

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE
EMPRESAS**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**MOTIVACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE
RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA CEDITEDV
S.A.C, LIMA METROPOLITANA, 2022**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

**CAMPOS CORDOVA MARILÉ
CODIGO ORCID: 0000-0002-5048-3245**

ASESOR:

**Dr. VEINTEMILLA SANCHEZ JOSE LUIS
ORCID 0000-0001-9408-9066**

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

LIMA, PERÚ

MARZO, 2022

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar de qué manera se relaciona la motivación laboral con el desempeño de los trabajadores del área de Recursos Humanos en la empresa CEDITEDV S.A.C.

Las empresas deben lograr la motivación en sus trabajadores, una motivación que se verá reflejada en el compromiso, la ética y la fidelidad del trabajador para con la empresa, para con los clientes, traducido esto en un mejor desempeño laboral.

El estudio tuvo un nivel descriptivo y se basó en recopilar información de diversos autores acerca de las variables de estudio, los que están mencionados en los antecedentes y bases teóricas. Toda la información trata y explica las variables motivación laboral y desempeño laboral.

Este trabajo de investigación, es un aporte para la empresa CEDITEVD S.A.C. También sirve como una fuente de información que dé a conocer cómo motivar a los trabajadores de una empresa y puedan lograr un mejor desempeño laboral.

Palabras clave: Motivación laboral, desempeño laboral, clima laboral, productividad, compromiso.

Abstract

The main objective of this research work was how work motivation is related to the performance of workers in the Human Resources area in the company CEDITEDV S.A.C.

Companies must achieve motivation in their workers, a motivation that will be reflected in the commitment, ethics and loyalty of the worker towards the company, towards the clients, translated into better job performance.

The study had a descriptive level and was based on collecting information from various authors about the study variables, which are mentioned in the background and theoretical bases. All the information deals with and explains the variables work motivation and work performance.

This research work is a contribution to the company CEDITEVD S.A.C. It also serves as a source of information that reveals how to motivate the workers of a company and can achieve better job performance.

Keywords: Work motivation, work performance, work environment, productivity, commitment.

Tabla de contenido

Resumen.....	2
Palabras clave.....	2
Abstract	3
Tabla de contenido	4
1. Problema de la Investigación	5
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	5
1.1.1 Formulación del problema general.....	8
1.1.2. Problemas específicos.	8
1.2 Objetivos de la Investigación	9
1.2.1 Objetivo general.	9
1.2.2 Objetivos específicos.	9
1.3 Justificación e importancia de la investigación	9
2. Marco Teórico.....	11
2.1. Antecedentes de la Investigación	11
2.2.1. Antecedentes Internacionales.....	11
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	14
2.2. Bases teóricas	17
2.3 Definición de términos básicos	33
3. Cronograma de actividades	35
4. Recursos y presupuesto	36
5. Referencias Bibliográficas	37
6. Aporte Científico o académico.....	44
7. Recomendaciones.....	45
8. Anexos	46

1. Problema de la Investigación

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En el contexto mundial las organizaciones deben tener como máxima prioridad la eficiencia humana a través de la motivación laboral, considerando que es el capital más importante que brinda un buen desarrollo y productividad, por la cual las empresas deben implementar cambios de acuerdo a las tendencias del mercado mundial, ya que cada organización cuenta con un área de Recursos Humanos encargado de la selección, capacitación y motivación del personal.

Según Bohórquez (2020) menciona que a nivel mundial todas las empresas deberán mantener una buena relación entre jefes y subordinados para lograr los objetivos planteados, considerando que el talento humano es muy importante para la empresa y de esa manera mejorar la productividad del personal a través de una eficiente motivación laboral.

El desempeño de los trabajadores en el contexto mundial se relaciona directamente en la productividad de las empresas, por la cual se tiene que poner énfasis estandarizando los procedimientos para conseguir los resultados esperados y puedan beneficiarse a nivel general, ya que los trabajadores es el principal elemento para cumplir con todas las necesidades requeridos por la empresa en consecución manteniendo una buena competitividad laboral a través de habilidades y capacidad con un alto nivel de motivación.

Según Caren (2020) menciona que el desempeño laboral es el más resaltante para tener un máximo nivel de productividad a través de las capacitaciones y un plan de motivación o estímulos, de esa manera mejorar el talento humano en las organizaciones.

Según Choes (2021) menciona que se tiene que mejorar el desempeño ahora en la actualidad dentro de todas las organizaciones en el mundo, ya que es prioridad necesaria para encaminar el éxito, si no se propone énfasis los colaboradores van a reflejar insatisfacción por la falta de no poder relacionarse con el ambiente de su trabajo,

por la cual siempre va ir de acuerdo a las políticas administrativas de la empresa a si mismo priorizando la capacidad de respuesta al reto emprendido.

En el contexto nacional, la motivación laboral con el paso de los años se ha estado fomentando en cada una de las empresas peruanas a través de un departamento de Recursos Humanos, el cual se encarga de velar por el bienestar de los trabajadores para ejercer mejoras; ya que la motivación laboral es un estado interno que activa y direcciona los pensamientos de ser humano.

Según Torres (2020) menciona que la motivación laboral en el Perú no es por completo satisfactoria, ya que les falta a todas las empresas poner como visión buenas estrategias para canalizar planes de motivación que provoquen mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo, si los directivos realizan una correcta administración en el área de Recursos Humanos van a obtener mejores resultados con un personal motivado.

En lo referente al desempeño laboral, en el Perú, viene siendo afectado tanto por el estrés entre otros factores causados como problemas familiares que se tiene en el hogar y también por la falta de toma de decisiones de los directivos para delegar funciones, no se realizan proyectos debido a que no saben trabajar en equipo se tiene que construir un elemento para restaurar la motivación que pueda influir en el desempeño de los trabajadores a través de habilidades y destrezas.

Según Penachi (2019) menciona que el desempeño laboral mejora la calidad y el rendimiento del servicio si no se contribuye con la optimización de gestión por parte del área de Recursos Humanos va a dificultar en el alcance de los objetivos planteados, por lo tanto, a través de la influencia de un buen desempeño de los colaboradores se va adquirir como resultados eficiencia, eficacia y calidad.

La empresa CEDITEDV S.A.C, se ubica en la Av. Japón-Antes Bertello sin número, Urb. Industrial Bocanegra Callao – Lima Metropolitana. Pertenece al rubro de Revisiones Técnicas Vehiculares, las actividades que realiza son de brindar servicios.

Sus clientes son: Empresa de transportes públicos, empresas de transportes privados, empresas de transportes turísticos, autos particulares y/o privados, taxis del servicio público.

Misión:

Somos una empresa dedicada al servicio de revisiones técnicas vehiculares por la cual nos encargamos de velar por un transporte seguro vial del país cumpliendo con la normativa impartida por el órgano regulador del estado peruano.

Visión:

Ser reconocida como una de las mejores empresas de inspecciones técnicas vehiculares a nivel nacional y por ende internacional a través de una buena calidad y prestigio de nuestro servicio, orientándose a través de buenos valores como.

Valores: Puntualidad, compromiso, respeto, disciplina, innovación, trabajo en equipo.

La problemática en CEDITEDV S.A.C. en el área de Recursos Humanos se ha identificado que no hay un plan sobre la motivación laboral hacia los trabajadores, lo cual se refleja en un mal desempeño laboral.

Dentro de las causas que originan el problema en la empresa CEDITEDV S.A.C., se puede mencionar la falta de motivación laboral basada en la presión laboral ejercida por parte del jefe de Recursos Humanos, la ausencia de incentivos laborales, los conflictos entre jefes y subordinados, contraer enfermedades en consecuencia por el estrés, jornadas de trabajo excesivas sin un estímulo, con posterior renuncia de trabajadores insatisfechos.

Los efectos de la problemática abordada en la empresa CEDITEDV S.A.C. son diversos, pero todos apuntan a perjudicar el desempeño de sus trabajadores en el clima laboral poco favorable, él va generar tensión, discusiones entre compañeros de trabajo, bajo desempeño laboral, el estrés laboral por exigencias y presión en el trabajo genera ansiedad, fatiga física y mental entre otras enfermedades, desgaste en la imagen y en la reputación, trabajadores poco comprometidos en sus labores.

Una solución sería identificar bien las causas de la falta de motivación que se manifiesta en el desempeño laboral, en especial en el área de Recursos Humanos, donde se debe plantear un plan de gestión de Recursos Humanos que tenga como objetivo mejorar el desempeño del trabajador y de esa manera poder otórgales las obligaciones y las necesidades de la empresa para lograr el propósito planteado.

Así mismo, se puede aumentar la participación del trabajador en las decisiones para mejorar el ambiente laboral, procurar que los horarios de trabajo no entren en conflicto con la vida personal y de esta manera mejoren la productividad teniendo un sueldo esperado por los trabajadores.

Después de haberse planteado toda la problemática anterior, el presente trabajo de investigación tiene por finalidad determinar cómo se relaciona la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la empresa CEDITEDV S.A.C.

1.1.1 Formulación del problema general

¿De qué manera se relaciona la motivación laboral con el desempeño de los trabajadores del área de Recursos Humanos en la empresa CEDITEDV S.A.C., Lima Metropolitana, 2022?

1.1.2. Problemas específicos.

¿De qué manera se relaciona la motivación laboral con la productividad de los trabajadores del área de Recursos Humanos en la empresa CEDITEDV S.A.C., Lima Metropolitana, 2022?

¿De qué manera se relaciona la motivación laboral con la actitud de los trabajadores del área de Recursos Humanos en la empresa CEDITEDV S.A.C., Lima Metropolitana, 2022?

¿De qué manera se relaciona la motivación laboral con el compromiso de los trabajadores del área de Recursos Humanos en la empresa CEDITEDV S.A.C., Lima Metropolitana, 2022?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo general.

Determinar de qué manera se relaciona la motivación laboral con el desempeño de los trabajadores del área de Recursos Humanos en la empresa CEDITEDV S.A.C., Lima Metropolitana, 2022.

1.2.2 Objetivos específicos.

Determinar de qué manera se relaciona la motivación laboral con la productividad de los trabajadores del área de Recursos Humanos en la empresa CEDITEDV S.A.C., Lima Metropolitana, 2022.

Determinar de qué manera se relaciona la motivación laboral con la actitud de los trabajadores del área de Recursos Humanos en la empresa CEDITEDV S.A.C., Lima Metropolitana, 2022.

Determinar de qué manera se relaciona la motivación laboral con el compromiso de los trabajadores del área de Recursos Humanos en la empresa CEDITEDV S.A.C., Lima Metropolitana, 2022.

1.3 Justificación e importancia de la investigación

1.3.1 Justificación práctica

La presente investigación es justificada en lo práctico porque busca a través del estudio de la relación entre motivación laboral y desempeño, lograr que la empresa CEDITEDV S.A.C. pueda en el futuro hacer mejoras a nivel de gestión para la motivación laboral de sus trabajadores.

1.3.2. Justificación teórica

El presente trabajo se justifica teóricamente en que se aborda teoría sobre las variables motivación laboral y desempeño laboral, se consultan fuentes de información básicas que orientan y explican las variables de estudio, y desde esa base se realizan los aportes de la presente

investigación.

1.3.3 Justificación metodológica

El presente trabajo se justifica metodológicamente en servir de base para otros investigadores para abordar temáticas similares. Asimismo, el marco teórico puede contribuir en aclarar conceptos para otros investigadores en referencia a las variables de estudio.

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.2.1. Antecedentes Internacionales

Bohórquez (2020) realizó una tesis de título: “La motivación y el desempeño laboral, el capital humano como factor clave en una organización”, para la Universidad Península de Santa Elena de Ecuador, donde su problemática fue que en el mundo actual las organizaciones deben tener como prioridad mantener al talento humano motivado considerado que es el capital más importante. El objetivo de esta investigación fue analizar la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Salinas. La metodología de esta investigación fue realizar un estudio probabilístico que utilizó un enfoque mixto y con un alcance de investigación descriptiva. La muestra estuvo conformada por 31 personas donde se le aplicó encuestas al alcalde, directivos, y jefes departamentales,

La conclusión general fue que todos los trabajadores realizan sus actividades de manera eficiente tomando en cuenta cada conocimiento para ir mejorando y desarrollando su talento.

Comentario: Esta investigación muestra que se tiene que fomentar el desarrollo del talento de los colaboradores estableciendo objetivos, metas para mejorar las condiciones creando un ambiente favorable, capacitando constantemente al personal, reconociendo sus logros y dándoles la oportunidad de crecer y garantizar su desempeño.

Manjarrez, Boza y Mendoza (2021) realizaron una tesis de título: “la motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo” para la universidad técnica estatal de Quevedo de Ecuador, donde su problemática fue que los trabajadores no cuentan con políticas de motivación y evaluación de desempeño laboral establecidas en la empresa. El objetivo principal fue que la presente investigación tiene como propósito de diagnosticar la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles.

La metodología que se aplicó fue de enfoque descriptivo, se utilizaron métodos teóricos como el analítico sintético y el histórico lógico, los instrumentos utilizados fueron entrevistas y cuestionarios. La muestra fue a 38 empleados que trabajan en 8 establecimientos hoteleros Quevedo en la provincia de Los Ríos.

Conclusión de esta tesis fue identificar que mayormente en las empresas hoteleras no establecen un plan de motivación y desempeño laboral ya que hay un bajo rendimiento por la falta de visión de los directivos. y también a que los colaboradores tengan un buen ambiente donde se sientan cómodos.

Comentario: En la actualidad es importante que los hoteles establezcan objetivos donde vallan políticas sobre el desarrollo de los trabajadores y pongan en práctica cada uno de ellas como la motivación en la cual se van a sentir más satisfechos y brindando una buena producción.

Coromoto y Villon (2020) realizaron una tesis de título: “Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional”, para la Universidad Estatal Península de Santa Elena Ecuador, la falta de motivación en las organizaciones. Su objetivo principal fue analizar la influencia de la motivación en el talento humano y determinar los factores que tienen mayor impacto en el desempeño laboral. La metodología usada fue hermenéutica que inicio en la revisión bibliográfica documental permitiendo obtener las referencias teóricas.

La conclusión general, de esta investigación, fue que los empleados dependen mucho de los diferentes factores motivacionales para tener una pertenencia, desempeño, fidelidad y resultados productivos dentro de la organización.

Comentario: En esta investigación se observa que en las organizaciones para garantizar el éxito es fundamental que desarrollen objetivos motivacionales a corto plazo debido a las tendencias que cambian cada cierto tiempo, ya que la motivación guarda una estrecha relación con el desempeño laboral, mayor motivación mayor rendimiento.

Rosany y Hernández (2019) realizaron una tesis de título: “Incidencia de la motivación laboral en el desempeño de los colaboradores de la librería Lendoiro, Santiago de los caballos”, para la Universidad Republica Dominicana. Donde su problemática la falta de estrategias y programas de motivación laboral en los colaboradores. Su objetivo principal fue determinar la incidencia de la motivación laboral en el desempeño de los colaboradores. La metodología de la investigación fue mediante un diseño no experimental de carácter documental y de campo con estudio correlacional siguiendo el método deductivo, se trabajó con la población del 50%.

En esta investigación se concluyó que en la librería el gerente general debe diseñar programas de motivación laboral para gestionar un buen desempeño, de tal manera los colaboradores se involucren más y sean leales a la organización.

Comentario: Se aprecia lo importante que es la motivación en la organización debido al acceso de trabajo que provoca un estrés ya sea mental o físico, para evitar todos estos problemas: los diferentes incentivos, gestión de trabajos en grupo, nuevas políticas y objetivos van a generar un mayor desempeño de cada colaborador.

Salazar y Bello (2021), realizaron una tesis de título: “Motivación y satisfacción laboral del personal en la dirección provincial IEES - Manabí”, para la universidad Técnica de Manabí del Ecuador. Donde su problemática fue que en el instituto de seguridad social cuenta con un porcentaje de empleados insatisfechos. El objetivo principal fue medir el nivel de satisfacción de los colaboradores respecto a los factores de higiene y motivadores propuestos por la teoría de Herzberg en la dirección provincial. La metodología empleada fue de descriptivo de diseño no experimental y transeccional. Para recopilar información se aplicó una encuesta a una muestra de 150 empleados.

La conclusión general de esta tesis, fue que a través de la teoría de Herzberg se pudo obtener resultados satisfactorios en los empleados, dándoles a conocer nuevas informaciones para el desarrollo de sus talentos, muy aparte de las políticas y propuestas por la empresa en la cual también son un gran beneficio.

Comentario: En esta investigación se aprecia que hay diferentes variables para aplicar en la empresa sin poder perjudicar la producción, brindándoles nuevos retos con diferentes incentivos o motivaciones, y de esa manera cada colaborador va a obtener un mayor margen de rentabilidad en sus actividades, y lo más importante de una empresa es capacitar constantemente a los trabajadores ya que cada día hay más cambios globalizados.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Camarena, Chumbiauca y Vilca (2021) realizaron una tesis de título, “Motivación y desempeño laboral en colaboradores de la municipalidad provincial de Barranca”, para la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. La problemática fue que en la municipalidad provincial hay una baja deficiencia de motivación hacia los trabajadores. El objetivo principal fue determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en colaboradores de la municipalidad provincial de Barranca. La investigación tuvo una metodología correlacional de diseño no experimental y enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformada por una población compuesta de 69 colaboradores administrativos.

El tesista concluyó que si existe relación entre motivación y desempeño en los colaboradores por tanto si hay un eficiente rendimiento que afecta de manera positiva brindando una calidad de sus actividades tomando en cuenta su plan de desarrollo para mejorar.

Comentario: En esta investigación se aprecia que hay buenos resultados donde se puede identificar con mayor precisión las variables y tomar decisiones para implementar nuevas políticas en la cual los trabajadores lo pongan en práctica y se hagan conocedores de los beneficios hacia su persona.

García y Peña (2021) realizaron una tesis para obtener el título: “Motivación laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores de moto repuestos Marín Cajamarca”, para la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. La problemática fue diagnosticar la calidad de las actividades de los colaboradores en la empresa. El objetivo principal fue determinar la relación laboral con el desempeño laboral de los colaboradores. La metodología que se aplicó fue cualitativa y se obedece a un estudio correlacional, no experimental transversal, se encuestó a una muestra de 45 colaboradores de Moto Repuestos Marín.

La conclusión general de esta tesis, fue que hay un porcentaje de colaboradores en la cual les falta recibir capacitación acerca de la motivación donde los directivos tienen que poner énfasis en el plan establecido de toda la empresa.

Comentario: En esta investigación demuestra los beneficios que puede tener una empresa de motores sincronizando la importancia de la motivación en cada colaborador para incrementar la eficiencia de la operación y mayores niveles de satisfacción como beneficios salariales, coaching entre otros.

Natalia (2021) realizó una tesis para obtener el título, “Gestión de la motivación y su impacto en el desempeño de los colaboradores del grupo integración logística INLOG”, para la Universidad Científica del Sur. La problemática fue diagnosticar el nivel de motivación en la cual los trabajadores realizan trabajos monótonos y reflejan una insatisfacción. El objetivo principal fue determinar la gestión de la motivación impacta en el desempeño de ellos colaboradores. La metodología de la investigación fue de diseño no experimental transversal corresponde al diseño de estudio descriptivo, Para recolectar datos se aplicó a una muestra de 80 colaboradores del Lima y Quito del grupo integración.

La conclusión general fue que existe una motivación de manera positiva donde va a influir a tener un mejor desempeño de los trabajadores con mayor índice de productividad.

Comentario: La investigación reafirma un impacto positivo para el desempeño tomando en cuenta la buena gestión de los recursos para mejorar el talento de los colaboradores, implementando nuevas metas, políticas, fortalezas, y lo más importante identificar las debilidades de los subalternos.

Ceballos (2022) realizó una tesis para obtener el título, “motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Establecimiento de Salud Integral de Huarmaca”, para la Universidad César Vallejo. La problemática fue identificar que los trabajadores tengan un mayor índice de motivación en sus actividades. El objetivo principal fue recoger la información y analizar la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de Salud. La metodología de investigación fue de diseño no experimental, descriptivo correlacional, la muestra fue de 84 trabajadores del establecimiento.

El tesista concluyó que en la empresa se aplicó el programa de Coaching en la cual arrojó resultados positivos en los trabajadores que después reflejaron índices de mejoras en la productividad, al realizar sus labores se sentían más felices y satisfechos.

Comentario: Esta investigación resalta la importancia de proponer programas como el Coaching para que ayude a tomar soluciones sobre las debilidades y fortalezas de cada colaborador de esa manera puedan fomentar con mayor precisión cada labor.

Castro (2019) realizó una tesis para obtener el título de, “la motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del supermercado EBONY en el distrito de San Borja” para la Universidad Ricardo Palma. La problemática fue que hay una relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores. Su objetivo principal fue determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del supermercado. La metodología que se aplicó fue descriptivo correlacional, no experimental y transversal utilizando el método cualitativo, se encuestó a una muestra de 50 trabajadores.

El tesista concluyó que el resultado que arroja la hipótesis es positivo tomando en cuenta que a los trabajadores tiene que realizar capacitaciones contantemente ya que arroja un alto énfasis de rotación de personal dándoles a conocer las políticas y nuevas estrategias.

Comentario: Se observa en esta investigación que es importante visualizar la capacidad que tiene cada trabajador entregando todo de sí en sus labores, para lo cual, con la ayuda de un nuevo plan para su desarrollo y brindándoles diferentes tipos de motivación podrán trabajar satisfechos y reconstruyendo un clima armónico.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Motivación laboral

2.2.1.1 Definición de motivación laboral

Según León (2020) define la motivación laboral como un elemento esencial para que los trabajadores se impliquen y se comprometan con la organización de tal manera aumentar su productividad para alcanzar los resultados establecidos por la empresa.

Según Spain (2020) define la motivación laboral como un factor, para mantener un ambiente agradable, proactivo creando una cultura sólida, donde la empresa debe mantener implicados, motivados y satisfechos a sus trabajadores para garantizar la máxima productividad y rendimiento empresarial.

Comentario: La motivación laboral se refiere que la empresa brinda las posibilidades de mantener, mejorar, desarrollar o cambiar su máximo rendimiento siendo más eficiente, eficaz, productivo, aceptar nevos retos, pasión por el trabajo, aumentar la relación en grupo, ampliar más sus habilidades y competencias a través de estímulos atractivos.

2.2.1.2 Incentivos

Según APD (2021) define los incentivos como el impulso o la motivación que tienen las personas donde les beneficia para alcanzar sus metas u objetivos y mejorar su rendimiento ya sea en el trabajo o sus aspiraciones personales.

Comentario: Los incentivos son todas aquellas iniciativas que la empresa genera en los trabajadores como compensaciones, beneficios, recompensando por su esfuerzo y desempeño de sus actividades realizadas de tal manera se sientan más a gusto con ánimo, seguros, orgullosos de su trabajo, elevar su moral y demostrar sus talentos.

2.2.1.2.1 Incentivos económicos

Según Street (2021) define que los incentivos económicos son una diversidad de impulsos que una persona percibe al sentir que tiene nuevos retos a cumplir como:

- ✓ Comisiones: En este caso los colaboradores reciben un porcentaje por las ventas realizadas o por integrar cada cliente en la empresa.
- ✓ Méritos: Las empresas deben brindar recompensas salariales por los esfuerzos, tiempo y dedicación como por ejemplo horas extras.
- ✓ Bonos: Las pensiones, bonificaciones y reembolso de medicinas y servicios médicos forman parte de los beneficios económicos.
- ✓ Equipo: Recompensar a los trabajadores que tiene como visión garantizar un clima laboral armónico, orientando a los demás a trabajar en equipo.

2.2.1.2.2 Incentivos recreativos

Según la Revista Seguridad Minera (2015), indica que los incentivos recreativos en un ser humano deben ser de índole primordial para la calidad de sus labores, ya que por largas horas de trabajo se sienten desmotivados., existen muchas opciones como:

- Libros, revistas: Leer libros de autoayuda que puedan implementar sus talentos y habilidades de cada trabajador.
- Teatro o cine: Los directivos deben premiar llevándolos a los trabajadores a retomar un poco de distracción mirando películas de incentivos motivacionales, en un día no laborable sin perjudicar a la empresa.
- Museo o galería: Visitar museos donde expliquen los incentivos del arte y visualizar las tendencias de las galerías.
- Gimnasio: Las empresas deben optar por tener una afiliación con algunos gimnasios para que los trabajadores puedan tener una rebaja en el pago y de esa manera disfruten de los relajos distrayéndose mentalmente.
- Trabajadores con hijos: llevarlos a un parque infantil y disfrutar con ellos.

Comentario: Los incentivos recreativos en la empresa van ayudar en el bienestar físico y psicológico del personal, de esa manera puedan aliviar las tensiones por el exceso de trabajo o de horas, también les ayudará a promover la integración y sostener la relación entre compañeros de trabajo

2.2.1.3 Salarios y beneficios económicos

2.2.1.3.1 Salarios básicos

Según Velazco (2002) menciona que son un estándar mínimo para la vida de los trabajadores ya que juega un rol regulador fundamental, que protege a los mercados más vulnerables, en las últimas décadas el estado está regulando las remuneraciones.

Según instituto de ciencias Hegel (2021) indica que en el Perú la remuneración mínima vital establecido es de 930 soles a cambio de 30 días de trabajo y a razón de 8 horas diarias.

Comentario: En el Perú el salario básico es mínimo para que el trabajador pueda cubrir sus necesidades y de sus familias, en la cual las empresas enfatizan el salario mínimo

dependiendo en qué ámbito o en qué puesto está contratado el trabajador, pero deben tomar más en cuenta a los trabajadores con una remuneración baja, brindándoles el apoyo y garantizándoles un plan de desarrollo de sus habilidades que en el futuro les pueda ayudar a tener una mejor capacidad en sus actividades.

2.2.1.3.2 Beneficios sociales

Según BDO (2020) menciona que en una empresa tiene por finalidad brindar de manera obligatoria los beneficios sociales a los trabajadores, tales como.

- **Gratificaciones legales:** Las empresas tiene por finalidad otorgar un aditivo remunerativo o ingreso adicional al trabajador, como festividades de fiestas patrias y navidad.
- **Compensación por tiempo de servicios:** Las empresas tiene por finalidad constituir un ahorro forzoso a los trabajadores en la cual tendrán frente a futuras contingencias que servirán para cubrir sus necesidades y de sus familias.
- **Descanso vacacional anual:** Es un derecho para los trabajadores que deben cumplir por ciertos ríquitos disfrutar de 30 días calendarios de descanso físico y que sea remunerado y de manera interrumpida es por cada año al realizar sus labores.
- **Asignación familiar:** Son para trabajadores que laboran en actividades privadas los cuales reciben 93 soles mensuales como asignación familiar siempre en cuando que tengan hijos de 18 años o mayores de 18 años que sigan estudiando nivel superior.
- **Seguro de vida ley:** El empleador tiene la obligación de otorgar el seguro a los trabajadores ya que es primordial en el caso que pueda suceder eventos ocurridos dentro de la empresa o fuera del ambiente laboral como una muerte natural, accidente o invalidez.

Comentario: Los beneficios sociales son una remuneración no monetaria que la empresa debe dar a los colaboradores para generarles o favoreciéndoles una mejor calidad de vida en el trabajo o fuera, como, por ejemplo: en el pago de sus servicios de transporte, alimentos, guardería para sus hijos, y de esa manera velará por la seguridad y bienestar de sus colaboradores.

2.2.1.2 Clima laboral

Según Ramos (2020) menciona que el clima laboral son una serie de situaciones para sostener un ambiente favorable como, desarrollar habilidades, capacidades e identificar las debilidades de cada colaborador estableciendo objetivos y políticas en la empresa.

Comentario: El clima laboral es el ambiente que predomina a los colaboradores donde interactúan, se comunican abiertamente con tal transparencia entre compañeros y estableciendo una buena relación en equipo, para generar tal ambiente positivo la organización brinda los diferentes incentivos o motivaciones y de esa manera se sientan felices y satisfechos al realizar sus labores.

Según Salvatierra (2020) manifiesta que los directivos deben fomentar un rol, estrategias para solucionar los problemas que se presenten dentro de la empresa, para mantener una comunicación interna armónica entre compañeros.

Ambiente tanto físico como humano que la empresa debe desarrollar con capacidad de liderazgo mediante un plan o programas que ayuden a fomentar la calidad de un ambiente favorable en donde se sientan satisfechos y felices los trabajadores al realizar las actividades.

2.2.1.4.1 Liderazgo

Según Pizzete (2019) menciona que hay tendencias modernizadas, no es lo mismo un jefe que un líder. Los líderes hoy en día tienen una visión más rigurosa para las necesidades de empresas donde necesitan combinar competencia técnica y competencia interpersonal.

Según Villana (2021) define que un líder debe tener la capacidad de aprender constantemente actualizando cada conocimiento por las nuevas demandas del mercado como las innovaciones ya sea tecnológicas, ambientales y cambios de tendencias de gestión de recursos humanos.

Comentario: Para fomentar el liderazgo en uno mismo a través del tiempo se va desarrollar las habilidades y cualidades ya sea innatas o por la experiencia mediante las prácticas; cómo los líderes se comprometen con la organización y sus colaboradores; siendo de ello un ejemplo a seguir para tomar decisiones que sean beneficiosas tanto para el personal como para la empresa.

2.2.1.4.2. Trabajo en equipo

Según Ayovi (2019) menciona que el trabajo en equipo es un modelo de gestión que permite trabajar de manera eficaz y eficiente entre compañeros, en la cual hay diferentes formas:

- Liderazgo compartido: Delega actividades de manera parcial y agrupándolos en equipo donde se obtendrán mejores resultados productivos.
- Resultados: Los resultados deben ser evaluados por los esfuerzos, dedicación, trayectoria siempre en cuando tomando en cuenta las motivaciones que se les brinda y de esa manera tengan un desempeño favorable.
- Trabajo colectivo: En una empresa los colaboradores deben trabajar de manera conjunta a través de intercambio de ideas, habilidades actitudes y conocimiento para el logro de los objetivos establecidos.
- Conflictos: El líder debe resolver los conflictos de manera productiva, balanceando los pros y los contras para tomar una decisión sin perjudicarlos.
- Emociones: El líder debe realizar actividades de coaching para ayudar al control emocional como sus sentimientos, carácter y que tengan espíritu de trabajar en equipo.

Comentario: El trabajo en equipo es primordial debido al exceso de trabajo o de horas en la cual se tiene que trabajar en cooperación conjuntamente en equipo para la búsqueda de un objetivo y meta en común de tal manera evitando la pérdida de tiempo y recursos, que en el corto plazo se verán los resultados con una mayor productividad y rentabilidad para ambos.

2.2.1.3 Relaciones interpersonales

2.2.1.5.1 Empatía

Según Gámez (2021) define la empatía como la capacidad que tiene una persona sobre sus sentimientos, pensamientos y emociones, experimentando la conexión de nuevas conductas y actitudes para entablar lazos más razonables que permita generar un ambiente acogedor y energético.

Según Kyocera (2021) menciona que existe dos tipos de empatía como:

- la que te permite saber lo que sientes los demás: Es un proceso interno que descubre las personas de autoconocimiento, autocontrol y automotivación en la cual les permite darse cuenta y se traslada a la mente de sufrimiento de la otra persona.
- la que te permite sentir lo que sienten los demás: Las personas que conocen la habilidades emocional y social de la empatía les permite ponerse en el lugar de las otras personas para comprender sus miedos, sus sufrimientos, motivaciones y emociones.

Comentario: La empresa debe saber qué necesitan los trabajadores, ofrecerles un presente ganador y fructífero, reconocer los esfuerzos, ponerse en su lugar de como se sienten, que piensan, equilibrar la igualdad entre compañeros todo aquello va generar que el personal se comprometa y se quede todo el tiempo que es necesario.

2.2.1.5.2 Manejo de conflictos laborales

Según Gonzáles (2020) indica que es una manifestación internamente entre trabajadores y directivos, en la cual si no hay un buen manejo de soluciones parciales a sus problemas pueden salir perjudicados los colaboradores.

Según Ramírez (2019) menciona que el líder debe proponer posibilidades de mediar y negociar los conflictos que se producen dentro de la empresa a través de distintas categorías como el coaching, actividades que motiven las habilidades, entre otros.

Comentario: Para evitar que se produzcan conflictos dentro de la empresa se debe mantener una buena comunicación entre compañeros de trabajo con el gerente, tener siempre presente los valores establecidos por la empresa, tener la misma visión hacia las metas y objetivos para el bienestar de ambos, administrar los recursos de manera eficiente y los diferentes incentivos para un mayor desempeño.

2.2.2 Desempeño laboral

2.2.2.1 Definición de desempeño laboral

Según Sánchez (2021) define el desempeño laboral como una estrategia o un indicador para cumplir con los objetivos, donde la empresa merita a los trabajadores el reconocimiento, recompensando por su rendimiento y esfuerzo excepcional de sus actividades realizadas.

Según Marulanda y Cardozo (2021) definen que el desempeño laboral es un proceso de acciones en la cual los directivos comunican a los colaboradores sobre las expectativas tales como:

- Trabajo desempeñado: Los colaboradores deben brindar un servicio de calidad, entusiasmo y esmero contando con una serie de cualidades o habilidades y con una continua capacitación.
- Innovación: La empresa debe implementar nuevas ideas, métodos, modelos, procedimientos para la mejora continua del desempeño de los trabajadores de esa manera crear ventaja competitiva.

- **Conocimiento del puesto:** El trabajador tiene que conocer cuáles son sus responsabilidades, si tiene las cualidades o capacitarse, identificar sus fortalezas y debilidades, tomar iniciativa y visión, conocer las herramientas o maquinas a utilizar, conocer su equipo de trabajo o la infraestructura de la empresa.
- **Cantidad de trabajo:** Para fomentar el máximo desempeño, calidad y rapidez se debe organizar el trabajo en grupos, elegir la cantidad de trabajadores en el grupo, darles un tiempo indicado, capacitarlos utilizando gráficos para la utilización mínima de recursos, brindarles comodidad y motivación a los colaboradores.

Comentario: El desempeño de los trabajadores en la empresa es fundamental para la productividad de ambos, es vital que los colaboradores sean aplicados, se esfuercen, tengan buena actitud, un interés o compromiso con ellos mismos para capacitarse constantemente sobre sus actividades, demostrar integridad con la toma de decisiones, todo aquello va ayudar a mejorar y desarrollar las habilidades de cada uno.

2.2.2.2 Productividad

Según Quijia y Guevara (2021) mencionan que la productividad es un índice importante en el crecimiento económico en la cual determina la competitividad entre empresas para sostenerse en el mercado, la productividad mejora el nivel de vida del personal y genera un rendimiento para la empresa.

Según Bolívar (2020) menciona que en una empresa la productividad es una competencia clave para todo el ámbito de índole profesional, en la cual indica que hay tres principales claves de productividad personal.

- La humildad: Un profesional debe comprender los principios como un valor, virtudes, actitudes, pensamientos, cultura y conductas adecuadas para aprender de nuevas metodologías, tendencias de sus actividades a realizar.
- La resiliencia: La empresa debe inculcar a su personal a no rendirse ante los cambios producidos, caerse y levantarse una y otra vez comprometiéndose garantizar la continuidad y la mejora de sus actividades.
- La confianza: Un profesional siempre debe mantener la confianza y capacidad en sí mismo ya que le garantiza el éxito de su profesión y un buen desempeño en la productividad de la empresa.

Comentario: Generar una mayor rentabilidad en la productividad es a través de las diferentes acciones como tener clara las metas y objetivos tanto de la empresa como del personal, en la empresa tomar decisiones de prevención sobre los cambios que se pueden producir para medir la eficiencia sobre el capital, tiempo, manejo eficaz de los recursos y lo más importante contratar personal capacitado o con ganas de aprender sobre las actividades indicadas también es vital desarrollar un plan de motivación para los colaboradores.

2.2.2.2.1 Eficiencia

Según Iñiguez (2021) define que la eficiencia es el concepto para medir la eficacia del cumplimiento de los objetivos de la organización utilizando el mínimo de recursos y en el menor tiempo, algunas pautas para mejorar la eficiencia.

- Mejor gestión: Fomentar la buena admiración utilizando herramientas correctas como, el gerente debe tomar capacitación constante ya de las nuevas tendencias de la tecnología, capacidad de organizar, controlar y dirigir a los trabajadores de la organización.

- **Disminución de costes:** Los directivos deben de optimizar los gastos revisando todos los procesos de cada área o departamento como, la logística, la energía, los procesos de compras, realizar una buena auditoria, mejorar al personal en su talento de habilidades, controlar sus horarios de entrada y salida.
- **Uso de tecnología:** La tecnología transmite las facilidades y rapidez para alcanzar los objetivos, utilizando aplicaciones programas para el alcance del éxito de la empresa como videos de vigilancia, plataformas de mensajería para sostener una buena comunicación con los clientes, marketing digital.
- **Valor del cliente:** Los servicios que se le ofrece al cliente es la esencia para mejorar la eficiencia y rendimiento de la empresa como analizar o estudiar sus expectativas, capacitar al equipo comercial, tratar bien a los clientes, reducir el tiempo de espera del cliente.

Comentario: La eficiencia es un medio para saber organizar y realizar las tareas sobre el plan establecido como saber exactamente qué es lo que quiere lograr la empresa, asignar actividades formando grupos, priorizar cuales son las actividades más importantes, entregar ya sea por escrito o a través de una plataforma las actividades a realizar de tal manera con una buena gestión se lograra una buena productividad y rentabilidad en la organización.

2.2.2.2.2 Competencias

Según Hernández (2021) define que las competencias es el modo en que se utiliza a través de conocimientos, habilidades, gestión emocional, motivaciones, hábitos, valores, cualidades personales y sociales que proporcionan un valor añadido en el trabajo, algunas competencias.

- **Visión positiva:** Los colaboradores competitivos deben mantener una visión clara al trabajar sus metas, mentalizando una actitud sobresaliente, hacer un trabajo que le apasione y rodeándose de gente positiva para ejercer sobre todos los obstáculos que se presenten.

- **Gestión del estrés:** La empresa debe velar por la seguridad mental a través de una gestión adecuada para disminuir el estrés del personal, gestiones como otorgarles un descanso, poner un límite de trabajo, realizar actividades que disfrute el personal y aprovechar el tiempo libre en su trabajo.
- **Iniciativa:** Los colaboradores deben tener propuestas o ideas sobre los proyectos establecidos por la empresa para potenciar su marca personal, evaluando con confianza, creatividad y responsabilidad cada una de los indicadores.

Comentario: Las competencias en la empresa se marcan a diferencia de las habilidades y capacidad que pueda tener el colaborador, en la cual se requiere de profesionales con un perfil integral donde tienen que aprender a adaptarse a las nuevas dinámicas sociales y laborales que exigen las nuevas tendencias.

2.2.2.3 Actitud

Según Sánchez (2022) menciona que las actitudes son rasgos o características innatas que define a una persona en al cual se ve reflejada en diversas situaciones ante a problemas como bajo estrés en la realización de sus labores.

Según Quiñoy (2020) define que los directivos deben generar ambientes armónicos para que el trabajador pueda realizar sus labores de manera motivada y desarrollando mejor sus actitudes como tales pautas.

- **Proactivo:** Un colaborador debe ser más ágil al darse cuenta de los cambios producidos en el trabajo, no desaprovechar que las oportunidades pasen si no por lo contrario proponer propuestas para dar solución.
- **Metas y objetivos:** El personal tiene el derecho a opinar o dar ideas sobre lo establecido por la empresa, de tal manera que analizan sus propios métodos en las cuales pueden ser ventajosas para el logro de una buena productividad.

- Puntualidad: La mejor manera de demostrar una buena actitud ante la empresa es ser responsables llegando a la hora exacta o mucho mejor llegar antes, por la cual los directivos van analizando tu desempeño.
- Comunicaciones: La tecnología es una herramienta esencial que nos ayuda a aprender las formas como debe comunicarse de manera cordial el personal con sus compañeros de trabajo, formando un clima laboral armónico.

Comentario: Los sucesos y emociones pueden afectar en las actitudes de los colaboradores, para mantener una actitud positiva los directivos deben tener una mayor concentración en cómo motivar o satisfacer a sus trabajadores para que puedan ver de otra manera su trabajo como un segundo hogar, y sean más proactivos, perseverantes, seguros de sus capacidades y habilidades, honestos y comunicativos para trabajar en equipo.

2.2.2.3.1 Responsabilidad

Según Berrios (2018) indica Que el trabajador cuando es contratado por la empresa debe obedecer responsablemente el reglamento o normas establecidas como puntualidad y evitar las faltas, ser colaborador con su equipo de trabajo, usar los recursos de manera responsable.

Según Pacheco (2022) menciona que el colaborador tiene el compromiso de asumir el cargo que lo asignen, para generar una mejor posición contando con ética, conocimientos, compartiendo sus habilidades, sugerencias, ideas, integridad y trabajo en grupo dentro de la empresa.

Comentario: Responsabilidad tanto del trabajador como del empleador, el empleador debe velar por la seguridad y bienestar de los diferentes sucesos que puede ocurrir dentro de la organización como los accidentes, reconociendo la prestación y revisión económica para su atención médica y parte del trabajador comprometerse responsablemente cuidarse de sí mismo y de los demás.

2.2.2.3.2 Inteligencia emocional

Según Mestre (2019) define que es la capacidad de entender, controlar y utilizar las emociones, un mejor método para que una persona pueda identificar en que ámbito puede ser más destacado, pautas para mejorar la inteligencia emocional.

- Reacciones: Una persona tiene que aprender a autocontrolar el carácter o emociones ante situaciones que lo puedan provocar como ira, estrés, miedo tristeza y alegría, no tomarse las cosas como algo personal más bien entenderlas para tomar una solución.
- Desafíos: Un trabajador debe mentalizar que se va encontrar con futuras situaciones llenos de retos difíciles de llevar a cabo, ya que va ser un estímulo para superar cualquier desafío, distinguiéndose por una variedad de habilidades innatas o aprendidas.
- Modificación de emociones: Hay situaciones o momentos que la mentalidad puede serle sentir o pensar en emociones negativas como no lo lograre, no puedo es difícil, me rindo, pero todas estas situaciones pueden cambiar a través de una concentración rigurosa.

Comentario: Es la habilidad que debe tener un buen líder para manejar situaciones y tomar decisiones en cada momento autocontrolando o dominar sus emociones, tener empatía para relacionarse con los demás, preocupación por la felicidad de sus colaboradores y demostrándoles gratitud, lealtad y humanidad.

2.2.2.4. Compromiso

Según Chiavenato (2011) es un vínculo entre el trabajador y la empresa donde el trabajador se compromete a entregar todo su tiempo, dedicación para generar un mayor desempeño, con algunas pautas como.

Confianza: La empresa debe generar confianza o un entorno más favorable para que el personal pueda o tenga la visión de demostrar todo su desempeño o talento través de ideas propuestas.

- Dependencia: En la empresa los trabajadores deberán acudir a los jefes o superiores cada vez que necesiten una autorización para firmar o tomar una decisión sobre un negocio que estén atendiendo o también para un permiso especial.
- Cultura organizacional: A través de las normas o valores los jefes de área se comprometen a generar un buen clima laboral mediante talleres, coaching, actividades satisfactorias para que los trabajadores puedan elaborar sus actividades en equipo.
- Promoción de personal: Un empleado mediante su desempeño y conocimiento accede a una posición mejor remunerada, con mayores responsabilidades y una mayor jerarquía en la empresa.

Comentario: Un trabajador comprometido es alguien que realiza los trabajos con pasión, dedicación se preocupa y se interesa por el éxito de la empresa, por ende, se forzará en entregar todo lo que se necesite de él, no lo hará por un pago que va recibir a fin de mes, más bien será proclive tanto físico, psicológico y emocionalmente con la empresa, un trabajador comprometido es garantía de éxito para los negocios.

2.2.2.4.2 Ética

Según Doha (2019) define la ética como un índice de valores y normas que debe obtener una persona sobre cómo debe vivir mediante las conductas correctas, existen tipos de ética:

- **Ética personal:** Viene hacer las acciones que realiza una persona ya sea en su manera de actuar, pensar involucrando la capacidad de escoger las opciones malas o buenas y también depende de la formación que le han brindado.
- **Ética teórica:** La ética teórica ha brindado o fundamentado el estudio de analizar y explicar una variedad de normas, principios, reglas y una serie de valores éticos en la cual puede influir en las conductas o comportamientos de las personas.
- **Ética profesional:** El trabajador tiene el propósito de respetar las normas y valores morales que ejerce la empresa tanto para el bienestar y desarrollo de sus actividades como la productividad de la organización.

Comentario: La ética en la empresa es fundamental para que los colaboradores sean buenos profesionales, la ética debe estar establecida dentro de las políticas como normas, principios y valores para que se trabaje con un mutuo respeto, mantener siempre la humildad, demostrar una mejor imagen de confiabilidad hacia los demás; de esa manera se van a sentir identificados con más confianza para contribuir con la organización.

2.2.2.4.2 Fidelidad

Según Prana (2020) define que la fidelidad es un compromiso, un vínculo, un amor y un respeto hacia la empresa o entre compañeros de trabajo, por ende, va brindar toda su participación, desempeño, talento en realizar sus actividades de trabajo.

Según Cedec (2017) define que los directivos deben tomar más en cuenta las diferentes motivaciones para ganar la fidelidad del personal como un salario, buenas condiciones laborales por lo que buscan un beneficio para su calidad de vida.

Comentario: Para que los trabajadores permanezcan y mantengan su fidelidad del personal es necesario hacerles sentir cómodos, motivados, satisfechos, de esa manera tener un mayor índice de renuncias y aumentar el desempeño al cien por ciento, la empresa tiene que invertir para darles la oportunidad de desarrollo en la toma de decisiones, con un buen salario y gratificaciones justas.

2.3 Definición de términos básicos

- **Coaching empresarial:** Nueva tendencia que ayuda a tomar decisiones como: mejorar el rendimiento, clima laboral, productividad, trabajo en equipo dándoles soluciones a través de estrategias y programas (Bellota, 2020).
- **Creatividad laboral:** Inventiva, imaginación, curiosidad, innovación sobre los objetivos y políticas establecidas por la organización de tal manera mejorando las actividades para obtener un mayor desempeño (Sánchez, 2020).
- **Éxito laboral:** Metas, objetivos o propósitos que se desean lograr mediante la capacidad y habilidades para realizar las actividades por mérito propio (Robles y Hernández, 2021).
- **Superación laboral:** Proceso de transformación que un trabajador desarrolla adoptando nuevas formas de pensamientos, actitudes para mejorar la calidad y desempeñar su talento como profesional (Díaz y Pérez, 2021).
- **Servicios laborales:** Son una ayuda o beneficios de índole material o social que las empresas proporcionan a los empleados mediante aportaciones o generándoles un salario. (Donawa, 2019).

- **Cultura organizacional:** Políticas, ideas, prácticas, valores, ética y creencias que involucra a una empresa que originan al comportamiento de los trabajadores hacia una misión definida (Méndez, 2019).
- **Perspectiva laboral:** Ascender responsabilidades a través del desempeño propuesto para el desarrollo y efectividad del éxito de cada trabajador en la organización (Bautista y Cienfuegos, 2020).
- **Administración organizacional:** Métodos, procedimientos que propone una empresa para planificar, dirigir, ordenar y controlar mediante sus departamentos o áreas tomando en cuenta los recursos ya sea financiero o personal con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos (Hernández, 2020).

3. Cronograma de actividades

Actividades	Nov. 2021	Dic. 2021	Ene. 2022	Feb. 2022	Mar. 2022	Producto/ Resultado
1. Problema de la investigación	X					
1.1 Descripción de la realidad Problemática		X				
1.2 Planteamiento del problema		X				
1.2.1 Problema general 1.2.2 Problemas específicos			X			
1.3 Objetivos de la investigación			X			
1.3.1 Objetivo general 1.3.2 Objetivos específicos			X			
1.4 Justificación e importancia de la Investigación				X		
2. Marco teórico				X		
2.1 Antecedentes				X		
2.1.1 Internacionales 2.1.2 Nacionales				X		
2.2 Bases teóricas				X		
2.3 Definición de términos					X	
3. Conclusiones					X	
4. Recomendaciones					X	
5. Aporte científico o socio cultural del investigador					X	

4. Recursos y presupuesto

Partida presupuestal*	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	Costo unitario (en soles)	Costo total(en soles)
Recursos humanos	-	-	-	-
Bienes y servicios	Servicios básicos	2 meses	S/.30.00	S/.60.00
	Servicio de internet	2 meses	S/50.00	S/.100.00
Útiles de escritorio	Memoria USB	1	S/ 20.00	S/ 20.00
	Impresiones	5	S/ 40.00	S/ 200.00
Mobiliario y equipos	Escritorio y silla	1 juego	S/. 500.00	S/. 500.00
Pasajes y viáticos	-	-	-	-
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.)	-Libros digitales	3	S/. 88.00	S/. 88.00
	-Revistas			
	-Boletines			
Servicios a terceros	-	-	-	-
Otros	-	-	-	-
Total				S/ 968.00

*El costo del presupuesto fue financiado en su totalidad por el investigador.

*Los recursos son propios.

5. Referencias Bibliográficas

APD. (2021). *Incentivos laborales*. <https://www.apd.es/tipos-de-incentivos-laborales/I>.

Ayovi. (2019). *Trabajo en equipo como clave del éxito*.

<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/39>

Berrios, V. (2018). *Responsabilidad laboral del empleador*.

<https://portal.ondac.com/601/w3-article-120308.html>.

Bellota. (2020). *Gestión del Coaching Empresarial y la inserción laboral de los egresados de Certus San Juan de Lurigancho*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]

Repositorio institucional.

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_80a6eb86bc64d06cb2bd20bf97a2e06c/Details.

BDO. (2020). *La finalidad de los beneficios sociales*. <https://pe->

www.bdo.global/getattachment/Publicaciones/Outsourcing/2020/Guia-sobre-los-principales-Beneficios-Sociales

Bohórquez, P.C. (2020). *La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como el factor clave en una organización*. [Tesis de pregrado, Universidad de Cienfuegos].

Repositorio. <https://www.google.com.mx/search?q=seg%C3%BAAn+boh%C3%B3rquez+%282020%29+pdf&source=hp&ei>.

Bolívar. (2020). *Factores importantes para aumentar la productividad en las empresas*.

<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2370>.

- Camarena, Chumbiauca, Q y Vilca, P. (2021). *Motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad provincial de Barranca*. [Tesis de maestría, Universidad José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/5190/CHUMBIAUCA%20y%20VILCA.pdf?sequence>.
- Castro, V. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del supermercado EBONY*. [Tesis de posgrado, Universidad de Ricardo Palma]. <http://repositoriolibrary.co/document/ydv63ggy-motivacion-relacion-desempeno-laboral-trabajadores-supermercado-ebony-distrito.html>.
- Cedec. (2017). *Diferentes motivaciones de fidelidad*. <https://cedec-group.com/es/blog/condiciona-fidelidad-laboral-empleados-sueldo>.
- Ceballos, T. (2022). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de la salud integral de Huarmaca*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio. https://ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78291/Terrones_CS-SD.3
- Choez, M. (2021). *Motivación laboral y su nivel de compromiso organizacional en las escuelas de conducción*. [Tesis posgrado, Universidad técnica de Manabí]. <file:///D:/Downloads/2540-13635-3-PB.pdf>.
- Coromoto, V. (2020). *Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio. institucional. <https://docplayer.es/216921108-Universidad-estatal-peninsula-de-santa-elena-facultad-de-ciencias-administrativas-carrera-administracion-de-empresas.html69707>.
- Chiavenato. (2011). *Compromiso organizacional*. <file:///D:/Downloads/156-Texto%20del%20art%C3%ADculo-659-1-10-20200128.pdf>.

Díaz, P. Pérez, L. (2020). *Actividades de Superación laboral*. <http://www.revincientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/3460/4824>.

Doha. (2019). *Los diferentes indoles de la ética profesional*. https://www.unodc.org/documents/e4j/IntegrityEthics/MODULE_14_-_Professional_Ethics_-_Spanish_v.pdf.

García, B y Peña, C. (2021). *Motivación laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores de moto repuestos Marín Cajamarca*. [Tesis de posgrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio institucional. upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1935/Tesis.p.

Gámez. (2021). *La importancia de empatía*. https://revistas.uptc.edu.co/index.php/pensamiento_accion/article/view/12569/10623

Gonzales. (2020). *Los conflictos laborales en la empresa*. <https://www.gestiopolis.com/los-conflictos-en-la-empresa-definicion-analisis-soluciones/>.

Hernández, (2021). *Los diferentes indoles de competencia*. <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v9n1/2310-4635-pyr-9-01-e1175.pdf>

Hernández. (2020). *La confianza organizacional vista desde la perspectiva de los sistemas complejos Adaptativos*. [Tesis de posgrado, Universidad Autónoma Metropolitana]. Repositorio institucional. <https://rayo.xoc.uam.mx/index.php/Rayo/article/view/407>.

Instituto de Ciencias Hegel. (2021). *La remuneración mínima vital en el Perú*. <https://hegel.edu.pe/blog/las-remuneraciones-en-el-derecho-laboral-peruano/>.

Iñiguez. (2021). *Eficiencia organizacional para mejorar el desempeño laboral*.

<https://www.hirebook.com/es/blog/eficiencia-organizacional-maneras-de-mejorar-el-desempeno-laboral>.

Kyocera. (2021). *La empatía como herramienta de la gestión en la empresa*.

<https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/paperless/la-empatia-como-herramienta-en-la-gestion-de-equipos.html>.

Leon. (2020). *La motivación como elemento esencial para las empresas*. Repositorio. http://motivación&rlz=1C1SQJL_esPE990PE990&sxsrf=.

Marín, Y (2017). *La rotación de personal y la productividad en la empresa Sociedad Minera Corona S.A – Unidad Yauricocha, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco].

Repositorio institucional.
http://distancia.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/800/047_41896070T.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Manjarrez, B. M. (2021). *La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo*. [Tesis de posgrado, Universidad Técnica Estatal de Quevedo de Ecuador]. Repositorio <https://docplayer.es/213682481-Escuela-de-posgrado-programa-academico-de-maestria-en-geston-del-talento-humano.html>.

Marulanda, K. Cardozo, P. (2021). *Procesos de desempeño laboral*.

<https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/citationstylelanguage/get/associacao>.

Mestre, P. (2019). *Pautas de inteligencia emocional*.

https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=9zypdGYAAA&AJ&citation_for_view=9zypdGYAAA&AJ:4fKUyHm3Qg0C.

Méndez. (2019). *Elementos para la relación entre la cultura organizacional y estrategia*. [Tesis de posgrado, Universidad Santo Tomás]. Repositorio institucional. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-46392019000200136.

Natalia. (2021). *Gestión de la motivación y su impacto en el desempeño de los colaboradores del grupo integración logística INLOG*. [Tesis de posgrado, Universidad Científica del Sur]. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/2014>.

Pacheco, R. (2022). *Definición de responsabilidad laboral*. <https://pe.linkedin.com/in/veronicapachecorebaza>.

Penachi, V. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del instituto nacional de Defensa Civil*. [Tesis de pregrado, Universidad Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio institucional. <http://bhttps://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17314> f.

Pizzete. (2019). *Tendencias de Liderazgo*. <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracion-de-empresas/liderazgo-y-gestion>.

Prana. (2020). *Definición de fidelidad laboral*. <https://pranagroup.mx/blog/retribucion-para-tu-negocio/que-es-la-fidelidad-de-un-cliente-785/>.

Quijia, P. Guevara, R. (2021). *Determinantes de la productividad para las empresas*. https://revistapolitecnica.epn.edu.ec/ojs2/index.php/revista_politecnica2/article/view/1187

Quiñoy. (2020). *Las formas de mantener una buena actitud*. <https://www.apd.es/actitud-positiva-en-el-trabajo-como-mantenerla/>.

- Ramírez. (2019). *Definición de conflictos laborales*. <file:///D:/Downloads/Dialnet-ConflictoLaboralYConfiguracionRegionalDelEmpleoEnM-7687567.pdf>.
- Ramos, H. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del hospital provincial de Acobamba*. [Tesis de maestría, Universidad nacional de Huancavelica]. <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3389>.
- Revista Seguridad Minera. (2015). *Incentivos recreativos y su efecto en los trabajadores*. <https://www.revistaseguridadminera.com/comportamiento/motivacion-y-recreacion-su-efecto-en-los-trabajadores/>.
- Rosany y Hernández. (2019). *Incidencia de la Motivación laboral en el desempeño de los colaboradores de la librería Lendoiro. Santiago de los Caballos*. [Tesis de posgrado, Universidad Republica Dominicana]. Repositorio institucional. <https://http://rai.uapa.edu.do:8080/xmlui/handle/123456789/1524?show=full> 6.
- Robles, A. Hernández, C. (2020). *Diseño, confiabilidad y validez de una escala de autopercepción de éxito para los colaboradores de empresas medianas en México*. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma del estado de México] Repositorio institucional. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2021000200217.
- Salazar y Bello. (2021). *Motivación y satisfacción laboral del personal de la dirección provincial IEES*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Manabí de Ecuador]. Repositorio. <file:///D:/Downloads/3197-16979-2-PB.pdf>.
- Sánchez. (2021). *Definición de desempeño laboral*. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/3297/428>.
- Sánchez. (2022). *Actitudes laborales más valoradas*. <https://aulacm.com/actitudes-aptitudes-profesionales-valoradas-empresas/>.

- Salvatierra. (2020). *Clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza. Guadalupe*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62484>.
- Spain. (2020). *La importancia de la motivación*. [http://repositorio.https://www.obsbusiness.school/blog/motivacion-personal-definicion-impulso-e-importancia -](http://repositorio.https://www.obsbusiness.school/blog/motivacion-personal-definicion-impulso-e-importancia-).
- Street. (2021). *Los diferentes incentivos económicos*. <http://pya.com/los-incentivos-laborales-extras-disparan-la-satisfaccion/>.
- Torres, G. (2021). *Motivación y compromiso laboral en el personal administrativo de una institución de educación superior*. [Tesis de maestría, Universidad De San Marcos De Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8235/TORRES_GM.pdf?sequence.
- Velazco. (2002). *El salario básico en el Perú*. https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL_22-24.pdf.
- Villana. (2021). *Importancia del liderazgo*. <https://www.postgradoutp.edu.pe/blog/a/5-caracteristicas-de-un-lider-que-promueve-un-liderazgo-resiliente/>.

6. Aporte Científico o académico

El presente trabajo de investigación tiene aporte científico o académico, porque facilita entender y comprender los diversos conceptos de las variables motivación y desempeño laboral. El objetivo de esta investigación fue determinar de qué manera se relaciona la motivación laboral con el desempeño de los trabajadores del área de Recursos Humanos en la empresa CEDITEDV S.A.C., Lima Metropolitana, 2022.

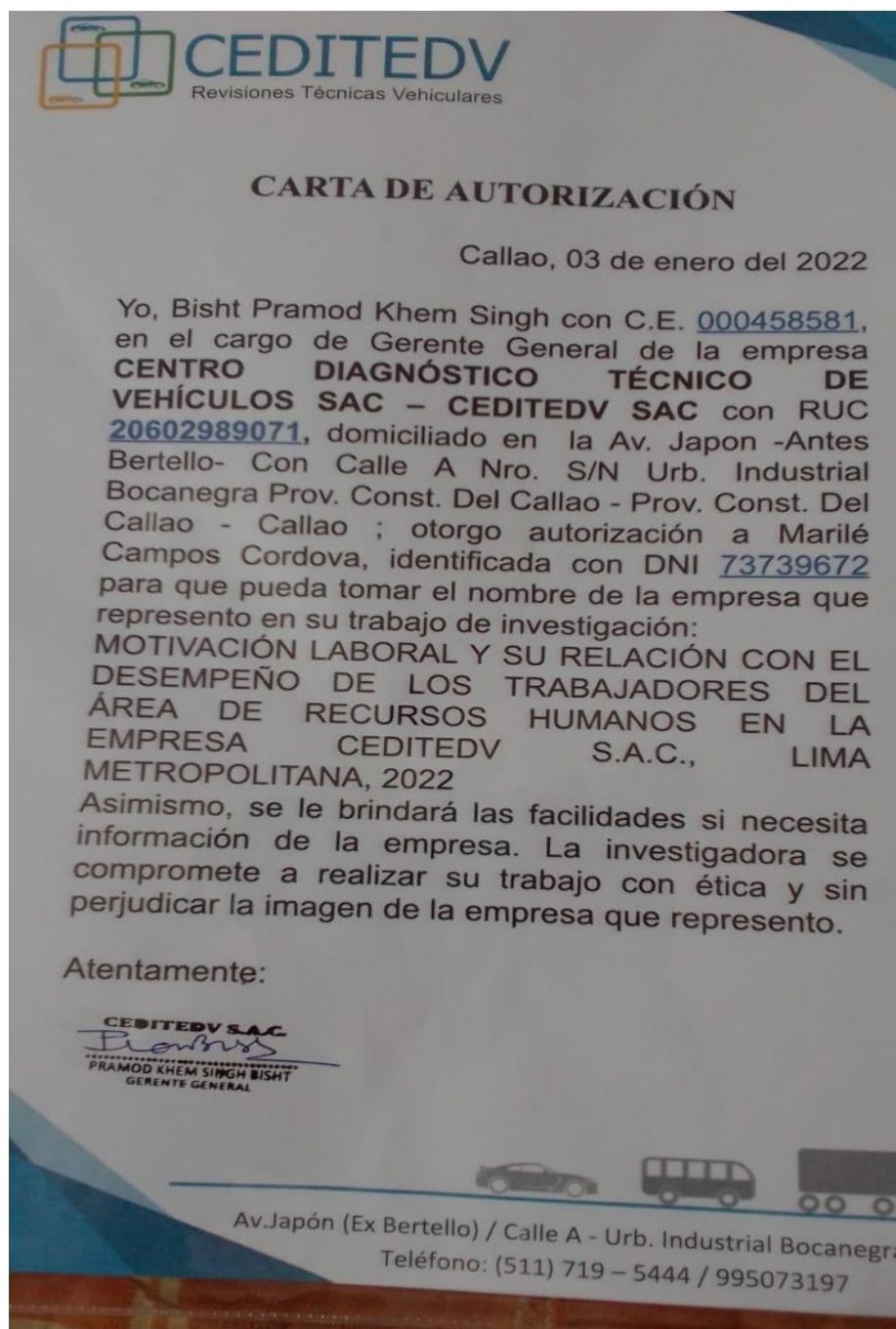
Por otro lado, una propuesta resaltante para la empresa CEDITEDV S.A.C., es proponer un plan de desarrollo a futuro en el Área de Recursos Humanos para identificar el nivel de motivación y garantizar el desempeño de tal manera mejorar el clima laboral y una comunicación armónica interna entre compañeros en la cual van a generar una mejor productividad y motivación.

La teoría de la motivación laboral se basa en el deseo, voluntad, iniciativa para ejecutar las actividades establecidas, en la cual es fundamental proponer el plan de motivación donde los colaboradores se van a sentir motivados, esto aumenta su sensación de entusiasmo de permanencia y compromiso con la empresa, se desarrollan mentalmente originando nuevas ideas o propuestas de los objetivos establecidos por la empresa CEDITEDV S.A.C., y de esa manera se van a cumplir los resultados originando un mejor desempeño con eficacia y eficiencia con la finalidad de aumentar la productividad en los procesos de Revisiones Técnicas Vehiculares con el menor tiempo posible demostrándole al cliente la rapidez y atención de calidad.

7. Recomendaciones

- 1.- Se recomienda que la gerencia de la empresa CEDITEDV S.A.C., formalice los procesos del área de Recursos Humanos mediante programas, o por escrito que permitan visualizar los procedimientos de las actividades cuando se contrata personal nuevo y se incorpore a realizar sus labores sin poder perderse en el camino de inducción con la finalidad de estructurar de una forma estandarizada de su gestión.
- 2.- Se recomienda que la gerencia de la empresa CEDITEDV S.A.C., establezca un análisis de desempeño por objetivos, lo cual agilizará y facilitará una mejora de las actividades de los colaboradores para aumentar su productividad.
- 3.- Se recomienda que la gerencia de la empresa CEDITEDV S.A.C. desarrolle un plan de capacitación con la finalidad de mejorar y reforzar los conocimientos, talentos, actitudes, fortalezas y sus debilidades de los colaboradores del área de Recursos Humanos.
- 4.- Se recomienda que la gerencia de la empresa CEDITEDV S.A.C., debe proponer un plan de motivación para mejorar el clima laboral y mantener una comunicación más fluida y eficaz entre compañeros de trabajo.
- 5.- Se recomienda que en el área de Recursos Humanos se debe rediseñar el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción actual de tal manera, que busque contratar a las personas más idóneas para el puesto de trabajo, la cual traerá mejores resultados para la empresa.

8. Anexos

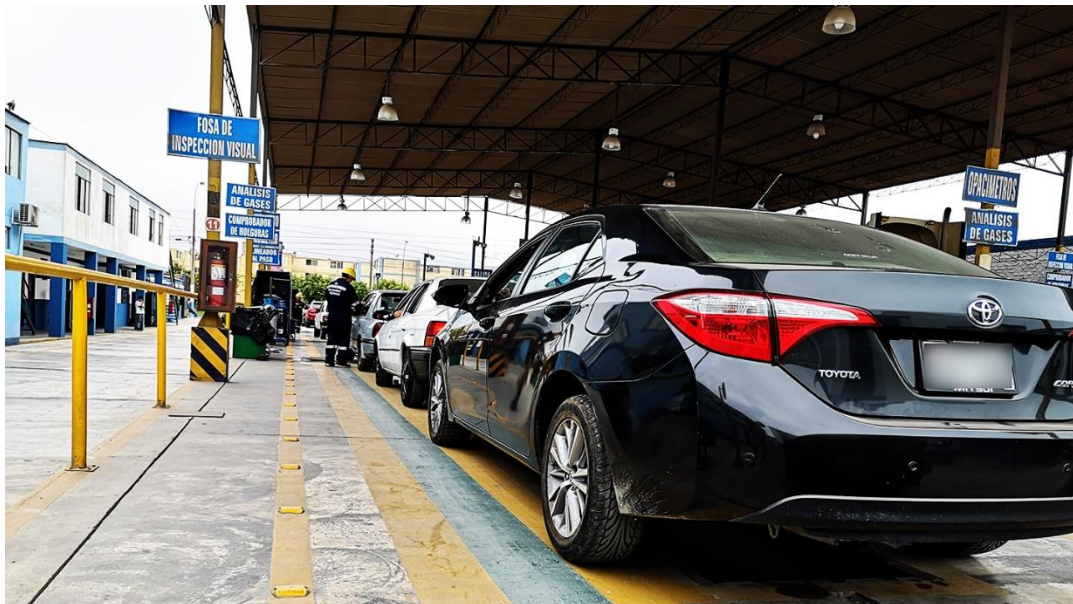


Anexo N° 1. Carta de autorización de la empresa CEDITEDV S.A.C – Revisiones Técnicas Vehiculares.



Anexo N° 2. Área de Inspección Técnica: CEDITEDV S.A.C.

Fuente: Propia



Anexo N° 3. 4 procesos de Inspección Técnica: CEDITEDV S.A.C.

Fuente: Propia



Anexo N° 4. Logotipo de la empresa CEDITEDV S.A.C.

Fuente:- <https://www.computrabajo.com.pe/empresas/acerca-de-ceditedv-sac->

CEDITEDV cuenta con 1 planta de revisiones técnicas en el Callao. Certificado de revisiones técnicas válido a nivel nacional.
Web: www.ceditedv.com.pe
Email: @ceditedv.com.pe

Anexo N° 5. Página Web de la empresa CEDITEDV S.A.C.

Fuente:- <https://ceditedv.com.pe/>.