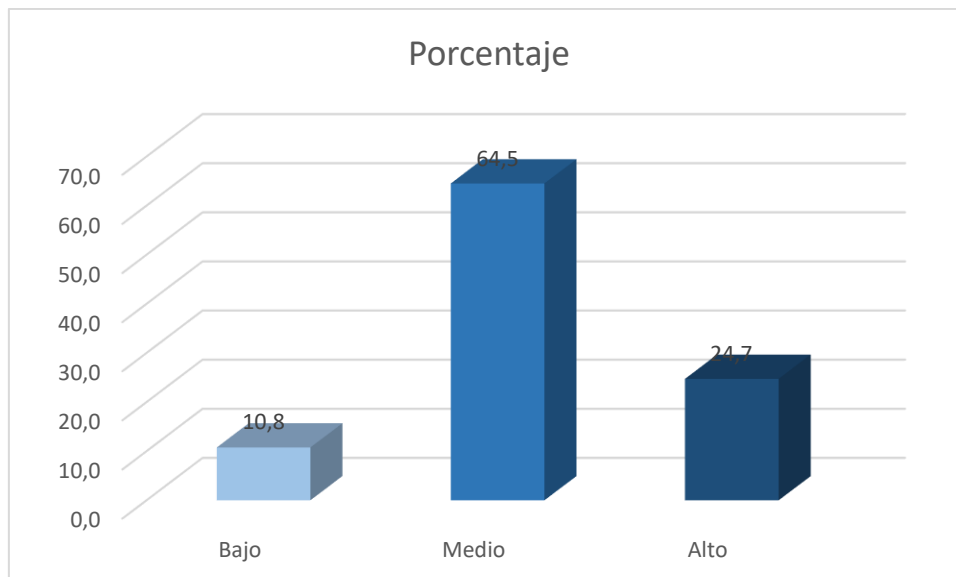
Condiciones físicas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	10.8
Medio	60	64.5
Alto	23	24.7
Total	93	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 6

Condiciones físicas



Nota. Elaboración propia

Interpretación

Los datos presentados en la Tabla 6 y la Figura 6 sobre las percepciones de los empleados de Latam respecto a las condiciones físicas proporcionadas por la empresa muestran una distribución que refleja tanto aspectos positivos como áreas de mejora. Un 10.8% de los trabajadores considera que las condiciones físicas son deficientes, lo que sugiere que existe una porción del personal que percibe la infraestructura o los recursos laborales como insuficientes. Esto podría indicar la necesidad de revisar y actualizar los espacios de trabajo, la comodidad de las instalaciones y los equipos disponibles, con el fin de proporcionar un entorno más adecuado que favorezca el bienestar de los empleados. La mayoría, un 64.5%, califica las condiciones como intermedias, lo que implica que aunque las condiciones básicas están siendo cubiertas, no se consideran excepcionales. Esto podría señalar que, si bien la aerolínea cumple con los estándares mínimos de infraestructura, aún no se ha alcanzado un nivel que maximice el confort y la satisfacción del personal. Es posible que las

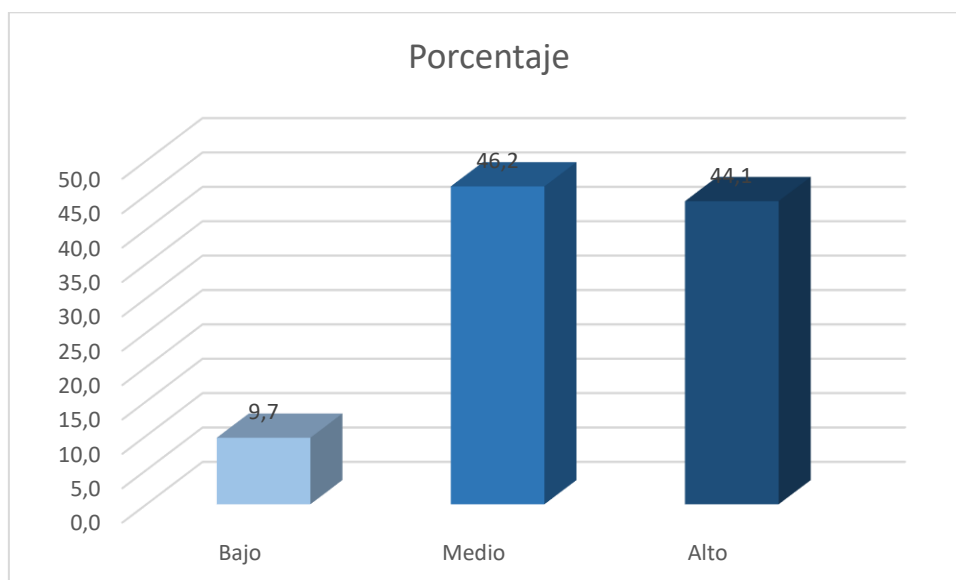
instalaciones actuales necesiten ser mejoradas para ofrecer un ambiente más atractivo y funcional, lo que a su vez podría tener un impacto positivo en la moral y motivación de los empleados. Finalmente, un 24.7% de los trabajadores opina que las condiciones físicas son excelentes, lo que indica que una parte significativa del personal valora positivamente el entorno de trabajo y los recursos proporcionados. Este porcentaje, aunque más bajo que los otros, revela que existen áreas dentro de la empresa donde las condiciones laborales son percibidas de manera sobresaliente, lo que puede generar un sentido de orgullo y satisfacción entre estos empleados. En conjunto, los resultados subrayan la importancia de mejorar las condiciones físicas de trabajo, especialmente en las áreas que los empleados consideran intermedias o deficientes. La mejora de la infraestructura y los recursos laborales no solo tiene un impacto directo en la satisfacción y bienestar de los empleados, sino que también influye en su productividad, compromiso y retención a largo plazo. Por lo tanto, la empresa podría beneficiarse de una evaluación más profunda de las instalaciones y de la implementación de mejoras que promuevan un ambiente laboral más positivo y eficiente.

Tabla 7

Calidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	9.7
Medio	43	46.2
Alto	41	44.1
Total	93	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 7*Calidad**Nota.* Elaboración propia**Interpretación**

Los datos presentados en la Tabla 7 y la Figura 7 sobre la percepción de los trabajadores de Latam respecto a la calidad general de la empresa revelan una evaluación mixta, que ofrece importantes indicios sobre áreas de mejora y puntos fuertes. Un 9.7% de los empleados considera que la calidad es baja, lo que podría reflejar insatisfacción en aspectos específicos de la operación o en el servicio al cliente. Esta percepción podría estar vinculada a ciertos procesos o áreas que no cumplen con las expectativas de los empleados, lo que podría generar una brecha en la percepción interna de la calidad y la experiencia real de los clientes. Por otro lado, la mayoría de los empleados, un 46.2%, califica la calidad como media, lo que sugiere que la aerolínea cumple con los estándares básicos de calidad, pero aún hay un amplio margen para mejorar. Esta calificación intermedia puede indicar que, aunque las operaciones de la empresa están alineadas con requisitos aceptables, hay áreas que requieren optimización para mejorar la competitividad y la percepción de los trabajadores. Es posible que la falta de consistencia en algunos procesos o la percepción de que ciertos aspectos

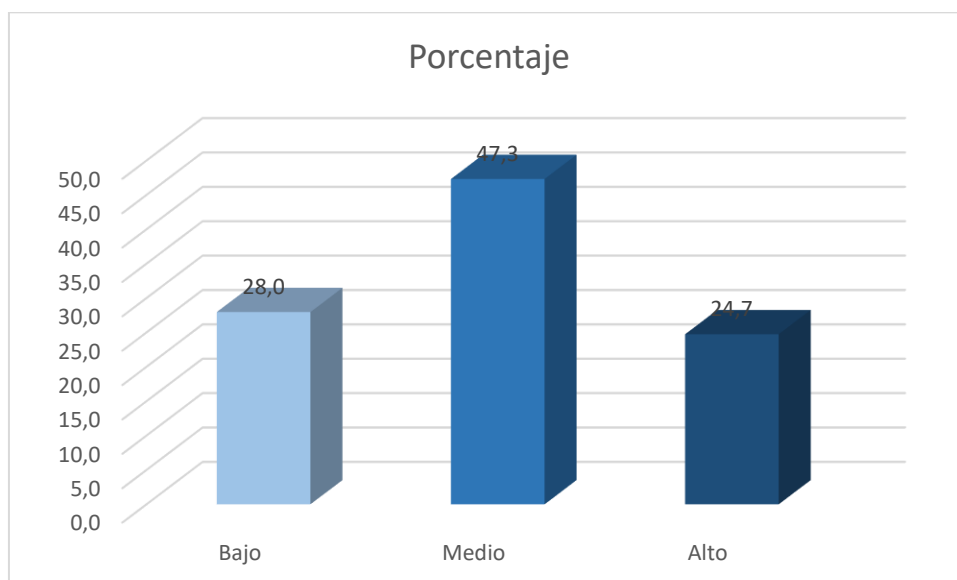
podrían ser más eficaces esté influyendo en esta evaluación. Finalmente, un 44.1% de los trabajadores valora la calidad como alta, lo que demuestra que una proporción significativa del personal confía en el rendimiento de la empresa y en su oferta. Este porcentaje refleja un núcleo fuerte de empleados satisfechos con la calidad de los servicios y las operaciones, lo cual es un indicador positivo para la empresa en términos de satisfacción interna y de su capacidad para generar confianza en su personal. En conjunto, los resultados sugieren que, aunque Latam Airlines tiene una base sólida de empleados que perciben la calidad de la empresa de manera positiva, existe una oportunidad significativa para mejorar la consistencia en la entrega de la calidad y fortalecer la percepción interna. Mejorar la calidad de manera continua y hacerla más uniforme puede tener efectos positivos no solo en la satisfacción interna, sino también en la fidelización de los empleados y en la mejora de la imagen de la empresa frente al mercado. Esto podría resultar en un círculo virtuoso en el que empleados más satisfechos, motivados y comprometidos contribuyen a un mejor servicio, lo que a su vez impacta positivamente en la competitividad y el rendimiento global de la aerolínea.

Tabla 8

Rentabilidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	26	28.0
Medio	44	47.3
Alto	23	24.7
Total	93	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 8*Rentabilidad*

Nota. Elaboración propia

Interpretación

Los datos presentados en la Tabla 8 y la Figura 8 sobre la percepción de los empleados de Latam respecto a la rentabilidad de la empresa muestran una diversidad de opiniones que reflejan tanto optimismo como preocupaciones sobre el rendimiento financiero de la aerolínea. Un 28.0% de los empleados considera que la rentabilidad es baja, lo que podría indicar inquietudes acerca de la estabilidad financiera y la capacidad de la empresa para generar beneficios sostenibles. Este porcentaje es significativo, ya que sugiere que una parte importante del personal no percibe que la aerolínea esté alcanzando los niveles de rentabilidad esperados, lo cual podría generar incertidumbre y desconfianza dentro de la organización. Por otro lado, el 47.3% de los empleados califica la rentabilidad como media, lo que implica que, si bien la empresa cumple con un desempeño aceptable en términos de generación de beneficios, aún existen áreas de mejora en la optimización de recursos y en la maximización de ganancias. Este grupo intermedio puede ser clave para comprender las

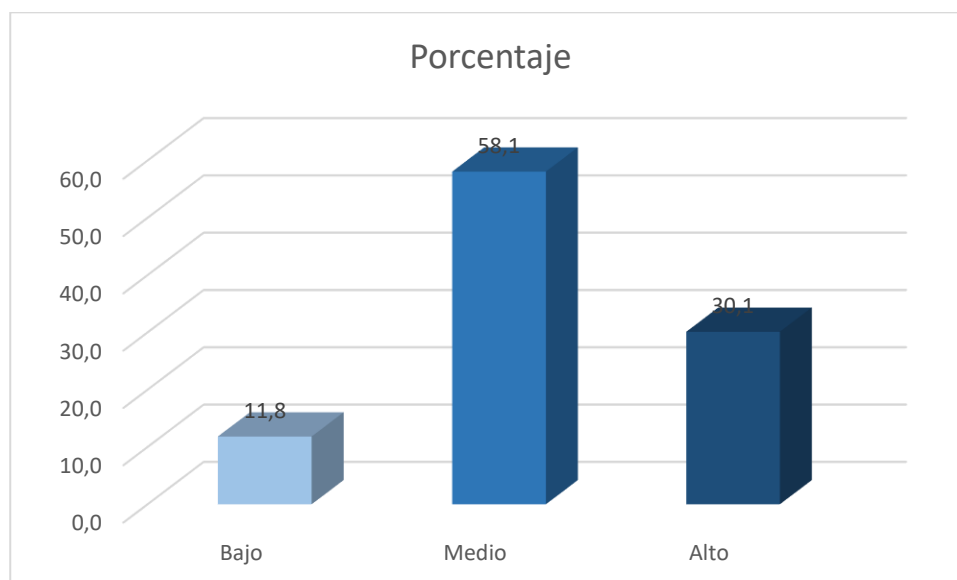
áreas de oportunidad que la empresa podría aprovechar para mejorar sus márgenes de beneficio, como la eficiencia operativa, la reducción de costos o la diversificación de sus fuentes de ingreso. Finalmente, el 24.7% de los trabajadores valora la rentabilidad como alta, lo que sugiere que una proporción significativa del personal tiene confianza en la viabilidad económica de la aerolínea. Estos empleados perciben que la empresa está en una buena posición financiera, lo cual es positivo para la moral interna y puede ayudar a fortalecer el compromiso de los trabajadores con los objetivos de la empresa. En conjunto, los resultados sugieren que, aunque una parte del personal muestra confianza en la rentabilidad de la aerolínea, hay una necesidad urgente de abordar las preocupaciones de aquellos que perciben una rentabilidad baja. La dirección de Latam Airlines debe trabajar en mejorar la comunicación interna sobre la situación financiera de la empresa, para aliviar las inquietudes y fortalecer la moral del personal. Asimismo, es importante que la empresa se enfoque en identificar y optimizar las áreas que contribuyen a la percepción de baja rentabilidad, a fin de garantizar la sostenibilidad financiera a largo plazo y mejorar la percepción general de los empleados sobre la estabilidad de la compañía.

Tabla 9

Productividad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	11.8
Medio	54	58.1
Alto	28	30.1
Total	93	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 9*Productividad*

Nota. Elaboración propia

Interpretación

La Tabla 9 y la Figura 9 reflejan las percepciones de los empleados de Latam sobre la productividad de la empresa, destacando una división significativa en la forma en que se valora el desempeño organizacional. Un 11.8% de los empleados percibe la productividad como baja, lo cual puede ser una señal de alerta respecto a posibles ineficiencias operativas o problemas internos que afectan el rendimiento global. Esta percepción podría estar relacionada con obstáculos específicos en los procesos laborales, como la falta de recursos, la automatización insuficiente o deficiencias en la capacitación del personal, que impactan directamente en la productividad. La mayoría de los empleados, un 58.1%, califica la productividad como media, lo que sugiere que, aunque se están obteniendo ciertos resultados positivos, aún existe un considerable margen para mejorar la eficiencia. Esta categoría intermedia refleja un estado en el que los empleados perciben que los procesos operativos cumplen con los estándares mínimos, pero no alcanzan su máximo potencial. Aquí, la empresa podría centrarse en optimizar la gestión de recursos, mejorar la coordinación entre

departamentos y explorar nuevas tecnologías o métodos de trabajo que permitan un aumento significativo en la productividad. Por último, el 30.1% de los trabajadores considera que la productividad es alta, lo que demuestra que una proporción considerable de los empleados tiene confianza en la capacidad de la aerolínea para mantener altos niveles de rendimiento. Esto es alentador, ya que este grupo percibe que la empresa está funcionando de manera efectiva, lo que puede tener un impacto positivo en la moral y en la motivación interna. Sin embargo, este dato también indica que hay una brecha considerable entre las percepciones de los empleados que se sienten satisfechos con los resultados y aquellos que ven oportunidades de mejora. En general, los resultados indican que, si bien existe una base sólida de empleados que reconocen altos niveles de productividad, una proporción significativa percibe que aún hay margen de mejora. Es fundamental que la aerolínea identifique las causas subyacentes de las percepciones de baja productividad, ya que abordar estas inquietudes podría mejorar no solo el desempeño operativo y la moral del personal, sino también la competitividad de Latam en un mercado tan competitivo y desafiante como el de la aviación. Mejorar la productividad no solo fortalecería la eficiencia interna, sino que también podría traducirse en una mayor satisfacción del cliente y un mejor posicionamiento frente a la competencia.

○ **Contraste de hipótesis**

5.2.1. Hipótesis general

Planteamiento de hipótesis

H0: El desempeño laboral de los trabajadores no influye significativamente con la productividad de la empresa Latam Airlines

H1: El desempeño laboral de los trabajadores influye significativamente con la productividad de la empresa Latam Airlines

Tabla 10*Prueba de correlación Tau_b de Kendall*

Correlación Tau_b de Kendall	Desempeño laboral	Productividad
Desempeño laboral	1	0.690
Productividad	0.690	1
Nivel de significancia: $\alpha=0.05$	Nivel de confianza: 95%	p valué: $1.0086e^{-12}$

Interpretación

La Tabla 10 presenta los resultados de la prueba de correlación Tau_b de Kendall, que examina la relación entre el desempeño laboral de los trabajadores y la productividad en Latam. Con un valor p de $1.0086e^{-12}$, que es significativamente inferior al nivel de significancia de 0.05, se puede rechazar la hipótesis nula que sugiere la ausencia de relación entre ambas variables. Esto confirma que existe una correlación estadísticamente significativa entre el desempeño laboral y la productividad dentro de la aerolínea. Además, el coeficiente de correlación de 0.690 indica una relación directa y fuerte entre el desempeño de los empleados y la productividad de la empresa. Este hallazgo es de gran relevancia, ya que sugiere que, a medida que mejora el desempeño de los trabajadores, también lo hace la productividad organizacional. Esta relación resalta la importancia de crear un ambiente de trabajo que fomente el alto desempeño laboral, ya que un rendimiento laboral más alto no solo beneficia al individuo, sino que tiene un impacto directo y positivo en los resultados globales de la empresa. En este contexto, los resultados enfatizan la necesidad de que Latam invierta en iniciativas que optimicen el desempeño de sus empleados. Programas de capacitación continua, estrategias de motivación, y un enfoque en el bienestar y desarrollo profesional del personal son elementos clave para mejorar tanto el desempeño individual como la productividad colectiva. El fortalecimiento de estos aspectos contribuiría no solo al

éxito operativo de la aerolínea, sino también a la consolidación de su competitividad en el mercado de la aviación.

5.2.2. Hipótesis específicas

Habilidades sociales y productividad

Planteamiento de hipótesis

H0: Las habilidades sociales de los trabajadores no influye significativamente con la productividad de la empresa Latam Airlines

H1: Las habilidades sociales de los trabajadores influye significativamente con la productividad de la empresa Latam Airlines

Tabla 11

Prueba de correlación Tau_b de Kendall

Correlación Tau_b de Kendall	Habilidades sociales	Productividad
Habilidades sociales	1	0.651
Productividad	0.651	1
Nivel de significancia: $\alpha=0.05$	Nivel de confianza: 95%	p value: $1.5997e^{-11}$

Interpretación

La Tabla 11 presenta los resultados de la prueba de correlación Tau_b de Kendall, que evalúa la relación entre las habilidades sociales de los trabajadores y la productividad en Latam. Con un valor p de $1.5997e^{-11}$, que es considerablemente inferior al nivel de significancia de 0.05, se puede rechazar la hipótesis nula que sugeriría la ausencia de relación entre ambas variables. Esto confirma que existe una correlación estadísticamente significativa entre las habilidades sociales de los empleados y la productividad organizacional. El coeficiente de correlación de 0.651 indica una relación directa y fuerte

entre las habilidades sociales y la productividad, lo que sugiere que las competencias interpersonales de los trabajadores tienen un impacto significativo en los resultados organizacionales. Este hallazgo pone de manifiesto que las habilidades sociales no solo son esenciales para mejorar la comunicación y el trabajo en equipo dentro de la empresa, sino que también desempeñan un papel crucial en la optimización de la productividad general de la aerolínea. Dado que las habilidades sociales afectan tanto el ambiente laboral como la eficiencia operativa, es fundamental que Latam considere incluir el desarrollo de estas competencias como una parte integral de sus estrategias de formación y desarrollo. Programas enfocados en mejorar la comunicación, la empatía, la resolución de conflictos y el trabajo colaborativo podrían ser determinantes para optimizar el rendimiento de los empleados y, en consecuencia, incrementar la productividad a nivel organizacional. Así, el fortalecimiento de las habilidades sociales de los trabajadores podría convertirse en una herramienta clave para mejorar tanto el clima organizacional como los resultados de negocio en Latam.

Motivación y productividad

Planteamiento de hipótesis

H0: La motivación de los trabajadores no influye significativamente con la productividad de la empresa Latam Airlines

H1: La motivación de los trabajadores influye significativamente con la productividad de la empresa Latam Airlines

Tabla 12*Prueba de correlación Tau_b de Kendall*

Correlación Tau_b de Kendall	Motivación	Productividad
Motivación	1	0.620
Productividad	0.620	1
Nivel de significancia: $\alpha=0.05$	Nivel de confianza: 95%	p value: $7.9998e^{-11}$

Interpretación

La Tabla 12 presenta los resultados de la prueba de correlación Tau_b de Kendall, que examina la relación entre la motivación de los trabajadores y la productividad en Latam. Con un p-value de $7.9998e^{-11}$, que es considerablemente inferior al nivel de significancia de 0.05, se puede rechazar la hipótesis nula que sugeriría que no hay relación entre ambas variables. Esto demuestra que existe una correlación estadísticamente significativa entre la motivación de los empleados y la productividad. El coeficiente de correlación de 0.620 sugiere una relación directa y fuerte entre la motivación y la productividad, lo que resalta la importancia de la motivación laboral como un factor fundamental para mejorar los resultados organizacionales. Una motivación elevada no solo fomenta el compromiso de los trabajadores, sino que también tiene un impacto directo en su rendimiento y, por ende, en la productividad de la empresa. Este hallazgo subraya la necesidad de que Latam desarrolle e implemente estrategias orientadas a incrementar la motivación de su personal. Programas de reconocimiento, incentivos, y oportunidades de desarrollo profesional podrían ser efectivos para mantener altos niveles de motivación, lo cual a su vez contribuiría a un mejor desempeño global de la empresa. Al mejorar la motivación de los empleados, Latam no solo podría incrementar la productividad, sino también fortalecer el compromiso y la satisfacción laboral, elementos clave para la retención de talento y el éxito organizacional a largo plazo.

Compromiso y productividad

Planteamiento de hipótesis

H0: El compromiso de los trabajadores no influye significativamente con la productividad de la empresa Latam Airlines

H1: El compromiso de los trabajadores influye significativamente con la productividad de la empresa Latam Airlines

Tabla 13

Prueba de correlación Tau_b de Kendall

Correlación Tau_b de Kendall	Compromiso	Productividad
Compromiso	1	0.651
Productividad	0.651	1
Nivel de significancia: $\alpha=0.05$	Nivel de confianza: 95%	p value: $9.0672e^{-12}$

Interpretación

La Tabla 13 presenta los resultados de la prueba de correlación Tau_b de Kendall, que investiga la relación entre el compromiso de los trabajadores y la productividad en Latam. Con un p-value de $9.0672e^{-12}$, que es significativamente inferior al nivel de significancia de 0.05, se rechaza la hipótesis nula de que no exista relación entre ambas variables. Esto confirma que hay una correlación significativa entre el compromiso de los empleados y la productividad. El coeficiente de correlación de 0.651 indica una relación directa y fuerte, lo que resalta la importancia del compromiso de los empleados como un factor clave para aumentar la productividad. Un alto nivel de compromiso se traduce en una mayor dedicación y esfuerzo, lo que resulta en una mejora de los resultados organizacionales. Este análisis subraya que Latam debería implementar estrategias para fortalecer el compromiso de su personal, lo cual puede lograrse mediante la participación activa de los empleados en la toma de decisiones y el reconocimiento de sus contribuciones. Fomentar un ambiente laboral en

el que los empleados se sientan valorados y comprometidos no solo optimiza la productividad, sino que también mejora la satisfacción y la lealtad del personal, factores que influyen positivamente en el rendimiento global de la empresa.

○ **Discusiones**

En esta discusión se agregan los resultados del trabajo de estudio en la empresa Latam Airlines en el Cusco con los antecedentes al inicio del proyecto los cuales incluyen investigación internacional, nacional y local. La investigación tiene por propósito central la relación entre la variable “Desempeño laboral” y “Productividad de la empresa” para confirmar o negar la afirmación o negación de la relación entre las dos variables se utilizó la prueba de Tau_b de Kendall para medir el grado de asociación.

En la investigación en la empresa Latam Airlines se evaluó la relación entre la variable desempeño laboral y la productividad dentro de la compañía para esto se empleó la prueba de Tau_b de Kendall la cual mide el grado de asociación entre ambas variables, el resultado de relación fue de 0.690 lo que indica un grado de relación fuerte.

Lo que indica que el desempeño laboral tiene relación con la productividad de la empresa de manera muy considerable, lo cual es cierto debido a que si presentas un buen desempeño la productividad irá mejorando, esto es respaldado por el antecedente tomado como referencia al iniciar el proyecto de (Heredia, 2023), en su trabajo de estudio titulada “El desempeño laboral y productividad de la cosedora de calzada Marlene en Quito”, que destaca la influencia que tiene el desempeño laboral de los que cosen en la productividad de la cosedora.

Moran (2021) en su trabajo de estudio intitulada “Productividad y desempeño laboral: Caso cooperativa de ahorro y crédito salitre, agencia Lomas de Sargentillo. Periodo 2015-2021”, el cual tuvo por resultado que la productividad impacta en el rendimiento laboral, de resultados se consiguió que el 30% de los trabajadores piensan que es excelente considerar la misión y visión de la empresa, el 25% está dentro de regular, 20% no conocen la visión y misión, y un 10% lo considera bueno. Estos resultados se pueden comparar con el presente trabajo, específicamente en las dimensiones de compromiso y motivación, del cual se

encontró que ambas influyen significativamente a la productividad de la empresa aerolínea Latam; esto indicaría que al igual de la mencionada investigación antecedente, que una identificación con la empresa es influyente en su productividad.

Limaylla (2022) en su investigación titulada “Desempeño laboral y productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021”, llegó contrastar la hipótesis planteada a través de una relación moderadamente positiva entre las variables con una significancia $p=0,000<0,05$ (5%), La conclusión del estudio es que las dos variables del ámbito investigado están relacionadas. Estos resultados refuerzan la hipótesis de relación de la presente investigación, en el cual se halló una relación directa y fuerte de 0.690, con una confianza de 95%. Por otra parte, Cuadros & Valverde (2019) en su investigación intitulada “La inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros pacifico vida en Arequipa, 2018”, se concluyó que nivel de inteligencia emocional predominó en un ochenta por ciento considerando los directivos y líderes de venta. Respecto a la otra variable un sesenta y seis por ciento señala que casi siempre existe un buen desempeño laboral, es decir, que las actividades en la compañía predominan en su gran mayoría al desempeñar sus actividades dentro de la empresa. Alcanzo a concluir la correlación significativa de las dos variables. Estos resultados se refuerzan con los resultados del actual estudio, en la que se llegó a concluir que la dimensión de motivación influye en la productividad de la compañía.

Centeno (2021), en su indagación de nombre “Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ladrillera Latesa SAC 2018”, concluyo que existe una relación significativo exacta, con un pvalor de $0,018<0,05$, sugiere que existe una correlación entre las dos variables, En síntesis, se puede inferir que existe una relación favorable entre el rendimiento laboral y la cultura organizacional. Estos resultados complementan con los del presente trabajo, dando otro punto de vista de cómo, se puede

mejorar el desempeño laboral, a la hora de aplicar o tener definida una cultura organizacional; este resultado puede dar pie a estudiar cómo podemos mejorar, el rendimiento laboral y la cultura organizacional en las futuras empresas en que se desarrolle una investigación similar.

Finalmente, se tuvo que concluir que la motivación incide significativamente y de manera directa a la productividad de la empresa Latam Airlines, este resultado es respaldado por Castillo (2021), en su investigación titulada “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Manco Ccápac, distrito de Santiago Cusco 2018”, en la cual concluyo que el desempeño laboral es un cincuenta por ciento de que los empleados tienen desempeño laboral, y con un veintisiete por ciento que señalaba que es regular. Teniendo como conclusión que hay una correlación directa de las dos variables con un coeficiente de spearman de 0,454. Estos resultados hacen paralelismo con los de la presente investigación, debido a que se usó diferente prueba de correlación, además de alcanzar un nivel de relación moderada, en comparación con los del presente estudio en el cual se empleó la prueba de Tau_b de Kendall y se halló una relación directa fuerte con un valor de 0.620.

CAPITULO VI: PROPUESTA

A partir de los resultados obtenidos en la investigación, se han identificado varias áreas clave que impactan de manera significativa en el desempeño laboral y la productividad de los empleados de Latam Airlines. Estas áreas incluyen las habilidades sociales, la motivación, el compromiso, el desempeño laboral y la cultura organizacional en general. Con base en estos hallazgos, se proponen una serie de estrategias y acciones que podrían implementarse para optimizar estos aspectos en beneficio tanto de los empleados como de la productividad global de la empresa.

A continuación, se detallan las propuestas de acción con sus respectivos objetivos, justificaciones e implementaciones.

1. Programas de Capacitación en Habilidades Sociales

Objetivo

Desarrollar e implementar programas de capacitación enfocados en mejorar las habilidades sociales de los empleados de Latam Airlines.

Justificación

Los resultados de la correlación entre las habilidades sociales y la productividad muestran una relación directa y fuerte, lo que indica que el desarrollo de habilidades sociales puede ser un motor clave para mejorar la eficiencia operativa y la colaboración dentro de la empresa. Las habilidades sociales son esenciales para una comunicación efectiva, resolución de conflictos y trabajo en equipo. Estas habilidades permiten que los empleados interactúen de manera más eficiente con sus compañeros y con los clientes, lo cual, a su vez, aumenta la satisfacción del cliente y mejora los resultados organizacionales.

Implementación

La empresa podría diseñar talleres y cursos prácticos en áreas como:

Comunicación efectiva: Mejorar la habilidad de los empleados para comunicarse claramente y de manera asertiva tanto con los compañeros de trabajo como con los clientes.

Resolución de conflictos: Capacitar a los empleados para que puedan gestionar conflictos de manera constructiva, evitando así tensiones que puedan afectar el ambiente laboral y la productividad.

Trabajo en equipo: Fomentar un entorno colaborativo, donde los empleados aprendan a trabajar eficazmente en grupos multidisciplinarios, impulsando la cooperación y el apoyo mutuo entre departamentos.

La implementación de estos programas podría ser de forma presencial o virtual, adaptando los contenidos a las necesidades específicas de cada área o grupo de trabajo.

2. Implementación de Estrategias de Motivación

Objetivo

Diseñar e implementar un sistema de incentivos y reconocimiento para fomentar la motivación y el compromiso de los trabajadores.

Justificación

La motivación es un factor determinante en la productividad laboral. De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidenció que existe una correlación significativa entre la motivación y la productividad. Un empleado motivado no solo se compromete más con su trabajo, sino que también es más productivo, creativo y proactivo. Establecer un sistema de incentivos y reconocimiento que valore los logros individuales y grupales contribuiría a un ambiente laboral más positivo y dinámico.

Implementación

Se podría introducir un sistema estructurado de reconocimiento y recompensas que involucre los siguientes componentes:

Reconocimiento público: Celebrar los logros individuales y de equipo a través de reuniones, boletines internos o plataformas digitales, asegurando que todos los empleados vean y valoren las contribuciones de sus compañeros.

Bonos e incentivos: Establecer incentivos económicos o beneficios adicionales para los empleados que demuestren un desempeño sobresaliente, ya sea en términos de productividad, liderazgo o actitud positiva.

Oportunidades de desarrollo profesional: Reconocer a los empleados de alto desempeño brindándoles la oportunidad de asistir a cursos de desarrollo profesional, conferencias o incluso promociones internas.

El sistema debe ser transparente y accesible, para que todos los empleados tengan las mismas oportunidades de ser reconocidos y recompensados.

3. Desarrollo de un Programa de Compromiso Laboral

Objetivo

Fomentar el compromiso de los empleados mediante la implementación de encuestas de satisfacción y actividades de fortalecimiento de la cohesión grupal.

Justificación

El compromiso laboral tiene un impacto directo en la productividad de la empresa. Los empleados comprometidos se sienten más conectados con la misión y los objetivos de la organización, lo que se traduce en un mayor esfuerzo y una mejor disposición para enfrentar los desafíos diarios. Los resultados de la investigación muestran una relación significativa entre el compromiso y la productividad, lo que subraya la importancia de este factor.

Implementación

Las acciones clave para desarrollar el compromiso incluyen:

Encuestas periódicas de satisfacción laboral: Realizar encuestas anónimas a los empleados para evaluar su nivel de satisfacción con su entorno laboral, sus condiciones de trabajo y su relación con la empresa. Estas encuestas deben ser seguidas por análisis y acciones concretas para mejorar las áreas identificadas.

Actividades de team building: Organizar actividades grupales que fortalezcan los lazos entre los empleados, como eventos sociales, actividades recreativas o ejercicios de colaboración fuera del entorno laboral, fomentando el trabajo en equipo y el sentido de pertenencia.

Participación en la toma de decisiones: Involucrar a los empleados en la toma de decisiones dentro de sus áreas de trabajo, permitiéndoles expresar sus opiniones y sugerencias para mejorar los procesos y la cultura organizacional.

4. Evaluaciones Regulares del Desempeño

Objetivo

Implementar evaluaciones regulares del desempeño laboral para identificar áreas de mejora y establecer metas claras.

Justificación

Las evaluaciones de desempeño son herramientas fundamentales para gestionar y mejorar el rendimiento de los empleados. Los resultados obtenidos en la investigación demuestran que la evaluación continua es clave para el crecimiento y la mejora constante. Proporcionar retroalimentación constructiva permite a los empleados identificar sus fortalezas y áreas de oportunidad, lo que se traduce en un mayor esfuerzo por mejorar su rendimiento.

Implementación

Las evaluaciones de desempeño deben ser realizadas de manera periódica, idealmente cada seis meses, y seguir los siguientes principios:

Objetivos claros y medibles: Establecer metas específicas para cada empleado, alineadas con los objetivos organizacionales, de forma que los empleados sepan qué se espera de ellos.

Retroalimentación constructiva: Asegurar que las evaluaciones incluyan comentarios claros y útiles sobre el desempeño de los empleados, con un enfoque en las áreas de mejora y el reconocimiento de los logros.

Planes de desarrollo: Basado en los resultados de las evaluaciones, desarrollar planes de acción personalizados para cada empleado, ayudándolos a mejorar en las áreas que lo necesiten y alcanzando sus metas profesionales.

5. Clima Laboral Positivo

Objetivo

Crear y mantener un ambiente laboral positivo que fomente la colaboración, la innovación y el bienestar de los empleados.

Justificación

Un buen clima laboral es esencial para la productividad y el bienestar de los empleados. El entorno de trabajo debe ser uno en el que los empleados se sientan valorados, respetados y escuchados, lo cual no solo mejora la moral, sino también la eficiencia operativa. El análisis de los resultados muestra que un ambiente positivo puede ser un catalizador para mejorar tanto la satisfacción de los empleados como los resultados organizacionales.

Implementación

Las siguientes acciones pueden contribuir a mejorar el clima laboral:

Política de puertas abiertas: Fomentar una cultura organizacional en la que los empleados se sientan cómodos compartiendo sus ideas y preocupaciones con sus superiores sin temor a represalias.

Programas de bienestar: Introducir iniciativas que promuevan la salud física y mental de los empleados, como gimnasios en la empresa, días de bienestar o acceso a servicios de salud mental.

Espacios de descanso y relajación: Mejorar las áreas de descanso dentro de la empresa, proporcionando espacios cómodos donde los empleados puedan relajarse y desconectar durante su jornada laboral.

6. Integración de Tecnología en la Gestión del Desempeño

Objetivo

Implementar herramientas tecnológicas para optimizar la gestión del desempeño, el seguimiento de objetivos y la comunicación entre los empleados.

Justificación

La digitalización de procesos laborales ha demostrado ser una herramienta poderosa para aumentar la eficiencia y mejorar la productividad. Las plataformas digitales permiten un seguimiento en tiempo real de los objetivos, facilitan la retroalimentación instantánea y fomentan la colaboración de manera eficiente. Esto es especialmente relevante en un entorno laboral moderno como el de Latam Airlines, donde la integración de tecnología puede ser una ventaja competitiva.

Implementación

Se pueden implementar las siguientes tecnologías:

Plataformas de gestión de desempeño: Utilizar software especializado para establecer objetivos, medir el progreso y ofrecer retroalimentación continua.

Herramientas de comunicación interna: Adoptar aplicaciones de mensajería y colaboración que permitan a los empleados compartir información, resolver dudas y coordinar tareas de manera ágil.

Aplicaciones móviles de desarrollo profesional: Proporcionar a los empleados herramientas digitales que les permitan acceder a materiales de capacitación y desarrollo profesional de manera flexible, en cualquier momento y desde cualquier lugar.

La implementación de estas propuestas tiene el potencial de transformar el ambiente laboral en Latam Airlines, promoviendo una cultura organizacional más productiva, colaborativa y comprometida. Al centrarse en el desarrollo de las habilidades sociales, la motivación, el compromiso y el bienestar de los empleados, la empresa no solo optimizará el desempeño laboral, sino que también consolidará su competitividad en el mercado.

CONCLUSIONES

Impacto del Desempeño Laboral en la Productividad de Latam Airlines en Cusco en 2023

El desempeño laboral de los empleados de Latam Airlines en Cusco durante el año 2023 ha tenido una influencia considerable en la productividad. Los empleados han demostrado un alto nivel de desempeño, contribuyendo significativamente a la calidad y eficiencia de los servicios brindados por la aerolínea. Esta afirmación se respalda con evidencia estadística sólida, lo que subraya la importancia de la gestión y mejora continua del desempeño laboral para el éxito y crecimiento sostenido de Latam Airlines.

Importancia de las Habilidades Sociales en la Productividad

Las habilidades sociales de los empleados de Latam Airlines en Cusco en 2023 muestran una fuerte asociación con la productividad de la empresa. Es crucial reconocer que descuidar el desarrollo y mantenimiento de estas habilidades puede tener consecuencias adversas en la productividad general. Las habilidades sociales no solo facilitan la comunicación y la colaboración efectiva entre los empleados, sino que también mejoran la satisfacción del cliente, lo que a su vez impulsa el rendimiento de la empresa.

Relación entre la Motivación de los trabajadores y la Productividad

La motivación de los trabajadores en Latam Airlines en Cusco ha demostrado tener una asociación significativa con la productividad en 2023. Los empleados motivados tienden a desempeñarse mejor, lo que contribuye directamente al éxito de la empresa. La motivación no solo aumenta la eficiencia y la calidad del trabajo, sino que también fomenta un ambiente

laboral positivo y proactivo. Por lo tanto, es esencial implementar estrategias efectivas de motivación para mantener y mejorar los grados de productividad.

Compromiso de los trabajadores como Factor Clave de Productividad

El compromiso de los trabajadores en Latam Airlines en Cusco durante 2023 se ha identificado como un factor clave que muestra una fuerte asociación con la productividad.

El compromiso de los trabajadores no solo mejora el desempeño individual, sino que también eleva la productividad colectiva de la empresa. Los empleados comprometidos están más dispuestos a invertir tiempo y esfuerzos adicionales para alcanzar los objetivos organizacionales, lo que se traduce en una mayor eficiencia y éxito empresarial.

En resumen, la gestión efectiva del desempeño laboral, el desarrollo de habilidades sociales, la motivación y el compromiso de los trabajadores son factores críticos que impactan directamente en la productividad de Latam Airlines en Cusco. Estos elementos deben ser priorizados y continuamente mejorados para asegurar el desarrollo y la capacidad competitiva de la compañía en el mercado.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2005). Desempeño por competencias. 23-63. Ediciones Cranica . Obtenido de <https://enriquecetupsicologia.com/e-learning/wp-content/uploads/2013/11/alles-martha-desempe%C3%B1o-por-competencias-de-360%C2%BA-completo.pdf>
- Almeida, M., & Olivares, J. (2013). Diseño e implementación de un proceso de mejora continua en la fabricación de prendas de vestir en la empresa Modetex. Lima, Perú: USMP.
- Alvarez, C. (2021). CONDICIONES AMBIENTALES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ. Peru: Universidad Señor de Sipan . Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9316/%C3%81lvarez%20Saavedra,%20Carlos%20Gustavo.pdf?sequence=1>
- Arias, F. (2011). Administración de recursos humanos: para el alto desempeño. México: Editorial McGraw Hill.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. *Introducción a la metodología científica*. Episteme. Obtenido de <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Arrabal Martín, E. (2018). *Motivación*. España: Editorial Elearning, S.L.
- Bembibre, C. (11 de 07 de 2019). Definicion de terminos A,B,C. . Obtenido de: <https://www.definicionabc.com/>.
- Bermeo Muñoz, J. (2018). *El sentido de la competitividad*. Cauca: Editorial Universidad del Cauca.

- Cabrera, F. (2023). Productividad laboral y jornadas de trabajo. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Obtenido de https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/34461/1/Informe_BCN_2023_Productividad_y_jornada_laboral_Factores_y_estadisticas_FINAL.pdf
- Cancharí Preciado, M. (2023). *Complejidades del ambiente laboral. Impacto en la felicidad y el compromiso de empleados en la industria pesquera*. Religación Press. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Complejidades_del_ambiente_laboral_Impac/mF3rEAAQBAJ?hl=en&gbpv=0
- Caraballo, H., Ferrer, J., & Sierralta, B. (2016). Productividad y política industrial en Venezuela y el Mercosur. *Cuaderno del Cenedes*, 33(92), 59-78.
- Carrasco, D. (2016). Metodología de la Investigación Científica. Editorial San Marcos.
- Castillo, L. (2021). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Manco Ccápac, distrito de Santiago Cusco 2018*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Centeno, L. (2021). *Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ladrillera latesa SAC 2018*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Obtenido de https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/5973/253T20210247_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mc Graw Hill.
- Clark, S. (2023). *Mejora Tus Habilidades Sociales, Una guía práctica para desarrollar habilidades de comunicación, aumentar tu confianza, construir y gestionar relaciones, ganar amigos, aumentar el carisma e influir en la gente*. PublishDrive.

- Comisión Nacional de Productividad . (2020). Análisis Técnico de una Reducción Legal de la Jornada Laboral. Obtenido de <https://www.cnep.cl/wp-content/uploads/2020/04/An%C3%A1lisis-T%C3%A9cnico-de-la-Reducci%C3%B3n-Legal-de-la-Jornada-Laboral.pdf>
- Cuadros, A., & Valverde, F. (2019). *La inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros pacifico vida en Arequipa, 2018*. Universidad Católica de Santa María.
- Díaz, N., Leal, M., & Urdaneta, A. (2018). ADN organizacional y productividad en las empresas . *Desarrollo Gerencia*, 10(1), 105-122.
- García, J. (2017). Diferencias entre rendimiento y desempeño laboral. *Blog Waribo mejorando el sector alimentario*. Obtenido de: <https://jornadadogestor.com.br/>.
- Griffiths, N. (2022). *Características del diseño del trabajo, desempeño laboral individual y satisfacción laboral: el rol mediador del engagement en el trabajo*. Universidad de Concepción.
- Gutiérrez, J. (2010). *Calidad total y productividad* . México: McGraw-Hill.
- Gutiérrez, P. (2009). Los Retos Actuales de la Mejora de la Calidad y la Productividad en las Organizaciones. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 1(1), 109-114.
- Heredia, J. (2023). *El desempeño laboral y productividad de la cosedora de calzada Marlene en Quito*. Universidad nacional de Chimborazo.
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodologia de la investigacion*. México: McGraw Hill Education.
- Hernández, S. (2011). *Introduccion a la administracion*. Mc Graw Hill.
- Jaramill, O., Martínez, L., & Gamarra, O. (2020). *Calidad de vida laboral en el Caribe colombiano*. Editorial Universidad del Norte.

- Jiménez, A., Delgado, E., & Gaona, G. (2001). Modelo de productividad de David Sumanth aplicado a una empresa del sector de maquinaria no eléctrica. *Ingeniería*, 6(2), 81-87.
- Koontz, H., Weihcrich, H., & Cannice, M. (2012). *Adminsitración una perspectiva global y empresarial*. Mc GrawHill.
- Limaylla, S. (2022). *Desempeño laboral y productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021*. Universidad César Vallejo.
- Lombana-Coy, J., & Palacios, L. (2020). *Competitividad y Contexto Internacional de los Negocios: Teoría y aplicación*. Editorial Universidad del Norte.
- Lopez, E., Arias, L., & Rave, S. (2006). La organización y la evolución adminsitrativa. *Scientia et tchenica*, 7(31), 147-152.
- Medina, J. (2010). Modelo integral de productividad, aspectos importantes para su implementación. *Revista EAN*, 69(4), 110-119.
- Millones, T., & Tineo, S. (2023). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la Empresa de Transportes Tepsa, Chiclayo – 2022*. Universidad señor de Sipán.
- Moran, A. (2021). *Productividad y desempeño laboral: Caso coprativa de ahorro y crédito salitre, agencia Lomas de Sargentillo. Periodo 2015-2021*. Universidad Estatal del sur de Manabí.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la organización*. Pearson Pretince Hall.
- Patlán , J. (2016). Construcción y propiedades psicométricas de la escala de calidad de vida en el trabajo. 18(56). Ciencia y trabajo. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492016000200004

- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales* , 16(3), 493-505.
- Pfeffer, J. (2019). *El trabajo nos está matando*. Lid Editorial Empresarial S.L.
- Psacharopoulos, G., & Patrinos, H. (2018). Retornos de la inversión en educación. Revisión decenal de la literatura mundial. 26(5), 445-458. *Education Economics*.
- Ramirez, G., Magaña, D., & Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científico. *Trascender, contabilidad y gestión*, 7(20), 189-208. doi: <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>
- Raven, E. (14 de Noviembre de 2014). La investigacion cuantitativa, la investigacion cualitativa y el investigador . *Revista de Postgrado FACE-UC*.
- Raya, M., & Nuñez, R. (2015). La productividad, un pilar importante en la ventaja competitiva de las organizaciones: una perspectiva para la gestión de los factores que influyen en la productividad empresarial. *Portal de La Ciencia*(7), 77-88. doi: <https://doi.org/10.5377/pc.v7i0.2134>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Prentice Hall.
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. 39(6), 11. *Espacios*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. . *Espacios*, 39(06).
- Rossemay, G. (Diciembre de 2020). La influencia de la motivación laboral y su incidencia en la productividad. Chile: UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES. Obtenido de <https://www.umcervantes.cl/wp-content/uploads/2021/02/TESIS21enerorev1-convertido11-.pdf>

- Sandoval, S., Armijos, D., & Gonzales, K. (2018). La comunicación del talento humano en la productividad empresarial. *INNOVA Research journal*, 3(8), 167-175. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.760>
- Solórzano García, M., & Navío Marco, J. (2022). *Diseño y cambio organizativo*. Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Villareal, A. (2013). Evolución y Cambio de la Organización y su Administración. *Revista Daena*, 8(2), 101-111.
- Virtanen , M., Jokela , M., Madsen , I., Hanson , L., Lallukka , T., Nyberg , S., . . . Kivimäki, M. (2018). Jornadas laborales prolongadas y síntomas depresivos: revisión sistemática y metanálisis de estudios publicados y datos no publicados de participantes individuales. 44(3), 239-250. National Library of Medicine. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29423526/>
- Zavaleta, J. (2018). *Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de trabajo Cusco, 2017* . Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Desempeño laboral y su relación con la productividad de la empresa Latam Airlines, Cusco-2023”				
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables de estudio	Metodología
<u>PROBLEMA GENERAL</u> ¿De qué manera el desempeño laboral influye en la productividad de la empresa Latam Airlines, Cusco- 2023? <u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u> a) ¿De qué manera las habilidades sociales influyen en la productividad de la empresa Latam Airlines, Cusco- 2023? b) ¿De qué manera la motivación influye en la productividad de la empresa Latam Airlines, Cusco- 2023? c) ¿De qué manera el compromiso influye en la productividad de la empresa Latam Airlines, Cusco- 2023?	<u>OBJETIVO GENERAL</u> Determinar de qué manera el desempeño laboral influye en la productividad de la empresa Latam Airlines, Cusco- 2023 <u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u> a) Determinar de qué manera las habilidades sociales influyen en la productividad de la empresa Latam Airlines, Cusco- 2023 b) Determinar de qué manera la motivación influye en la productividad de la empresa Latam Airlines, Cusco- 2023 c) Determinar de qué manera el compromiso influye en la productividad de la empresa Latam Airlines, Cusco- 2023	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u> El desempeño laboral influye directa y significativamente con la productividad de la empresa Latam Airlines, Cusco- 2023 <u>HIPÓTESIS ESPECIFICA</u> a) Las habilidades sociales influyen directa y significativamente con la productividad de la empresa Latam Airlines, Cusco- 2023 b) La motivación influye directa y significativamente con la productividad de la empresa Latam Airlines, Cusco- 2023 c) El compromiso influye directa y significativamente con la productividad de la empresa Latam Airlines, Cusco- 2023	<u>Variable 1:</u> Desempeño laboral <u>Dimensiones:</u> - Habilidades sociales - Motivación - Compromiso <u>Variable 2:</u> Productividad <u>Dimensiones:</u> - Competitividad - Condiciones Físicas - Calidad - Rentabilidad	Nivel de investigación Correlacional Diseño de investigación No experimental Enfoque de la investigación Cuantitativo Población de la investigación 100 trabajadores de la empresa Latam Airlines Técnica - Encuesta Instrumento - Cuestionario

Anexo 2: Instrumentos

ENCUESTA

Previo cordial saludo,

Esta encuesta es parte del trabajo de tesis: “**DESEMPEÑO LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA LATAM AIRLINES, CUSCO-2023**”.

Instrucciones:

1. Lea cuidadosamente cada enunciado y marque con un aspa (x) la alternativa que mejor refleje su punto de vista. No hay respuestas correctas o incorrectas.
2. Cada ítem tiene cinco alternativas, descritas a continuación:

1 = Totalmente en desacuerdo
2 = En desacuerdo
3 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4 = De acuerdo
5 = Totalmente de acuerdo
3. Marque solo una alternativa.
4. Procure contestar todas las preguntas.

VARIABLE 1: Desempeño Laboral		ALTERNATIVAS				
DIMENSIÓN: Habilidades sociales		1	2	3	4	5
1	La forma en la que se desempeña un trabajador refleja aspectos de su identidad y personalidad al laborar					
2	Los hábitos y las habilidades sociales del personal demuestran un impacto positivo en la empresa donde trabajan.					
3	El personal cuenta con habilidades interpersonales suficientes para desenvolverse adecuadamente en el trabajo.					
DIMENSIÓN: Motivación						
4	La empresa Latam Airlines toma acciones positivas para motivar al personal a un buen desempeño laboral.					
5	Es motivado por la empresa Latam Airlines psicológicamente (factores internos) y con bienes (factores externos) por tener un buen desempeño laboral.					
6	El comportamiento de los encargados de cada área hacia los trabajadores se da con respeto y confianza.					
DIMENSIÓN: Compromiso						
7	La satisfacción del personal de trabajo promueve el compromiso de los empleados a un mejor desempeño laboral.					

8	Su entorno en la empresa Latam Airlines lo hace sentir como un miembro importante del equipo					
9	El trato que recibe en la empresa Latam Airlines le genera motivación y compromiso con su trabajo.					

VARIABLE 2: Productividad		ALTERNATIVAS				
DIMENSIÓN: Competitividad		1	2	3	4	5
1	Los productos ofrecidos por la empresa cuentan con la calidad adecuada para ser competentes en el mercado.					
2	Las promociones y servicios que desarrolla y brinda la empresa Latam Airlines se adecuan a las necesidades de los clientes.					
DIMENSIÓN: Condiciones físicas						
3	El aire acondicionado se encuentra con un buen mantenimiento para dar la mejor experiencia a los clientes.					
4	El sistema de iluminación que presenta la empresa Latam Airlines es adecuado y cumple con estándares según la zona de trabajo.					
DIMENSIÓN: Calidad						
5	En su entorno de trabajo se realizan constantemente capacitaciones para mejorar la productividad de los empleados					
6	La indumentaria y materiales de trabajo brindados por la empresa cumplen con los estándares de calidad requeridos bajo norma, para desempeñar adecuadamente las labores.					
DIMENSIÓN: Rentabilidad						
7	La empresa Latam Airlines cumplen con su meta de ventas.					
8	Se evidencian los beneficios de la empresa por el buen desempeño de los empleados.					
9	En la empresa se realizan convocatorias internas debido al buen desempeño laboral de los trabajadores, garantizando el progreso de la empresa y el crecimiento profesional de los empleados.					

Anexo 3: Fotografías