

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TESIS

**Motivación al Personal y su Relación con el Desempeño
Laboral de los Trabajadores en la Empresa Shalom Express
SAC, Lima 2019**

**PARA OPTAR TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION
Y GESTION DE EMPRESAS
ADMINISTRACION EN SERVICIOS TURISTICOS**

AUTORES:

ADELFA, GONZALES MOLINA

Código ORCID: 0000-0001-7186-6758

ALEJANDRA WENDY, PALOMINO VARGAS

Código ORCID: 0000-0003-4560-2200

JHONATAN, SOLANO BARRETO

Código ORCID: 0000-0003-1460-959X

ASESOR:

Dr. OLGHER M. ROJAS MACHA

Código ORCID: 0000-0001-7965-1815

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

LIMA, PERÚ

OCTUBRE, 2021

Dedicatoria

Dedicamos este logro a Dios Todopoderoso, a nuestros padres, quienes siempre nos brindaron su apoyo, sus consejos, su fortaleza y sabiduría en nuestra formación profesional y a personas involucradas que nos apoyaron siempre, debido a ello, hoy culminamos satisfactoriamente con nuestra meta, que es el inicio de nuestros próximos objetivos.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios Todopoderoso, a nuestros padres, a nuestros hermanos y a todos nuestros familiares que de una u otra manera nos apoyaron para culminar nuestra carrera profesional en Contabilidad y Finanzas. También agradecemos a los Directivos y Docentes de la Universidad Peruana de las Américas; en especial al Dr. Olger Rojas Macha, por el apoyo en el asesoramiento constante en la culminación de la presente investigación, orientado a nuestra titulación profesional.

Resumen

La presente investigación titulada: “Motivación al personal y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019”, tuvo como problemática las deficiencias en el desempeño laboral de los trabajadores por falta de motivación al personal; cuyo objetivo general fue, establecer la relación entre la motivación al personal y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa indicada.

La metodología utilizada fue de una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, no siendo manipuladas las variables de forma tecnológica, psicológica o en laboratorio, de corte transversal, pues se refiere el haberse realizado la investigación en el año 2018, cuya población fue de 42 trabajadores y la muestra de 38 trabajadores participantes de la empresa; para la recolección de datos se utilizó el instrumento cédula de cuestionario y la técnica de la encuesta; cuyos resultados de la validez de los instrumentos mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach fue igual a 0,978 y 0,914 grados de fiabilidad y los resultados de la prueba de hipótesis para la correlación entre las variables y las dimensiones mediante el Coeficiente Rho de Spearman fue igual 0,642 grados de correlación entre la motivación al personal y el desempeño laboral; 0,579 grados entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral y de 0,528 entre los beneficios económicos y el desempeño laboral; indicando que el nivel de significancia fue que el valor $p = 0,000 <$ al valor $q = 0,05$ en todo el procesamiento estadístico, con un 95% de confiabilidad y un 5% de no confiabilidad; por lo que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; concluyendo que existe relación moderada, alta, positiva, significativa entre las variables y las dimensiones para aplicarse en la empresa en estudio.

Palabras clave: Motivación, trabajadores, desempeño, actividades laborales

Abstract

The present investigation entitled: "Motivation of personnel and its relationship with work performance in the workers of the company Shalom Express SAC, Lima 2019", had as a problem the deficiencies in the work performance of the workers due to lack of motivation of the staff; whose general objective was to establish the relationship between staff motivation and the work performance of workers in the indicated company.

The methodology used was a research with a quantitative approach, of a basic type, of a correlational descriptive level, of non-experimental design, the variables not being manipulated in a technological, psychological or laboratory, cross-sectional way, since it refers to having carried out the research in 2018, whose population was 42 workers and the sample of 38 workers participating in the company; For data collection, the questionnaire certificate instrument and the survey technique were used; The results of the validity of the instruments using Cronbach's Alpha Coefficient were equal to 0.978 and 0.914 degrees of reliability and the results of the hypothesis test for the correlation between variables and dimensions using Spearman's Rho Coefficient were equal to 0.642 degrees. correlation between staff motivation and job performance; 0.579 degrees between interpersonal relationships and job performance and 0.528 between economic benefits and job performance; indicating that the level of significance was that the value $p = 0.000 < \text{the value } q = 0.05$ in all statistical processing, with 95% reliability and 5% non-reliability; Therefore, the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected; concluding that there is a moderate, high, positive, significant relationship between the variables and the dimensions to be applied in the company under study.

Keywords: Motivation, workers, performance, work activities

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen.....	iv
Palabras clave: Motivación, trabajadores, desempeño, actividades laborales.....	iv
Abstract.....	v
Keywords: Motivation, workers, performance, work activities.....	v
Tabla de contenido.....	vi
Lista de tablas.....	x
Lista de figuras.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I: PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	3
1.1. Planteamiento del problema.....	6
1.2.1 Problema general.....	6
1.2.2 Problemas específicos.....	6
1.3 Objetivos de la investigación.....	7
1.3.1 Objetivo general.....	7
1.3.2 Objetivos específicos.....	7
1.4 Justificación e importancia.....	7
1.5 Limitaciones.....	9

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	10
2.1 Antecedentes de la investigación	10
2.1.1 Internacionales	10
2.1.2 Nacionales.....	15
2.2 Bases teóricas.....	20
2.2.1 Variable: Motivación al personal.....	20
2.2.1.1 Definición de motivación al personal	20
2.2.1.2 Teorías de la motivación.....	20
2.2.1.3 Incentivos económicos.....	29
2.2.1.4 Capacitación y entrenamiento.....	31
2.2.1.5 Seguridad y salud en el trabajo	32
2.2.2 Variable: Desempeño laboral.....	34
2.2.2.1 Definición de desempeño laboral	34
2.2.2.2 Conocimientos y habilidades	34
2.2.2.3 Iniciativa de los trabajadores	37
2.2.2.4 Evaluaciones de desempeño	39
2.2.2.5 Ventajas competitivas y comparativas.....	44
2.3 Definición de términos básicos.....	45
CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	50
3.1 Enfoque de la investigación.....	50
3.2 Variables	51
3.2.1 Operacionalización de variables	53

3.3 Hipótesis	54
3.3.1 Hipótesis general.....	54
3.3.2 Hipótesis específicas.....	54
3.4 Tipo de investigación.....	54
3.5 Diseño de investigación	55
3.6 Población y muestra.....	55
3.6.1 Población	55
3.6.2 Muestra	55
3.7 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	56
3.8 Validez de los instrumentos por juicio de expertos	57
3.9 Confiabilidad de la base de datos	59
3.10 Base de datos	62
CAPITULO IV RESULTADOS	63
4.1 Análisis de los resultados.....	63
4.1.1 Estadística descriptiva.....	63
4.1.2 Estadística inferencial.....	83
4.2 Discusión	87
CONCLUSIONES	91
RECOMENDACIONES.....	92
REFERENCIAS.....	93
Apéndices.....	102
Apéndice 1: Matriz de consistencia	102

Apéndice 2: Instrumento de recolección de datos de (X).....	103
Apéndice 3: Instrumento de recolección de datos de (Y).....	105
Apéndice 4: Juicio de expertos	107
Apéndice 5: Carta de autorización.....	110
Apéndice 6: Base de datos	34

Lista de tablas

Tabla 1: Cuadro de validez por juicio de expertos	58
Tabla 2: Resumen de procesamiento de casos o de encuestados de la muestra	59
Tabla 3: Confiabilidad de la base de datos por Alfa de Cronbach de las 20 preguntas	59
Tabla 4: Confiabilidad de las respuestas de los dos instrumentos.....	60
Tabla 5: Fiabilidad de los datos del instrumento de la variable Motivación al personal	60
Tabla 6: Fiabilidad de los ítems de los instrumentos de la variable dependiente.....	61
Tabla 7: Fiabilidad de los datos de ambas variables	61
Tabla 8: ¿Es necesario conocer las teorías del contenido como la Pirámide de Maslow para mejorar el desempeño laboral?	63
Tabla 9: ¿Dentro de las teorías del proceso se define a la equidad como la comparación de las contribuciones y recompensas laborales?	64
Tabla 10: ¿Se debe realizar trabajo en equipo con los miembros de la empresa como una forma de cumplir con la teoría del refuerzo que puede ser en función de premios o en función de castigos?.....	65
Tabla 11: ¿El trabajo en equipo funciona para tener efectividad en las labores con el pago puntual de las remuneraciones al personal?	66
Tabla 12: ¿Es obligatorio el pago de los beneficios sociales como la cts, vacaciones, gratificaciones, utilidades y bonos incentivos?	67
Tabla 13: ¿El pago de comisiones por el desempeño de cargos es parte de la política de incentivos económicos en la empresa Shalom?.....	68
Tabla 14: ¿El departamento de recursos humanos debe establecer el plan anual de capacitaciones para mejorar el desempeño laboral?.....	69
Tabla 15: ¿El entrenamiento de equipos caracteriza a la empresa para llegar a ser más competitiva entre las empresas de transportes?.....	70

Tabla 16: ¿La seguridad y salud en el trabajo debe ser implementado por los trabajos de riesgo en los largos viajes interprovinciales?	71
Tabla 17: ¿El plan anual de capacitación debe incluir un programa mensual de charlas, seminarios, cursos que debe llevar a los trabajadores operativos administrativos ser más competitivos?.....	72
Tabla 18: ¿Los trabajadores deben aumentar sus capacidades para tomar las buenas decisiones en los viajes locales e interprovinciales?	73
Tabla 19: ¿Dentro del desempeño laboral una de las eficiencias y eficacias es la utilización correcta de los recursos asignados?	74
Tabla 20: ¿La calidad y altos resultados en el trabajo es propio de los conocimientos y habilidades de los trabajadores eficientes?	75
Tabla 21: ¿Ser eficiente, eficaz y productivo, son las condiciones que deben reunir los trabajadores de la empresa Shalom Bus?	76
Tabla 22: ¿El compromiso con la empresa es parte de las políticas impartidas con capacitaciones y entrenamientos laborales?	77
Tabla 23: ¿Las actitudes con la competitividad son las obligaciones de la gerencia para una eficiente iniciativa de los trabajadores?.....	78
Tabla 24:: ¿La evaluación de 360° comprende una evaluación integral de las competencias blandas como la comunicación, liderazgo, trabajo en equipo y capacidad de resolución de problemas?.....	79
Tabla 25:: ¿Cree usted que la EPPO (Evaluación participativa por objetivos) implica lograrse los objetivos con altos resultados?.....	80
Tabla 26: ¿Es verdad que la ventaja competitiva implica disponer de profesionales altamente calificados con orientación al cliente?.....	81

Tabla 27:: ¿La ventaja comparativa se especializa en la comparación de los trabajadores considerando la menor utilización de costos?	82
Tabla 28: Correlación entre las variables Motivación al personal y Desempeño laboral ...	83
Tabla 29: Correlación entre la primera dimensión y la variable Desempeño laboral	84
Tabla 30: Correlación entre la segunda dimensión y la variable Desempeño laboral.....	85
Tabla 31: Correlación entre la tercera dimensión y la variable Desempeño laboral	86

Lista de figuras

Figura 1: Teorías de la motivación	22
Figura 2: Pirámide de Abraham Maslow.....	23
Figura 3: Factores motivadores	26
Figura 4: Insumos y resultados motivacionales.....	29
Figura 5: ¿Es necesario conocer las teorías del contenido como la Pirámide de Maslow para mejorar el desempeño laboral?	63
Figura 6: ¿Dentro de las teorías del proceso se define a la equidad como la comparación de las contribuciones y recompensas laborales?	64
Figura 7: ¿Se debe realizar trabajo en equipo con los miembros de la empresa como una forma de cumplir con la teoría del refuerzo que puede ser en función de premios o en función de castigos?.....	65
Figura 8: ¿El trabajo en equipo funciona para tener efectividad en las labores con el pago puntual de las remuneraciones al personal?	66
Figura 9: ¿Es obligatorio el pago de los beneficios sociales como la cts, vacaciones, gratificaciones, utilidades y bonos incentivos?	67
Figura 10: ¿El pago de comisiones por el desempeño de cargos es parte de la política de incentivos económicos en la empresa Shalom?.....	68
Figura 11: ¿El departamento de recursos humanos debe establecer el plan anual de capacitaciones para mejorar el desempeño laboral?.....	69
Figura 12: ¿El entrenamiento de equipos caracteriza a la empresa para llegar a ser más competitiva entre las empresas de transportes?.....	70
Figura 13: ¿La seguridad y salud en el trabajo debe ser implementado por los trabajos de riesgo en los largos viajes interprovinciales?	71

Figura 14: ¿El plan anual de capacitación debe incluir un programa mensual de charlas, seminarios, cursos que debe llevar a los trabajadores operativos administrativos ser más competitivos?.....	72
Figura 15: ¿Los trabajadores deben aumentar sus capacidades para tomar las buenas decisiones en los viajes locales e interprovinciales?	73
Figura 16: ¿Dentro del desempeño laboral una de las eficiencias y eficacias es la utilización correcta de los recursos asignados?	74
Figura 17: ¿La calidad y altos resultados en el trabajo es propio de los conocimientos y habilidades de los trabajadores eficientes?	75
Figura 18: ¿Ser eficiente, eficaz y productivo, son las condiciones que deben reunir los trabajadores de la empresa Shalom Bus?	76
Figura 19: ¿El compromiso con la empresa es parte de las políticas impartidas con capacitaciones y entrenamientos laborales?	77
Figura 20: ¿Las actitudes con la competitividad son las obligaciones de la gerencia para una eficiente iniciativa de los trabajadores?.....	78
Figura 21: ¿La evaluación de 360° comprende una evaluación integral de las competencias blandas como la comunicación, liderazgo, trabajo en equipo y capacidad de resolución de problemas?.....	79
Figura 22: ¿Cree usted que la EPPO (Evaluación participativa por objetivos) implica lograrse los objetivos con altos resultados?.....	80
Figura 23: ¿Es verdad que la ventaja competitiva implica disponer de profesionales altamente calificados con orientación al cliente?	81
Figura 24: ¿La ventaja comparativa se especializa en la comparación de los trabajadores considerando la menor utilización de costos?	82

INTRODUCCIÓN

El tema de investigación de la presente tesis lleva como título: “Motivación al personal y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019”; en tal sentido, la problemática planteada fue la falta de motivación al personal para un buen desempeño laboral; siendo el objetivo general, establecer la relación entre la motivación al personal con el desempeño laboral en la empresa indicada; de la cual, dicha empresa se dedica al servicio de transportes de pasajeros a nivel nacional a las ciudades de Huancayo, Concepción, Jauja, Chiclayo, Piura, Chimbote, entre otros destinos, en buses cama de 160 grados. Por tal motivo, nuestra investigación se centra en mostrar dicha realidad problemática considerando la falta de interés en el trabajo, malos tratos a los pasajeros, descuido en el mantenimiento y conservación de los vehículos, pérdidas económicas por accidentes con invalidez y muerte de pasajeros, pérdidas por destrucción de la unidad vehicular por accidentes, multas por la SUTRAN (Superintendencia Nacional de Transportes), multas municipales, multas tributarias por SUNAT (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria) por incumplir con el pago de los tributos, multas laborales por la SUNAFIL (Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral) por no poner en planilla a los trabajadores, no pagar beneficios sociales, entre otros problemas.

Se presenta las teorías de la motivación y teorías del desempeño laboral, en aras de ayudar a conocer los antecedentes nacionales e internacionales que se relacionan con la investigación y por las cuáles se busca mejorar los procedimientos de gestión de la empresa Shalom Express SAC, recurriendo a diversos conocimientos, habilidades, técnicas, tácticas y elementos de calidad de gestión empresarial para elevar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa compuesto por conductores choferes, ayudantes, terramozas, cargadores, mecánicos, electricistas, personal operativo y personal administrativo; quienes

deben recibir capacitaciones y entrenamientos permanentes con las nuevas técnicas de gestión empresarial, alineadas a la administración de la empresa, considerando a la planificación, a la organización, a la dirección, al liderazgo y al control en todos los niveles de la administración de la empresa; contando a la vez, con la metodología de la investigación realizada y los resultados que se componen de las correlaciones de las variables.

El desarrollo del esquema o estructura de la investigación es como sigue:

En el Capítulo I, se describe la realidad problemática, la formulación del problema general, los problemas específicos, el objetivo general, los objetivos específicos e indicando las justificaciones diversas, la importancia y las limitaciones de la investigación.

En el Capítulo II, se presenta al marco teórico, con los antecedentes internacionales y nacionales; asimismo, se analiza y describe las bases teóricas con las definiciones de las variables, de las dimensiones, tomando en cuenta a los indicadores, finalizando dicho capítulo con la definición de los términos básicos utilizados en la investigación.

En el Capítulo III, se presenta la metodología de la investigación utilizada, definiendo el enfoque de la investigación, el tipo, nivel, diseño, corte, método; así como, estableciendo la población, la muestra, los procedimientos para la recolección de datos, la validez por juicio de expertos y la confiabilidad de los datos por medio del coeficiente Alfa de Cronbach.

En el Capítulo IV, se presenta los resultados de la investigación mediante el procesamiento estadístico, las discusiones del estudio, realizando comparaciones y coincidencias con la investigación de otros autores en la misma línea de estudio.

Finalmente se presenta a las conclusiones, considerando las respuestas a los objetivos general y específicos, las recomendaciones, con los aportes y nuevas ideas, políticas y otros aspectos estratégicos, las referencias de autores y los apéndices correspondientes.

CAPITULO I: PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional, en Chile, según Torres (2017), indica que, los problemas del transporte público urbano e interurbano a nivel nacional se presenta por las deficiencias en la administración de las empresas por contar con trabajadores que no cumplen con las expectativas del mercado, desperdiciando horas hombre, desmotivado por los bajos salarios, horas largas de trabajo, bajas recompensas y malos tratos por buses antiguos.

Torres (2017) agrega que:

Cuando se pregunta a los chilenos por el principal problema del país, invariablemente responden que el transporte público. Se trata de un tema complejo, pues se encuentran ante un total de 6,400 autobuses, con 377 recorridos, que cubren un área de 2,400 km² dentro de las 34 comunas que componen la ciudad de Santiago, con trabajadores poco comprometidos con la empresa Transantiago; dichos trabajadores no se sienten motivados por las políticas públicas, su rendimiento es deficiente, poco alentador, se identifican con la clase obrera, reclaman mediante los sindicatos, trasladando estos malestares a los pasajeros con menos autobuses, falta de recorridos, escasa frecuencia, ausencia de infraestructuras, información insuficiente, nula reducción de los tiempos de viaje, altos niveles de hacinamiento, falta de fiscalización, flotas antiguas sin certificación de calidad, alta contaminación, entre otros que afectan al trabajador.

A nivel nacional, en Perú, de acuerdo a Cutisaca & Zapana (2017), sostienen que el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción de Puno es mediocre y hasta deficiente; pues, se ha encontrado con una relación de bajo nivel de comunicaciones entre el director de transporte y los trabajadores servidores públicos de la entidad; pues se ha observado que

existe un clima laboral tenso, los directivos no capacitan y se infiere la falta de conocimientos, habilidades e iniciativa de los trabajadores para cumplir sus labores de forma eficiente y eficaz; existe un ambiente de poca comunicación efectiva entre compañeros, con un sistema rígido persecuidor, que fomentan el miedo, falta de trabajo en equipo, pugna entre los diversos grupos de personas, desmotivación y ausentismo, u otros factores análogos, que dificultan las actividades de la mencionada institución en las diversas actividades de transporte y traslados de trabajadores y personas que laboran en la empresa; asimismo, se ha conocido que las diversas empresas de transporte de pasajeros, no cuentan con políticas de capacitaciones ni entrenamientos para mejorar el nivel de atención a los usuarios; pues, existen diversas quejas y reclamos de maltratos, bajo rendimiento laboral y en general, un servicio mediocre y deficiente en las diversas rutas y empresas del transporte de Puno.

A nivel local, en la empresa Shalom Express SAC, con RUC 20378157138, con domicilio en Calle Antonio Raymondi 117 a 1/2 cuadra del Centro Comercial Polvos Azules, La Victoria, Lima, representado por Carmen Esperanza Maldonado Yachachin de Mamani, en calidad de gerente general y representante legal; se ha encontrado situaciones problemáticas en la falta de motivación al personal que se caracterizan por la falta de formación educativa de los trabajadores, prefieren trabajar con los problemas, la comunicación es deficiente entre los jefes, supervisores y el personal en general; también se ha encontrado que existen desequilibrios entre la vida personal familiar con la vida laboral, pérdida de entusiasmo, la falta de exigencias, entre otros factores que inciden en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores, falta de interés por el trabajo, incumplimiento de funciones habituales, desorden en su agenda, falta de planeación, incumplimiento de compromisos y responsabilidades, desatienden a los pasajeros, no asumen nuevos retos de atender mejor a los usuarios, desaprovechan el tiempo, bajo nivel de autoridad de los

gerentes y jefes, inexistencia de manuales administrativos, inexistencia de reconocimiento de las normas legales laborales, ausentismo, llegan tarde, entre otros problemas presentados.

La situación problemática de la investigación se traduce en el bajo rendimiento de los trabajadores por la falta de conocimientos y habilidades para desempeñar con eficiencia sus labores; así como los trabajadores de la empresa Shalom Express SAC, no tienen iniciativa y tampoco se realiza las evaluaciones de desempeño que debe ser cada seis meses o cada año; considerando las necesidades de evaluación a los trabajadores.

Sobre las causas de la situación problemática, se alude a la gerencia general que siendo una persona natural como la persona de Carmen Esperanza Maldonado Yachachín de Mamani, no planifica, no organiza, no dirige acertadamente y tampoco controla de forma eficiente las labores de los trabajadores; es por ello, que se produce los problemas del bajo rendimiento de los trabajadores en las diversas áreas de la empresa, perjudicando a los clientes, perjudicándose la misma empresa por la disminución de los clientes e ingresos.

Sobre los efectos de la situación problemática, justamente se alude a los clientes a los más perjudicados, pues con el desempeño deficiente de los trabajadores, se maltrata a los clientes, no se comunica los turnos de viajes, se cancela los viajes repentinamente y a veces no se devuelve los pasajes a los trabajadores; asimismo, la empresa no contrata las pólizas de seguros para los pasajeros para los casos de accidentes o muertes en las rutas de viajes; también la empresa se perjudica por la disminución de los ingresos y las pérdidas económicas directas que afectan las utilidades y la rentabilidad.

Considerando las soluciones al problema de la investigación, por medio del gerente general y sus directivos, se debe capacitar a los trabajadores con nuevos conocimientos y habilidades para atender a los clientes pasajeros, considerando obtener capacidad para las decisiones, utilización correcta de los recursos, alta calidad y resultados positivos en el

trabajo; contar con iniciativa de los trabajadores, compromiso con la empresa, realizando evaluaciones de desempeño de personal con ventajas competitivas y comparativas de los trabajadores frente a la competencia y contando con un jefe de recursos humanos que seleccione adecuadamente a los trabajadores, despida a los malos trabajadores y se contrate trabajadores con altas capacidades académicas, competencias demostradas y alto desempeño laboral en las labores diarias a realizar en los viajes, atención de equipajes, entre otros.

1.1. Planteamiento del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la motivación al personal se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019?

1.2.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿De qué manera las teorías de la motivación se relacionan con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019?

Problema específico 2

¿De qué manera los incentivos económicos se relacionan con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019?

Problema específico 3

¿De qué manera la capacitación y entrenamientos se relacionan con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer la relación entre la motivación al personal con el desempeño laboral en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019

1.3.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Establecer la relación entre las teorías de la motivación con el desempeño laboral en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019

Objetivo específico 2

Establecer la relación entre los incentivos económicos con el desempeño laboral en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019

Objetivo específico 3

Establecer la relación entre la capacitación y entrenamientos con el desempeño laboral en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019

1.4 Justificación e importancia

Justificación teórica

Es estudio de la motivación al personal y el desempeño laboral se justifica teóricamente, porque se toma en cuenta las teorías clásicas y universales existentes; así como, las normas legales del transporte terrestre de pasajeros y de carga a nivel interprovincial nacional; en ese sentido, se toma en cuenta las normas del MTC (Ministerio de Transportes y Comunicaciones), las normas emitidas por la SUTRAN (Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías), la SUNAFIL (Superintendencia Nacional de Fiscalización laboral), reglamentos, disposiciones, lineamientos, directivas y

otras normas, para ejercer la planificación, la organización, la dirección y el control gerencial empresarial; así como, disponer la obligación de la elaboración de los manuales administrativos como el manual de organización y funciones, de procedimientos y otros..

Justificación práctica

La justificación del estudio es práctica, porque los resultados logrados mediante el planteamiento de las variables, las dimensiones, los indicadores, las conclusiones y las recomendaciones, se apliquen en la realidad de la empresa Shalom Express SAC; es decir, la problemática presentada que se encuentra en mayor medida en la disminución del desempeño laboral, debe superarse, estableciéndose nuevos procesos, nuevos procedimientos, nuevas directivas, nuevos lineamientos, nuevos estándares, a través de los indicadores que se proponen y cumpliendo con mejorar la motivación al personal.

Importancia

La presente investigación es importante porque se responde a las expectativas de la sociedad compuesto por las personas que utilizan los servicios de la empresa Shalom Express SAC; en ese sentido, los aportes que se presentan con las dimensiones y los indicadores deben servir para solucionar la problemática existente; es decir, las alternativas de soluciones que se proponen no solamente está considerado en responder las preguntas del problema general y de los problemas específicos, sino también, en el contenido del marco teórico, de las bases teóricas, de los nuevos conocimientos, generando motivaciones para enfrentar con éxito el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores; también es importante, porque se permite ampliar los conocimientos sobre la motivación al personal y su relación directa con el desempeño laboral de todo cuanto trabajador que llega a la empresa; asimismo, la investigación también es importante porque debe servir de ejemplo para que otros estudiantes, personas, emprendedores sigan dichos pasos, se capaciten y empiecen nuevos negocios relacionados al transporte interprovincial, con mejores perspectivas de éxito y con

la aplicación de los nuevos conocimientos tecnológicos universales y otros temas relacionados a proponer amplias soluciones para el desarrollo económico de la empresa.

1.5 Limitaciones

Existen limitaciones por la falta de información sobre evaluaciones de motivación al personal que se relacionan con el desempeño laboral para el estudio, los documentos administrativos son escasos o no existen como los manuales administrativos; también, se tuvo limitaciones de dinero, pues se ha tenido que recurrir a préstamos bancarios y a préstamos de terceros, recurrir a los ahorros personales para cubrir los costos de movilidad, alimentación, vestidos, compra de computadora, una impresora, una laptop y otros útiles de escritorio necesarios para la redacción; asimismo, recurrir al apoyo de un digitador considerando un pago con precios del mercado; pedir permiso a mi centro de trabajo para cumplir con las indicaciones del asesor y del revisor de la tesis en corregir los errores; también, se ha tenido que recurrir a buscar a los profesionales con grados maestro o doctor en las carreras afines a la administración de empresas para la validez de los instrumentos.

Otras limitaciones son que no existe un registro sobre evaluaciones de desempeño a los trabajadores de ventas y directivos, falta de documentos sobre evidencias de capacitaciones, capacitaciones para los transportistas, exámenes escritos para ver el interés del trabajador, entrenamientos y otras medidas sobre formación de trabajadores para mejorar su desempeño en la empresa; así como las tesis, tesinas, libros, revistas y otros documentos relacionados son escasos y se encuentran sin las últimas modificaciones de las normas legales, pues como se comprenderá, las normas legales van cambiando constantemente y ello también es una limitación para nuestro estudio; entre otros aspectos relacionados.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Internacionales

Orbe (2019), presentó una tesis de título: “Factores motivacionales que inciden en la rotación de personal en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)”, presentado por Alexandra Guisela Orbe Silva, para obtener el Grado Académico en Maestría en Desarrollo del Talento Humano, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.

La autora presenta los problemas de las deficiencias sobre los factores motivacionales que inciden en la rotación del personal; cuyo objetivo general fue, conocer la incidencia de los factores motivacionales en dicha rotación. La metodología de investigación utilizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal transeccional, de método hipotético deductivo analítico. La población se constituyó por 660 funcionarios públicos de la SEPS, obteniendo como muestra un total de 126 funcionarios. La recolección de datos fue a través de una encuesta de factores motivacionales de Herzberg. Los resultados gracias al programa SPSS versión 23, determinaron que sí hay evidencia de que existe una correlación de 0,843 grados de correlación en relación a los factores motivacionales y la repercusión que presentan en la rotación de personal en la SEPS. Se concluye que los factores motivacionales inciden de forma favorable en la rotación del personal, reteniendo a los mejores trabajadores.

Comentario: La investigación del antecedente coincide con nuestra investigación en el sentido de acentuar los factores motivacionales para generar un mejor clima laboral y con ello incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Shalom Express SAC en Lima, Perú y en la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria).

Verdesoto (2021), elaboró una tesis denominada: “Motivación y desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del Cantón Esmeraldas, periodo junio a diciembre 2019”, presentado por María José Verdesoto Plaza, para la obtención del Grado Académico en Maestría en Gestión del Talento Humano, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas, Ecuador.

La autora plantea la problemática de la falta de motivación para el desempeño laboral; cuyo objetivo general fue, reconocer las limitaciones de la motivación para el desempeño laboral. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico, de nivel descriptiva correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, de método hipotético deductivo analítico. La población muestral censal contó con 38 funcionarios y 2 autoridades de la institución a quienes se les aplicó una encuesta con el instrumento cuestionario; obteniendo como resultados un coeficiente de correlación igual a 0,846 grados de correlación aproximada, lo que se considera como correlación muy alta. Por último, tenemos que la motivación se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores en el Consejo de la Judicatura del Cantón Esmeralda del Ecuador.

Comentario: La investigación realizada y analizada, coincide con nuestra investigación en el sentido de mejorar la motivación al personal para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de la institución indicada; lo mismo que debe ocurrir con la empresa Shalom Express SAC en el Distrito de Ate en Lima, año 2019, considerando que se emplea un proceso social de responsabilidad, en el que se ejecutan diferentes actividades de atención hacia los funcionarios y trabajadores, se posea un plan motivacional laboral que posibilite una apropiada atención a los trabajadores, para que puedan sentirse motivados y comprometidos, generando que los mismo se vuelvan más productivos y luchen por conseguir tanto sus objetivos y metas personales, así como institucionales empresariales.

Astudillo & Del Rosario (2020), sustentó una tesis titulada: “El análisis del control interno administrativo para el mejoramiento del desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio”, presentado por Andrea Elizabeth Astudillo Idrovo y Gabriela Andrea Del Rosario Muñiz, para optar el Título de Ingeniera Comercial, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Las autoras presentan el problema de la falta de control interno en el desempeño laboral; siendo el objetivo general, analizar la relación entre el control interno administrativo bajo el sistema COSO II con el desempeño laboral de los trabajadores de las microempresas del sector alimenticio. La investigación fue de tipo descriptiva, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal transeccional, de método inductivo deductivo analítico. La población se conformó por 344 empresas del sector alimenticio de Guayaquil, con una muestra de 182 microempresarios, a los cuales se les aplicó el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman mediante el cual se conoció el nivel de correlación entre las variables ($r=0,534$), y como se conoce el resultado se encuentra en el rango de 0,499 a 0,699; ello indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables de estudio, conllevando a aceptar la hipótesis alterna general y rechazar la hipótesis nula, lo que significa que sí existe una relación entre las variables de estudio. Los resultados nos llevan a la conclusión que, se enfatiza la importancia del control interno en las empresas, como parte de un sistema para superar los problemas mejorando el desempeño laboral y la gestión.

Comentarios: El antecedente analizado coincide con nuestra investigación en el sentido de aumentar la eficiencia en el control interno administrativo para aumentar el rendimiento de los trabajadores y con ello evaluar el desempeño laboral, esperando mejoras en dicho rendimiento, el cual incide en el incremento de las utilidades y la rentabilidad.

Zans (2017), elaboró una tesis de título: “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, Managua 2016”, presentado por Alex Javier Zans Castellón, para optar el título de Máster en Gerencia Empresarial, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua – UNAN, Matagalpa, Nicaragua.

El autor aborda la problemática de las debilidades en el clima organizacional que inciden en el desempeño laboral; cuyo objetivo general fue, analizar la incidencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. La metodología de investigación realizada fue de enfoque cuantitativo con elementos cualitativos, de tipo básico, de nivel descriptivo explicativo, de diseño no experimental, de corte transversal, de método hipotético deductivo; cuya población fue de 88 trabajadores y funcionarios, mientras que la muestra constó de 59 participantes entre trabajadores y funcionarios. Además, se realizó el uso de técnicas e instrumentos para una correcta y confiable investigación, tales como cuestionarios y encuestas. Los resultados obtenidos de este estudio, indican que el clima organizacional presente tiene incidencia sobre el desempeño laboral, obteniendo como nivel de relación de unos 0,765 grados de correlación aproximadamente. Finalmente, se concluye que, para el personal, a quienes se le aplicaron cuestionarios de la facultad de la UNAN, opinan que si el clima organizacional mejora, influiría positivamente en el desempeño laboral.

Comentario: La investigación realizada tiene coincidencias con nuestra investigación en la empresa Shalom Express SAC; por cuanto, el clima organización es parte de la motivación al personal, considerando que los factores motivacionales como el buen trato, los reconocimientos laborales, los premios, los incentivos económicos y otros, aumentan el desempeño laboral, tal como debe ocurrir en la Facultad Regional de Matagalpa – UNAN.

Fontal (2020), elaboró y sustentó una tesis titulada: “Relación entre la ruptura del contrato psicológico y satisfacción laboral con el desempeño laboral en docentes de una Institución de Educación Superior en Bogotá D.C”, presentado por John Dario Fontal Aponte, para optar el Grado Académico en Maestría en Psicología, Universidad Católica de Colombia, Bogotá D.C., Colombia.

El autor indica las deficiencias de relación existente entre la ruptura del contrato psicológico y satisfacción laboral con el desempeño; tuvo como objetivo general, definir la relación entre la ruptura del contrato psicológico y la satisfacción laboral con el desempeño en el trabajo de los docentes de una institución de educación superior en la ciudad de Bogotá. La metodología de la investigación posee un esquema no experimental transversal correlacional. Asimismo, la población consta de 65 profesores de los diferentes programas de una Institución de educación superior ubicada en la ciudad de Bogotá, la muestra del estudio se conformó de 64 profesores. Los resultados se obtuvieron gracias al programa SPSS 23 mediante el cual se tabularon los datos recolectados recurriendo a un factor de Correlación del Coeficiente de Karl Pearson, mediante el cual se pudo evidenciar relación entre las variables del incumplimiento del contrato psicológico y las variables de satisfacción y desempeño en el trabajo, con un coeficiente de Pearson $R= 0,504$ grados de correlación, la cual se considera alta y positiva. Por último, los resultados aportan estudios en los cuales se orientan a investigar el comportamiento de las variables que indican que evitando la ruptura del contrato psicológico con el nivel de satisfacción laboral se supera los problemas, mejorando el desempeño laboral en los docentes de una institución de educación superior.

Comentario: El antecedente analizado, coincide con nuestra investigación, en el sentido que, considerando un contrato psicológico adecuado, orientado a la satisfacción laboral, incide en el desempeño laboral, pues los factores motivacionales como los deseos, satisfacción de necesidades, percepciones, entre otros, estaría atendidos positivamente.

2.1.2 Nacionales

Susanibar (2020), elaboró una tesis titulada: “Relación entre motivación y desempeño laboral en los trabajadores de tres empresas contratistas para campamentos mineros en el Departamento de Moquegua 2020”, presentado por Fabiola Lizeth Susanibar La Torre, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.

La autora nos habla sobre el problema de las deficiencias en la existencia de relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores; cuyo objetivo general fue, establecer la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área de ingeniería de tres (3) empresas contratistas para campamentos mineros en Moquegua. La metodología empleada fue de un enfoque cuantitativo, de tipo básico, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal correlacional, de método hipotético deductivo. La población fue de 233 trabajadores del área de ingeniería, con una muestra de 146 trabajadores. La recolección de datos se realizó a través del instrumento cédula de cuestionario con la técnica de la encuesta; cuyos datos fueron procesados por el paquete SPSS 23; cuyos resultados fueron de un $r = 0,538$ grados de correlación, lo cual indica que se considera moderada, positiva y significativa; por lo que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; concluyendo que la motivación laboral efectivamente se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores del área de ingeniería de las empresas contratistas mencionadas para campamentos mineros en Moquegua.

Comentario: El estudio coincide con nuestra investigación en la empresa Shalom Express SAC; además, se muestra que la motivación laboral es un elemento que necesita considerarse para el desempeño laboral de los trabajadores del área de ingeniería de tres empresas contratistas para campamentos mineros en Moquegua, confirmando lo estipulado.

Burga & Wiese (2018), sustentaron la tesis: “Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en la empresa agroindustrial Frutos Tropicales del Norte S.A. del Distrito de Motupe, de la Región Lambayeque”, presentado por Guisela Burga Vásquez y Sandra Juliana Wiese Eslava, para la obtención del Grado Académico de Maestra en Formación Directiva y Gobierno de las Personas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Las autoras plantean el problema de las deficiencias en la motivación y por ende en el desempeño laboral; por tanto, el objetivo general fue, reconocer la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa agroindustrial en Lambayeque. La metodología utilizada fue de una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo básico, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, de método sistémico inductivo deductivo analítico. La población muestral fue conformada por 17 trabajadores administrativos de la empresa agroindustrial Frutos Tropicales del Norte SA, del Distrito de Motupe. La recolección de datos se realizó mediante la técnica de la encuesta con el instrumento cédula de cuestionario; cuyos datos fueron procesados estadísticamente para obtener los resultados con la medición del Coeficiente de Correlación de Pearson para ambas variables que fue igual a $r = 0,604$ grados de correlación, considerado una correlación moderada, positiva y significativa entre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo. Se concluye que la motivación de grado moderado, le ha permitido a la organización obtener un buen desempeño laboral para de sus trabajadores en términos de productividad y eficiencia, para beneficio de la empresa y de los trabajadores en cuestión.

Comentario: El antecedente analizado coincide con nuestra investigación en el sentido de tener casi las mismas variables, empero con contenidos distintos; los cuales nos llevan a deducir que la motivación al personal influye, se relaciona y tiene incidencias para superar problemas para luego incrementar el rendimiento de los trabajadores en general.

Fernández (2020), realizó una investigación denominada: “Gestión administrativa y desempeño laboral de los docentes en una entidad educativa de la Región Arequipa en la coyuntura de la pandemia del Covid-19, año 2020”, presentado por Diego Gonzalo Fernández Sánchez, Institución Educativa Andenes de Chilina, Arequipa, Perú.

El autor plantea el problema de las debilidades en el desempeño laboral de los trabajadores; siendo el objetivo general, determinar la relación de la gestión administrativa con el desempeño laboral de los docentes en la Institución Educativa “Andenes de Chilina”, de Arequipa, año 2020. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico, teórico, puro o fundamental, de nivel descriptivo correlacional, de método hipotético deductivo analítico, de diseño no experimental, de corte transversal transeccional. La población muestral fue conformada por 28 docentes de ambos sexos, tomando como muestra la totalidad de la población. En los resultados, en base a la prueba estadística de Correlación de Pearson, la cual se aplicó a las variables: gestión administrativa y desempeño laboral, se obtuvo un $r=0,834$ grados de correlación, lo cual indica una correlación alta, positiva alta, y significativa, aceptando así la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Concluimos que sí existe relación significativa entre las variables de gestión administrativa y desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa “Andenes de Chilina” de la Región Arequipa; por lo que, debe aplicarse los resultados con sus dimensiones e indicadores.

Comentario: Los resultados obtenidos del antecedente, coinciden de manera directa con nuestra investigación en el sentido de obtener resultados altos, positivos y significativos de la relación de las variables, dimensiones e indicadores, para luego estos resultados aplicarlos en la empresa e institución educativa, para superar los problemas planteados, con coincidencia de incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.

Manay (2019), sustentó una tesis titulada: “Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC – Lima, 2019”, presentado por Fiorella Trinidad Manay Llontop de Garavito, para la obtención del Grado Académico de Maestra en Ingeniería Civil con mención en Dirección de Empresas de la Construcción, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

La autora plantea la problemática de las limitaciones y precariedades de los trabajadores de la empresa indicada; cuyo objetivo general fue, establecer la relación entre las variables indicadas en el título que fueron Estrés laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC. La metodología de investigación utilizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico y aplicado, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, de método hipotético deductivo analítico; cuya población muestral fue de 45 trabajadores de la empresa. La recopilación de datos se efectuó mediante la técnica de las encuestas con el instrumento denominados cuestionarios; cuyos datos recogidos y procesados dieron como resultado un $r=0,886$ grados para la variable estrés y un $r=0,938$ grados para la variable desempeño laboral, considerando que con estos resultados se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que sí existe una correlación entre la variable estrés laboral con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC, que indica incremento de habilidades y capacidades laborales para resolver los problemas encontrados en ambas variables.

Comentario: La investigación realizada coincide directamente con nuestra investigación para la empresa Shalom Express SAC, considerando que, aplicando los resultados con las dimensiones y los indicadores del estudio, se podrá mejorar la gestión de la empresa; que su vez, se orienta a incrementar sus ganancias con altas utilidades; los cuales, son fines estructurales y funcionales de toda empresa de aumentar su rentabilidad anual.

Pastor (2018), elaboró una investigación de tesis de título: “Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la empresa privada de combustibles e hidrocarburos PECSA (Peruana de Combustibles S.A.), Lima 2017”, presentado por Andrea Paola Pastor Guillén, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.

La autora plantea el problema de las deficiencias en el clima organizacional y su repercusión en el desempeño laboral. El objetivo general fue, establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, de método inductivo deductivo; siendo la población muestral censal de 280 trabajadores administrativos de la empresa Peruana de Combustibles (PECSA), obteniendo como muestra un total de 162 trabajadores administrativos. La técnica empleada para la recolección de datos fue a través de encuestas y como instrumentos se emplearon el uso de cuestionarios. Los resultados se obtuvieron mediante el proceso estadístico con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, obteniendo un $r=0,941$ grados de correlación, lo que se considera una relación muy alta, positiva y significativa. Finalmente, se concluye que sí existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la empresa PECSA en Lima durante el año 2017, aprobando así la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula, considerando que el desempeño de los trabajadores administrativos de la empresa será mayor, con mayor nivel del clima organizacional si se logra implementar los aportes descritos en el estudio.

Comentario: La investigación que realiza Andrea Paola Pastor Guillén, es coincidente con nuestra investigación en la forma y en el fondo de los temas tratados, considerando a la vez que los resultados de los procesamientos estadísticos son parecidos o similares a nuestro estudio; por lo que, se acepta aplicar los aportes a las empresas indicadas en tales casos.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Variable: Motivación al personal

2.2.1.1 Definición de motivación al personal

Rivera (2019), indica que se han propuesto muchas definiciones de motivación en la literatura científica. La motivación, como estudio, hace referencia a la indagación de la razón por la que las personas piensan y se comportan de la manera en la que actúan. Asimismo, la motivación es un tema altamente complejo que media y es afectado por una gran cantidad de factores en el entorno organizacional.

Pérez & Rojas (2018), afirman que actualmente la motivación tiene diversas definiciones, porque es un tema de preocupación generalizada en el campo académico como en el campo psicológico y administrativo, en otras palabras, se refieren a investigar qué es lo que impulsa al ser humano a cometer actividades explícitas (o dejar de hacerlas) para alcanzar un fin; en ese sentido, la motivación al personal es y será un tema complejo desde el punto de vista psicológico y desde el punto de vista temático empresarial, para comprometer responsabilidades en función a las mejoras de las actitudes, los comportamientos, las aptitudes, las habilidades, las destrezas y otros elementos afines.

2.2.1.2 Teorías de la motivación

Apolaya, Cárdenas & Núñez (2020), indican que la motivación se describe como el estado psicológico de un individuo, que puede ocurrir debido a la interacción de una variedad de factores con los componentes internos y externos, el entorno que rodea al sujeto. La motivación es el impulso de mantener una acción continua hacia un objetivo propuesto, y una vez completado, producirá una sensación de plenitud. La agencia es responsable de aumentar dicho factor a sus empleados, y deben generar una constante para que las tareas que deben realizar sean óptimas, y por tanto lo mismo ocurre con la producción.

Arone & Calixtro (2018), señalan que no existen suficientes teorías de la motivación y no hay investigadores en el tema, el hecho es que este es un tema complejo. Nos damos cuenta de que todo el mundo tiene muchas metas. Si la empresa planea predecir el comportamiento con un nivel específico de precisión, entonces debe comprender este conjunto de objetivos y cómo cada individuo alcanzará los objetivos de una manera específica. Podemos dividir las teorías de motivación en tres categorías: teoría de contenido (referida a las variables internas de los individuos, iniciando, guiando, continuando o inhibiendo su comportamiento, es decir, estimulando las necesidades específicas de los individuos), teoría de proceso (descripción y análisis de comportamientos o procedimientos, por el cual se anuncia, coordina o detiene la conducta), teoría del esfuerzo (dependiendo del resultado de la conducta efectiva).

Chiavenato (2015), sostiene que la motivación es un proceso psicológico básico; pues, junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, conforman elementos importantes para comprender el comportamiento humano en las organizaciones empresariales y en las organizaciones familiares, interactuando con otros procesos mediadores y con el entorno que lo conforman, desarrollando energías, dirección, persistencia, esfuerzo, voluntad, entre otros factores, para alcanzar los objetivos. En base a ello, Idalberto Chiavenato, describe que la motivación está compuesta por tres (3) elementos interdependientes que interactúan entre sí y ellos son: **1) Las necesidades**, que aparecen cuando surge un desequilibrio fisiológico o psicológico. **2) Los impulsos**, que también se llaman motivos, y son los medios que sirven para aliviar a las necesidades, reduciendo la tensión de la persona. **3) Los incentivos**, pues, al final de la motivación está el incentivo, definido como algo para aliviar una necesidad o reducir un impulso. Con ello se concuerda que, si la persona satisface una necesidad, el proceso de motivación habrá tenido éxito.

Teorías de la Motivación



Figura 1: Teorías de la motivación

Fuente: Clasificación de las teorías de la motivación, según Idalberto Chiavenato (*Comportamiento Organizacional – La Dinámica del éxito en las organizaciones*).

Teoría de la Pirámide de las Necesidades de Abraham Maslow

López (2017), afirma que Maslow propuso la teoría de las necesidades fundamentando que las necesidades se encuentran en orden de jerarquía, para ser más específico, en una pirámide jerárquica.

Además, Maslow cree que los seres vivos, cuyas necesidades continúan creciendo a lo largo de su vida y para resolver necesidades más complejas, deben satisfacer las necesidades fundamentales. En otras palabras, mientras que una persona no satisfaga las necesidades primarias que tiene ante sí, no podrá cubrir las necesidades de más alto nivel, por lo que debe estar convencido y seguro de que puede hacerlo.



Figura 2: Pirámide de Abraham Maslow

Fuente: Clasificación de las teorías de la motivación, según Idalberto Chiavenato (Comportamiento Organizacional – La Dinámica del éxito en las organizaciones).

Necesidades fisiológicas. - Este grupo encabeza el inicio de la jerarquía y son de origen biológico. Cuando una persona tiene hambre o sed, es lógico que su comportamiento apunte a la obtención de alimentos o líquidos, es decir, la supervivencia humana, para satisfacer la emergencia de la necesidad. puede incluir fatiga, sexualidad, sueño, riego sanguíneo adecuado, entre otros.

Necesidades de seguridad. - Percibe el segundo nivel de necesidades humanas. Los signos de estos requisitos son, el requisito de seguro para riesgos o dificultades, para huir del peligro, necesita un entorno sistemático y no sorprendente. Como muestra la hipótesis, cuando se satisfacen las necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad parecen cambiar el comportamiento y, de forma similar a lo anterior, las necesidades de seguridad están estrechamente relacionadas con la supervivencia de la población en general.

Necesidades sociales. - Identificarse con gente a los ojos del público. Esta reunión abarca algunos requisitos de afiliación, interés, compañerismo, cariño y amor. Cuando generalmente se cumplen los requisitos que pertenecen al nivel básico, es decir fisiológicos

y de seguridad, estos afectan el comportamiento. La decepción con estas necesidades hace que las personas duden, se opongan y se enfrenten.

Necesidades de autoestima. - Están relacionados con la confianza y la autoevaluación de los individuos. Incluyen requisitos de seguridad y audacia, reconocimiento social, apoyo, estatus e ideas.

Necesidades de autorrealización. - Son las necesidades humanas con mayor elevación y están ubicadas en la parte más alta de la pirámide. Se manifiestan mediante el deseo personal de desarrollar su potencial y mejorarlo continuamente. Los requisitos para el auto reconocimiento son la autosuficiencia, la libertad, la prudencia, las habilidades y el pleno reconocimiento de las capacidades y habilidades personales de cada individuo. Estas necesidades son diferentes de los cuatro tipos anteriores, ya que pueden satisfacerse mediante recompensas externas para las personas, como dinero en efectivo, medios de subsistencia, parentesco y elogios de los demás, mientras que la necesidad de autosatisfacción debe satisfacerse mediante las recompensas características que las personas pueden obtener. Se entregan como satisfacción.

Teoría ERC

Hernández & Urbina (2017), señalan que Alderfer (quien planteó la teoría ERC) trabajó en base a la pirámide de Maslow, sin embargo; la ajustó a través de la investigación empírica y la redujo en 3 como la necesidad de existencia, relación y crecimiento, es ahí donde se le nombra como teoría ERC.

- Necesidades de la existencia, abarca las necesidades fisiológicas y de seguridad que describe Maslow.

- Necesidades de relaciones, incluye las necesidades sociales y las necesidades externas de respeto, las cuales necesitan ser apreciadas por otros, para asumir un determinado estatus.
- Necesidades de crecimiento, reúne la parte interna de las necesidades de consideración (lo que comprende a estimarse a sí mismo como un individuo importante, con logros y un cierto grado de autosuficiencia) y los requisitos de auto reconocimiento, establecer un deseo natural de mejora. personal.

Además, los autores indican que hay algunas diferencias entre las teorías de Maslow y Alderfer, ya que el segundo reemplazó las cinco necesidades fundamentales de Maslow por tres, definiendo que es posible activar más de una necesidad al mismo tiempo. Una persona puede buscar el crecimiento en cualquier orden, mantener la supervivencia y el contacto, todas estas necesidades pueden suceder al mismo tiempo.

Aristondo (2019), sostiene que la teoría ERC asume que puede ocurrir más de un grado de necesidad simultáneamente. Por ejemplo, sugiere que las personas pueden desear dinero en efectivo (presencia), amistad (relación) y la capacidad de adaptarse a nuevas habilidades (desarrollo) todo ello al mismo tiempo. En segundo lugar, la hipótesis de ERC tiene un componente insatisfactorio denominado: la recurrencia. Consiguientemente, si no se cumplen los requisitos, el individuo se confundirá, volverá a un nivel inferior y comenzará a buscar esas cosas nuevamente. Un claro ejemplo, a los trabajadores que han sido persuadidos recientemente con dinero en efectivo (hay una demanda) se les puede permitir aumentar sus salarios de manera adecuada para resolver estos problemas.

Teoría de los dos factores

Tacunan & Yuli (2020), describen que Herzberg los denominó factores "desinfectantes" a los factores higienizantes y a los factores motivacionales, porque refiere

algo similar a la limpieza, pues su carencia puede generar enfermedades, pero sus recompensas los valoran. Los factores motivacionales son componentes promotores, simétricos, están persuadidos para inspirar grados de autonomía, responsabilidad, u otros.



Figura 3: Factores motivadores

Fuente: Clasificación de las teorías de la motivación, según Idalberto Chiavenato (Comportamiento Organizacional – La Dinámica del éxito en las organizaciones).

Mora & Prada (2020), indican que para Herzberg, la motivación de los individuos a la hora de laborar, depende principalmente de dos factores, los cuales se encuentran estrechamente relacionados:

1. Factores de limpieza, higiénicos o higienizantes, que manifiestan el entorno en el que trabajan las personas, incluyendo tanto el estado físico y natural del trabajo, los beneficios salariales y sociales, los métodos de asociación, los estilos de gestión practicados, el entorno de relación entre ejecutivos y representantes, los estándares internos, las puertas abiertas para el desarrollo, etc. Finalmente, estos se comparan con la proporción del trabajo; así, el

factor de limpieza está determinada por los escenarios que existen tanto fuera del individuo, así como dentro de sus necesidades básicas que pueden ser en el hogar o internamente.

2. Los factores de motivación son las variables de la inspiración, que indican la naturaleza del puesto, las tareas y ejercicios relacionados con el puesto en sí. Además, producen cierto impacto de cumplimiento duradero y un nivel perfecto de expansión de la eficiencia. Las variables de cumplimiento asumidas incluyen: satisfacción personal, reconocimiento, responsabilidad, trabajo por cuenta propia, progreso personal y desarrollo profesional. Los componentes de la inspiración son coherentes con el estado interno del individuo, lo que conduce a la satisfacción personal, en otras palabras, las necesidades opcionales de la persona.

Teoría de las necesidades adquiridas de Mc Clelland

Según Alfonso, Chaux, Leal, Sandoval, & Tarazona (2020), señalan que la teoría que fue perfeccionada por David Mc Clelland y compañía, sostiene que en dicha teoría que, en el comportamiento humano existen tres necesidades fundamentales:

Necesidad de realización o logro. El logro se refiere a la motivación que sienten los socios cuando logran sus metas, asumen desafíos más allá de sus capacidades y generan un diseño de estrategia de riesgo de alta demanda en las personas. El objetivo es completar la tarea de manera efectiva, dejando de lado el interés en la compensación, económica o beneficios reconocidos, Porque tu objetivo es hacer un buen trabajo y estar satisfecho con él.

Necesidades de poder. Se encuentra estrechamente relacionado con el ámbito político, lo que ha llevado a una visión ideológica de que quienes tienen el poder son los gobernantes. Aquellos que mantienen el deseo de aprobación pública tienen el rasgo distintivo de lidiar con el discurso de la movilización de masas. La necesidad de poder en una empresa conducirá al fracaso de la productividad, porque producirá decisiones que alterarán su orden

natural, trasladarán la realización de metas y harán que sus representantes se sientan satisfechos de sí mismos.

Necesidad de afiliación. Adoptada por trabajadores, que aunque no tienen estas características, sienten que necesitan ser parte de un grupo, no restringen esfuerzos para ayudar a los demás y sienten que necesitan ser reconocidos dentro del conglomerado por lo que hacen.

Teoría de la equidad

Benavides, Bohórquez, Caiche & Pérez (2020), indican que la teoría fue desarrollada por Adams y se centra en las comparaciones que las personas suelen hacer, comenzando con sus contribuciones y recompensas, y comparándolas con las de otros. Cuando esta comparación lleva a la creencia de que la relación es igual, la gente cree que existe un estado de igualdad.

Dávila (2019), sostiene que, según la teoría de la equidad, cuando los empleados perciben la desigualdad, podemos decir que elegirán una de las siguientes seis opciones:

1. Cambiar sus contribuciones (por ejemplo, no esforzarse tanto)
2. Variar sus resultados (por ejemplo, aquellos que laboran en destajo podrían incrementar su remuneración generando unidades de menor calidad).
3. Desconfigurar las apreciaciones del yo
4. Desconfigurar las apreciaciones de otros.
5. Seleccionar otro referente.
6. Renunciar.

Rodríguez (2019), afirma que el modelo de equidad se fundamenta en la comparación de dos variables: insumos y resultados. La primera variable o elemento identifica lo que la persona contribuye a cambio; mientras que el resultado es lo que el individuo recibe del mismo. La siguiente tabla muestra algunas entradas y resultados:



Figura 4: Insumos y resultados motivacionales

Fuente: Enríquez P.; Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión de México Distrito Federal, Universidad de Montemorelos, México.

2.2.1.3 Incentivos económicos

Pago puntual de las remuneraciones

Zúñiga (2020), menciona que el pago de remuneraciones es aquel incentivo económico que se ofrece por el trabajo, y se presenta de diferentes formas (completamente en efectivo, en especie, etc.). El pago en especie es, por ejemplo, cuando la organización brinda la posibilidad de hacer uso de sus instalaciones para construir viviendas o pagar la educación de los hijos del personal, para pagar las comidas diarias o proporcionar otro tipo de servicios y/o bienes a los empleados a muy bajo costo. Sin embargo, por más que el pago de la remuneración sea de especie o en efectivo, la organización está en la necesidad de

cumplir estrictamente con la fecha indicada de pago en los documentos de contratación, puesto que a lo largo del mundo las leyes de los países lo estipulan así.

López (2017), indica que, en su investigación, se establecieron normas que los empleadores deben considerar para cambiar y cumplir puntualmente con el pago de los salarios de sus empleados; con el objetivo de prevenir el abuso de derechos y violaciones de los principios de igualdad y no discriminación en el empleo; formulando recomendaciones de revisión preliminar para posibles aplicaciones.

Beneficios sociales y bonos

Wollman (2019), asegura que los beneficios sociales de los trabajadores deberán ser cancelados por el contratante en un plazo máximo de 48 horas de acuerdo con lo establecido en las leyes laborales, luego del despido del trabajador, la renuncia voluntaria o el término del contrato laboral. No obstante, cuando el empleador incumple con esta obligación, el trabajador encuentra en cumplimiento de sus derechos mediante los órganos jurisdiccionales del sector justicia con carácter prioritario para el pago de sus beneficios sociales y otras deudas laborales que pueden ser la falta de pago de utilidades, entre otros afines.

Huamán (2019) & Aguilar (2019), señalan que los beneficios sociales son estrictamente derechos que todos los trabajadores deben disfrutar obligatoriamente, tanto los servidores públicos como los trabajadores privados; en el Perú, los beneficios sociales se pagan en función las leyes laborales y comprende a: 1) La CTS = Compensación por tiempo de servicios. 2) Las vacaciones. 3) Las gratificaciones legales. 4) Las utilidades o participación en las utilidades de la empresa. 5) Los certificados de trabajo.

Comisiones adicionales por cargos

Barriga & Rendón (2016), indican que las comisiones suelen ser un porcentaje de las ventas realizadas, según la categoría, el salario puede constar de los siguientes componentes:

a. Salario fijo alto y comisión baja: Aplica a categorías de venta industrial, además se necesita una especializada asesoría.

b. Salario fijo bajo y alta comisión: Funciona en base a bienes en masa, en el cual hay presencia de varios competidores y las ventas penden del vendedor.

Huamán (2019), indica que la remuneración debe proteger al trabajador de las prácticas que pueden hacer que dependa demasiado del empleador y garantizar que el trabajador reciba el salario que gana a tiempo y en su totalidad. Razón por la cual, se incluye la comisión, que en otras palabras refiere al pago basado en el volumen de negocio mediado por los trabajadores.

2.2.1.4 Capacitación y entrenamiento

Plan anual de capacitación

Córdova (2019), indica que el plan anual de capacitación debe incluir formación externa e interna, no solo formación teórica, sino también capacitación práctica, en la que los conocimientos aprendidos se aplican de forma real. Además, el autor nos relata que en la propuesta de plan de capacitación que elaboró en su investigación, se incorporaron capacitadores internos con años de experiencia y expertos en la materia, y capacitadores externos que agregan valor y aportan nuevos métodos.

Sosa (2014) sostiene que el plan anual de capacitación tiene como finalidad principal mejorar la eficiencia de la organización, por lo que se refiere a que la capacitación debe ayudar en:

- Incrementar el nivel de rendimiento de los trabajadores y de la empresa en general, y asimismo elevar la calidad.
- Optimizar la interacción entre las áreas, motivando a elevar la calidad del servicio
- Mantener a los trabajadores laborando en la misma línea de trabajo y optimar las relaciones laborales de la empresa

Entrenamiento de equipos

Toro (2015), indica que el trabajo en equipo es una noción que incluye la cohesión, unión y cambio de una empresa, en un mismo concepto. Es sinónimo de productividad, competitividad y logro de metas. Se fundamenta principalmente en la necesidad de mejora continua y cambio en la estructura organizacional para cumplir con la misión y visión establecida, y que además orienta la conducta de las personas para lograr la máxima productividad y calidad. No obstante, muchas empresas hoy en día, presentan equipos de trabajo desorganizados, sin entusiasmo y carencia de motivación, incluso se exhibe que no poseen metas personales, por lo que se dificulta la realización de las metas organizacionales y personales establecidas.

Condezo & Portero (2018), sostienen que es importante el entrenamiento de equipos para obtener el éxito, en especial para aquellos de formación reciente. El entrenamiento involucra la energía proyectada de un líder, además de su interacción con un conjunto de personas, con la finalidad de favorecer y apoyar a los integrantes a emplear de manera adecuada sus recursos agrupados. Asimismo, la investigación ha demostrado que el entrenamiento, cuando se centraliza en las labores, resulta ser más eficaz y oportuno, incluso el mismo equipo lo considera necesario y se orienta hacia uno de los 3 ámbitos: mejoramiento de los métodos de desempeño, la motivación de los miembros o las deficiencias de habilidades o conocimientos.

2.2.1.5 Seguridad y salud en el trabajo

Salazar (2018), señala que la seguridad en el trabajo, o conocida también como salud ocupacional, puede definirse de distintas formas, por lo que se puede entender que son medidas que toman las empresas para evitar que los trabajadores se provoquen lesiones en su propio entorno laboral o mediante sus actividades laborales diarias. El operario puede estar en riesgo y, si no se previenen, puede provocar accidentes o enfermedades

profesionales. Por ese motivo, lo que la seguridad y salud en el trabajo busca es reducir los accidentes, aumentando la productividad, minorizando los riesgos y peligros que pueden ocasionar las conductas inseguras y la baja conciencia laboral. Ello, no solo puede prevenir enfermedades ocupacionales, sino también brindar bienestar a los trabajadores, dado que los accidentes producidos en el trabajo y las enfermedades pueden interferir en el normal desarrollo de las actividades empresariales y repercutir negativamente en el trabajo. Todos estos conceptos se encuentran alineados a la Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 005-2012-TR, modificado por el D.S. N° 012-2014-TR y el D.S. N° 001-2021-TR, en cuanto fueren aplicables.

Pérez (2020), menciona que, en la actualidad, tanto las empresas públicas como las privadas deben implementar sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional para identificar los peligros en la empresa y evaluar los riesgos para evitar posibles consecuencias posteriores, alineados a las normas legales de seguridad y salud en el trabajo que rige para todas las empresas en nuestro país, conscientes que su incumplimiento genera responsabilidades graves de delitos culposos al no cumplir con las leyes y con el deber de conocerlas, implementarlas y aplicarlas en todos los centros de trabajo del país.

Verástegui (2017), señala que parte del sistema de gestión general que ayuda a gestionar los riesgos de seguridad y salud ocupacional coligados con el negocio de la empresa. Abarca actividades de planificación, estructura organizacional, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos para instituir, implementar, desempeñar, inspeccionar y conservar políticas y metas. Asimismo, menciona que la salud ocupacional tiene como objetivo suscitar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, psicológico y social de los trabajadores.

2.2.2 Variable: Desempeño laboral

2.2.2.1 Definición de desempeño laboral

Torres & Quijaite (2019), mencionan que uno de los conceptos básicos de la psicología del desempeño, es el establecimiento de metas, el cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, ello debido a que facilita a cualquier individuo a enfrentar metas dificultosas.

Guerra (2020), define al desempeño laboral como una acción, más que como el resultado de la acción; las cuales también sirve como un procedimiento que debe establecerse para fijar un comportamiento, o conducta por la que todas las metas organizacionales están directamente relacionadas con el desempeño laboral, y que dichos objetivos se conviertan en acciones que faciliten su alcance.

Boada (2019), señala que el desempeño laboral es el proceso de medir el desempeño de un trabajador concibiendo los requisitos de su puesto de trabajo.

2.2.2.2 Conocimientos y habilidades

Cerna & Martínez (2019), certifican que la evaluación del desempeño posee diversos objetivos, tales como: 1) Asistir a la toma de decisiones a través de la capacitación, orientación, salario, etc. 2) Brindar a todos los integrantes de la empresa oportunidades de crecimiento personal y condiciones para una participación efectiva, por un lado considerar las metas organizacionales de la empresa y por otro lado, considerar las metas personales de cada colaborador. 3) Identificar a los trabajadores que necesitan actualizar sus conocimientos y habilidades para trabajar. 4) La evaluación del desempeño proporciona suficiente información para que el gerente de recursos humanos, el jefe de personal o el gerente general, tomen decisiones sobre ascensos y aumentos salariales. 5) Brinda a los supervisores y trabajadores la posibilidad de revisar errores en el desempeño laboral, lo que a su vez les permite desarrollar planes para corregir las deficiencias descubiertas para fortalecer lo que

están haciendo. 6) La evaluación es parte del proceso de planear líneas de carrera, ya que ofrece la oportunidad de revisar el plan de carrera de los trabajadores en función de sus fortalezas y debilidades. 7) La evaluación nos beneficia en relación a la administración del mejor desempeño de la empresa frente a la competencia y el mercado.

Capacidad para la toma de decisiones

Cabrera (2015), señala que los gerentes, jefes o líderes de un conjunto o una organización en específico, deben tomar decisiones diariamente: algunas decisiones son simples, como nombrar a un miembro del equipo para que sea responsable de un proyecto en particular. Otras son más complicadas, como elegir un nuevo proveedor. Muchos gerentes tienden a tratar las decisiones como un evento único. Sin embargo, en realidad, las decisiones importantes rara vez las toman individuos o grupos pequeños en el momento. Además, cabe recalcar que para una adecuada toma de decisiones, el individuo responsable de elegir qué decisión se tomará, debe ser capaz de contar con habilidades y aptitudes que lo diferencien de un colectivo.

Chiavenato (2015), sostiene que todo individuo necesita recibir feedback o retroalimentación sobre su desempeño para saber cómo ejerce su trabajo y para hacer las correcciones correspondientes, para tener idea de las potencialidades de las personas, considerando que la organización también debe saber cómo ejecutan sus actividades los trabajadores; en tal sentido, las principales razones que aclaran el interés de la organización por valorar el desempeño de sus trabajadores son: **1) Recompensas.** La evaluación del desempeño permite conocer y ofrecer una crítica minuciosa para discutir aumentos de remuneraciones, promociones, transferencias y muchas veces despidos de trabajadores por evaluación por méritos. **2) Realimentación.** La evaluación nos brinda información de la apreciación que tienen las personas con las que se relaciona el trabajador, tanto de su desempeño como de sus actitudes y competencias. **3) Desarrollo.** La evaluación permite que

cada trabajador sepa exactamente cuáles son sus puntos fuertes, aquello que podría aplicar con más intensidad en el trabajo o en el desarrollo personal. **4) Relaciones.** La evaluación permite a cada trabajador mejorar sus relaciones con las personas de su entorno como los gerentes, jefes, supervisores, compañeros de trabajo, subordinados, proveedores externos, u otros análogos, porque saben que también evalúan su desempeño. **5) Percepción.** La evaluación de desempeño facilita a cada trabajador medios para saber lo que las personas en su entorno piensen con respecto a él; esto mejora el concepto que tiene de sí mismo y de su entorno social. **6) Potencial de desarrollo.** La evaluación de desempeño facilita a la empresa u organización medios para conocer a fondo el potencial de desarrollo de cada trabajador, de modo que pueda definir sistemas de evaluación, desarrollo, sucesión, carreras, despido, reemplazo, suspensión, entre otras razones objetivas. **7) Asesoría.** La evaluación ofrece, al gerente general o al gerente de recursos humanos o aun especialista, que le servirá para orientar a los trabajadores como su brazo derecho y punto de apoyo en la solución de los problemas con los trabajadores en sus quejas y reclamos.

Utilización correcta de los recursos

Ludeña (2019), afirma que los recursos laborales ayudan a establecer un entorno equilibrado para los empleados, tales como estímulos internos y externos y son predictores de satisfacción, motivación y compromiso laboral. Asimismo, el autor menciona que en su estudio consideró a la diversidad de tareas, la retroalimentación y la autonomía como recursos laborales, porque aquellos son los más estudiados en aspectos específicos y colectivos del lugar de trabajo. Incluso, hace referencia a la correcta gestión de los mismo para poder alcanzar las metas organizacionales propuestas.

Rojas & Vílchez (2018), sostienen que en diversas organizaciones el talento es considerado como un objeto, sin considerar sus indiscutible dimensión; en vista de que la gestión de recursos humanos está diseñada para planificar, organizar, orientar y controlar la

tecnología que permite que las personas de una empresa se desempeñen plenamente; ya que el Talento Humano es la única existencia, después de la formación y capacitación que puede mostrar mayor productividad y mayor eficiencia mediante el correcto uso de los recursos necesarios y mayor liquidez en la atención a los usuarios. Por dicha razón, es importante administrar, capacitar y motivar a los trabajadores de la organización.

Calidad y resultados del trabajo

Bastidas (2018), afirma que la gestión de la calidad no se centra únicamente al aseguramiento de la calidad y al control de procesos, sino que de igual manera considera importante al mejoramiento continuo de las operaciones o actividades ejecutadas por los clientes, lo cual conlleva a un desempeño en mayor medida de los colaboradores de la organización, puesto que al hablar de mejora continua, este es referente a todo un sistema que toda organización debe regir.

Arrascue & Segura (2016), afirma que el desempeño en la calidad se basa en la medición de resultados, procesos y satisfacción de los clientes, con el objetivo de lograr la mejora continua. Hay muchos factores a considerar al mejorar el desempeño con calidad, pero los esfuerzos deben centrarse en cómo hacer las cosas, normalizar los procesos y reconocer los servicios. Dichas herramientas mejorarán en la atención y reducirán los errores de gestión, lo que permitirá un mejor control, que sin duda será reconocida. Asimismo, continuar con los esfuerzos para mejorar la satisfacción del cliente externo, hallar y reducir errores, trabajando en equipo, involucrando a todos, concebir que formas parte de la organización que nos necesita y se dirige hacia un nuevo sistema.

2.2.2.3 Iniciativa de los trabajadores

Portilla (2017), sostiene que las empresas deberían emplear como herramienta estratégica, el empoderamiento de los empleados, con el fin de conseguir la excelencia empresarial y lograr los objetivos. Todo ello, hace que la empresa sea fuerte, capaz de

enfrentar la competencia y obtener una ventaja competitiva sostenible. La estrategia se centraliza en que los empleados se sientan motivados para poder tomar la iniciativa ellos mismos, sintiéndose seguros y capaces para afrontar nuevas dificultades que se presenten.

López (2015), menciona que, si un gerente motiva de manera adecuada a sus trabajadores, con un compromiso y capacitación oportuna, los resultados se presentarán de manera sorprendente, lo cual beneficia tanto a la organización, así como a los individuos que trabajan en ella. La empresa obtiene la posibilidad de incrementar la productividad y calidad, poseer mayores números de clientes satisfechos, trabajadores motivados y un incremento de la moral. Además, los trabajadores pueden gozar de oportunidades para efectuar un trabajo modificado que le resulte más atractivo y se planteen retos, incluso les hace tomar la iniciativa para plantear y resolver nuevos retos.

Ser eficiente, eficaz y productivo

Frías, Noel & Silva (2019), sostiene que el aplicar un sistema de gestión del desempeño, resulta útil en una empresa, porque como resultado, los indicadores de productividad mejoran y el desempeño de los empleados también han producido buenos resultados. Los autores infieren que, si una empresa halla debilidades en su campo, necesita emplear mejor los indicadores de desempeño con la finalidad de supervisar y medir de manera eficaz a sus empleados.

Padilla (2016), afirma que la medición del desempeño es un tipo de control de calidad, el cual es utilizado para seleccionar al personal, en otras palabras, es un instrumento de medición para la mejora de resultados; señala que los objetivos básicos de la evaluación del desempeño del trabajador son: (a) Medir las habilidades de cada trabajador y maximizar su potencial. (b) Utilizar el potencial de los trabajadores como una ventaja competitiva para aumentar la productividad. (c) Mejorar las condiciones laborales y brindar a los empleados.

Compromiso con la empresa

Corcuera (2020), menciona que la definición de compromiso organizacional, es la perspectiva psicológica de los integrantes de la organización y las emociones que puedan tener en el trabajo. Es el nivel en el que los trabajadores se identifican en la organización donde laboran.

Huamán & Lezama (2019), sustentan que los trabajadores comprometidos son la mejor ventaja competitiva de una empresa. En base a ello, las organizaciones de hoy deben promover un mayor grado de compromiso de los empleados con la organización y esforzarse por alcanzar los objetivos de ambas partes, de manera de lograr un proceso ganar - ganar, no solo por intereses personales, sino también para la empresa.

Actitudes y competitividad

Bastidas (2018), opina que la estructura organizacional promueve el sentido de responsabilidad y pertenencia del personal en las actividades que desempeña a lo largo de su jornada laboral, por lo que la estructura posee relación estrecha con la actitud, comportamiento y competitividad por parte de los trabajadores de una empresa.

2.2.2.4 Evaluaciones de desempeño

Frías, Noel, & Silva (2019), sostienen que las evaluaciones de desempeño la consideran como un sistema de evaluación de desempeño que permite establecer nexos entre la estrategia y la cultura de una organización, con la capacidad para gestionar el desempeño con el fin de lograr el mejor impacto en los resultados económicos del negocio; tal es así que la idea es establecer un sistema de evaluación permanente; lo cual indica que, en todo momento se debe evaluar el desempeño de las personas, considerando la retroalimentación, sobre la manera en que realizan sus actividades, incluir un plan estratégico que incluya la permanencia de un personal altamente competitivo; pues los inversionistas, consideran que el personal debe cumplir normas y estándares internacionales en todos sus procesos administrativos y productivos con personal altamente competitivo, que cuente con el

conocimiento de trabajar en base a procedimientos estandarizados que respeten las normas internacionales como parte de las ventajas competitivas y comparativas en los negocios.

Por ello, dentro de los sistemas de evaluación de desempeño se tiene a los sistemas de gestión integrados como la ISO 9001-2015 que evalúa el desempeño laboral, la mejora continua, el mapeo de procesos, la satisfacción del cliente, la vigilancia y la monitorización del rendimiento, mejorando los procesos continuamente; también se tiene a la ISO 45001-2018 que permite mejorar el desempeño laboral en la seguridad y salud en el trabajo con cláusulas de liderazgo y participación de los trabajadores, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño, entre otras regulaciones como la relación de esta norma con la Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo del Perú y su Reglamento, aprobado por el DS N° 005-2012-TR y el DS N° 001-2021-TR; también se tiene a la ISO 14001-2015 relacionado a la preservación y protección del medio ambiente; así como, tomar en cuenta a la ISO 37001-2016 como el sistema de gestión antisoborno, que permite ayudar a las organizaciones a implantar y mantener sólidas medidas de control que ayuden a prevenir, detectar y abordar el soborno con corrupción en toda las organizaciones comerciales.

También, la evaluación del desempeño es utilizada con el fin de elaborar planes de mejora continua para alcanzar una mayor productividad y rentabilidad; también nos brinda resultados para mejorar los procesos de recursos humanos: a) Selección: Mejorar los perfiles de los puestos, b) Capacitación: Detectar las necesidades de mejora, c) Planes de carrera: Identificar al personal con potencial, d) Comunicación Interna: Enriquecer los conocimientos de la organización y e) Motivación: Tomar decisiones más acertadas en las atribuciones variables e incentivos.

Córdova & León (2017), afirman que las personas necesitan recibir retroalimentación sobre su desempeño para poder comprender cómo realizan su trabajo y hacer las correcciones correspondientes y para comprender el potencial de las personas,

considerando que la empresa también debe comprender cómo los empleados realizan las actividades laborales; en este sentido, Aclarar que las principales razones por las que las empresas están interesadas en evaluar el desempeño de los empleados son: **1) Recompensas.** La evaluación del desempeño permite comprender y brindar críticas detalladas para discutir aumentos salariales, promociones, transferencias y múltiples despidos de trabajadores debido a la evaluación del desempeño. **2) Comentarios.** La evaluación nos ofrece información acerca de la percepción de las personas asociadas con los trabajadores, incluido su desempeño y sus actitudes y habilidades. **3) Desarrollo.** La evaluación consiente que cada empleado sepa puntualmente cuáles son sus fortalezas y qué puede aplicar con más fuerza en su trabajo o desarrollo personal. **4) Relación.** La evaluación le ofrece a cada trabajador la mejora de su interacción con los individuos de su entorno laboral, tal como compañeros, gerentes, jefes, subordinados, proveedores externos u otras personas similares, puesto que estar al corriente que de igual forma evalúan su desempeño. **5) Percepción.** La evaluación del desempeño proporciona a cada trabajador una forma de comprender lo que las personas de su entorno piensan de él; ello ayuda a mejorar su concepto de sí mismo y del entorno social. **6) Potencial de desarrollo.** La evaluación del desempeño proporciona a una empresa un medio para comprender plenamente el potencial de desarrollo de cada empleado, de modo que sea posible formular un sistema por razones objetivas como evaluación, proceso, ocupación, expulsión, reemplazo y suspensión. **7) Sugerencias.** La evaluación brinda al gerente general o de recursos humanos o incluso a los expertos, los cuales ayudarán a orientar a los empleados como su punto de apoyo para resolver los problemas que encuentran los trabajadores presentando sus quejas y reclamos.

Frías, Noel, & Silva (2019), sustentan que la evaluación del desempeño se considera como un sistema de evaluación que accede a instaurar una conexión entre la estrategia y la cultura organizacional, y que además tiene la capacidad de administrar el desempeño para

obtener el mejor impacto económico en los resultados del negocio; tanto es así que la idea es definir un sistema de evaluación permanente; esto significa que en todo momento será necesario valorar el desempeño de los trabajadores, tomando en cuenta la retroalimentación sobre cómo desarrollan sus actividades, incluyendo planes estratégicos y la permanencia de empleados competitivos en gran nivel; ya que los inversionistas creen que los trabajadores necesitan seguir al pie de la letra los estándares internacionales en todos los procesos, tanto administrativos como productivos, y contar con trabajadores competitivos en gran medida, que posean conocimiento de las labores en base a métodos estandarizados que cumplan las normas internacionales como el ISO 9001-2015, el cual evalúa el desempeño laboral, la satisfacción del cliente, siempre considerando la mejora continua de los procesos.

Evaluación integral de 360°

Chuctaya (2020), menciona que la evaluación de desempeño de 360° refiere a los antecedentes generales que rodean a cada persona. Es una evaluación cíclica de todos los elementos que poseen algún tipo de interacción con el elemento que se evalúa. Por ende, superiores, compañeros, subordinados, clientes, proveedores y todos aquellos que trabajan en torno, son parte de la evaluación. Es una manera de evaluación más detallada, puesto que puede generar información diferente desde cualquier lugar.

Ruíz (2019), sostiene que la evaluación integral de 360° es una herramienta de desarrollo tanto profesional como personal, debido a que permite identificar las áreas potenciales y neurológicas del evaluado para que al final del día, una vez calculados los indicadores, el individuo quien se sometió a la evaluación recoja retroalimentación a través de los informes personales y de retención del mapa generado por la evaluación. Sobre esta base, puede desarrollar un plan de desarrollo personal con el gerente y el soporte de rrhh.

Evaluación participativa por objetivos (EPPO).

Zambrano (2020), señala que algunas empresas siguen sistemas de gestión del desempeño en los que los empleados y sus gerentes participan activamente. El sistema se rige por relaciones estrechas y revisión proactiva. Además, resurge la antigua administración por objetivos (APO), pero ahora posee una estructura nueva, y no hay traumas causados por la vieja arbitrariedad y la continua tensión y calificación del personal relacionado. Ahora, la autoevaluación a través de la participación en objetivos es participativa, inclusiva, democrática y motivadora, la evaluación del desempeño se divide en seis etapas:

- 1) **Ensayos escritos.** Es el método más fácil, el cual incluyen registrar fortalezas, debilidades, desempeño pasado y potencial del trabajador, y además sugerir mejoras. Escribir este tipo de documento no requiere un formato complejo ni una formación extensa. No obstante, al utilizar este método, es probable que las habilidades de redacción del evaluador y el nivel de desempeño real del trabajador determinen evaluaciones útiles.
- 2) **Incidentes críticos.** Los accidentes graves centran la atención del evaluador en la disconformidad entre ejecutar un trabajo eficazmente y sin eficacia. El evaluador relata las acciones del personal que fueron particularmente efectivas o ineficaces en determinadas circunstancias, y solo citó acciones específicas
- 3) **Escalas gráficas.** Uno de los métodos de evaluación más pretéritos y comunes es la escala de puntuación gráfica. El evaluador observa un grupo de factores de desempeño, como la calidad del trabajo y la cantidad, así como la profundidad de las nociones, la participación, la asistencia, entre otros factores, para posteriormente calificarlos. La escala puede especificar, por ejemplo, cinco puntos, para clasificar el conocimiento sobre el trabajo como "incomprensión de las responsabilidades del trabajo"

- 4) **Escalas de calificación basadas en el comportamiento (ECBC).** La escala de calificación basada en el comportamiento adopta el método de calificación de eventos clave y los elementos importantes de la escala gráfica. Los evaluadores califican a las personas según los elementos ubicados de manera continua; estos elementos son ejemplos de comportamiento real en el trabajo, no listas de características o descripciones generales.
- 5) **Comparaciones forzadas.** Evalúan el desempeño de una persona en relación con el desempeño de uno o más trabajadores. Asimismo, es una herramienta que sirve para medir de manera relativa, no una herramienta de medición absoluta. Las dos comparaciones más recurrentes son las clasificaciones de grupos y las clasificaciones individuales.
- 6) **Clasificación grupal.** Demanda que los evaluadores ubiquen a los trabajadores en una clasificación específica, como el quinto o segundo lugar que mejor se desempeñó. Mientras que, la **clasificación individual** clasifica a los empleados de manera cualitativa, por ejemplo, de mejor a peor. Si se da el caso en el que el gerente evaluó a 30 trabajadores, obtiene que el contraste entre el primero y el segundo es igual que la diferencia entre 20 segundos. Sin embargo, algunas personas pueden encontrarse muy juntas, no se permite ningún empate. El resultado es una clasificación clara desde los trabajadores desde el que mejor se desempeñó hasta los empleados con la clasificación más baja.

2.2.2.5 Ventajas competitivas y comparativas

Torres & Quijaite (2019), sustentan que todas las ventajas competitivas se refieren a las ventajas frente a otras empresas del mismo rubro, sobresaliendo con calidad en los procesos, con personal altamente competitivo, con calidad de los productos y los servicios, con innovación tecnológica, con fuentes de energía de bajo costo, con buena ubicación

geográfica, entre otros. Mientras que la ventaja comparativa es la especialización de cada empresa frente a otra; asimismo, es cada vez la referencia en el concepto de productividad en la economía y exportar aquello que mejor saben hacer para mejorar sus economías.

Rosas (2017), sostiene que las ventajas competitivas y comparativas, son dos factores correlacionados o con énfasis en la productividad y en la comercialización, considerando que competitividad está relacionada a las diferencias únicas y sostenibles con respecto a su competencia y tener buena posición en el mercado. La ventaja comparativa esta relacionada al costo de oportunidad en que la producción de un producto sea bien recibido, trabajado con personal de alto desempeño, que no tendrán la necesidad de producir otro similar.

2.3 Definición de términos básicos

Clima organizacional: La importancia de este concepto radica en las personas, tanto en su conducta como en sus sentimientos; así, el clima organizacional son atributos o conjunto de atributos del ambiente de trabajo, del bienestar en la oficina o en el taller o en la planta de producción para llevar adelante un proyecto de inversión pública o privada; sin embargo, ese acuerdo desaparece cuando se intenta abandonar a dichos atributos; por ello, el gerente general y las áreas de bienestar, deben implementar planes y programas de mantenimiento del clima organizacional con paseos, reconocimientos, premios, capacitaciones, entrenamientos, entre otros, (Condezo & Porteros, 2018).

Comunicación: La comunicación en las organizaciones y empresas fluye en distintas direcciones, los cuales son canales de la comunicación formal que están dictadas por el modelo de funcionamiento de la organización y generan tres formas por las cuales esta comunicación puede fluir: vertical, horizontal o diagonal, (Tacunan & Yuli, 2020).

Conducta asertiva: el empleado se preocupa por sus derechos y por los de los demás, por lo general, acaba consiguiendo sus metas, respeta a los demás, está dispuesta a negociar y a comprometerse cuando lo considera oportuno, cumple siempre sus objetivos, está preparado

para asumir riesgos y si no funciona, acepta que los errores formen parte del proceso de aprendizaje, reconoce sus fracasos y sus éxitos, es entusiasta y motiva a los otros, se sienten bien consigo mismo y hacen sentirse bien a los demás. (Arone & Calixtro, 2018).

Desarrollo del personal: Orienta a la actuación futura y el propósito es mejorar la actuación identificando aspectos mejorables, aconsejando y tutelando el desarrollo, considerando aspectos importantes como el aprendizaje significativo de las variables en una investigación, reconociendo la visión, la misión, los valores, la ética, la responsabilidad y otros factores involucrados en una organización empresarial, para el logro de los objetivos y las metas empresariales con calidad, seguridad y motivación permanente, (Arone & Calixtro, 2018).

Desempeño laboral: Son los rendimientos de los trabajadores administrados en forma eficiente, siempre procurando el beneficio de los propietarios o accionistas de la empresa en forma directa; así como en forma indirecta para el beneficio de los trabajadores, quienes con acciones y comportamientos elevados de los trabajadores, son relevantes para los objetivos de la empresa, cumplidos en un tiempo determinado que puede ser un mes, tres meses, seis meses o un año; siempre coherentes con las capacidades, habilidades, actitudes, valores, aptitudes y ética del trabajador, desarrollados a través de procesos educacionales, aunados a las experiencias de cada trabajador o de cada ejecutivo, (Zambrano, 2020).

Evaluación de desempeño: Es un procedimiento continuo y sistemático de análisis que permite juicios de aprobación o desaprobación acerca del personal de una empresa en relación con su trabajo realizado en un periodo de tiempo determinado, pasado o futuro o proyectado; cuyo objetivo es, integrar a los objetivos organizacionales con los objetivos individuales, considerando el potencial de la persona evaluada y como indicador de necesidades de formación, (Frías, Noel, & Silva, 2019).

Evaluación integral: La evaluación supone una recogida de información que se realiza a través de diversas acciones que no son exclusivamente las pruebas, los controles y exámenes;

sino también la observación continua, la entrevista, los debates, los trabajos, las actitudes, el comportamiento diario, la asistencia, entre otras informaciones acerca de cómo se está llevando a cabo el proceso enseñanza aprendizaje y si el estudiante o trabajador alumno está alcanzando las capacidades propuestas, (Cerna & Martínez, 2019).

Factores motivadores: Que incluye el trabajo en sí mismo, el reconocimiento, la responsabilidad y los ascensos. Todos ellos se relacionan con los sentimientos positivos de los empleados acerca de su trabajo, los que a su vez se relacionan con las experiencias de logros, reconocimientos y responsabilidades del individuo, llevando esto al ámbito laboral serian trabajo estimulante, sentimiento de autorrealización, reconocimiento de una labor bien realizada, cumplimiento de metas y objetivos, (Mora & Prada, 2020).

Herramientas para el desempeño: Son las habilidades, la educación, la experiencia, así como las técnicas de modificación con perfeccionamiento de la conducta que permiten a las personas trabajar mejor y agregarse valor para su mayor desempeño y performance en sus labores habituales, logrando resultados cada vez más competitivos que generen ventajas competitivas y ventajas comparativas entre las empresas y entre los trabajadores de las empresas públicas y privadas, en su afán de cumplir con los objetivos y las metas que las convocan para el crecimiento de las empresas y de los negocios, (Cutisaca & Zapana, 2017).

Incentivo: Es una parte variable del salario o un reconocimiento económico o cualitativo que premia un resultado superior al exigible; este resultado exigible se debe obtener a cambio de un salario fijo, es responsabilidad de la empresa que así sea, considerando los resultados positivos obtenidos, que redundan generalmente en beneficio de la empresa, por ejemplo, cuando se haya cerrado una venta por 10 millones de soles con una utilidad neta del 40%; por ello, el personal que haya cerrado esa venta, tiene derecho a los incentivos económicos, (Alfonso, Chaux, Leal, Sandoval, & Tarazona, 2020).

Motivación al personal: Es un proceso psicológico que consiste en generar expectativas que surgen por medio de las necesidades, y estas necesidades están asociadas a los deseos de las personas por medio del impulso que generan las percepciones, las sensaciones, las emociones asociadas a los deseos y de pedidos de la satisfacción de dichas necesidades, relacionados a las parte personal de cada persona, Chiavenato (2015).

Motivación extrínseca: Las recompensas o incentivos que la generan son independientes de la propia actividad que el sujeto realiza para conseguirlo, y el control depende de personas o eventos externos al propio sujeto que realiza la actividad. Esto nos lleva a hacer determinadas acciones porque así podemos cubrir una serie de necesidades mediante las recompensas que otorgan los empresarios o empleadores, (Barriga & Rendón, 2016).

Necesidad de poder: Es la pretensión de influir sobre otros o controlarlos, o lo que es lo mismo, de ser el responsable de un equipo humano y de tener autoridad sobre otras personas; así, la necesidad de poder suele darse en las personas que ocupan puestos de alta dirección o de alta jerarquía, sobre todo en empresas con entornos semi estables, (Dávila, 2019).

Normas internas y externas: Las recompensas en dinero son establecidas en las normas internas y externas, siendo factores que genera incrementos de la productividad, siendo la forma en que las empresas motivan y compensan a sus directivos muestra resultados en esta dirección. Las organizaciones líderes que buscan crecer a través de la innovación y de prácticas gerenciales de punta ponen mucha atención a la motivación de su talento humano establecido en las normas internas y externas, (Dávila, 2019).

Permisos: Son las licencias temporales para faltar o ausentarse de una organización o empresa, recibiendo generalmente un sueldo reducido, descontado o íntegro, tratándose de un permiso con goce de haberes. Es considerado un consentimiento o autorización para hacer o decir algo y posee varias acepciones entre ellas, para describir la concesión para irse de

vacaciones y así librar las responsabilidades en las funciones durante su ausencia, para faltar al trabajo, para realizar una actividad fuera de su trabajo habitual, (Padilla, 2016).

Personalidad: Puede definirse como las causas internas que subyacen al comportamiento individual y a la experiencia de las personas; así, la personalidad considera las formas en que deberemos caracterizar a un individuo por su cumplimiento de obligaciones con responsabilidad, con su honradez, con su jerarquía, con su comportamiento, con sus capacidades, con su competitividad, con sus habilidades y destrezas, con sus aportes de iniciativas, entre otros factores análogos para la empresa, (Cabrera, 2015).

Satisfacción: La satisfacción de una necesidad generada por un estímulo hace que el individuo regrese a su estado de equilibrio hasta que otro estímulo genere una nueva necesidad. Esta nueva necesidad será diferente, puesto que la necesidad satisfecha ya no es causante de tensión o desequilibrio, pues a medida que el ciclo motivacional se repite en los ciclos venideros sea más eficaces para alcanzar nuevas necesidades y poder satisfacerlos, (Alfonso, Chaux, Leal, Sandoval, & Tarazona, 2020).

Sociedad: La personalidad se expresa a través de la conducta en el mundo social, el fracaso en la conducta social puede motivar a la gente a buscar terapia para mejorar su personalidad. Es importante considerar el entorno social en el cual funciona la personalidad, la sociedad tiene efecto en el desarrollo de la personalidad, considerando la inclusión en una esfera de un nivel de jerarquía o un nivel de profesionalismo con actitudes de superación cada vez mayores, (Aristondo, 2019).

CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de la investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), señala que el estudio fue de enfoque cuantitativo; considerando que se utilizan cifras, números, valores numéricos en la investigación, midiendo las variables en un determinado contexto; a su vez, se analizaron las mediciones obtenidas sobre la recolección de datos, las cuales dan como resultado métodos estadísticos y se establece una serie de conclusiones respecto de las hipótesis.

En tal sentido, se afirma lo declarado por los autores, considerando que el enfoque cuantitativo es un proceso sistemático, disciplinado y controlado, relacionado directamente a los métodos de investigación, a la naturaleza del estudio que abarca todo el proceso investigativo, en todas sus etapas, desde la definición del tema hasta el final de estudio.

Nivel de investigación

El alcance o nivel de la tesis es de nivel descriptivo correlacional, porque se describe los hechos de la empresa Shalom Express SAC en su situación personal de los trabajadores, afectado por las deficiencias en el desempeño laboral por falta de conocimientos, habilidades, falta de iniciativa y falta de evaluaciones de desempeño por parte de la empresa, considerando que se deben lograr ventajas competitivas y comparativas en los negocios.

También, se afirma que la investigación es de relación correlacional, porque se relaciona dos variables como la variable de la Motivación al personal con la variable del Desempeño laboral; pues, en ambos casos se relaciona ambas variables para resolver los problemas presentados como el problema general con los problemas específicos.

Mejía, Novoa, Ñaupas, & Villagómez (2017), sostienen que el nivel de investigación descriptiva podría también denominarse como investigación diagnóstica, o de levantamiento de datos; asimismo, puede servir para realizar investigaciones explicativas, tomar decisiones correctivas a nivel de instituciones o empresas sobre infraestructura de los centros

penitenciarios, de los centros educativos, de las organizaciones gremiales, comunidades campesinas, entre otros; con la finalidad de formular propuestas para mejorar el funcionamiento de los penales, de los centros educativos, de las instituciones sociales y culturales como las empresas que trasladan personas como las empresas de transporte de pasajeros como la empresa Shalom Express SAC en la rutas del Perú, considerando al nivel del estudio de descriptivo correlacional, crematístico, para obtener utilidades.

3.2 Variables

Variable: Motivación al personal

Apolaya, Cárdenas, & Núñez (2020), explican que la motivación al personal representa el deseo, la voluntad, el compromiso, la necesidad de los trabajadores para desempeñarse de forma eficiente, con mayor productividad, logrando la eficiencia y la eficacia, relacionado con el trabajo diario establecido en la empresa, generalmente inducido por una influencia de carácter económico que significa ganancias, utilidades y rentabilidad sostenible en el tiempo, pues la idea es mantener a la empresa en el mercado en forma indefinida, persistiendo en mejorar las ventas y las ganancias con altos desempeños.

Este aspecto es relevante, porque siendo la motivación al personal la variable independiente que genera entusiasmo, nivel de energía, compromiso y una gran cantidad de creatividad; a la vez, considerando que la palabra motivación deriva de la palabra latina “moveré”, indica una gran dosis de movimiento, acciones para cumplir con los objetivos y las metas de la empresa, con un amplio impulso necesario para las negociaciones comerciales y con influencia efectiva en las conductas de las personas.

VARIABLE	DIMENSIONES
MOTIVACIÓN AL PERSONAL	Teorías de la motivación Incentivos económicos Capacitación y entrenamiento

Fuente: Elaboración propia

Variable: Desempeño laboral

Benavidez, Bohórquez, Caiche, & Pérez (2019), refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades de los trabajadores que demuestran alto rendimiento con capacidad y competencias, que contribuyen en la producción de bienes y servicios en un determinado espacio de tiempo que debe ser mensual; sin embargo, muchas veces estos espacios de tiempo se alargan sin realizar evaluaciones de desempeño de manera interna.

Lo indicado por los autores, son definiciones y conceptos que se afianzan en la gestión empresarial, contando con el desempeño eficiente y eficaz de los trabajadores, realizando evaluaciones de desempeño para ir conociendo las capacidades, competencias, conocimientos, destrezas y altas iniciativas de los trabajadores en función a los objetivos y metas de la empresa en general y de la empresa Shalom Express SAC, de Ate, Lima 2019, comparado con otras empresas del mismo sector comercial y operacional de gestión.

VARIABLE	DIMENSIONES
DESEMPEÑO LABORAL	Conocimientos y habilidades Iniciativa de los trabajadores Evaluaciones de desempeño

Fuente: Elaboración propia.

3.2.1 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Motivación al personal	Es un proceso psicológico que despierta intereses personales como las necesidades, los deseos, la percepción, las emociones con la satisfacción a dichas necesidades, orientadas en la gestión empresarial con una administración de excelencia, siendo reforzados con incentivos económicos, capacitaciones u otros análogos (Cáceres, 2016).	Es un proceso operativo administrativo emocional que identifica al trabajador con los atributos de autonomía, iniciativa, voluntad, confianza, responsabilidad, ética, con necesidades de trabajo y recibir una remuneración, un beneficio, un incentivo, u otros similares; para satisfacer las necesidades personales, familiares, empresariales (Cáceres, 2016).	Teorías de la motivación	Teorías de contenido Teorías del proceso Teorías del refuerzo
			Incentivos económicos	Pago puntual de remuneraciones Beneficios sociales y bonos Comisiones adicionales por cargos
			Capacitación y entrenamientos	Plan anual de capacitaciones Entrenamiento de equipos Seguridad y salud en el trabajo
Desempeño laboral	Es un conjunto de actos laborales inherentes al individuo como persona, con calidad de trabajador, que realiza funciones, actividades y tareas con determinados atributos de responsabilidad, eficiencia, efectividad, productividad, ética y eficacia, al mando de una alta administración; comprometido con los objetivos y metas de una empresa (Fernández, 2018).	Comprende un proceso de gestión del rendimiento laboral de los trabajadores, demostrando capacidades, competencias, actitudes, habilidades, destrezas, iniciativas, cumplimiento de responsabilidades, cumplimiento de objetivos y metas empresariales en la administración de una empresa, generando resultados positivos con altas utilidades para ambas partes (Fernández, 2018).	Conocimientos y habilidades	Capacidad para las decisiones Utilización correcta de los recursos Calidad y resultados del trabajo
			Iniciativa de los trabajadores	Ser eficiente, eficaz y productivo Compromiso con la empresa Actitudes y competitividad
			Evaluaciones de desempeño	Evaluación integral de 360° Evaluación por objetivos Ventaja competitiva comparativa

Fuente: Elaboración propia.

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis general

La motivación al personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019

3.3.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Las teorías de la motivación se relacionan significativamente con el desempeño laboral en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019

Hipótesis específica 2

Los incentivos económicos se relacionan significativamente con el desempeño laboral en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019

Hipótesis específica 3

La capacitación y entrenamientos se relacionan significativamente con el desempeño laboral en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019

3.4 Tipo de investigación

La investigación es considerada como básica, pues se atiende a los autores nacionales e internacionales considerado en las referencias bibliográficas, estableciendo una serie de proposiciones coherentes sobre el fenómeno en estudio; así como, el tipo de investigación, va en concordancia con el problema a resolverse, tomando en cuenta las posiciones teóricas; así como, considerando que no varían las posiciones de las variables y se mantienen en su contexto natural en base a las teorías clásicas y a las teorías existentes, (Vara, 2018).

Mejía, Novoa, Ñaupas, & Villagómez (2017), indican que el tipo de investigación se viene realizando desde que se inició la curiosidad por desentrañar los misterios del origen del universo, de la vida natural y de la vida humana.

La investigación recibe el nombre de básica, porque no está interesada por un objetivo crematístico o de hacerse rico mediante la investigación; sino, su motivación es la simple curiosidad, el inmenso gozo de descubrir nuevos conocimientos, el amor de la ciencia por la ciencia, que sirve de cimiento para la investigación aplicada, tecnológica y el desarrollo de la ciencia con sus tres niveles de exploratorio, descriptivo y explicativo o predictivo.

3.5 Diseño de investigación

El diseño de la investigación respondió a un diseño no experimental, porque no se cambian, no se manipulan ni se modifican las variables; tampoco se someten a ningún proceso demostrativo; se mantienen las variables, las dimensiones y sus indicadores en su estado natural; asimismo, el estudio fue de corte transversal transeccional, pues el estudio se llevó a efecto durante el año 2019 en la ciudad de Lima, (Gallardo, 2017).

3.6 Población y muestra

3.6.1 Población

Vara (2018), indica que la población es el conjunto de personas, animales, objetos, documentos, contratos que se encuentran en momento y lugar determinado; también se entiende como población a las personas que habitan un determinado territorio geográfico que representa a una determinada unidad de análisis que puede ser una empresa o un Estado.

En nuestro caso, la población está conformada por 30 trabajadores de la empresa Shalom Express SAC de la ciudad de Lima, año 2019 para luego conforma la muestra.

3.6.2 Muestra

Valderrama (2018), sostiene que para determinar el tamaño de la muestra se utiliza diversas metodologías del cual el muestreo aleatorio simple es el más conocido y utilizado para estimar proporciones en forma de rifa como un muestreo probabilístico, afines con las leyes matemático estadísticas y las leyes de la probabilidad de los grandes números.

En tal sentido, la muestra en nuestra investigación fue de 30 trabajadores de la empresa Shalom Express SAC de Lima, considerados la misma cantidad que la población, en base a las teorías que sostienen que cuando la muestra es pequeña menor a 50 participantes, se debe considerar a la misma cantidad en las investigaciones académicas.

3.7 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Técnicas

Las técnicas que se utilizaron en la investigación fueron las siguientes:

1) Encuestas. Son los actos de solicitar a los encuestados las respuestas a las preguntas del instrumento denominado cédula de cuestionario, considerando el puntaje de cada pregunta según la Escala de Likert que se aplicó al personal que labora en la empresa Shalom Express SAC; dichos puntajes son como sigue: Nunca = 1. Casi nunca = 2. A veces = 3. Casi siempre = 4. Siempre = 5. Los encuestados contestaron a su libre albedrío sobre la investigación.

2) Entrevistas no estructuradas. Se los actos de realizar una breve conversación con los encuestados, a fin de solicitar su participación para que respondan las preguntas del instrumento cédula de cuestionario, asumiendo las responsabilidades de aclarar las preguntas no entendidas por los encuestados, pues muchos de ellos no son profesionales ni técnicos en las ciencias contables ni empresariales

Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron los siguientes:

1. Cédula de cuestionario. El instrumento consiste en la elaboración de las 20 preguntas que comprende a las dos variables de la investigación; así sobre la variable independiente Motivación al personal, se realizaron 10 preguntas, alineadas a las dimensiones y a los indicadores. Con respecto a la variable dependiente Desempeño laboral, se elaboraron otras 10 preguntas, también alineadas a las dimensiones y a los indicadores; todos los cuales

fueron sometidos a las respuestas en base a la Escala de Rensis Likert que comprende las evaluaciones y puntajes: 1) Nunca. 2) Casi nunca. 3) A veces. 4) Casi siempre. 5) Siempre.

2. Documentos administrativos. Comprende a los documentos físicos como los registros contables de compras y de ventas, los libros contables que algunos son físicos y otros electrónicos, la impresión de los estados financieros para ser presentados al gerente general y recibir un cargo por su presentación, la escritura pública de la empresa, el testimonio, entre otros documentos contables y administrativos propios de la gestión empresarial.

3. Paquete estadístico SPSS versión 25. Corresponde al SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales), el cual es un software estadístico que ha permitido realizar los cálculos matemáticos estadísticos de acuerdo a las leyes del procesamiento de datos, orientados a obtener los resultados del estudio.

3.8 Validez de los instrumentos por juicio de expertos

Muñoz (2016), señala que la validez de los instrumentos se refiere a la evaluación que realizan los profesionales expertos con grados de maestro, magister o doctor en las carreras afines a las preguntas formuladas en las cédulas de cuestionarios, evaluadas en base a las variables, a las dimensiones y a los indicadores de dichas variables; para luego dichas cédulas de cuestionarios, ser utilizadas en los actos de realización de las técnicas de las encuestas respectivas llevadas a efectos para obtener la base de datos respectivos.

En nuestro caso, de acuerdo a los formularios proporcionados por la Universidad Peruana de las Américas, se ha procedido a invitar a tres (3) profesores con grados de maestro, magister o doctor para la evaluación de las preguntas de los instrumentos, quienes validaron las preguntas considerando los puntajes de 49, 47 y 48 puntos, según el cuadro adjunto con puntaje máximo de 50 puntos por cada experto, lo que hace un total de 144 puntos con un puntaje máximo de 150 puntos, tal como se demuestra en el cuadro de criterios y puntajes por juicio de expertos, indicando realizar la encuesta con dichos cuestionarios.

Hernández, Mosqueda, & Tobón (2016), afirman que el concepto de validez de los instrumentos por juicio de expertos, es un proceso metodológico que busca medir la calidad de las preguntas, cuya relación debe darse con los indicadores, las dimensiones y las variables, considerando la forma verdadera de los hechos, producto de la investigación.

Cuadro de validez de las preguntas por tres jueces expertos:

N°	CRITERIOS	JUECES			TOTAL
		J1	J2	J3	
1	Claridad	5	5	5	15
2	Objetividad	4	5	5	14
3	Actualidad	5	5	5	15
4	Organización	5	4	5	14
5	Suficiencia	5	5	4	14
6	Pertinencia	5	5	5	15
7	Consistencia	5	4	5	14
8	Coherencia	5	5	4	14
9	Metodología	5	4	5	14
10	Aplicación	5	5	5	15
PUNTAJES		49	47	48	144

Fuente: Elaboración propia

Tabla 1: Cuadro de validez por juicio de expertos

Cálculo del coeficiente de validez

Σ Puntaje obtenido	=	144	=	0.96 = 96%
Σ Puntaje máximo		150		

Interpretación:

El cuadro de validez de los instrumentos por juicio de expertos, muestra los resultados de la validación de las preguntas de los instrumentos por tres (3) jueces expertos que validaron las preguntas del cuestionario con un puntaje igual al 96% de aprobación; indicando que con estos resultados se debe llevar a efecto la técnica de la encuesta a los trabajadores; así como, de dichas respuestas se formará la base de datos para pasar luego al procesamiento estadístico de dichos datos y obtener los resultados correspondientes de la investigación.

3.9 Confiabilidad de la base de datos**Tabla 2: Resumen de procesamiento de casos o de encuestados de la muestra****Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Los N = 30, representa a los casos o personas encuestadas en el estudio, donde se determina que los participantes en la encuesta son los trabajadores administrativos que comprende a los propietarios de la empresa, a los directivos y a los trabajadores administrativos relacionados con el entendimiento de la investigación.

Tabla 3: Confiabilidad de la base de datos por Alfa de Cronbach de las 20 preguntas**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	20

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, la confiabilidad de los datos obtenidos en la encuesta, garantizan las respuestas obtenidas en el estudio, considerando que las preguntas se encuentran enfocadas a resolver los problemas de la investigación. Dicha confiabilidad fue obtenida mediante la aplicación estadística del Coeficiente Alfa de Cronbach; del cual, se obtiene un resultado igual a 0,982 grados de fiabilidad o confiabilidad de las 20 preguntas.

Tabla 4: Confiabilidad de las respuestas de los dos instrumentos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Se puede demostrar de la tabla 4 a los 30 encuestados que representan el 100% de las personas libres para contestar las 20 preguntas de los dos cuestionarios; los cuales conforman a la totalidad de la muestra con la que se ejecutan la técnica de la encuesta.; por ello, se concluye que es confiable.

Tabla 5: Fiabilidad de los datos del instrumento de la variable Motivación al personal

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	10

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se puede demostrar de la tabla 5, los 10 ítems que conforman la variable Motivación al personal; pues, se logró un coeficiente de fiabilidad del 0.941 grados de fiabilidad; por ello, se concluye que es altamente confiable.

Tabla 6: Fiabilidad de los ítems de los instrumentos de la variable dependiente

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	10

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Podemos comprobar de la tabla 6, los 10 ítems que conforman la variable Desempeño laboral, se logró un coeficiente de fiabilidad de 0.939 grados de fiabilidad; por ello, se concluye que es altamente confiable.

Tabla 7: Fiabilidad de los datos de ambas variables

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	20

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Podemos constatar de la tabla 7, los 20 ítems que conforman las variables motivación al personal y desempeño laboral, se logró un coeficiente de fiabilidad del 0,968; por ello, se concluye que es altamente confiable.

3.10 Base de datos

Bernal (2016), sostiene que la base de datos comprende las respuestas a las preguntas de los instrumentos obtenidas por medio de los encuestados; es decir, la base de datos es un conjunto de respuestas numéricas en función a la Escala de Likert por las puntuaciones que marcan los encuestados; así,

La escala 1, determina la respuesta “Nunca”,

La escala 2, determina la respuesta “Casi nunca”,

La escala 3, determina la respuesta “A veces”,

La escala 4, determina la respuesta “Casi siempre” y

La escala 5, determina la respuesta “Siempre”.

La base de datos de la investigación se presenta en el Apéndice 6 del estudio, considerando a las 20 preguntas contestadas por los 30 encuestados o participantes de la investigación, como parte de las personas que se dignaron en contestar a las preguntas de la cédula de los cuestionarios que fueron de 20 preguntas.

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados

4.1.1 Estadística descriptiva

Tabla 8: *¿Es necesario conocer las teorías del contenido como la Pirámide de Maslow para mejorar el desempeño laboral?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi Nunca	7	23,3	23,3	30,0
	A veces	7	23,3	23,3	53,3
	Casi siempre	7	23,3	23,3	76,7
	Siempre	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

Figura 5: *¿Es necesario conocer las teorías del contenido como la Pirámide de Maslow para mejorar el desempeño laboral?*

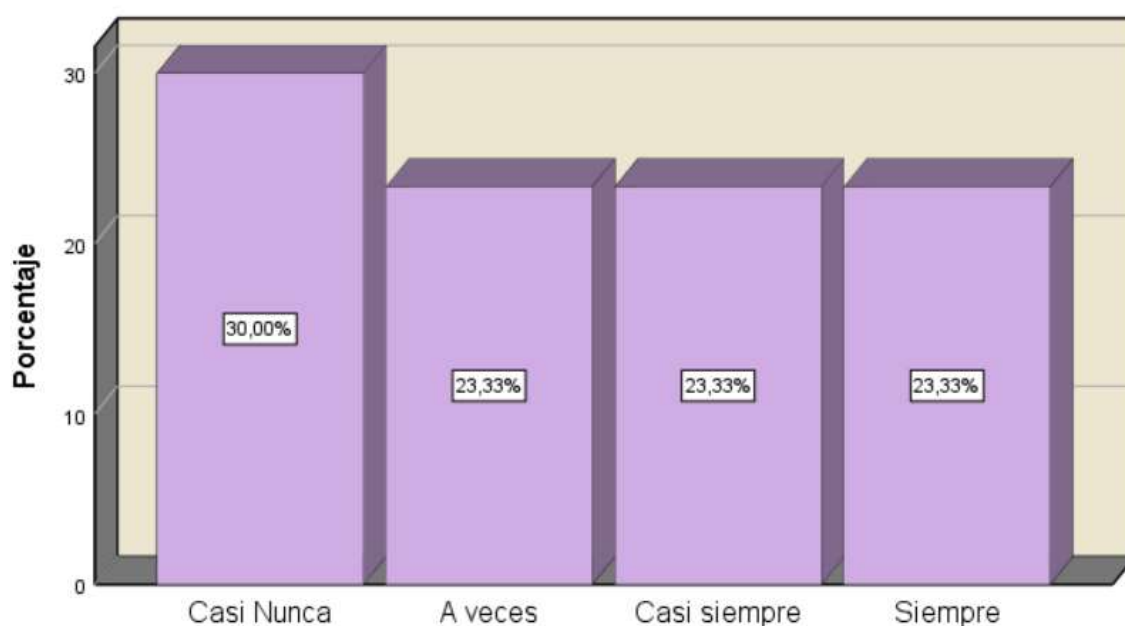
Interpretación:

En la tabla 8 y figura 5 se observa los resultados donde el 6,67% (Nunca), el 23,33% (Casi nunca), el 23,33% (A veces), el 23,33% (Casi siempre) y el 23,33% (Siempre); los cuales, sumando los 3 últimos resultados tenemos un 69,99% de encuestados que aprueban el estudio en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019.

Tabla 9: ¿Dentro de las teorías del proceso se define a la equidad como la comparación de las contribuciones y recompensas laborales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	9	30,0	30,0	30,0
	A veces	7	23,3	23,3	53,3
	Casi siempre	7	23,3	23,3	76,7
	Siempre	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

Figura 6: ¿Dentro de las teorías del proceso se define a la equidad como la comparación de las contribuciones y recompensas laborales?

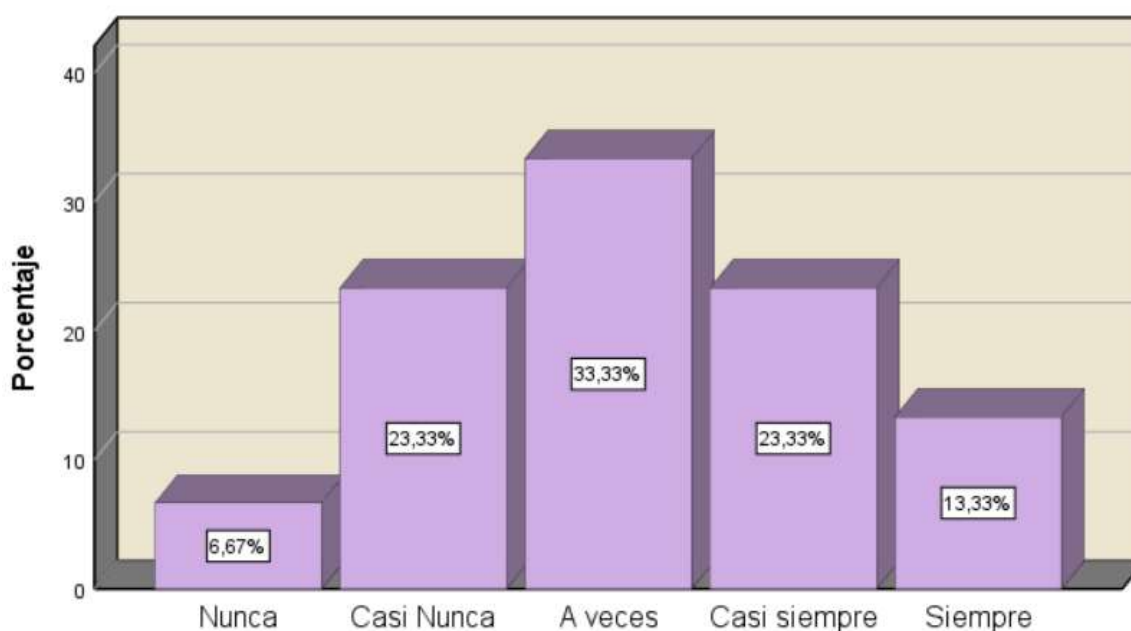
Interpretación:

En la tabla 9 y figura 6 se observa los resultados donde el 30,00% (Casi nunca), el 23,33% (A veces), el 23,33% (Casi siempre) y el 23,33% (Siempre); los cuales, sumando los 3 últimos resultados tenemos un 70,00% de encuestados que aprueban el estudio en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019.

Tabla 10: ¿Se debe realizar trabajo en equipo con los miembros de la empresa como una forma de cumplir con la teoría del refuerzo que puede ser en función de premios o en función de castigos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi Nunca	7	23,3	23,3	30,0
	A veces	10	33,3	33,3	63,3
	Casi siempre	7	23,3	23,3	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

Figura 7: ¿Se debe realizar trabajo en equipo con los miembros de la empresa como una forma de cumplir con la teoría del refuerzo que puede ser en función de premios o en función de castigos?

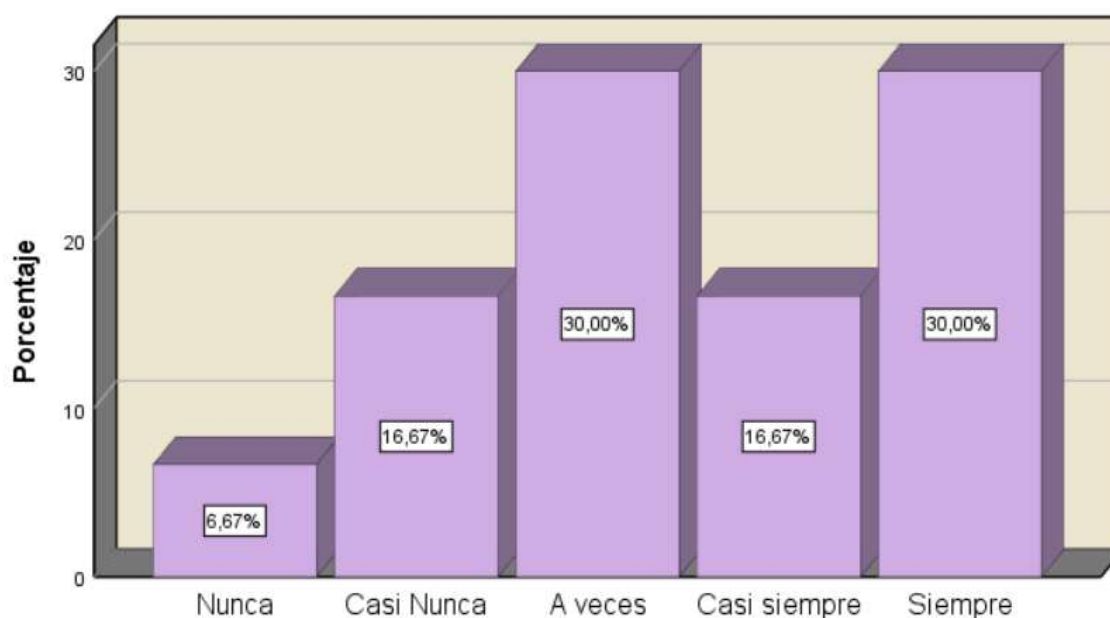
Interpretación:

En la tabla 10 y figura 7 se observa los resultados donde el 6,67% (Nunca), el 23,33% (Casi nunca), el 33,33% (A veces), el 23,33% (Casi siempre) y el 13,33% (Siempre); los cuales, sumando los 3 últimos resultados tenemos un 69,99% de encuestados que aprueban el estudio en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019.

Tabla 11: ¿El trabajo en equipo funciona es para tener efectividad en las labores con el pago puntual de las remuneraciones al personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi Nunca	5	16,7	16,7	23,3
	A veces	9	30,0	30,0	53,3
	Casi siempre	5	16,7	16,7	70,0
	Siempre	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

Figura 8: ¿El trabajo en equipo funciona es para tener efectividad en las labores con el pago puntual de las remuneraciones al personal?

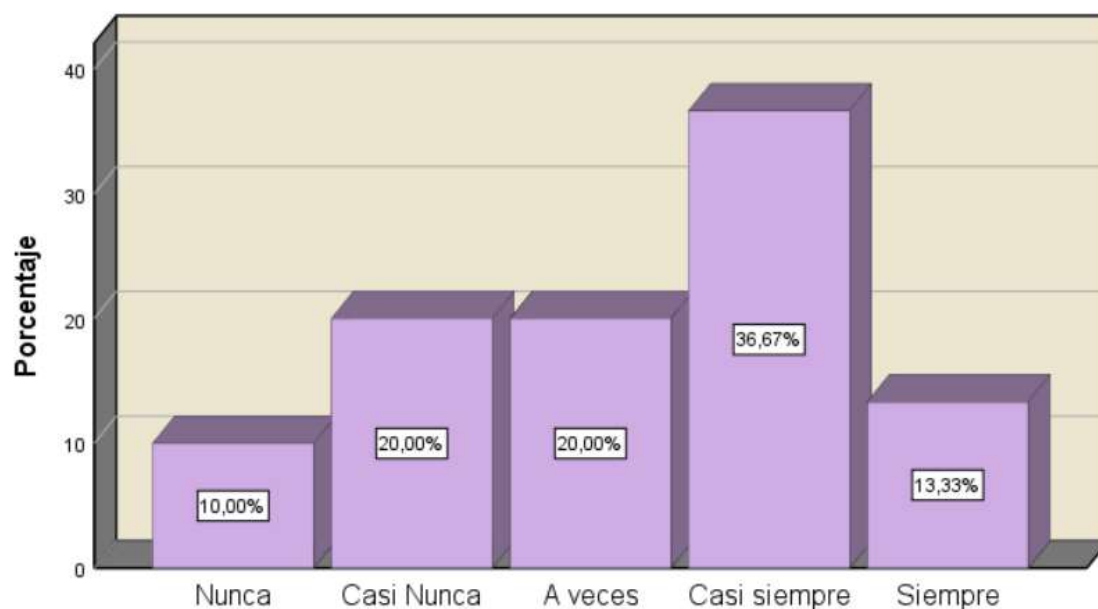
Interpretación:

En la tabla 11 y figura 8 se observa los resultados donde el 6,67% (Nunca), el 16,67% (Casi nunca), el 30,00% (A veces), el 16,67% (Casi siempre) y el 30,00% (Siempre); los cuales, sumando los 3 últimos resultados tenemos un 76,67% de encuestados que aprueban el estudio en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019.

Tabla 12: ¿Es obligatorio el pago de los beneficios sociales como la cts, vacaciones, gratificaciones, utilidades y bonos incentivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Casi Nunca	6	20,0	20,0	30,0
	A veces	6	20,0	20,0	50,0
	Casi siempre	11	36,7	36,7	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

Figura 9: ¿Es obligatorio el pago de los beneficios sociales como la cts, vacaciones, gratificaciones, utilidades y bonos incentivos?

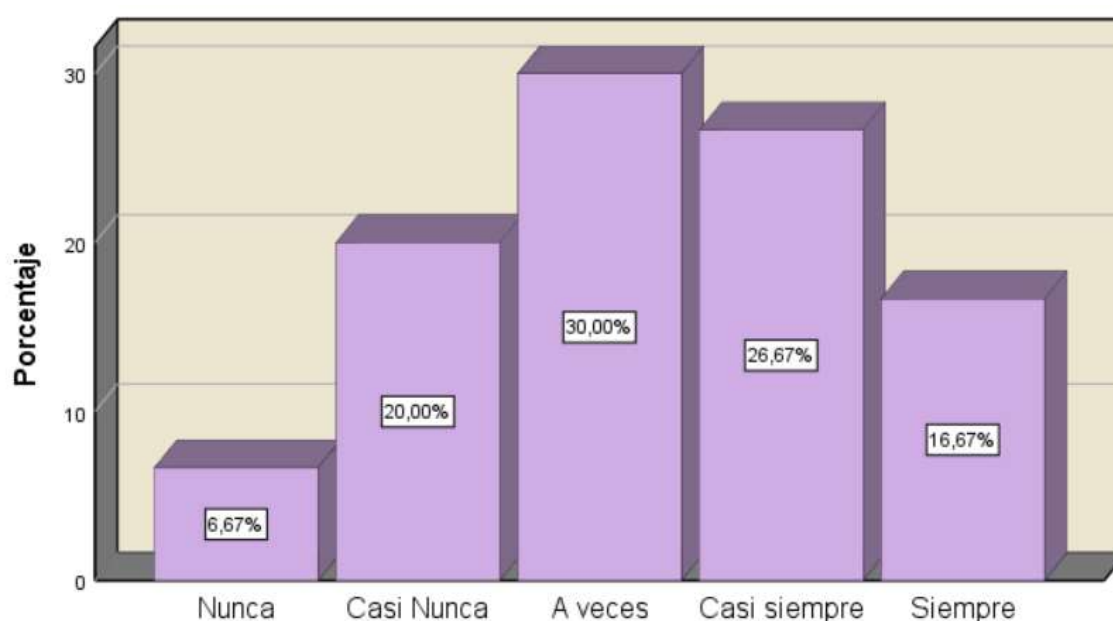
Interpretación:

En la tabla 12 y figura 9 se observa los resultados donde el 10,00% (Nunca), el 20,00% (Casi nunca), el 20,00% (A veces), el 36,67% (Casi siempre) y el 13,33% (Siempre); los cuales, sumando los 3 últimos resultados tenemos un 70,00% de encuestados que aprueban el estudio en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019.

Tabla 13: ¿El pago de comisiones por el desempeño de cargos es parte de la política de incentivos económicos en la empresa Shalom?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi Nunca	6	20,0	20,0	26,7
	A veces	9	30,0	30,0	56,7
	Casi siempre	8	26,7	26,7	83,3
	Siempre	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

Figura 10: ¿El pago de comisiones por el desempeño de cargos es parte de la política de incentivos económicos en la empresa Shalom?

Interpretación:

En la tabla 13 y figura 10 se observa los resultados donde el 6,67% (Nunca), el 20,00% (Casi nunca), el 30,00% (A veces), el 26,67% (Casi siempre) y el 16,67% (Siempre); los cuales, sumando los 3 últimos resultados tenemos un 73,34% de encuestados que aprueban el estudio en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019.

Tabla 14: ¿El departamento de recursos humanos debe establecer el plan anual de capacitaciones para mejorar el desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi Nunca	7	23,3	23,3	30,0
	A veces	6	20,0	20,0	50,0
	Casi siempre	7	23,3	23,3	73,3
	Siempre	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

Figura 11: ¿El departamento de recursos humanos debe establecer el plan anual de capacitaciones para mejorar el desempeño laboral?

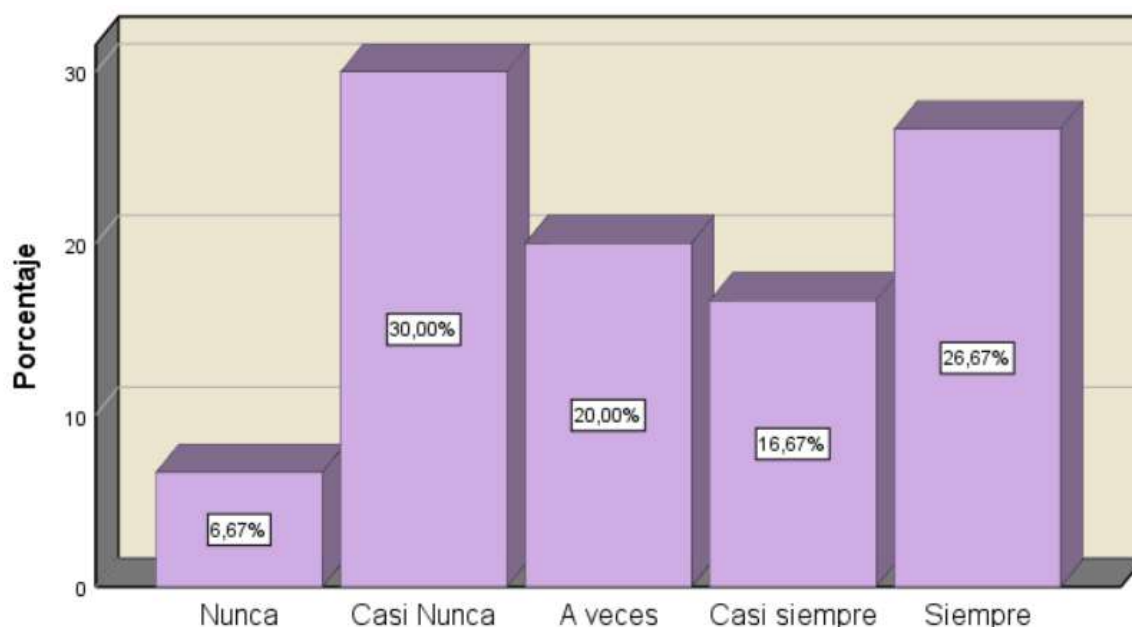
Interpretación:

En la tabla 14 y figura 11 se observa los resultados donde el 6,67% (Nunca), el 23,33% (Casi nunca), el 20,00% (A veces), el 23,33% (Casi siempre) y el 26,67% (Siempre); los cuales, sumando los 3 últimos resultados tenemos un 70,00% de encuestados que aprueban el estudio en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019.

Tabla 15: ¿El entrenamiento de equipos caracteriza a la empresa para llegar a ser más competitiva entre las empresas de transportes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi Nunca	9	30,0	30,0	36,7
	A veces	6	20,0	20,0	56,7
	Casi siempre	5	16,7	16,7	73,3
	Siempre	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

Figura 12: ¿El entrenamiento de equipos caracteriza a la empresa para llegar a ser más competitiva entre las empresas de transportes?

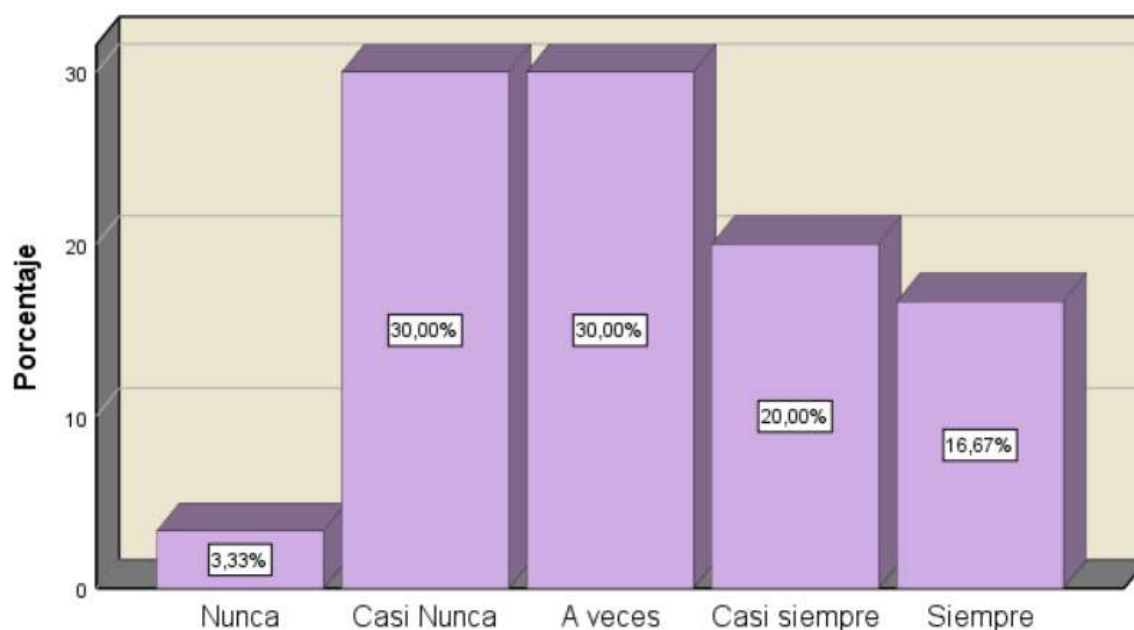
Interpretación:

En la tabla 15 y figura 12 se observa los resultados donde el 6,67% (Nunca), el 30,00% (Casi nunca), el 20,00% (A veces), el 16,67% (Casi siempre) y el 26,67% (Siempre); los cuales, sumando los 3 últimos resultados tenemos un 63,34% de encuestados que aprueban el estudio en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019.

Tabla 16: ¿La seguridad y salud en el trabajo debe ser implementado por los trabajos de riesgo en los largos viajes interprovinciales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi Nunca	9	30,0	30,0	33,3
	A veces	9	30,0	30,0	63,3
	Casi siempre	6	20,0	20,0	83,3
	Siempre	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

Figura 13: ¿La seguridad y salud en el trabajo debe ser implementado por los trabajos de riesgo en los largos viajes interprovinciales?

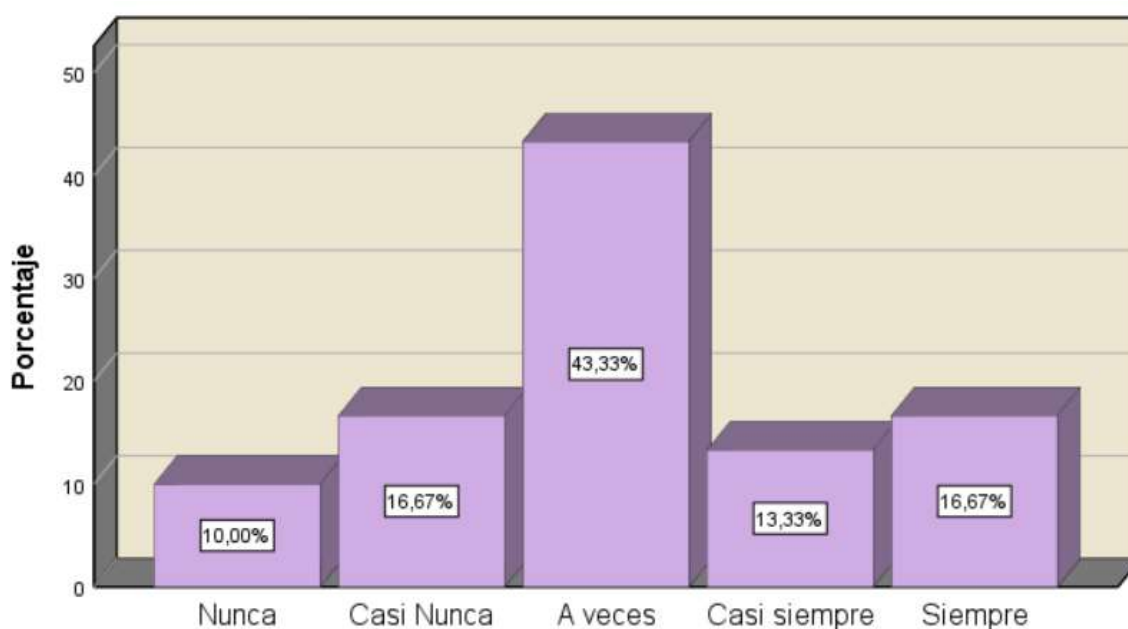
Interpretación:

En la tabla 16 y figura 13 se observa los resultados donde el 3,33% (Nunca), el 30,00% (Casi nunca), el 30,00% (A veces), el 20,00% (Casi siempre) y el 16,67% (Siempre); los cuales, sumando los 3 últimos resultados tenemos un 66,67% de encuestados que aprueban el estudio en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019.

Tabla 17: ¿El plan anual de capacitación debe incluir un programa mensual de charlas, seminarios, cursos que debe llevar a los trabajadores operativos administrativos ser más competitivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Casi Nunca	5	16,7	16,7	26,7
	A veces	13	43,3	43,3	70,0
	Casi siempre	4	13,3	13,3	83,3
	Siempre	5	16,7	16,7	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

Figura 14: ¿El plan anual de capacitación debe incluir un programa mensual de charlas, seminarios, cursos que debe llevar a los trabajadores operativos administrativos ser más competitivos?

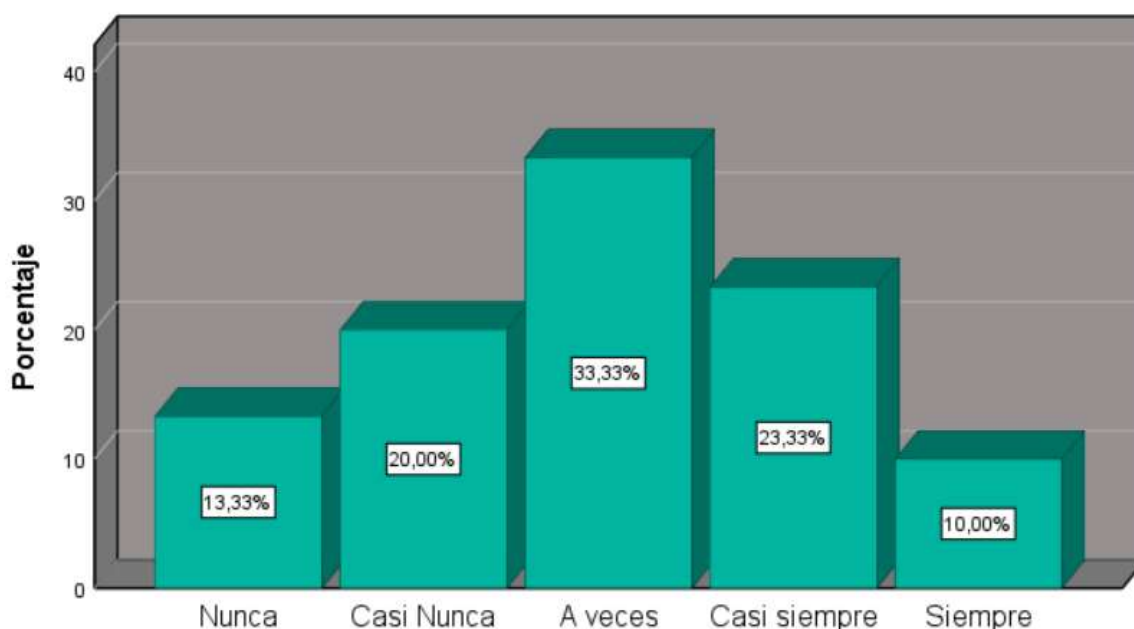
Interpretación:

En la tabla 17 y figura 14 se observa los resultados donde el 10,00% (Nunca), el 16,67% (Casi nunca), el 43,33% (A veces), el 13,33% (Casi siempre) y el 16,67% (Siempre); los cuales, sumando los 3 últimos resultados tenemos un 73,33% de encuestados que aprueban el estudio en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019.

Tabla 18: *¿Los trabajadores deben aumentar sus capacidades para tomar las buenas decisiones en los viajes locales e interprovinciales?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Casi Nunca	6	20,0	20,0	33,3
	A veces	10	33,3	33,3	66,7
	Casi siempre	7	23,3	23,3	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

Figura 15: *¿Los trabajadores deben aumentar sus capacidades para tomar las buenas decisiones en los viajes locales e interprovinciales?*

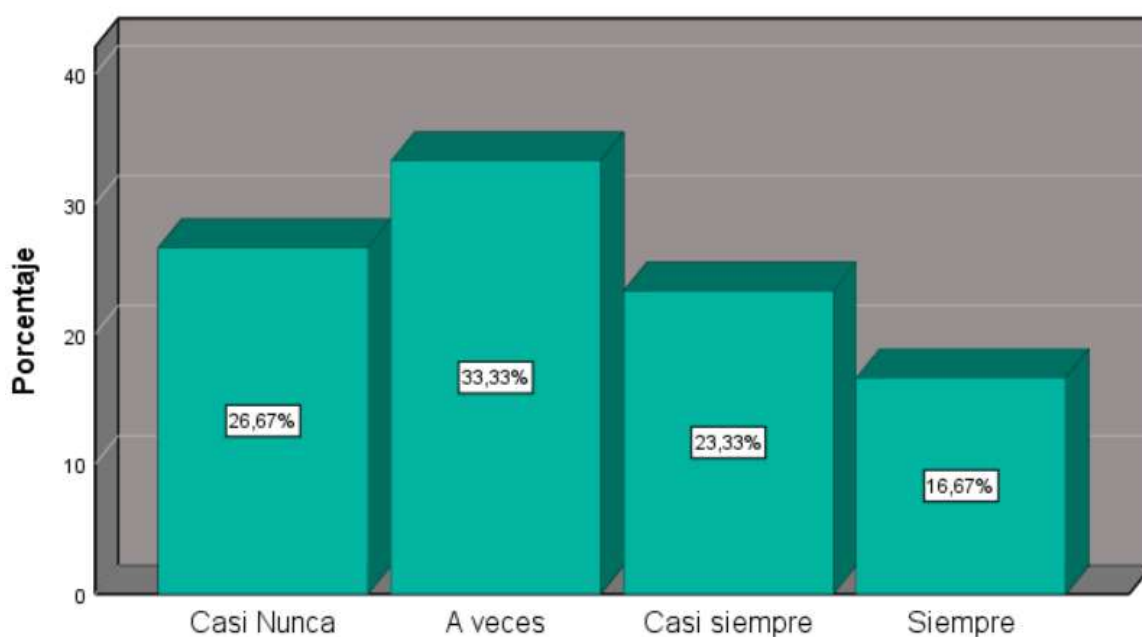
Interpretación:

En la tabla 18 y figura 15 se observa los resultados donde el 13,33% (Nunca), el 20,00% (Casi nunca), el 33,33% (A veces), el 23,33% (Casi siempre) y el 10,00% (Siempre); los cuales, sumando los 3 últimos resultados tenemos un 66,66% de encuestados que aprueban el estudio en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019.

Tabla 19: ¿Dentro del desempeño laboral una de las eficiencias y eficacias es la utilización correcta de los recursos asignados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	8	26,7	26,7	26,7
	A veces	10	33,3	33,3	60,0
	Casi siempre	7	23,3	23,3	83,3
	Siempre	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

Figura 16: ¿Dentro del desempeño laboral una de las eficiencias y eficacias es la utilización correcta de los recursos asignados?

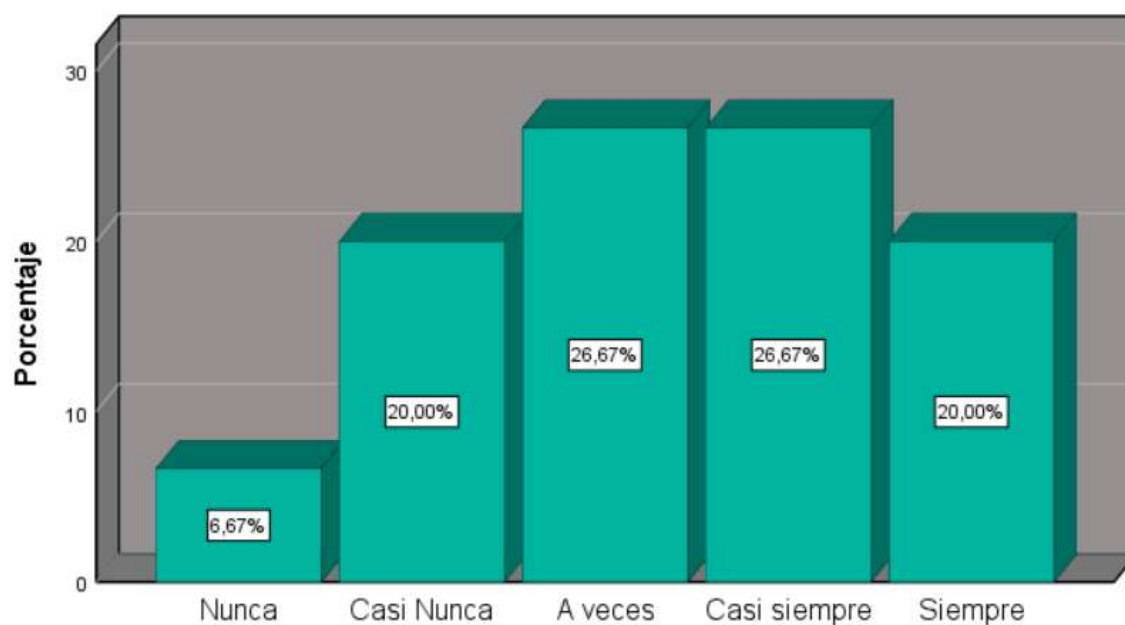
Interpretación:

En la tabla 19 y figura 16 se observa los resultados donde el 26,67% (Casi nunca), el 33,33% (A veces), el 23,33% (Casi siempre) y el 16,67% (Siempre); los cuales, sumando los 3 últimos resultados tenemos un 73,33% de encuestados que aprueban el estudio en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019.

Tabla 20: ¿La calidad y altos resultados en el trabajo es propio de los conocimientos y habilidades de los trabajadores eficientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi Nunca	6	20,0	20,0	26,7
	A veces	8	26,7	26,7	53,3
	Casi siempre	8	26,7	26,7	80,0
	Siempre	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

Figura 17: ¿La calidad y altos resultados en el trabajo es propio de los conocimientos y habilidades de los trabajadores eficientes?

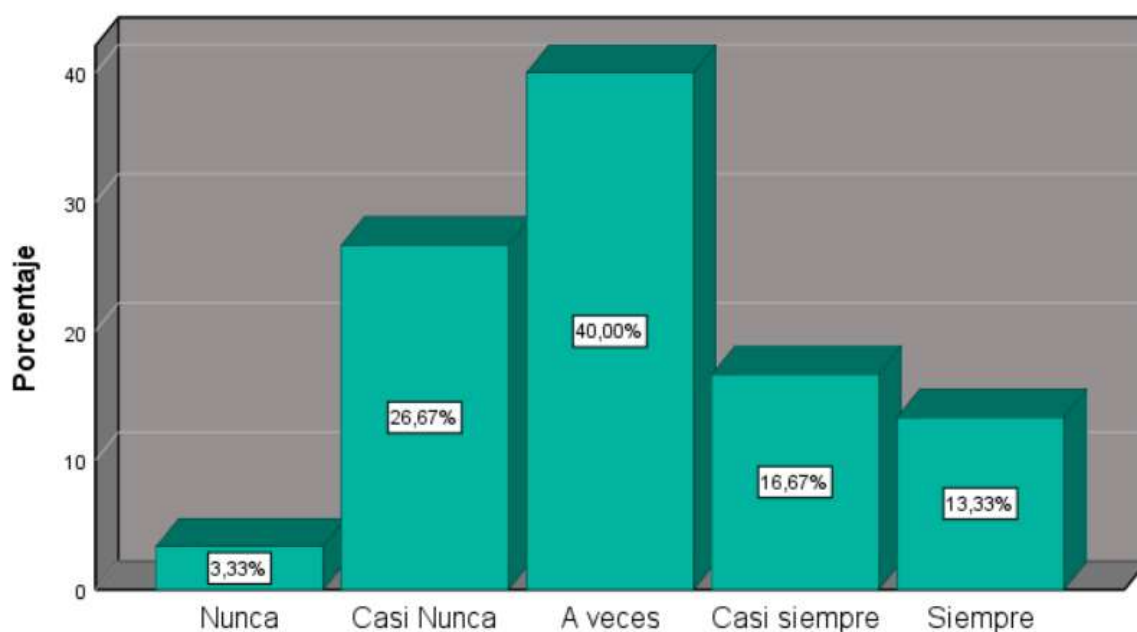
Interpretación:

En la tabla 20 y figura 17 se observa los resultados donde el 6,67 (Nunca), el 20,00% (Casi nunca), el 26,67% (A veces), el 26,67% (Casi siempre) y el 20,00% (Siempre); los cuales, sumando los 3 últimos resultados tenemos un 73,34% de encuestados que aprueban el estudio en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019.

Tabla 21: ¿Ser eficiente, eficaz y productivo, son las condiciones que deben reunir los trabajadores de la empresa Shalom Bus?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi Nunca	8	26,7	26,7	30,0
	A veces	12	40,0	40,0	70,0
	Casi siempre	5	16,7	16,7	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

Figura 18: ¿Ser eficiente, eficaz y productivo, son las condiciones que deben reunir los trabajadores de la empresa Shalom Bus?

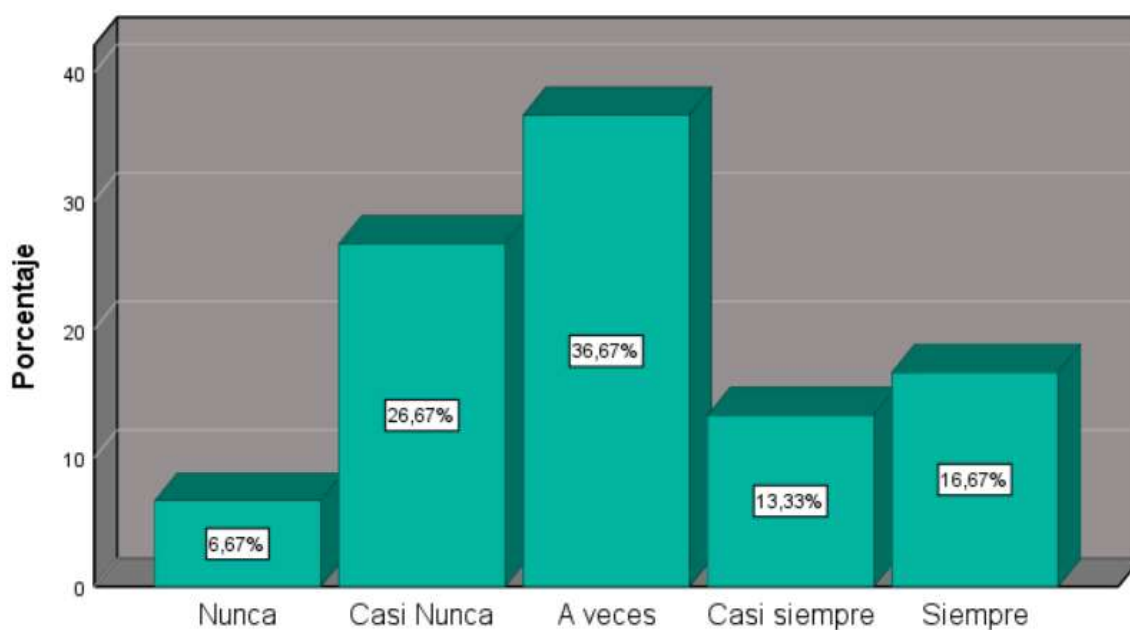
Interpretación:

En la tabla 21 y figura 18 se observa los resultados donde el 3,33 (Nunca), el 26,67% (Casi nunca), el 40,00% (A veces), el 16,67% (Casi siempre) y el 13,33% (Siempre); los cuales, sumando los 3 últimos resultados tenemos un 70,00% de encuestados que aprueban el estudio en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019.

Tabla 22: ¿El compromiso con la empresa es parte de las políticas impartidas con capacitaciones y entrenamientos laborales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi Nunca	8	26,7	26,7	33,3
	A veces	11	36,7	36,7	70,0
	Casi siempre	4	13,3	13,3	83,3
	Siempre	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

Figura 19: ¿El compromiso con la empresa es parte de las políticas impartidas con capacitaciones y entrenamientos laborales?

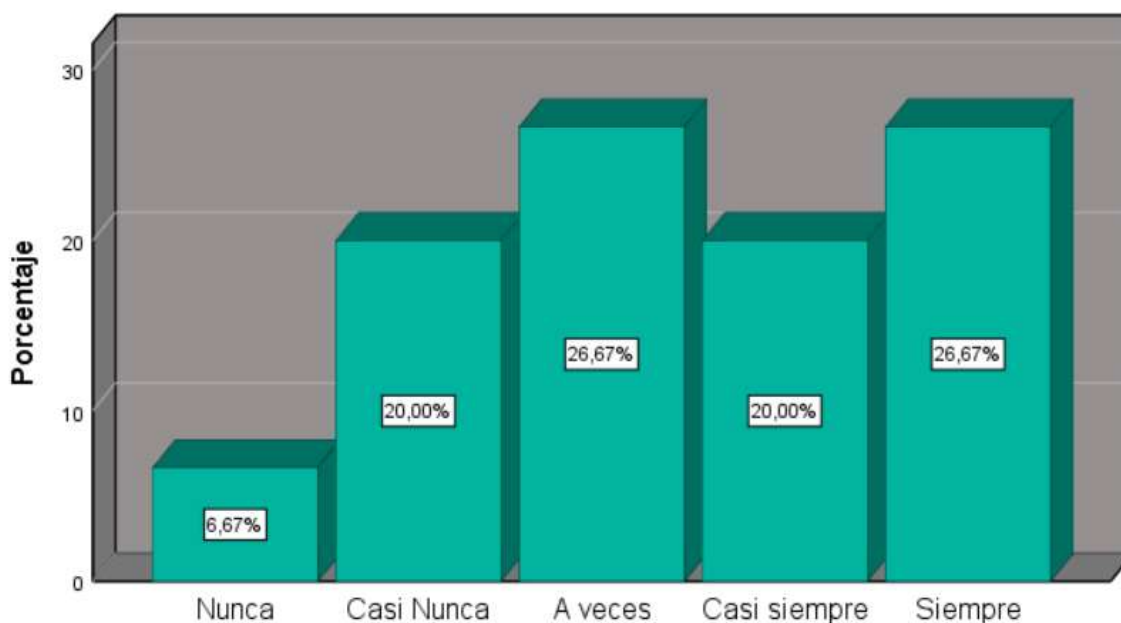
Interpretación:

En la tabla 22 y figura 19 se observa los resultados donde el 6,67 (Nunca), el 26,67% (Casi nunca), el 36,67% (A veces), el 13,33% (Casi siempre) y el 16,67% (Siempre); los cuales, sumando los 3 últimos resultados tenemos un 66,67% de encuestados que aprueban el estudio en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019.

Tabla 23: ¿Las actitudes con la competitividad son las obligaciones de la gerencia para una eficiente iniciativa de los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi Nunca	6	20,0	20,0	26,7
	A veces	8	26,7	26,7	53,3
	Casi siempre	6	20,0	20,0	73,3
	Siempre	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

Figura 20: ¿Las actitudes con la competitividad son las obligaciones de la gerencia para una eficiente iniciativa de los trabajadores?

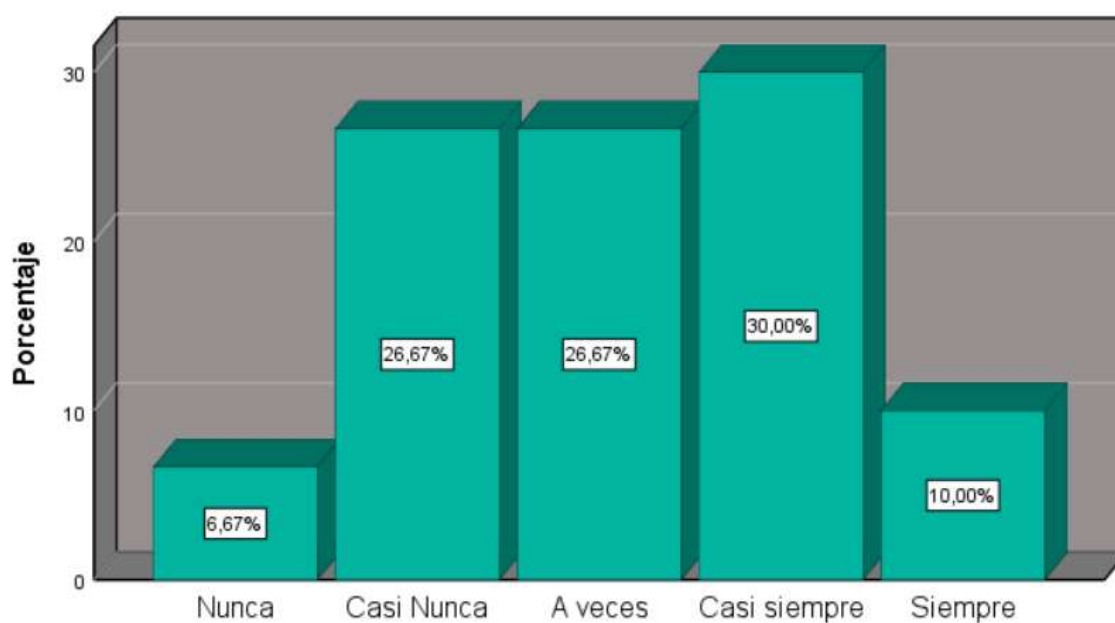
Interpretación:

En la tabla 23 y figura 20 se observa los resultados donde el 6,67 (Nunca), el 20,00% (Casi nunca), el 26,67% (A veces), el 20,00% (Casi siempre) y el 26,67% (Siempre); los cuales, sumando los 3 últimos resultados tenemos un 73,34% de encuestados que aprueban el estudio en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019.

Tabla 24:: ¿La evaluación de 360° comprende una evaluación integral de las competencias blandas como la comunicación, liderazgo, trabajo en equipo y capacidad de resolución de problemas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi Nunca	8	26,7	26,7	33,3
	A veces	8	26,7	26,7	60,0
	Casi siempre	9	30,0	30,0	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

Figura 21: ¿La evaluación de 360° comprende una evaluación integral de las competencias blandas como la comunicación, liderazgo, trabajo en equipo y capacidad de resolución de problemas?

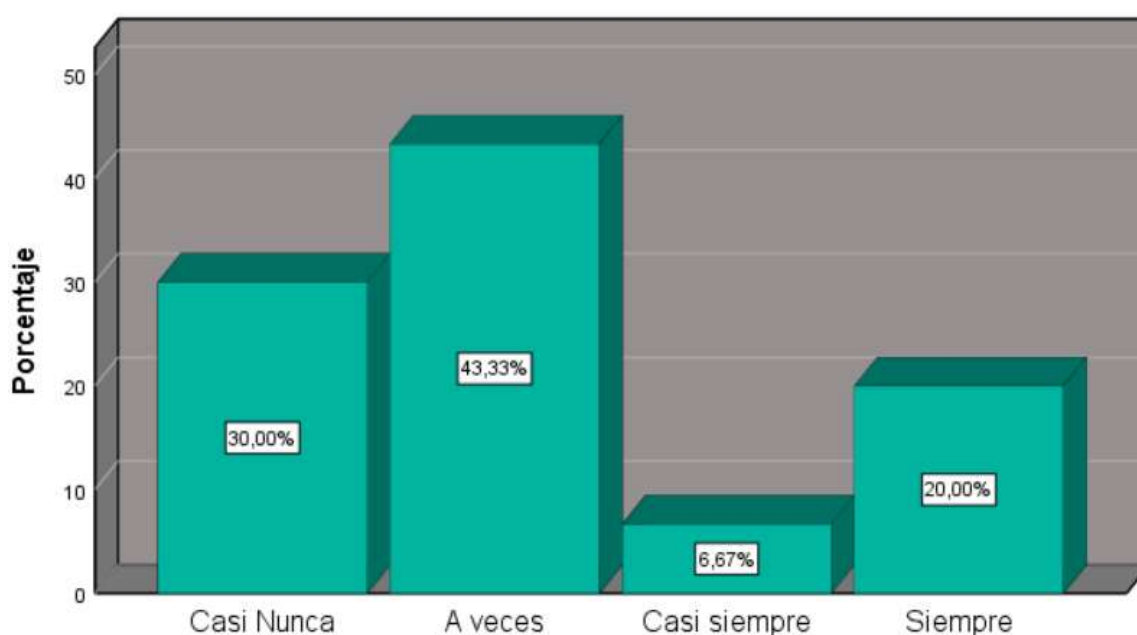
Interpretación:

En la tabla 24 y figura 21 se observa los resultados donde el 6,67 (Nunca), el 26,67% (Casi nunca), el 26,67% (A veces), el 30,00% (Casi siempre) y el 10,00% (Siempre); los cuales, sumando los 3 últimos resultados tenemos un 66,67% de encuestados que aprueban el estudio en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019.

Tabla 25:: ¿Cree usted que la EPPO (Evaluación participativa por objetivos) implica lograrse los objetivos con altos resultados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	9	30,0	30,0	30,0
	A veces	13	43,3	43,3	73,3
	Casi siempre	2	6,7	6,7	80,0
	Siempre	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

Figura 22: ¿Cree usted que la EPPO (Evaluación participativa por objetivos) implica lograrse los objetivos con altos resultados?

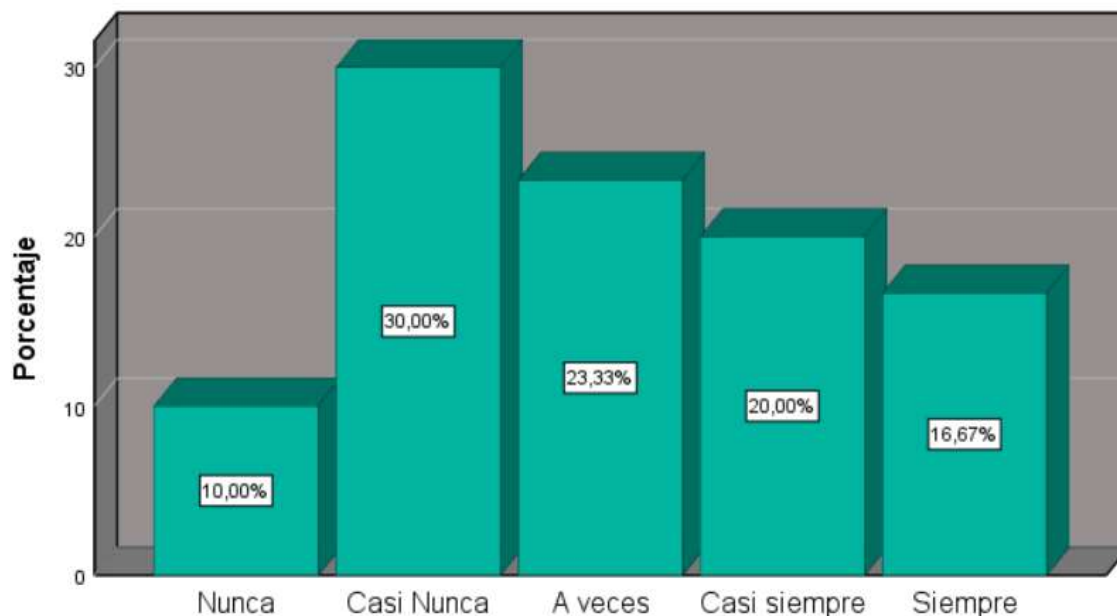
Interpretación:

En la tabla 25 y figura 22 se observa los resultados donde el 30,00% (Casi nunca), el 43,33% (A veces), el 6,67% (Casi siempre) y el 20,00% (Siempre); los cuales, sumando los 3 últimos resultados tenemos un 70,00% de encuestados que aprueban el estudio en la empresa Transportes Shalom Express SAC, Lima 2019.

Tabla 26: ¿Es verdad que la ventaja competitiva implica disponer de profesionales altamente calificados con orientación al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Casi Nunca	9	30,0	30,0	40,0
	A veces	7	23,3	23,3	63,3
	Casi siempre	6	20,0	20,0	83,3
	Siempre	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

Figura 23: ¿Es verdad que la ventaja competitiva implica disponer de profesionales altamente calificados con orientación al cliente?

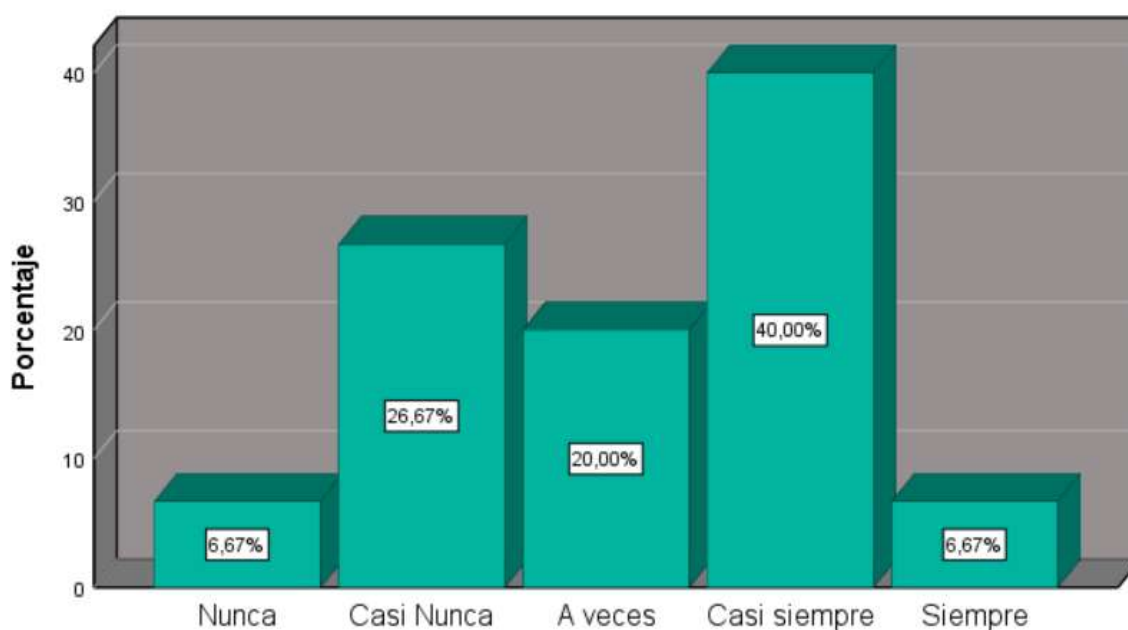
Interpretación:

En la tabla 26 y figura 23 se observa los resultados donde el 10,00% (Nunca), el 30,00% (Casi nunca), el 23,33% (A veces), el 20,00% (Casi siempre) y el 16,67% (Siempre); los cuales, sumando los 3 últimos resultados tenemos un 60,00% de encuestados que aprueban el estudio en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019.

Tabla 27:: ¿La ventaja comparativa se especializa en la comparación de los trabajadores considerando la menor utilización de costos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi Nunca	8	26,7	26,7	33,3
	A veces	6	20,0	20,0	53,3
	Casi siempre	12	40,0	40,0	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Propia Software SPSS v. 25

Figura 24: ¿La ventaja comparativa se especializa en la comparación de los trabajadores considerando la menor utilización de costos?

Interpretación:

En la tabla 27 y figura 24 se observa los resultados donde el 6,67% (Nunca), el 26,67% (Casi nunca), el 20,00% (A veces), el 40,00% (Casi siempre) y el 6,67% (Siempre); los cuales, sumando los 3 últimos resultados tenemos un 66,67% de encuestados que aprueban el estudio en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019.

4.1.2 Estadística inferencial

Prueba de hipótesis

Prueba de la hipótesis general

Ha: La motivación al personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019

H₀: La motivación al personal no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019

Tabla 28: Correlación entre las variables Motivación al personal y Desempeño laboral

Correlaciones

		MOTIVACIÓN PERSONAL	AL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho Spearman	de MOTIVACIÓN PERSONAL	Coefficiente de correlación	de 1,000	,877**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	de ,877**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Propia Software SPSS v. 25

Interpretación:

En la tabla 28 se observan los resultados de la prueba de hipótesis igual a 0,877 grados de correlación, siendo muy alta, positiva y significativa entre la motivación al personal y el desempeño laboral; igualmente, presenta un nivel de significancia de 0,000 siendo menor a 0,05, por ello se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, la motivación al personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019.

Prueba de la primera hipótesis específica

Ha: Las teorías de la motivación se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019

H₀: Las teorías de la motivación no se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019

Tabla 29: Correlación entre la primera dimensión y la variable Desempeño laboral

		Correlaciones		
			TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,885**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,885**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Propia Software SPSS v. 25

Interpretación:

En la tabla 29 se observan los resultados de la prueba de hipótesis igual a 0,885 grados de correlación, siendo muy alta, positiva y significativa entre las teorías de la motivación y el desempeño laboral; igualmente, presenta un nivel de significancia de 0,000 siendo menor a 0,05, por ello se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, las teorías de la motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019.

Prueba de la segunda hipótesis específica

Ha: Los incentivos económicos se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019

H₀: Los incentivos económicos no se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019

Tabla 30: Correlación entre la segunda dimensión y la variable Desempeño laboral

			Correlaciones	
			INCENTIVOS ECONÓMICOS	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	INCENTIVOS ECONÓMICOS	Coeficiente de correlación	1,000	,768**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,768**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Propia Software SPSS v. 25

Interpretación:

En la tabla 30 se observan los resultados de la prueba de hipótesis igual a 0,768 grados de correlación, siendo muy alta, positiva y significativa entre los incentivos económicos y el desempeño laboral; igualmente, presenta un nivel de significancia de 0,000 siendo menor a 0,05, por ello se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, Los incentivos económicos se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019.

Prueba de la tercera hipótesis específica

Ha: La capacitación y entrenamientos se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019

H₀: La capacitación y entrenamientos no se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019

Tabla 31: Correlación entre la tercera dimensión y la variable Desempeño laboral

		Correlaciones		
			CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTOS	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTOS	Coefficiente de correlación	1,000	,874**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,874**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Propia Software SPSS v. 25

Interpretación:

En la tabla 31 se observan los resultados de la prueba de hipótesis igual a 0,874 grados de correlación, siendo muy alta, positiva y significativa entre la capacitación y entrenamientos y el desempeño laboral; igualmente, presenta un nivel de significancia de 0,000 siendo menor a 0,05, por ello se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, la capacitación y entrenamientos se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019.

4.2 Discusión

La presente investigación titulada: “Motivación al personal y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019”, tuvo como problemática las deficiencias, debilidades y bajo rendimiento en el desempeño laboral de los trabajadores por falta de motivación al personal; cuyo objetivo general fue, establecer la relación entre la motivación al personal y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa indicada; cuya hipótesis general fue que la motivación al personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019; obteniendo un resultado de correlación igual a 0,877 grados de correlación, siendo muy alta, positiva y significativa, con un nivel de significancia igual al valor $p=0,00$ <menor al valor $q=0,05$ que manifiesta el 95% de confiabilidad de los resultados y el 5% de nivel de no confiabilidad de los resultados; concluyendo de esta manera que, la motivación al personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna de las variables, de las dimensiones y de los indicadores.

El estudio coincide con los sustentado por Orbe (2019), quién realizó una tesis titulada “Factores motivacionales que inciden en la rotación de personal en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria- SEPS”, Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador; con la finalidad de determinar cuáles son los factores motivacionales que median en la rotación de personal de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; cuyos resultados de correlación fueron de 0,843 grados de relación de los factores motivacionales y la repercusión que presentan en la rotación de personal en la SEPS; concluyendo que, los trabajadores tienen motivación para diversas cosas, algunas en relación con el trabajo y otros en relación con diferentes actividades, además se hallaron personas que poseen motivaciones compartidas, aunque a veces las tienen por temas extra laborales.

Respecto a la primera hipótesis específica, donde se establece que las teorías de la motivación se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Transportes Shalom Bus, Lima 2018; cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre las teorías de motivación y el desempeño laboral; obteniendo como resultado igual a 0,885 grados de correlación, siendo alta y positiva, con un nivel de significancia menor a 0,05 representando el 95% de confiabilidad de los resultados; concluyendo así que, las teorías de la motivación se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Transportes Shalom Bus, Lima 2018, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula.

La investigación coincide con lo expuesto por Verdesoto (2019), “Motivación y desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del Cantón Esmeraldas, periodo junio a diciembre 2019”, en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador; con el propósito de estudiar la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del Cantón Esmeraldas, periodo junio a diciembre 2019; obteniendo un resultado igual a 0,846 grados de correlación, siendo positiva y alta; como conclusión tenemos que, en el Consejo de la Judicatura del Cantón Esmeralda se emplea un proceso social de responsabilidad, en el que se ejecutan diferentes actividades de atención hacia los funcionarios, y no se posee un plan motivacional que posibilite una apropiada atención efectiva a los trabajadores, con la cual puedan sentirse motivados y comprometidos, generando que los mismo se vuelvan más productivos y luchen por conseguir tanto sus objetivos personales, así como institucionales.

Respecto a la segunda hipótesis específica, se determina que los incentivos económicos se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores

en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019, cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre los incentivos económicos y el desempeño laboral en la empresa establecida; consiguiendo un resultado de correlación igual a 0,768 grados de correlación, siendo alta y significativa; con un nivel de significancia $p= 0,000$ demostrando el 95% de confiabilidad de los resultados, ya que es menor a $q= 0,005$; concluyendo así que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna en la aplicación de la dimensión para establecer que los incentivos económicos se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019.

El resultado coincide con lo sustentado por Astudillo & Del Rosario (2019), quién presento una tesis titulada “El análisis del control interno administrativo para el mejoramiento del desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio”, en Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador; donde tiene como propósito indagar sobre el control interno administrativo bajo el sistema Coso II con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio, actividad restaurantes de la ciudad de Guayaquil; donde se obtuvo un resultado de correlación igual a 0,534 siendo moderada y significativa entre las variables, conllevando a aceptar la hipótesis alterna general y rechazar la hipótesis nula, lo que significa que sí existe una relación entre las variables de estudio. Los resultados nos llevan a la conclusión que, se enfatiza la importancia del control interno en las empresas, como parte esencial de una apropiada gestión empresarial para beneficio de los propietarios de la institución y trabajadores.

Respecto a la tercera hipótesis específica, se establece que se determina que la capacitación y entrenamientos se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019; siendo su objetivo general, determinar la relación que existe entre la capacitación y entrenamientos con el desempeño laboral en la empresa indicada; obteniendo un resultado de correlación igual a 0,874 grados

de correlación, considerado una correlación alta y fuerte, con un nivel de significancia igual al valor $p=0,000$ siendo <menor al valor $q=0,05$ demostrando el 95% de confiabilidad con un 5% de no confiabilidad; concluyendo que, la capacitación y entrenamientos se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en la investigación realizada en la empresa indicada, con orientación a generar mejores resultados económicos y financieros, con altas ganancias y utilidades con rentabilidad sostenible en el tiempo, con liquidez, solvencia y calidad en la gestión realizada.

Dicho resultado coincide con lo sustentado y presentado por Pastor (2018), quién realizó una investigación de título: “Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017”, en la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú; con la finalidad de establecer la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en dichos trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017; obteniendo un coeficiente de correlación equivalente a 0,941 grados de correlación, lo que se considera una relación muy alta, positiva y significativa. Finalmente, se concluye que sí existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017, aprobando así la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula; ratificando que, en cuanto mejor sea la apreciación del clima organizacional, el desempeño de los trabajadores administrativos de la empresa será mayor.

CONCLUSIONES

1. En base al objetivo general, se estableció un resultado igual a 0,877 grados de correlación, considerado un resultado alto, positivo y significativo entre la motivación al personal y el desempeño laboral; de igual manera, se determinó que las teorías de la motivación, los incentivos económicos y la capacitación y entrenamientos se relacionan con los conocimientos y habilidades, iniciativa de los trabajadores y evaluaciones de desempeño, para las mejoras de la empresa citada.
2. En relación con al primer objetivo específico, se declaró un resultado igual a 0,885 grados de correlación, siendo alto, positivo y significativo entre las teorías de la motivación y el desempeño laboral; considerando a las teorías de contenido, del proceso y del refuerzo, afines con la capacidad para las decisiones, utilización correcta de los recursos, con la calidad para los trabajos, con resultados positivos.
3. En relación con el segundo objetivo específico, se estableció un resultado igual a 0,768 grados de correlación, siendo alta y significativa entre los incentivos económicos y el desempeño laboral; igualmente, se declaró que el pago puntual de remuneraciones, los beneficios sociales, bonos, comisiones y otros, se relacionan con el compromiso, la empresa, actitudes, con competitividad, eficacia y productividad.
4. En relación con el tercer objetivo específico, se determinó un resultado igual a 0,874 grados de correlación, siendo alta, positiva y significativa entre la capacitación y entrenamientos con el desempeño laboral; del mismo modo, se determinó que el plan anual de capacitación, los entrenamientos de equipos y la seguridad y salud en el trabajo se relacionan con la evaluación integral de 360°, evaluación por objetivos y las ventajas competitivas y comparativa entre las otras empresas del mismo rubro.

RECOMENDACIONES

1. El gerente general de la empresa Shalom Express SAC, debe tomar las decisiones de mejorar la motivación al personal mediante las teorías de la motivación, los incentivos económicos, las capacitaciones con entrenamientos, contando con conocimientos y habilidades, con iniciativa de los trabajadores, finalizando con evaluaciones de desempeño, que permitan incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa indicada.
2. La Sra. Carmen Maldonado Yachachín, como gerente general de la empresa, debe contratar a un especialista para que capacite al personal con las teorías de la motivación, con las teorías de contenido, del proceso y del refuerzo, que implican conocimientos y habilidades para los trabajadores, para aumentar su capacidad en las decisiones, en la utilización correcta de los recursos asignados, complementados con la calidad y resultados favorables de sus trabajos realizados.
3. El contador general debe coordinar con el gerente general, para asignar incentivos económicos con el pago puntual de las remuneraciones, pagar los beneficios sociales y bonos, cumplir con las comisiones adicionales por cargos, entre otros; considerando la iniciativa de los trabajadores, siendo eficientes, eficaces y productivos; demostrando el compromiso con la empresa, con actitudes y competitividad comprobadas en la realidad.
4. El gerente de recursos humanos junto al gerente general deben capacitar y entrenar a los trabajadores mediante el plan anual de capacitación, con entrenamiento de equipos, con la seguridad y salud en el trabajo, contando a la vez, con las evaluaciones de desempeño, las evaluaciones de 360°, las evaluaciones por objetivos; demostrando las ventajas competitivas frente a las otras empresas y las ventajas comparativas, frente a los recursos invertidos, recuperado con altas ganancias, utilidades, con rentabilidad sostenible con crecimiento.

REFERENCIAS

- Alfonso, W., Chaux, A., Leal, J., Sandoval, N., & Tarazona, J. (2020). *Proyecto de práctica II – Investigación Aplicada Investigación Correlacional entre la polivalencia, el ambiente físico y el ambiente personal, en la satisfacción laboral de los empleados de la aerolínea Spirit del aeropuerto José María Córdoba de Medellín*. Bogotá: Institución Universitari Politécnico Grancolombiano. Obtenido de <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2216/Proyecto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Apolaya, R., Cárdenas, M., & Núñez, K. (2020). *Motivación y el rendimiento del personal que labora en un casino en la ciudad de Ica - 2019*. Chincha: Universidad Autónoma de Ica. Obtenido de <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/684/1/KLEYDER%20IVETTE%20NU%C3%91EZ%20CARCAMO%20-%20MARICELY%20DEL%20PILAR%20CARDENAS%20PALOMINO%20-%20ROSANNA%20JANETTE%20APOLAYA%20PAREJA.pdf>
- Aristondo, J. (2019). *Análisis conceptual de la motivación laboral y su importancia en la persona y organización*. Lima: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5822/Aristondo%20Valencia,%20Jos%C3%A9%20Enrique.pdf?sequence=1>
- Arone, D., & Calixtro, D. (2018). *Motivación y aprendizaje significativo en el área de Ciencia y Ambiente de los estudiantes del tercero de primaria del asentamiento humano de Huaycán de la UGEL 06- año 2013*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16397/Arone_CD-Calixtro_HDM.pdf?sequence=1
- Arrascue, J., & Segura, E. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "CLINIFER" Chiclayo - 2015*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf?sequence=1>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la INVESTIGACIÓN - Serie integral por competencias*. San Juan Tlihuaca - México: Grupo Editorial Patria, de S.A. de c.v.

- Barriga, A., & Rendón, A. (2016). *Impacto de la remuneración percibida sobre la satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico C del distrito de Arequipa, 2016*. Arequipa: Universidad Católica San Pablo. Obtenido de https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/14872/1/BARRIGA_FLORES_AN_A_IMP.pdf
- Bastidas, V. (2018). *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf>
- Benavidez, A., Bohórquez, E., Caiche, W., & Pérez, M. (2020). *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización*. La Libertad: Universidad Península de Santa Elena. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la investigación - administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá, Colombia: Pearson Educación de Colombia Limitada - Orlando Fernandez Palma.
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una PYME de servicios de seguridad peruana en 2018*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf
- Cabrera, M. (2015). *La toma de decisiones en comunicación organizacional*. Madrid: Universidad Rey Juan Carlos. Obtenido de https://burjcdigital.urjc.es/bitstream/handle/10115/13729/TESIS_MARIANGELES_CABRERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cáceres, L. (2016). *Diseño de un plan de e-marketing para la retención de clientes en la Unidad de Bancaseguros del Banco Santander en Lima*. Lima - Perú: Universidad Nacional de Ingeniería.
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la Investigación Científica - Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima - Perú: Editorial San Marcos.
- Cerna, Y., & Martínez, A. (2019). *Competencias laborales en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay, 2019*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3274/CERNA%20NAY>

- RA%20y%20MART%C3%8DNEZ%20CH%C3%81VEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2015). *Administración de Recursos Humanos*. México DF - México: Mc Graw Hill / Interamericana Editores - 9n. Edición.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. La Dinámica del éxito en las organizaciones*. México DF, México: Mc Graw Hill - Interamericana Editores S.A. de C.V. - Tercera Edición .
- Chuctaya, S. (2020). *La Evaluación del 360 grados y la Gestión del Talento Humano de la Policía Nacional del Perú - 2018*. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4498/CHUCTAYA%20ALONSO%20SHARMELY%20-%20DOCTORADO.pdf?sequence=1>
- Concuera, C. (2020). *El endomarketing y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Evaluamedic SAC en la ciudad de Trujillo–2020*. Trujillo: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56489/Corcuera_HC_C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Condezo, O., & Porteros, S. (2018). *Trabajo en equipo y su influencia en el desempeño organizacional de la empresa Austral Group, Chancay, 2017*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1930/TFCE-04-08.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Córdova, A. (2019). *Diseño de un plan de capacitación anual para los trabajadores de un puerto de la costa peruana*. Piura: Universidad de Piura. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4340/TSP_AE_1925.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Córdova, V., & León, Z. (2017). *Empowerment y la toma de decisiones en la Cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas agencia Cusco 2016*. Cusco: Univeridad Andina del Cusco. Obtenido de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/781/3/Vanessa_Zack_Tesis_bachiller_2017.pdf
- Cortéz, L., & Neill, D. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Machala - Ecuador: Universidad Técnica de Machala - UTMACH.

- Cutisaca, D., & Zapana, G. (2017). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes Comunicaciones Vivienda y Construcción, Puno 2015*. Puno - Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- Dávila, A. (2019). *Nivel de motivación en el área de digitación de la red de salud Lambayeque en el 2020*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7872/D%c3%a1vila%20Hurtado%20Alexis%20Valent%c3%adn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández, J. (2018). *Propuestas de un plan de mejora de las ventas y de la competitividad para el logro de las metas comerciales del Gimnasio Poli Gym . Lima - Perú: Universidad Ricardo Palma .*
- Frías, M., Noel, G., & Silva, J. (2019). *Propuesta de un sistema de evaluación de desempeño en una empresa constructora*. Lima - Perú: Universidad del Pacífico. Recuperado de: https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2311/Gerardo_Tesis_maestria_2019.pdf;jsessionid=5B5B09935F17C899E147E101A7C9E9F8?sequence=1.
- Frías, M., Noel, G., & Silva, J. (2019). *Propuesta de un sistema de evaluación de desempeño en una empresa constructora*. Lima: Universidad del Pacífico. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2311/Gerardo_Tesis_maestria_2019.pdf;jsessionid=F46D1ECC4448B34CDE3B19EC5F799636?sequence=1
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación - Manual Autoformativo e Interactivo*. Huancayo - Perú: Universidad Continental.
- Gallardo, M. (2020). *Comercio informal y su incidencia en el desarrollo económico del país*. Loja, Ecuador: Universidad Nacional de Loja. Obtenido de https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23766/1/Mayda%20Jaqueline_Gallardo%20Avenda%C3%B1o%20%282%29.pdf
- Guerra, J. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio Comercial Sudamericana, Huancayo 2019*. Huancayo: Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7173/2/IV_FCS_308_TI_Guerra_Castro_2019.pdf

- Hernández, J., & Urbina, C. (2017). *Motivación laboral y compensaciones*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/8149/1/18287.pdf>
- Hernández, O., & Lopera, R. (2018). *Metodología de la Investigación, una alternativa Pascualina*. Medellín - Colombia: Fondo Editorial Pascual Bravo.
- Hernández, R. (2016). *Metodología de la Investigación*. México DF - México: Mc Graw Hill - Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación*, . México DF - México: Mc Graw Hill Educación .
- Huamán, N., & Lezama, M. (2019). *Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Quesos Chugur SRL, Cajamarca 2019*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1070/TESIS%202019%20Lezama%20y%20Huaman.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huamán, W. (2019). *Análisis de las remuneraciones de los trabajadores en la empresa Inversiones Yahuarmaqui S.A.C, Urubamba – Cusco, periodo del 2018*. Cusco, Perú: Universidad Andina del Cusco. Obtenido de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2941/1/Wendy_Tesis_bachiller_2019.pdf
- Javier, Zans Castellon; Alex. (2017). *Repositorio Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua*. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>
- López, C. (2017). *La discrecionalidad del empleador en la determinación de remuneraciones en la Empresa Privada de Chiclayo*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4426/Lopez%20Castron.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, L. (2015). *Empoderamiento y satisfacción laboral*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Lopez-Leslie.pdf>
- Ludeña, Y. (2019). *Influencia de los recursos laborales en el compromiso laboral de las asesoras de una empresa de venta por catálogo*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1873/1/TL_Lude%c3%b1aMezaYuri.pdf

- Mejía, E., Novoa, E., Ñaupas, H., & Villagómez, A. (2017). *Metodología de la Investigación - Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Lima - Perú: Ediciones de la U.
- Mora, K., & Prada, P. (2020). *evaluación de los factores motivacionales en funcionarios de Santander*. Bucaramanga: Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/28447/1/2020_factores_motivacionales.pdf
- Muñoz, C. (2016). *Metodología de la investigación - Ciencias sociales*. México DF, México: Oxford University Press México.
- Padilla, L. (2016). *Evaluación del personal para mejorar el desempeño laboral en el parque acuático Los Elenes del Cantón Guano provincia de Chimborazo*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/3075/1/UNACH-ING-GES-TUR-2016-0022.pdf>
- Pérez, C. (2020). *Implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo en la empresa Jaén Gas SAC basado en la normatividad peruana*. Piura: Universidad Nacional de Piura. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2190/IND-PER-VAS-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, G., & Rojas, J. (2018). *Niveles de motivación hacia el aprendizaje en los estudiantes de la Institución Educativa Mariscal Andrés Bello Cáceres de Pucará, Huancayo*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32819/perez_mg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Portilla, L. (2017). *Empoderamiento de los empleados y su rol moderador sobre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de una empresa de servicios logísticos 2015*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1157/3/TM_PortillaCapu%C3%B1ayLiliana.pdf
- Quijaite, P., & Torres, J. (2019). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la Empresa de Transportes Leonel SAC, Santa Anita 2018*. Lima - Perú: Universidad María Auxiliadora. Recuperado de: <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/197/38-2019%20%28Final%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y> .

- Rivera, A. (2019). *Relación entre motivación laboral y retención de empleados del área de operaciones de una empresa aseguradora de Lima 2018*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9072/1/2019_Rivera-Flores.pdf
- Rodríguez, T. (2019 - 2020). *Gestión administrativa y la motivación de los docentes de la institución educativa adventista Huamachuco S.A.C. - 2018*. Huamachuco: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/16500/rodriguezshapiama_tania.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas, R., & Vílchez, S. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, Enero 2018*. Lima: Universidad Norbert Wiener. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rosas, Y. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Casdel Hnos. S.A. . Lima - Perú: Universidad César Vallejo*. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7208/ROSAS_GY.pdf?sequence=1&isAllowed=y .
- Ruíz, E. (2019). *El sistema de evaluación 360° y su contribución al desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Felipe Kikuchi & asociados SAC*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2756/ADM_T030_72690941_T%20%20%20RUIZ%20SHARDIN%20EVA%20MATILDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar, L. (2018). *Influencia de la seguridad y salud ocupacional en el desempeño del personal en la ejecución del proyecto: Mejoramiento y sustitución de la infraestructura de la institución educativa Gómez Arias Dávila*. Tingo María: Universidad Nacional Agraria de la Selva. Obtenido de http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1481/LWSA_2018.pdf?se
- Sosa, Y. (2014). *Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del Instituto Tecnológico del Nororiente (ITECNOR), ubicado en los Llanos de la Fragua, Zacapa*. Zacapa: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Sosa-Yadira.pdf>

- Tacunan, H., & Yuli, A. (2020). *Robotic Process Automation (RPA) y los factores motivacionales de empleados del sector bancario*. Piura: Universidad de Piura. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5008/T_AE-L_026.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Toro, L. (2015). *La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13939/LUZ%20YOLANDA%20TORO%20SUAREZ%20%20TRABAJO%20FINAL.pdf;jsessionid=DC006BF1C29DA1B814D2AB1DA3F8F7A4?sequence=2>
- Torres, J., & Quijaite, P. (2019). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la Empresa de Transportes Leonel SAC, Santa Anita 2018*. Lima - Perú: Universidad María Auxiliadora. Recuperado de: <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/197/38-2019%20%28Final%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Torres, M. (2017). *El transporte público urbano de autobuses en la ciudad de Santiago de Chile: Una propuesta de bases de licitación pública*. Santiago de Chile - Chile: Universidad de Lleida. Recuperado de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/403757/Tmetc1de1.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.
- Vara, A. (2018). *Siete pasos para elaborar una tesis*. Lima, Perú: Editorial Macro E.I.R.L.
- Verástegui, O. (2017). *Minimización de accidentes e incidentes de trabajo mediante la aplicación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo en la empresa Sirius Seguridad Privada S.R.L.* Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8838/VER%C3%81STEGUI%20TANTA%2C%20OSCAR%20JAIIME.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Wollman, A. (2019). *Fraccionamiento de pretensiones en procesos sobre pago de beneficios sociales y su afectación al principio de celeridad y economía procesal*. Trujillo, Perú.: Universidad César Vallejo.
- Zambrano, L. (2020). *Gestión de talento humano percibido por el personal de hoteles Garcilaso en la ciudad del Cusco - 2019*. Cusco: Universidad Andina del Cusco. Obtenido de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3401/1/Luis_Tesis_bachiller_2019.pdf

Zúñiga, B. (2020). *Las remuneraciones y el rendimiento laboral en la empresa de transportes San Martín de Porres S.A.* Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3974/BRIAN%20CARLOS%20Z%C3%A9%20C3%91IGA%20AG%C3%9CERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Apéndices

Apéndice 1: Matriz de consistencia

Título: La motivación al personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HPÓTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿De qué manera la motivación al personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019?	Establecer la relación entre la motivación al personal y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019	La motivación al personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019	VARIABLE (X): MOTIVACIÓN AL PERSONAL DIMENSIONES E INDICADORES: X.1 Teorías de la motivación X.1.1 Teorías de contenido X.1.2 Teorías del proceso X.1.3 Teorías del refuerzo X.2 Incentivos económicos X.2.1 Pago puntual de remuneraciones X.2.2 Beneficios sociales y bonos X.2.3 Comisiones adicionales por cargos X.3 Capacitación y entrenamientos X.3.1 Plan anual de capacitación X.3.2 Entrenamiento de equipos X.3.3 Seguridad y salud en el trabajo	1. Tipo de investigación: Básica 2. Nivel: Descriptivo correlacional 3. Diseño: No experimental 4. Enfoque: Cuantitativo 5. Población: 30 trabajadores de la empresa Shalom Express SAC 6. Muestra: 30 trabajadores de la empresa Shalom Express SAC 7. Técnica: Encuesta Entrevistas no estructuradas 8. Instrumentos: Cédula de cuestionarios Documentos administrativos Celulares con foto y video Word 2017 Excel 2017 SPSS version 25
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		
PE1. ¿De qué manera las teorías de la motivación al personal se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019?	OE1. Determinar la relación entre las teorías de la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019	HE1. Las teorías de la motivación se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019		
PE2. ¿De qué manera los incentivos económicos se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019?	OE2. Determinar la relación entre los incentivos económicos con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019	HE2. Los incentivos económicos se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019	VARIABLE (Y): DESEMPEÑO LABORAL DIMENSIONES E INDICADORES: Y.1 Conocimientos y habilidades Y.1.1 Capacidad para las decisiones Y.1.2 Utilización correcta de los recursos Y.1.3 Calidad y resultados del trabajo Y.2 Iniciativa de los trabajadores Y.2.1 Ser eficiente, eficaz y productivo Y.2.2 Compromiso con la empresa Y.2.3 Actitudes y competitividad Y.3 Evaluaciones de desempeño Y.3.1 Evaluación integral de 360° Y.3.2 Evaluación por objetivos Y.3.3 Ventaja competitiva comparativa	
PE3. ¿De qué manera la capacitación y entrenamientos se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019?	OE3. Determinar la relación entre la capacitación y entrenamientos con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019	HE3. La capacitación y entrenamientos se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019		

Fuente: Elaboración propia.

Apéndice 2: Instrumento de recolección de datos de (X)

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE INDEPENDIENTE:

MOTIVACIÓN AL PERSONAL

Estimado trabajador:

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que existe entre la **Motivación al personal y su relación con el Desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019.**

La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos contestar las preguntas del cuestionario y ser lo más sincero posible.

Instrucciones: Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

Datos demográficos:

Edad: () Sexo ()

Ocupación: 1. Profesional () 2. Técnico () 3. Auxiliar () 4. Otros ()

Para evaluar las variables, marcar con una “X” en el casillero correspondiente según a la siguiente Escala de Rensis Likert:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

CÉDULA DE CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN AL PERSONAL

1	2	3	4	5					
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre					
Escala de Rensis Likert									
N°	ITEMS Y PUNTAJES				1	2	3	4	5
	Variable (X): Motivación al personal								
	Dimensión (X.1): Teorías de la motivación								
1	¿Es necesario conocer las teorías del contenido como la Pirámide de Maslow para mejorar el desempeño laboral?								
2	¿Dentro de las teorías del proceso se define a la equidad como la comparación de las contribuciones y recompensas laborales?								
3	¿Se debe realizar trabajo en equipo con los miembros de la empresa como una forma de cumplir con la teoría del refuerzo que puede ser en función de premios o en función de castigos?								
	Dimensión (X.2): Incentivos económicos								
4	¿El trabajo en equipo funciona para tener efectividad en las labores con el pago puntual de las remuneraciones al personal?								
5	¿Es obligatorio el pago de los beneficios sociales como la cts, vacaciones, gratificaciones, utilidades y bonos incentivos?								
6	¿El pago de comisiones por el desempeño de cargos es parte de la política de incentivos económicos en la empresa Shalom?								
	Dimensión (X.3): Capacitación y entrenamientos								
7	¿El departamento de recursos humanos debe establecer el plan anual de capacitaciones para mejorar el desempeño laboral?								
8	¿El entrenamiento de equipos caracteriza a la empresa para llegar a ser más competitiva entre las empresas de transportes?								
9	¿La seguridad y salud en el trabajo debe ser implementado por los trabajos de riesgo en los largos viajes interprovinciales?								
10	¿El plan anual de capacitación debe incluir un programa mensual de charlas, seminarios, cursos que debe llevar a los trabajadores operativos administrativos ser más competitivos?								

Agradecemos a los encuestados,

Apéndice 3: Instrumento de recolección de datos de (Y)**CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE DEPENDIENTE:****DESEMPEÑO LABORAL****Estimado trabajador:**

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que existe entre la **Motivación al personal y su relación con el Desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Shalom Express SAC, Lima 2019.**

La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos contestar las preguntas del cuestionario y ser lo más sincero posible.

Instrucciones: Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

Datos demográficos:

Edad: () Sexo ()

Ocupación: 1. Profesional () 2. Técnico () 3. Auxiliar () 4. Otro ()

Para evaluar las variables, marcar con una “X” en el casillero correspondiente según a la siguiente Escala de Rensis Likert:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

CÉDULA DE CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

1	2	3	4	5				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre				
N°	ITEMS Y PUNTAJES			1	2	3	4	5
	Variable (Y): Desempeño laboral							
	Dimensión (Y.1): Conocimientos y habilidades							
11	¿Los trabajadores deben aumentar sus capacidades para tomar las buenas decisiones en los viajes locales e interprovinciales?							
12	¿Dentro del desempeño laboral una de las eficiencias y eficacias es la utilización correcta de los recursos asignados?							
13	¿La calidad y altos resultados en el trabajo es propio de los conocimientos y habilidades de los trabajadores eficientes?							
	Dimensión (Y.2): Iniciativa de los trabajadores							
14	¿Ser eficiente, eficaz y productivo, son las condiciones que deben reunir los trabajadores de la empresa Shalom Bus?							
15	¿El compromiso con la empresa es parte de las políticas impartidas con capacitaciones y entrenamientos laborales?							
16	¿Las actitudes con la competitividad son las obligaciones de la gerencia para una eficiente iniciativa de los trabajadores?							
	Dimensión (Y.3): Evaluaciones de desempeño							
17	¿La evaluación de 360° comprende una evaluación integral de las competencias blandas como la comunicación, liderazgo, trabajo en equipo y capacidad de resolución de problemas?							
18	¿Cree usted que la EPPO (Evaluación participativa por objetivos) implica lograrse los objetivos con altos resultados?							
19	¿Es verdad que la ventaja competitiva implica disponer de profesionales altamente calificados con orientación al cliente?							
20	¿La ventaja comparativa se especializa en la comparación de los trabajadores considerando la menor utilización de costos?							

Muchas gracias por su colaboración a los encuestados

Apéndice 4: Juicio de expertos

JUICIO DE EXPERTO DE LA MG. VIRGINIA A. CERAFIN URBANO – TABLA DE VALIDACIÓN DEL ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					5
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				4	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					5
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					5
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					5
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					5
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					5
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					5
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					5
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					5
PUNTAJES					4	45

PUNTAJE TOTAL: $49/50=0.98=98\%$... **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

(**X**) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 20 de julio del 2021



Firma del Experto Informante

DNI. N° 31683051

Teléfono N° 985372606

JUICIO DE EXPERTO DEL DR. OLGHER M. ROJAS MACHA – TABLA DE VALIDACIÓN DEL ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					5
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				4	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					5
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					5
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					5
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				4	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					5
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					5
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					5
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				4	
PUNTAJES					12	35

PUNTAJE TOTAL: $47/50=0.94=94\%$... **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 15 de Julio del 2021



Firma del Experto Informante

DNI. N° 07189319

Teléfono N° 995 022 273

JUICIO DEL EXPERTO Mstro. JUAN CARLOS CAMPOS MENDOZA – TABLA DE VALIDACIÓN DEL ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5.ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10.PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X
PUNTAJES					8	40

PUNTAJE TOTAL: $48/50=0.96=96\%$ **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima 16 de Julio del 2021



Firma del Experto Informante
Mstro. Juan Carlos Campos Mendoza
DNI. N° 09444157
Teléfono N° 999708967

Apéndice 5: Carta de autorización

Lima, 15 de julio del 2020

Señores:
Universidad Peruana de las Américas
Oficina de Grados y Títulos
Presente:

Yo, Joel Mamani Maldonado, Representante Legal de la Empresa Shalom Express S.A.C., con RUC 20378157138, con domicilio en Calle Antonio Raymondí Nro. 117 (a Media Cdra. de Polvos Azules), Distrito de La Victoria, Lima.

Autorizo a los egresados: Alejandra Wendy Palomino Vargas, identificada con DNI N° 47822842 con domicilio en Los Proceres 153, El Palomar – Santa Eulalia; Adelfa Gonzales Molina, identificada con DNI N° 46751827 con domicilio en la Asociación de Vivienda El Porvenir Mz C Lote 26 SJJ y Jhonatan Solano Barreto identificado con el DNI N° 70111877, con domicilio en Asociación Florida II Mz F Lote 03, Lima; egresados de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana de las Américas, para realizar su Trabajo de Investigación Académica (Tesis), en nuestra empresa Shalom Express S.A.C.; dicho trabajo de investigación académica, tiene como título: "Motivación al personal y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores en la Empresa de Transportes Shalom Express S.A.C., Lima 2020".

Expido dicho documento, para que los estudiantes, Alejandra Wendy Palomino Vargas, Adelfa Gonzales Molina y Jhonatan Solano Barreto, tengan todas las facilidades del caso, obtengan la información necesaria de la empresa para su Trabajo de Investigación (Tesis) y con ello, optar sus Títulos Profesionales en Administración de Servicios Turísticos y en Administración y Gestión de Empresas.

Atentamente,



Joel Mamani Maldonado
DNI No 40115150
SHALOM EXPRESS SAC
Gerente General

Apéndice 6: Base de datos

BASE DE DATOS																												
ADELFA, ALEJANDRA Y JHONATAN																												
EMPRESA: SHALOM EXPRESS SAC																												
N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	V1	D1	D2	D3	V2	D1	D2	D3
1	5	3	4	5	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	39	12	12	15	39	12	13	14
2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	17	6	6	5	20	6	6	8
3	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	15	5	3	7	17	4	6	7
4	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	4	2	1	1	2	2	1	1	15	5	3	7	13	3	4	6
5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	3	3	5	4	4	4	45	13	12	20	39	11	11	17
6	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	25	8	7	10	24	7	7	10
7	4	4	2	4	3	2	4	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	2	4	31	10	9	12	32	10	10	12
8	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	9	8	10	30	9	9	12
9	1	4	1	1	1	5	1	1	2	2	1	2	4	1	1	1	1	2	2	1	10	2	2	6	12	3	3	6
10	3	5	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	2	5	3	2	3	3	3	27	7	10	10	27	11	5	11
11	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	4	29	10	10	9	31	9	9	13
12	3	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	32	10	8	14	34	10	8	16
13	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	27	5	10	12	24	8	7	9
14	5	4	4	5	4	3	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	37	13	7	17	43	14	13	16
15	2	2	2	1	1	2	2	5	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	15	6	4	5	17	5	6	6
16	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	22	6	8	8	24	7	9	8
17	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	5	4	41	15	13	13	34	8	10	16
18	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	21	8	5	8	16	4	4	8
19	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	46	12	15	19	46	13	14	19
20	4	4	2	4	3	2	4	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	2	4	31	10	9	12	32	10	10	12
21	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	30	8	10	12	24	8	7	9
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	5	2	4	2	20	6	6	8	13	5	4	4

23	3	3	3	3	4	3	5	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	36	9	10	17	42	11	13	18
24	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	3	40	14	12	14	43	13	12	18
25	3	5	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	5	38	12	10	16	37	11	9	17
26	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	3	3	3	4	3	4	3	45	13	13	19	35	12	9	14
27	5	3	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	5	5	39	12	12	15	43	13	12	18
28	3	5	3	4	5	4	3	4	3	5	3	5	4	3	3	3	4	4	5	4	39	11	13	15	38	12	9	17
29	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	3	3	5	3	5	4	4	3	3	43	14	13	16	36	9	13	14
30	3	4	3	4	3	3	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	4	4	5	3	38	10	10	18	42	11	15	16

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

La base de datos representa las puntuaciones a las preguntas que marcaron los encuestados al momento de haberse realizado la técnica de la encuesta con respuestas de los encuestados, utilizando las cédulas de cuestionarios, elaborado mediante las preguntas en base a las variables, a las dimensiones y a los indicadores, considerando formar las veinte (20) preguntas de los instrumentos y obtener los resultados de dichas respuestas para con esta base de datos, proceder a los procesamientos estadísticos y obtener los resultados de la investigación para la empresa Shalom Express SAC en el Distrito de Ate, Lima 2019; considerando además, que la base de datos constituyen una forma segura, eficiente y fidedigna de almacenar los datos, para luego utilizarlos para los procesos y análisis posteriores, organizados en filas y columnas como se observa en la presentación.