



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Incentivos no monetarios como estímulo para mejorar el
desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de Breña,
Lima**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORES:

Cumpen Salcedo, Jesus Maria del Pilar (ORCID: 0000-0001-8461-8964)
Torres Saavedra, Kassandra del Socorro (ORCID: 0000-0001-6378-7072)

ASESOR:

Dr. Villanueva Calderon, Juan Amilcar (ORCID: 0000-0002-0815-6443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta investigación a mis padres Liz y Pedro quienes me apoyaron para llegar hasta esta etapa de mis estudios, ya que ellos forman parte importante en mi día a día y los que me motivan a seguir con mis metas. También le dedico a mi hermana y a mi querida sobrina por su incondicional cariño.

Cumpén Salcedo, Jesús María del Pilar

Esta investigación se la dedico de manera especial a mis padres, pues ellos fueron mi principal cimiento e inspiración a lo largo de esta etapa de mi vida profesional, sentaron en mi la base de responsabilidad y deseos de superación, gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Es un orgullo y privilegio de ser su hija, son los mejores padres que he podido tener, mi más sincera admiración.

Torres Saavedra, Kassandra del Socorro

Agradecimiento

Primero agradecerle a Dios por brindarme salud y fuerza de voluntad, al Dr. Juan Amílcar Villanueva Calderón por tener la calidad docente en brindarnos su guía para la elaboración de nuestra investigación y a las personas que siempre confiaron en mí.

Cumpén Salcedo, Jesús María del Pilar

Mi más profundo agradecimiento, a mi Dios todo poderoso por guiarme y darme las fuerzas necesarias para cumplir con este logro académico. A mi asesor el Dr. Juan Amílcar Villanueva Calderón por su paciencia y su buena actitud al momento de mis inquietudes. A cada uno de mis familiares y amigos por brindarme su apoyo incondicional y por siempre confiar en mí.

Torres Saavedra, Kassandra del Socorro

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Gráficos y Figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	16
3.2. Variables y Operacionalización	17
3.3. Población, Muestra y Muestreo.....	18
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	20
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de Análisis de Datos.....	22
3.7. Aspectos Éticos.....	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES	38
VIII. PROPUESTA	39
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS	52

Índice de Tablas

Tabla 1 Trabajadores de World Pumps & Service S.A.C	19
Tabla 2 Fiabilidad del Instrumento	22
Tabla 3 Dimensión: Condiciones Motivacionales (Agrupada)	24
Tabla 4 Dimensión: Condiciones de Trabajo (Agrupada)	25
Tabla 5 Dimensión: Política de la Empresa (Agrupada)	26
Tabla 6 Variable: Incentivos No Monetarios (Agrupada)	27
Tabla 7 Dimensión: Productividad (Agrupada)	28
Tabla 8 Dimensión: Eficiencia (Agrupada)	29
Tabla 9 Dimensión: Eficacia (Agrupada)	30
Tabla 10 Variable: Desempeño Laboral (Agrupada)	31
Tabla 11 Contenido de la Propuesta	42
Tabla 12 Financiamiento del Plan de Acción	44
Tabla 13 Presupuesto de Materiales	44
Tabla 14 Temporalidad de Actividades para la Ejecución de la Propuesta	45
Tabla 15 Matriz de Consistencia	52
Tabla 16 Tabla de Operacionalización de la Variable Incentivos No Monetarios .	53
Tabla 17 Tabla de Operacionalización de la Variable Desempeño Laboral	54

Índice de Gráficos y Figuras

Figura 1 Condiciones Motivacionales	24
Figura 2 Condiciones de Trabajo	25
Figura 3 Política de la Empresa	26
Figura 4 Incentivos No Monetarios.....	27
Figura 5 Productividad	28
Figura 6 Eficiencia.....	29
Figura 7 Eficacia.....	30
Figura 8 Desempeño Laboral	31

Resumen

La investigación tiene como objetivo principal proponer estrategias de incentivos no monetarios que ayuden a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa World Pumps & Service S.A.C. El estudio es del tipo propositivo con un diseño no experimental de corte transversal descriptivo-simple. La muestra fue de 22 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario, que fue validado mediante juicio de expertos donde su confiabilidad fue de 0.850 según el SPSS v.25.

Resulta que, en el diagnóstico de la situación actual de la empresa en función al nivel de incentivos no monetarios existe carencia de condiciones motivacionales, capacitaciones y políticas de personal, donde el reconocimiento o compensación no son su punto fuerte, dando cabida a la insatisfacción y desmotivación de sus trabajadores.

En cuanto al nivel de desempeño laboral se puede observar la necesidad de velar por su seguridad y formación de los trabajadores de manera que les ayude a potenciar sus competencias y habilidades requeridas para el óptimo desarrollo de sus tareas y actividades programadas.

En conclusión, con el diseño de esta propuesta dirigida a los trabajadores de la entidad permitirá el incremento de su motivación, competitividad y eficiencia.

Palabra Clave: Incentivos no monetarios, desempeño labora, trabajadores.

Abstract

The main objective of the research is to propose non-monetary incentive strategies that help improve the job performance of the workers of the company World Pumps & Service S.A.C. The study is of a propositional type with a non-experimental, descriptive-simple cross-sectional design. The sample consisted of 22 workers to whom a questionnaire was applied, which was validated by expert judgment where its reliability was 0.850 according to SPSS v.25.

It turns out that, in the diagnosis of the current situation of the company based on the level of non-monetary incentives, there is a lack of motivation, training and personnel policies, where recognition or compensation are not their strong point, giving rise to dissatisfaction. and demotivation of their workers.

Regarding the level of work performance, the need to guarantee the safety and training of workers can be observed in a way that helps them enhance their skills and abilities required for the optimal development of their tasks and scheduled activities.

In conclusion, with the design of this proposal addressed to the workers of the entity, it will allow to increase their motivation, competitiveness and efficiency.

Keywords: Non-monetary incentives, job performance, workers.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, desde pequeñas empresas hasta grandes corporaciones, se vieron obligados a adecuarse dentro de la crisis pandémica y sus consecuencias, volviéndolas mucho más competitivas, innovadoras y exigentes, cosa que amerita la necesidad de tener buenos trabajadores que comprometidos con la empresa y demuestren su lealtad, pero a la vez la empresa debe tener en cuenta de que si quieren que sus colaboradores desempeñen sus funciones de la mejor manera posible y se sientan parte de ella, es indispensable de que los hagan sentirse seguros, motivados e importantes para ellos. Ahí es donde los programas de incentivos no monetarios juegan un papel muy importante en esta investigación, puesto que, para un trabajador, el reconocimiento es un premio mucho más valioso que cualquier incentivo económico, es decir, es una fuente motivacional para conseguir el equilibrio deseado en la empresa.

Al hablar de motivación nos referimos a la forma en cómo se ve influenciado el talento humano, lo que permite satisfacerlos laboralmente, por ello es que dicen que la motivación viene a ser un elemento fundamental que guarda relación con el comportamiento humano puesto que es generado por el estímulo que la empresa lleva a cabo, lo que impulsa o incentiva al empleado a que se desempeñe laboralmente conforme a las metas organizacionales, a fin de lograr su éxito. (Peña y Villón, 2018, pp. 181, 185)

Y ciertamente, tenemos a Manjarrez et al. (2020) quienes nos afirman que muy pocas veces las empresas hoteleras Quevedo (Ecuador) poseen políticas que generen un puesto de trabajo superior o un programa de incentivos que potencien su motivación y mejoren su desempeño, y según los estudios realizados a través de encuestas en varios de esos alojamientos turísticos, se obtuvieron un porcentaje del 37% de trabajadores que reciben algunas veces una estimulación moral y un 37% de los mismos que a duras penas son reconocidos por su esfuerzo y trabajo, en conclusión, la mayoría del personal opina que son muy poco reconocidos, ya sea de manera verbal o escrita, y no cuentan con algún tipo de incentivo; además, la capacitación en la empresa es muy pobre y el número de empleados que llegan a capacitarse, no tiene significancia. (pp. 362-364)

Ahora bien, desde tiempos remotos se ha observado cómo el bajo rendimiento laboral se ha convertido en un tema muy común, siendo así una realidad problemática que no solo se ha percibido en nuestro país sino también a nivel mundial, lo cual es preocupante para muchas empresas ya que cuentan con trabajadores conformistas que no realizan sus funciones con esmero o responsabilidad y ésto muchas veces se debe al estrés acumulado, al desinterés por el trabajo, la falta de motivación o porque en ocasiones se sienten explotados sin recibir un merecido reconocimiento.

En tal sentido, se ha podido contemplar como las empresas mexicanas luchan, día a día, contra dicha condición, dispuestos a obtener resultados positivos sobre el desempeño laboral para no perder su productividad pero con frecuencia no resulta ser suficiente, es más, su rendimiento laboral es el más bajo debido a la forma en cómo operan según las actividades que realizan a diario, y un ejemplo de ello es Pemex (Petróleos Mexicanos) puesto que tuvo un bajo rendimiento laboral a comparación de otras empresas petroleras de México, donde cayó con un 28% en su producción, mostrando así, una reducción del 31% en ventas totales, y ocupando el último lugar al obtener 0.59 millones de dólares de productividad por trabajador. (García, 2019, p. 1)

Por otra parte, Valenzuela et al. (2015) expresan que la insatisfacción laboral es otro de las causas que perjudican negativamente en el rendimiento de cada trabajador y a su productividad como empresa, dando como resultado la desmotivación en el trabajo o el desinterés a sus funciones, inclusive en casos extremos, puede producir ansiedad o estrés hasta el punto de desarrollar una depresión, repercutiendo así, en la eficiencia de la organización. (p. 950)

Y en efecto, si una empresa carece de un buen desempeño laboral, no podrá alcanzar los objetivos empresariales, perdiendo así, su competitividad en el mercado, claro está la situación encontrada en una de las empresas de Arequipa – Perú, la cual Machuca (2018) nos indica que el estrés viene a ser un factor que afecta al rendimiento laboral de la GREA (Gerencia Regional de Educación de Arequipa) con un nivel medio del 97% y un nivel bajo del 3%, y todo es a consecuencia de la presión laboral, la insatisfacción y la desmotivación causada por el trabajo; teniendo como resultado en el desempeño laboral, un nivel regular del 47%, debido a la falta de compromiso y capacidad para el cumplimiento de sus

objetivos, por último, al tener problemas con los plazos y los retrasos de entrega, provocaron una deficiencia en la productividad con un porcentaje del 43%. (pp. 13-50)

De igual forma, Lambayeque no es la excepción, el bajo nivel de desempeño laboral se ha convertido en una temática relevante que no podemos pasarlo como si nada, ya que eso afecta en la rentabilidad productiva de empresas como El Molino del Agricultor, que según Bravo y Oliva (2017) nos informa que dicha empresa tuvo deficiencias en su rendimiento laboral, incumpliendo así, con los objetivos planteados por el molino, y eso es porque la empresa no brinda ningún tipo de incentivo a sus colaboradores, y peor aún no reciben vacaciones ni gratificaciones, sin omitir la falta de reconocimiento por parte de sus jefes, lo cual generó desmotivación, desinterés por sus actividades establecidas e infracción en sus horarios. Habiéndose observado toda esta problemática, el autor se vio en la obligación de proponer un programa de incentivos laborales que permitan motivarlos para mejorar su desempeño y gracias a la obtención de los resultados de la encuesta, se apreció que el 57.1% de los encuestados valoran la implementación de incentivos no monetarios, a lo que como propuesta se decidió utilizar reconocimientos por mérito, entre ellos: Diploma, celebraciones, deporte, cursos de especialización y viajes, dando como conclusión de que al momento que los trabajadores reciban dichos incentivos, se llegarán a sentir reconocidos en su centro de trabajo, inclusive se incrementará la motivación en ellos.

En el distrito de Breña – Lima, World Pumps & Service S.A.C. viene a ser una empresa contratada por SEDAPAL, acogida al sector de saneamiento (mantenimiento de electrobombas de agua), y con más de 6 años de experiencia, que se dedica a brindar servicios de mantenimiento de equipos electromecánicos para la industria y minería, el cual tiene como objetivo, llegar a ser los líderes en el mantenimiento de equipos de bombeo y en un futuro expandirse a nivel nacional.

Al momento de realizar las respectivas observaciones en dicha empresa, se pudo estimar la desmotivación, la falta de mecanismos de control de desempeño y satisfacción laboral, la inexistencia de un registro de información familiar de cada colaborador, y la demora e impuntualidad en la entrega de sus tareas, es más, a ello se le suma la falta de políticas de personal, donde se delimitan las normas e

instrucciones, derechos u obligaciones, y las relaciones de los trabajadores de World Pumps & Service S.A.C.

Teniendo en cuenta el problema presentado en la empresa, es necesario recalcar que es esencial tomar acciones de mejora para enfrentar dicha situación, porque puede traer como consecuencia de que el personal no se esfuerce en nada e incluso se esfuerce poco, además, cabe la posibilidad de que su productividad y competitividad decaigan hasta el punto de no poder mantenerse en el mercado debido a la insatisfacción del cliente.

Por ello es que, en base a esta situación, nos vimos en la necesidad de desarrollar la presente investigación de carácter científico, con el propósito de proponer estrategias de incentivos no económicos para mejorar el desempeño de los trabajadores de World Pumps & Service S.A.C.

En ese aspecto, el rumbo de la investigación muestra la formulación del problema: ¿De qué manera los incentivos no monetarios ayudarán a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de World Pumps & Service S.A.C., Breña - Lima?, a lo que en modo de justificación e importancia del estudio, podemos afirmar que el mundo cada vez se está volviendo más competitivo, cambiante y agresivo, y se sabe que en toda empresa el buen desempeño interno es esencial para el incremento de su productividad y crecimiento, por tanto los incentivos no monetarios permitirán mantener al personal motivado, volviéndolos más eficientes cuando realicen sus funciones y dando lugar a que se sientan identificados con la empresa. Claro está que en World Pumps & Service S.A.C se ha evidenciado algunas deficiencias en el desempeño laboral, por lo que el propósito de esta investigación es evaluar dicha variable, ya que es de suma importancia saber qué factores son los que impactan de manera negativa en el desempeño de sus colaboradores y en función a eso, proponer los incentivos más adecuados para resolver su problemática.

En cuanto a la justificación teórica, consideramos a Braus (2014) y Surco (2018) quienes respaldan la investigación por medio de sus teorías y conceptos de ambas variables. Braus conceptualiza a los incentivos no monetarios, el mismo que contribuyó en la creación de indicadores y dimensiones, mientras que el autor Surco, define ampliamente al desempeño laboral junto a sus respectivas dimensiones, además, se citarán autores secundarios para poder complementar el

marco teórico y así cumplir con el desarrollo del aporte científico centrado en reducir la problemática de la empresa y mejorar su desempeño laboral.

Como justificación práctica, tenemos que, la investigación tiene el propósito de dar solución a la problemática que viene atravesando la empresa World Pumps & Service S.A.C., de modo que, el desempeño laboral de sus trabajadores vaya mejorando por medio de la aplicación de incentivos no monetarios, que en efecto dará lugar a que se sientan motivados, apreciados y empoderados hasta el punto de ser productivos para dicha organización.

Dentro de lo que es justificación social, podemos decir que el aporte científico mantendrá un impacto positivo en el desempeño de los trabajadores de la empresa World Pumps & Service S.A.C., ya que gracias a la propuesta de los incentivos no monetarios podrán mejorar su rendimiento laboral y, por ende, ayudarán en la productividad organizacional, permitiendo que los beneficiados sean los mismos trabajadores, puesto que no solo aprenderán a ser eficientes o eficaces sino que financieramente hablando tendrán mejores resultados en su economía y serán mejor recompensados.

Por consiguiente, encontramos pertinente mencionar los objetivos tanto en general como en específico; por lo que, nuestro objetivo general será, proponer incentivos no monetarios como estímulo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa World Pumps & Service S.A.C.; y como objetivos específicos: a) Diagnosticar la situación actual de la empresa World Pumps & Service S.A.C. en función al nivel de incentivos no monetarios, b) determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa World Pumps & Service S.A.C., y c) diseñar estrategias basada en incentivos no monetarios como estímulo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa World Pumps & Service S.A.C.

En el caso de la hipótesis, tenemos: Ha: Si se desarrolla una propuesta basada en incentivos no monetarios entonces sí mejorará el desempeño laboral en los colaboradores de World Pumps & Service S.A.C.

II. MARCO TEÓRICO

En un mundo tan competitivo y cambiante como el que hoy en día existe, las organizaciones independientemente de su naturaleza, se preocupan por el confort y satisfacción de sus trabajadores, porque saben que de ello depende su desempeño laboral y su productividad como empresa, teniendo en cuenta que su éxito estará sujeto al talento humano con el que opera, el cual se constituye como una ventaja competitiva para la realización de sus objetivos propuestos. Por su parte, caen en la realidad de que si no hay un incentivo de por medio que les recompense su trabajo, podrían verse afectados emocionalmente, repercutiendo en sus acciones y logros laborales, en otras palabras, cabe resaltar que la inexistencia de una motivación apropiada se vería reflejada en el nivel de rendimiento de todo su personal. Como bien asegura Kalogiannidis (2021) la motivación es una de las herramientas más esenciales de una organización puesto que es la que ayuda al crecimiento y sostenibilidad de la misma, es por ello que los gerentes y empleadores buscan la manera de motivarlos de modo que ayuden a mejorar el desempeño de sus colaboradores para dar paso al constante progreso organizacional que se desea. (p. 993)

Ahora bien, para dar un mayor soporte a la investigación, daremos a conocer los trabajos previos que fueron elaborados por diferentes investigadores sobre el tema que se está tratando, para ello, a nivel internacional, tenemos a Luque y Saravia (2019) con su tesis “Los incentivos no monetarios y su influencia en la motivación laboral de la organización” quienes afirman que muchas de las empresas bolivianas no emplean la motivación laboral, llevándolos a los trabajadores hacia una nube oscura en relación con su trabajo y su desempeño, cuya tesis de investigación se efectuó bajo el propósito de hacer un análisis relacionado con el tema antes mencionado, dentro de la organización AOPEB (Asociación de Organizaciones de Productores Ecológicos de Bolivia). Su método de investigación es de tipo inductivo, llevando a cabo un diseño exploratorio y descriptivo; así también, se aplicaron entrevistas y cuestionarios a una población de 43 sujetos, siendo la muestra de tipo no probabilístico, al final se propuso un plan de incentivos no monetarios para incrementar la motivación en sus

trabajadores a fin de lograr un buen desempeño laboral, siendo así comprobada con la teoría de Frederick Herzberg.

En suma a ello, analizaremos un trabajo de grado previo a la obtención del título de licenciatura en psicología, elaborado por Cruz et al. (2019), quienes llevaron a cabo un diagnóstico y una elaboración de manual sobre incentivos no monetarios que ayuden a favorecer la motivación del personal que labora dentro del Hospital Nacional Santa Gertrudis de San Vicente – El Salvador, y todo esto, con el fin de precisar aquellos incentivos no relacionados con dinero directamente para reconocer los logros alcanzados, lo que nos servirá de apoyo para tener una idea de cómo conectarse con el personal de manera más sostenible. La investigación implementa un diseño no experimental, ya que su observación estuvo basada al ambiente natural, además, cuenta con un enfoque cuantitativo y un tipo de estudio diagnóstica, a su vez, para llegar a identificar las necesidades de los empleados, se aplicaron 2 tipos de instrumentos dentro de su investigación, una fue la entrevista y otra, una encuesta, la cual estuvo sujeta a una población total de 500 empleados, de los cuales solo 85 personas aplicaron como muestra, de los que 14 pertenecían a las jefaturas y 71 a empleadores que trabajaban 8 horas diarias. Se concluyó que su investigación logró contribuir de manera positiva en el hospital, resaltando aquellos puntos a considerar dentro de cada una de sus áreas, posteriormente lograron crear un manual que cuenta con una buena aceptación por parte del hospital para interés tanto de manera institucional como personal, y por medio de ello, da lugar a que el trabajo sea bien realizado por cada uno del personal que labora dentro de la institución hospitalaria del Salvador.

En cuanto a nivel nacional, podemos dirigir nuestra atención en el estudio elaborado por Oviden y Tinoco (2020), puesto que su principal objetivo fue el de reconocer el nivel de relación obtenido entre las variables de motivación y desempeño laboral para la organización corporativa de Asfaltos y Pavimentos Castillo S.A.C de la provincia de Chiclayo, todo esto con el único propósito de desarrollar estrategias de motivación para el buen desempeño de los trabajadores de dicha empresa. En esta investigación se ha empleado un enfoque de nivel cuantitativo, ya que su hipótesis está basada una data numérica, con tipo de investigación transeccional, por lo que los datos desarrollados fueron recolectados en un tiempo oportuno y un nivel de investigación descriptivo, su muestra estuvo

constituida por un total de 38 personas que laboran en todas las áreas desarrolladas dentro de la organización, donde 8 pertenecían a personal de oficina, 14 a nivel de planta y 16 a personal obrero, posteriormente en su investigación se aplicó como herramienta de recolección de datos, una encuesta con un total de 24 interrogantes, con el fin de obtener los atributos, el talento y la singularidad de la motivación de los empleados y ver su debido cumplimiento. Por lo que se llegó a la conclusión, después de medir el coeficiente de Pearson, que existe una correlación moderada entre las variables de estudio, por lo que los trabajadores expusieron que la mayor motivación de trabajo para ellos son las remuneraciones y beneficios que se les otorga de manera personal.

También tenemos a Suyón (2018) con su tesis de investigación para obtener el grado de maestro en Administración de Negocios - MBA, cuyo objetivo principal es la elaboración de un plan sobre los incentivos laborales para una mejora en su productividad de la empresa importadora Cervantes S.A.C, que está situado en la ciudad de Chiclayo - Lambayeque. Su estudio presenta un enfoque cuantitativo de tipo aplicativo, ya que por ese medio van a llegar a la obtención de un conocimiento útil, asimismo se llevó a cabo un diseño no experimental propositivo, ya que tuvieron el control de sus variables dentro de su investigación, en base a las encuestas que fueron aplicadas a 6 personas que trabajan dentro de la organización con un determinado nivel de identificación de senior, intermedio y junior. Dentro de su investigación no se efectuó un cálculo de muestra, ya que tuvieron por conveniencia que toda su población objetivo era factible para la obtención de los datos relevantes y el análisis de su entorno, por ende, su muestra fue censal. Su finalidad es resaltar las habilidades y cualidades de los colaboradores dentro del desarrollo de sus labores y lograr un adecuado trabajo no sólo en la organización sino también en general, concluyendo así, que los empleados de la empresa importadora cuentan con una productividad laboral media. Por lo que, se puede decir que los empleados aún no cuentan con el nivel de productividad adecuado, asimismo se identificó que el factor que más los motiva son los incentivos relacionados con efectivo dinerario.

Del mismo modo, tenemos a Gail (2018), quien en su tesis de investigación nos permite dar una mayor validez dentro de nuestro estudio, ya que su objetivo principal fue el de determinar la relación existente entre incentivos no económicos

y el desempeño laboral de los trabajadores pertenecientes a la empresa SILSA, quienes desarrollan actividades de limpieza en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velazco establecida en la ciudad del Cusco, la cual de cierta forma guarda relación con nuestra investigación a desarrollar. Su tesis tiene un enfoque cuantitativo y es del tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal; asimismo, su población está enfocada en los trabajadores de la empresa SILSA, de los que se tomó una muestra de 55 empleados, para posteriormente llevar a cabo la aplicación de una encuesta, preguntas desarrolladas conforme a sus variables de estudio, además, el instrumento fue supeditado a la prueba piloto con la finalidad de que se demuestre un nivel de confiabilidad positivo, estos datos recolectados fueron sometidos a un programa de estadía llamado SPSS V22, por lo que dentro de su investigación concluyeron que un porcentaje del 50.9% de los trabajadores de la empresa de limpieza piensan que los incentivos no económicos que se les otorga son de manera elevada, y el resto de empleados que conforman el 49.1%, creen que los incentivos no económicos brindados no están dentro del nivel que ellos esperan, de esta manera a nivel de análisis se puede deducir que dicha variable influye positivamente en el desempeño laboral y que la motivación es un factor determinante que forma parte de ello, puesto que es el que estimula a los colaboradores a desarrollar un buen trabajo y a comprometerse con la empresa como es debido.

Asimismo, se ha analizado una investigación que fue llevado a cabo por Ugarte (2019) bajo el título “Modelo de incentivos no económicos para mejorar el desempeño de los docentes de Ingeniería Civil de la UNS- 2019”, en el que se tuvo como objetivo principal determinar si los modelos de incentivos no monetarios permiten mejorar el desempeño de los docentes de la escuela de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional del Santa - Ancash. Su investigación fue del tipo aplicativo - pre experimental, con un diseño descriptivo y un enfoque cuantitativo, teniendo una muestra equivalente a su población conformada por 42 docentes, y basado en un muestreo no probabilístico. Para su recolección de datos se empleó un cuestionario con un total de 32 preguntas entre las 2 variables, que fueron dirigidas a los docentes de ingeniería civil y validadas por 3 expertos con un intervalo de confiabilidad de 0.85; además, se elaboró una propuesta con la finalidad de diseñar un plan de incentivos no económicos para la mejora del

desempeño de los docentes según al modelo de Nonaka y Takeuchi, con el que se concluyó que los modelos de incentivos no monetarios tienen un alto nivel de influencia en el desempeño laboral de los docentes de dicha universidad.

Con respecto a las investigaciones a nivel local, contamos con una tesis realizada por Quintanilla (2021) para optar el Grado Académico de Bachiller en Administración, la cual se tituló “Aplicación de una motivación no monetaria y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa TECNING S.A.C.”, el motivo central de su investigación fue la de establecer la conexión entre las variables de incentivos no monetarios y el desempeño laboral de una empresa ubicada en Lima en el distrito de los Olivos, con la finalidad de obtener estrategias para que sean aplicadas dentro de la organización. Su tipo de investigación fue aplicada y se utilizó un método deductivo-inductivo con un nivel correlacional y un diseño no experimental - transaccional, asimismo, se tuvo como muestra a 20 trabajadores distribuidos en 5 áreas específicas, las cuales fueron: gerencia, contabilidad, administración, logística y operatividad, la selección fue de tipo censal, esto debido a que la población era pequeña, su instrumento utilizado para llegar a obtener la información necesaria fue la de emplear una encuesta, con relación a las dimensiones e indicadores propuestos. Por lo que, después de haberse realizado la validación por parte de los dos expertos, se llegó a la conclusión de que, sí se tiene una relación entre ambas variables, ya que arrojó un resultado con valor alto equivalente a 0,661. Posterior a todo esto, se demuestra que se puede llegar a obtener un mayor desempeño laboral si se usan mayores incentivos no monetarios, y, por ende, demandaría de mayor responsabilidad por parte de sus trabajadores, a su vez, estos incentivos guardan una buena relación de productividad en dichos trabajadores, lo que implica que la entrega de los productos terminados sería más rápida.

De igual manera, se ha analizado una investigación que fue llevado a cabo por Bernaola y De La Cruz (2018), en el que ocupó su tiempo a estudiar la relación que existe entre incentivos no económicos y el desempeño laboral de la Empresa Sigdelo S.A. Tienda Expres ubicado en el distrito del Agustino-Lima. De cierta forma, sus variables utilizadas se relacionan a las de nuestra investigación, puesto que son temas en los que se verá más adelante, basado en teoría, análisis y observación. Esta investigación es de tipo descriptiva, en la cual se ha aplicado una

casuística dentro de la empresa en mención, que tiene por suceso un hecho real de la tienda con relación al desempeño de su personal, es por ello que teniendo en cuenta su análisis del problema, una de sus alternativas de solución que brindan para la empresa, es que se otorguen incentivos no relacionados con el dinero directamente, sino que se relacione con las necesidades primordiales de cada uno de los colaboradores de la tienda, para que así se sientan más identificados dentro de su ambiente laboral y se llegue a los logros deseados, también se cree pertinente que los jefes tengan una mejora de coordinación.

Por otro lado, para dar mayor validez al estudio de la investigación, se ha decidido sustentar cada una de las variables en base a teorías existentes, por lo que nos centraremos en la primera variable que viene a ser “incentivos no monetarios”, frente a esto, para desglosar su significado, citaremos a Aguilar (2021) para que nos defina sobre lo que es un incentivo, a lo cual éste nos explica que un incentivo es un estímulo para que los trabajadores o colaboradores sean motivados a laborar con empeño y dedicación, de manera que puedan mejorar su rendimiento y productividad. (p. 13) Por lo que, en efecto, los incentivos no monetarios o también llamados no financieros son aquellas recompensas que no tienen nada que ver con los salarios, y que son utilizados por las empresas como método de reconocimiento o retribución hacia el trabajador por su esfuerzo, con el fin de levantar su ánimo y aumentar su compromiso, lo cual se vería reflejado en su rendimiento y desempeño laboral. (Casares, 2019, p. 21)

Así pues, los incentivos no monetarios son aquellas formas que tienen las organizaciones de motivar a sus trabajadores, de tal manera que puedan satisfacer sus necesidades psicológicas, emocionales y sociales, por lo tanto, podemos mencionar a los más comunes, entre ellos está el estatus (el estado jerárquico en el que se encuentra el trabajador), el clima organizacional (características ambientales de una organización que influyen en el comportamiento de los empleados), la oportunidad de avance profesional (el ascenso recibido como agradecimiento por sus servicios), el enriquecimiento del trabajo (alusivo a las oportunidades de crecimiento, tanto en el nivel de conocimiento como en el de experiencia laboral), la seguridad (siendo el que proporciona estabilidad futura y sensación de protección), los programas de reconocimiento (haciendo referencia al aprecio y consideración que le tienen al personal), participación de los trabajadores

(la cual implica su toma de decisiones) y el empoderamiento de los empleados (siendo la autonomía con la que cuentan los subordinados). (Business Studies, 2022, p. 184)

A su vez, contamos con el aporte de Gonzales (2020) quien asocia a los incentivos no financieros con los reconocimientos, el crecimiento profesional del trabajador, el apoyo social, los beneficios recreativos, la asistencia médica, la calidad de vida laboral, la seguridad, así como la autonomía, formando parte de los incentivos laborales que de una u otra manera influyen en la motivación. (p. 16)

De hecho, en su teoría, Guzmán (2020) menciona que Herzberg y sus colaboradores concluyeron que la motivación en los ambientes laborales son derivados de dos conjuntos de factores, los cuales son los factores de higiene, quienes se encuentran asociados con las políticas y reglamentos de la compañía, las condiciones laborales, la seguridad, las relaciones con los jefes y compañeros, entre otros, siendo los que evitan la insatisfacción laboral en caso de que sean factores óptimos, puesto que si no les brindan un buen clima laboral, políticas que respeten las normas de trabajo, capacitaciones, implementación de equipos de seguridad y beneficios sociales en sus puntos más críticos, lamentablemente podrían generar resultados negativos dentro de la empresa; mientras que los factores motivacionales, son quienes tienen relación con los logros, el reconocimiento, la responsabilidad, el crecimiento profesional, los ascensos, etc., siendo los que logran estimular en el desempeño laboral, consiguiendo así, elevar la satisfacción de los empleados, de manera que se reconozca en ellos, su valoración profesional y sus ganas de sobresalir. (pp. 26-29)

Es más, Brau (2014) nos confirma que los incentivos no financieros se asocian en 2 grupos, los cuales son los factores de higiene y los factores motivadores, en el primer grupo los relaciona con la seguridad, siendo alusivo al de tener un trabajo estable y condiciones propicias para efectuarlo; el clima de trabajo, referido a las relaciones interpersonales; las políticas, siendo importantes para el cumplimiento de las normas laborales; las condiciones generales de trabajo, tocante a los aspectos que rodean el desempeño laboral; capacitaciones, siendo una forma de aumentar el nivel de conocimientos y el desarrollo de habilidades; mientras que al segundo grupo los relaciona con los ascensos, referente a las oportunidades de avance profesional; la estima, concerniente al aprecio y

consideración que brinda un jefe a su trabajador generando en él un incremento de autoestima; los reconocimientos, ya sean verbales o escritos; y por último, la autorrealización, siendo un influyente para el logro de superación y crecimiento profesional. (pp. 25-27)

Por su parte, podemos mencionar en referencia al autor que estos incentivos son los que brindan seguridad por medio de contratos fijos o indefinidos, capacitación a través de cursos de formación, condiciones de trabajo adecuados, ascensos e inclusive conciliaciones de vida familiar y laboral, que como resultado, varias empresas logran conseguir la autorrealización de sus trabajadores, y no solo eso, sino que también quieren que se sientan más considerados y motivados, estén más capacitados y tengan más estima como afiliación, teniendo así, la oportunidad de desarrollarse como persona y profesional. (Brau, 2014, pp. 34, 42)

Al final, Brau (2014) concluye que el dinero es un incentivo básico que sirve para motivar a los empleados, sin embargo, se requiere de incentivos no monetarios, ya que son los que aportan más seguridad laboral, estimación, capacitación, afiliación o autorrealización al trabajador, de manera que lo conduce a ser determinado para la realización de sus actividades. (p. 52)

Ahora, con respecto a la segunda variable, los autores Cantón et al. (2019), indican que el desempeño laboral es aquella búsqueda de resultados dentro de una organización relacionado con la fuerza de voluntad de los empleados para aumentar su nivel de productividad para llegar al logro de las metas dentro de la organización, y dar a conocer el desenvolvimiento de cada persona contratada. (p. 4) Asimismo, para los autores Wu et al. (2020), el desempeño laboral está basado en la productividad desarrollada por parte de las personas encargadas de llevar a cabo una determinada función dentro de una organización, por lo que señalan que las empresas actualmente suelen medir la eficiencia y eficacia sobre el desempeño que demuestren sus trabajadores. (p. 387)

En efecto, Nuñez (2019) confirma que el desempeño laboral se calcula a través de la productividad, razón donde se aplica la eficiencia y la eficacia, dando lugar al logro de los objetivos y las metas propuestas por una organización, además en su estudio de investigación muestra que todo va relacionado con el cumplimiento de tareas, la calidad, el tiempo requerido para consumir el nivel de producción, la responsabilidad y el compromiso que tiene el personal de utilizar los recursos

mínimos y reducir los costos para que de esa manera se eviten los famosos cuellos de botella. (pp. 12, 18)

En tal sentido, el desempeño laboral se ve cuando el individuo manifiesta un comportamiento basado en sus competencias laborales las cuales contribuyen en el alcance de los resultados que se esperan tener en relación con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa. Para ello, se es necesario aspectos como la eficiencia, calidad y productividad con que se desarrollan las tareas asignadas en un tiempo determinado, así también, la estabilidad de los puestos de trabajo dependen de la adaptabilidad y la eficacia con que el personal se desempeña, y cabe mencionar que si se establece un programa de evaluación del desempeño laboral con una buena planeación, coordinación y desarrollo, normalmente se obtendrán resultados factibles reflejando en sí un buen clima organizacional. (Ordoñez y Quiroz, 2018, pp. 23-24)

Surco (2018) tiene mucho que ver con esta variable, ya que este autor lo define como una manera en la que el trabajador se desenvuelve en su centro de trabajo, a su vez, menciona que el desempeño laboral cuenta con tres dimensiones, las mismas que se darán a detalle: Productividad laboral, relación entre la producción y los recursos que hacen posible la ejecución de los bienes y servicios; la eficacia, relacionada con el cumplimiento de los objetivos propuestos; y por último, la eficiencia, equivalente a la correcta utilización de recursos disponibles para el alcance de sus metas. (p. 30)

Asimismo, para el logro de sus actividades o tareas asignadas, es primordial que el trabajador capte los elementos necesarios a fin de llegar a la optimización de sus resultados tanto para la organización como para él mismo, para ello tenemos al tiempo, la calidad, la responsabilidad, la adaptabilidad y la cooperación, siendo indicadores necesarios para obtener los mayores resultados con una inversión mínima y de la misma forma conseguir la eficiencia y eficacia del trabajador, contribuyendo así con el cumplimiento de sus objetivos. (Surco, 2018, p. 35)

Para concluir, tenemos a Abdulkhaleq (2021) quien afirma que los incentivos no monetarios son aquellas recompensas rentables concedidas por las organizaciones, que tienen una relación significativa con el ambiente de trabajo y también efectos positivos en la satisfacción laboral, haciendo referencia a que la clave principal para ser beneficiado por los incentivos no monetarios es que la

condición ambiental sea segura, puesto que un buen ambiente de trabajo genera bienestar y satisfacción en el personal, y en última instancia, aumenta su productividad, además, revela que los incentivos no monetarios son una forma de compensación y reconocimiento que se les ofrece a los empleados, en agradecimiento por sus logros o desempeño, dando lugar a la motivación, lo cual permite que se sientan valorados y considerados, dando como resultado a que su moral vaya en aumento. (pp. 3-4)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

Es un estudio de tipo aplicada puesto que se basa exclusivamente en recaudar información del entorno real, para posteriormente ser aplicada de manera directa sobre un problema, y así mismo resolver el problema en torno a la sociedad o a una organización en específico. (Bordens y Abbott, 2017, p. 5)

El análisis de esta investigación se basa en la síntesis de los antecedentes respectivos a nivel internacional, nacional y local, así también, como en teorías con fundamento científico y enfoques conceptuales que permiten enmarcar e interpretar el comportamiento de las variables en su mayoría.

Asimismo, posee un enfoque cuantitativo, puesto que todo el proceso de recolección y análisis de datos se basa en la aplicación de encuestas con una escala de tipo Likert, como bien indica Morgan (2019), abarca toda una cantidad de trabajos desarrollados a base de datos, donde están incluidos muchos aspectos importantes de investigación como los análisis estadísticos, visualización y recolección de información, de igual forma, nos dice que la aplicación de enfoques cuantitativos sobre la toma de decisiones está ligada a dar respuestas potenciadas a la data de manera inmejorable. (p. 2)

A su vez, es una investigación de nivel descriptivo, ya que busca observar y analizar la problemática para especificar su comportamiento. Una investigación desarrollada a nivel descriptivo, proporciona información basada en describir las características de una población o un estado dentro de cualquier tipo de estudio, esta investigación está basada en descubrir el “qué” del sujeto de estudio antes que el “por qué” del mismo, es decir, se centra más en estudiar el efecto, que el por qué acontece tal efecto. (Sahin y Mete, 2021, p. 24)

3.1.2. Diseño de Investigación

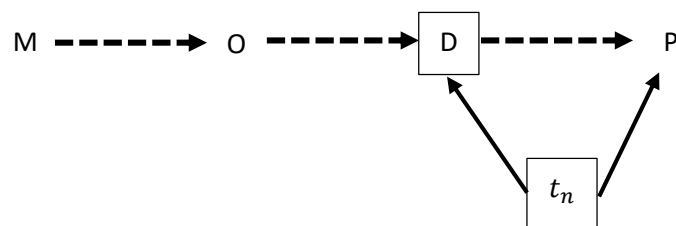
Debido al diseño es una investigación no experimental, porque implica observar situaciones que se dan tal cual, en su contexto natural sin la necesidad de manipular

intencionalmente las variables dependientes e independientes. (Hernández et al., 2017, pp. 149-150)

Y según nuestro alcance de investigación es propositiva, puesto que se da con la finalidad de plantear propuestas para alcanzar un bien común y superar las deficiencias.

Además, es de corte transversal - simple, el cual es un método observacional que evalúa y mide la prevalencia de una condición entre dos o más variables en un tiempo específico, es decir, se caracteriza por proporcionar información preliminar de una determinada muestra solo una vez en lo que dura el estudio. (Cvetković et al., 2021, p. 180)

Según el tipo de investigación, el esquema del diseño utilizado es:



M: Muestra a quien se va a estudiar.

O: Información relevante o de utilidad que se recogerá de los sujetos investigados.

D: Diagnóstico y evaluación.

tn: Análisis y fundamentación de teorías para discernir el fenómeno.

P: Propuesta de solución al problema.

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1. Variable 1: Incentivos no Monetarios

Los incentivos no financieros son aquellos beneficios que ofrecen las organizaciones con la finalidad de motivar a sus colaboradores, siendo vistas por los mismos como algo diferente a una retribución directa por su trabajo. (Brau, 2014, pp. 24-25)

Detalle de la Matriz de Operacionalización en el Anexo 2.

3.2.2. Variable 2: Desempeño Laboral

Surco (2018), define al desempeño laboral como el logro que se da por medio del rendimiento obtenido del empleador dentro de la organización, donde entra a medir las competencias, habilidades y conocimientos desarrolladas en un área de trabajo en específico, que repercute de manera directa a las metas establecidas dentro de la organización. (p. 28)

Detalle de la Matriz de Operacionalización en el Anexo 2.

3.3. Población, Muestra y Muestreo

3.3.1. Población:

Para Capili (2021), la población viene a formar parte de un conjunto de individuos que comparten cualidades semejantes y que el investigador necesita para formar parte de su estudio, además, dentro de la selección de la población factible se requiere diseñar criterios de elegibilidad para la selección adecuada de la población objetivo, y todo esto pasaría a formar parte de una población más pequeña de manera que el investigador logre el alcance de resultados positivos dentro de su investigación. (p. 64)

La población de estudio es finita y fue tomada de la información brindada por la misma empresa, la cual notificó que como máximo hay un número total de 22 trabajadores que se caracterizan por estar en planilla y se encuentran activos dentro de la empresa de World Pumps & Service S.A.C.

3.3.2. Muestra:

La muestra está basada en la recopilación de un conjunto de datos extraídos de la población por medio de métodos, que posteriormente probarán hipótesis relacionadas con un tema a investigar. (Abt et al., 2020, p. 1)

En otras palabras, una muestra es un subconjunto de una determinada población que será estudiada, siendo una técnica muy utilizada con el fin de recopilar información sin tener que medir a toda la población. Como la población es finita homogénea pequeña, se tomó como sujeto de estudio a los 22 trabajadores de World Pumps & Service S.A.C.

3.3.3. Muestreo:

Según los autores Baltés y Ralph (2021), el muestreo es decisivo dentro de cualquier tipo de investigación, ya que viene a ser parte de la recopilación de un grupo de elementos necesarios para que se lleve a cabo un estudio determinado. (p. 2)

Al tener una población pequeña de 22 trabajadores, la técnica que se aplicará será la del método no probabilístico, ya que es conveniente que toda la población sea independientemente seleccionada para su estudio teniendo en cuenta que por ser pequeña será fácil de recoger la información de todos ellos.

Tabla 1

Trabajadores de World Pumps & Service S.A.C.

Cargo	Número de Colaboradores
Gerente general	1
Contador	1
Jefe de operaciones	1
Jefe de ventas	1
Operarios	9
Personal de almacén	2
Jefe de seguridad	1
Agente de seguridad	2
Salud en el trabajo	1

Personal de limpieza	2
Chofer	1
TOTAL	22

Nota. Elaboración Propia

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.4.1. Técnicas de Recolección de Datos:

En la presente investigación se ha utilizado una encuesta con la finalidad de realizar un diagnóstico general sobre la situación de la empresa, así como de poder obtener información sobre el personal de la compañía World Pumps & Service S.A.C.

Según Johnstone (2019) define a la encuesta como una herramienta que sirve para hacer inferencias sobre una población específica después de haber examinado el tamaño de su muestra. (p. 2)

3.4.2. Instrumentos de Recolección de Datos:

La investigación lleva a cabo un cuestionario que adopta un interés de cumplir con el estudio de las variables según la opinión de los encuestados. Para Krosnick et al. (2018), un cuestionario debe de ser elaborado con las mejores prácticas, las cuales aparecen de las experiencias y de la tradición en común, con interrogantes y lenguas de significativo simple, asimismo, nos indica los 3 tipos de cuestionarios más resaltantes, donde el primero está basado en opciones y con una categoría nominal, el segundo tiene la determinación de categorías numéricas y por último, la de experimentar sobre hechos ya conocidos, además, el autor resalta sobre la sabiduría convencional de probar previamente los cuestionarios para su aplicación. (pp. 1-2)

Se llevó a cabo un total de 21 preguntas, de acuerdo a las dos variables en estudio: Incentivos No Monetarios que cuenta con las dimensiones de condiciones motivacionales, condiciones de trabajo y política de la empresa (11 preguntas) y Desempeño Laboral que cuenta con las dimensiones de productividad, eficiencia y eficacia (10 preguntas). La escala utilizada le es perteneciente a la familia de Likert

con 5 categorías (1. Nunca; 2. Casi Nunca; 3. A Veces; 4. Casi siempre; 5. Siempre), el cual fue elaborado por el investigador y validado por juicio de expertos.

Para los resultados se tomó en cuenta intervalos con 3 niveles: El nivel bajo para “nunca y casi nunca”, el nivel medio para “a veces” y el nivel alto para “casi siempre y siempre”.

3.4.3. Validez y Confiabilidad del Instrumento:

Según Aithal y Aithal (2020) la validez de un cuestionario se determina teniendo en cuenta lo que se pretende medir, en otras palabras, es un concepto basado en la recopilación de datos de saber qué tan bien son capaces de cubrir el ámbito real de investigación. (p. 9)

El proceso de validación de instrumentos se dio a partir de la validez por juicio de expertos el cual consistió en la realización de documentos oficiales para su entrega a tres profesionales en el campo de la investigación, con el interés de obtener sus firmas en los documentos y así adquirir su aprobación sobre los cuestionarios realizados. (Ver anexo 4)

Por otro lado, la confiabilidad se refiere a la consistencia de una medición, en otras palabras, nos hace saber hasta qué punto da resultados sólidos y coherentes según las repeticiones que se den en las mismas circunstancias. (Sürücü y Maşlakçı, 2020, pp. 2707, 2723)

Para ello, se realizó una encuesta dirigida a todos los trabajadores cuyos resultados obtenidos fueron sometidos al análisis, utilizando el software SPSS v25, con la finalidad de demostrar su confiabilidad a través del alfa de Cronbach, la cual muestra un valor aceptable de 0.850, lo que indica que el cuestionario es confiable, puesto que se está aproximando a la unidad, por lo que a continuación se mostrará el cuadro estadístico de fiabilidad.

Tabla 2

Fiabilidad del Instrumento

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	21

Nota. Elaborado en base a los resultados obtenidos del SPSS

3.5. Procedimientos

Se identificó la problemática en la microempresa World Pumps & Service S.A.C., en relación al desempeño laboral, luego se hizo una revisión de fuentes bibliográficas referentes al tema para ser analizados minuciosamente, después se realizó una organización del material a fin de poder crear el marco teórico y así poder redactarlo con ayuda de toda la información obtenida. Además, se elaboró la operacionalización de variables, la cual nos ayudó a realizar el instrumento de recolección de datos para calcular el nivel de ambas variables según la escala de medición.

Por ello se trabajó con un cuestionario, plasmando preguntas referentes tanto de la variable independiente que viene a ser el de Incentivos No Monetarios como de la variable dependiente que viene a ser el Desempeño Laboral, las cuales constan de 5 alternativas según el tipo de Likert y estas son: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Las preguntas realizadas fueron respondidas por los 22 trabajadores de la empresa con el fin de saber su situación actual frente a la evaluación de las dos variables.

Y una vez recogida toda la información nos centramos en sistematizar los resultados para la elaboración de las tablas y los gráficos respectivos.

3.6. Método de Análisis de Datos

Posteriormente se procedió a analizar la información obtenida mediante el método estadístico descriptivo, es decir, el procesamiento de la información se hizo a través de la plataforma online de *Google Forms*, *Microsoft Excel* y el SPSS lo cual nos

ayudó a tener una base de datos más organizada y detallada, ya que, gracias a sus tablas y gráficos, pudimos tener un mejor panorama y visualización de las variables y sus dimensiones para llevar a cabo su interpretación, por lo que de esa manera también se dio respuesta a los objetivos planteados.

3.7. Aspectos Éticos

Para el desarrollo de la investigación se utilizó los principales criterios éticos basados en las normas de conducta ética, tal cual según lo detalla (Fleming y Zegwaard, 2018, pp. 205-212):

Consentimiento informado:

A los encuestados se les informó la finalidad de la presente investigación con la intención de que su respuesta sea objetiva.

Confidencialidad:

La información obtenida solo fue aplicada para efectos académicos de la investigación, por lo que se procedió a reservar la identidad de los encuestados.

Manejo de riesgos:

El investigador asumirá toda la responsabilidad y obligación de recoger los datos y utilizar toda la información obtenida para ser plasmada en el presente estudio.

IV. RESULTADOS

Para los resultados se ha considerado un baremo donde representa: El nivel bajo para “nunca y casi nunca”, el nivel medio para “a veces” y el nivel alto para “casi siempre y siempre”.

Objetivo 1: Diagnosticar la situación actual de la empresa World Pumps & Service S.A.C. en función al nivel de incentivos no monetarios.

Tabla 3

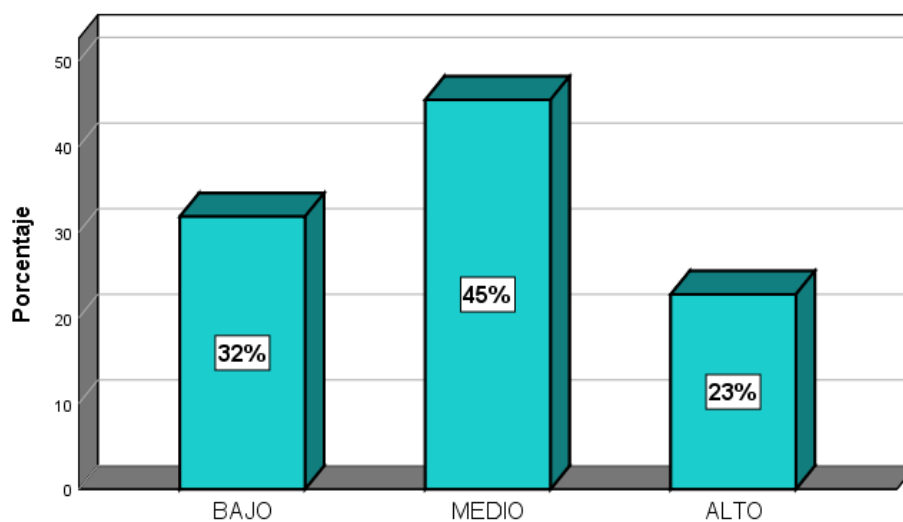
Dimensión: Condiciones Motivacionales (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	7	31,8	31,8	31,8
	NIVEL MEDIO	10	45,5	45,5	77,3
	NIVEL ALTO	5	22,7	22,7	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Nota: Exportado del SPSS. V25

Figura 1

Condiciones Motivacionales



Fuente: Tabla 3

Los resultados obtenidos dentro de la dimensión Condiciones Motivacionales se muestran ubicadas en un nivel medio con un total del 45%, el cual denota que la empresa es capaz de ofrecer un moderado reconocimiento, clima laboral, crecimiento profesional y ascenso para sus trabajadores, permitiendo que la mayoría de ellos no se sientan autorrealizados en su totalidad, a pesar de crear buenas relaciones laborales con sus demás compañeros.

Tabla 4

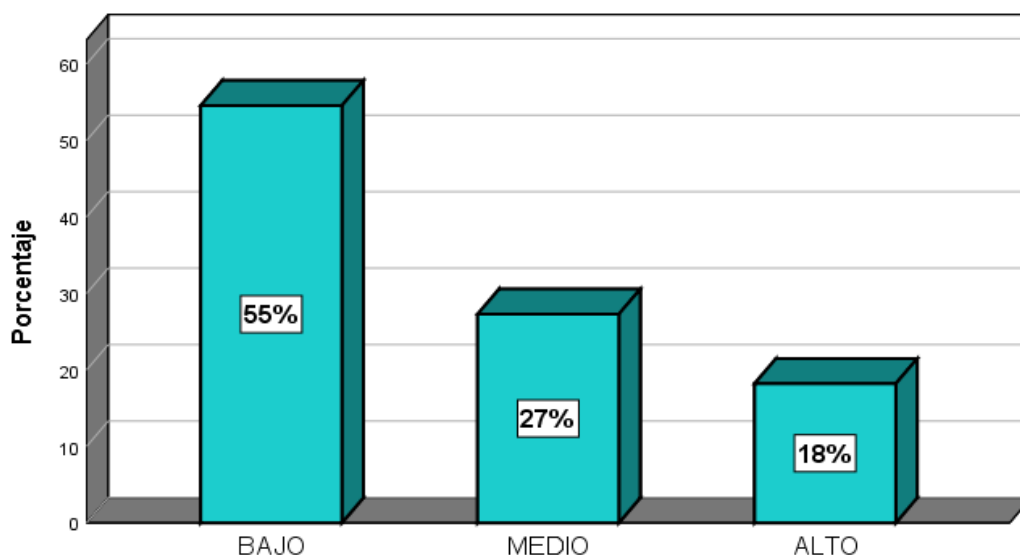
Dimensión: Condiciones de Trabajo (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	12	54,5	54,5	54,5
	NIVEL MEDIO	6	27,3	27,3	81,8
	NIVEL ALTO	4	18,2	18,2	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Nota: Exportado del SPSS. V25

Figura 2

Condiciones de Trabajo



Fuente: Tabla 4

En la figura se puede apreciar que la dimensión Condiciones de Trabajo están en un nivel bajo con un total del 55%, lo cual indica que la seguridad, las condiciones ambientales y la capacitación ofrecidas por la empresa son netamente escasas para el desempeño de sus trabajadores.

Tabla 5

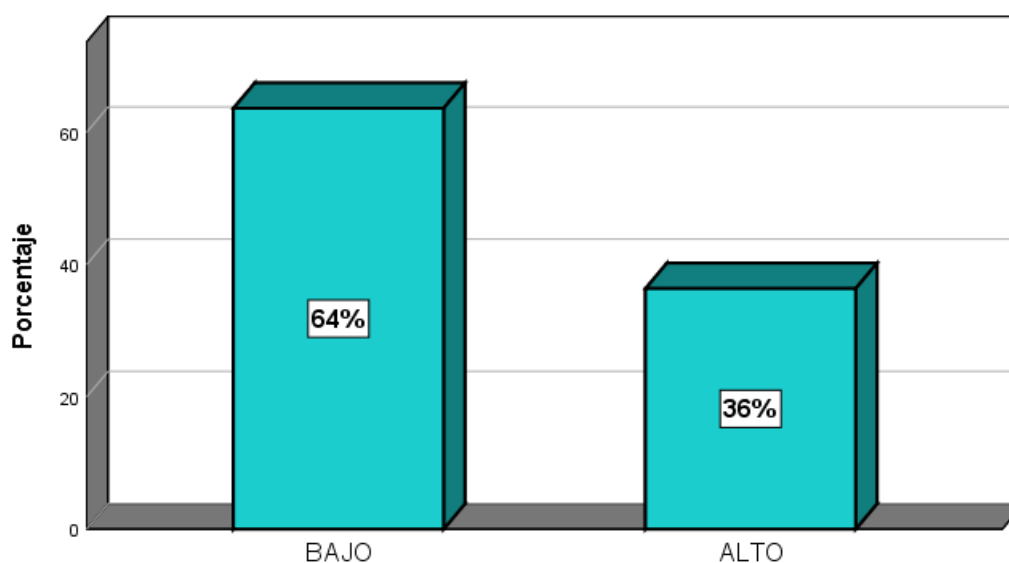
Dimensión: Política de la Empresa (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	14	63,6	63,6	63,6
	NIVEL ALTO	8	36,4	36,4	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Nota: Exportado del SPSS. V25

Figura 3

Política de la Empresa



Fuente: Tabla 5

Por lo que se puede apreciar en la figura, la dimensión Política de la Empresa tiene un nivel bajo del 64%, a lo que podemos deducir que la mayoría de los encuestados opinan que las normas de trabajo establecidas por la organización no son

totalmente apropiadas, dando a entender que sería bueno que las reformulen a fin de beneficiar a sus trabajadores.

Tabla 6

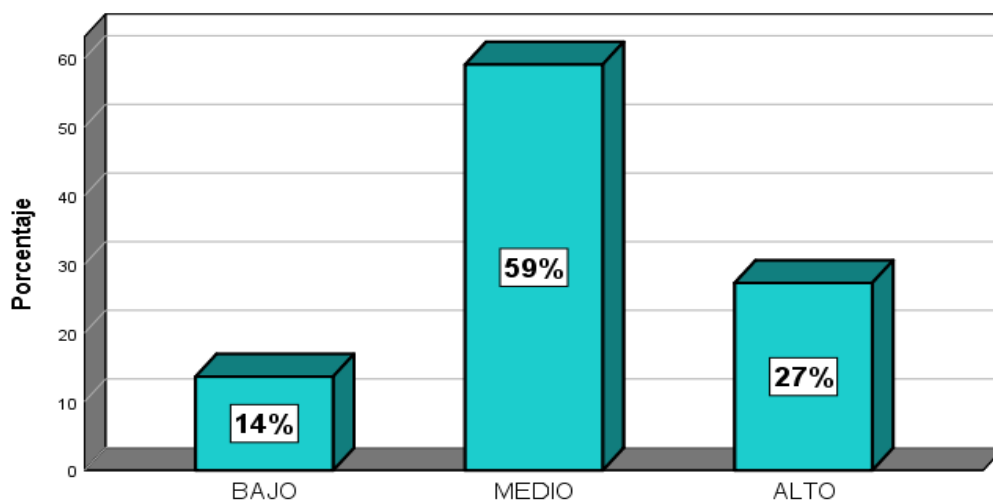
Variable: Incentivos no Monetarios (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	3	13,6	13,6	13,6
	NIVEL MEDIO	13	59,1	59,1	72,7
	NIVEL ALTO	6	27,3	27,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Nota: Exportado del SPSS. V25

Figura 4

Incentivos No Monetarios



Fuente: Tabla 6

En la figura se puede apreciar el nivel de la variable Incentivos No Monetarios, donde observamos que ésta se sitúa en un nivel medio con el 59%, seguido por el nivel alto de un 27% y el nivel bajo de un 14%; a lo que podemos deducir que la organización brinda sus condiciones motivacionales, condiciones de trabajo y política de la empresa de manera moderada para la estimulación de eficiencia y eficacia de sus trabajadores.

Objetivo 2: Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa World Pumps & Service S.A.C.

Tabla 7

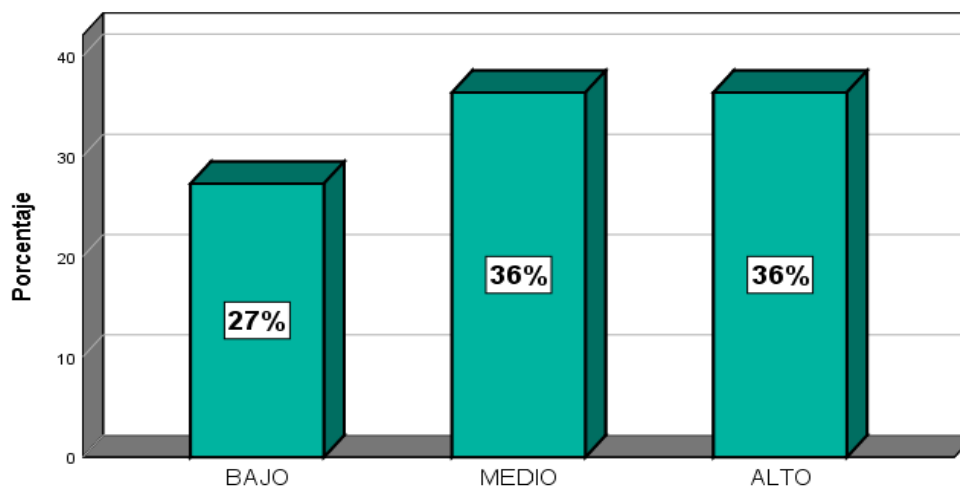
Dimensión: Productividad (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	6	27,3	27,3	27,3
	NIVEL MEDIO	8	36,4	36,4	63,6
	NIVEL ALTO	8	36,4	36,4	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Nota: Exportado del SPSS. V25

Figura 5

Productividad

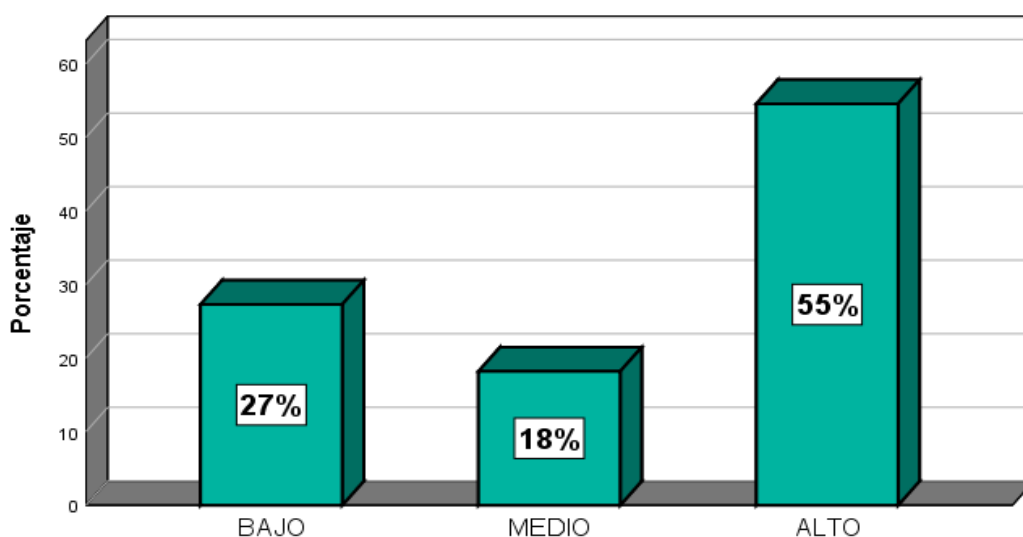


Fuente: Tabla 7

Según se evidencia en la figura 5, la dimensión Productividad se encuentra representada por un nivel medio y un nivel alto equivalente a un total del 36%, y en lo que respecta, esto se debe a que su nivel de producción no siempre está dentro de los parámetros regidos por la empresa, sin embargo, lo recompensa la responsabilidad de sus colaboradores en querer cumplir con sus tareas, por lo menos en el tiempo asignado y con la calidad que la empresa requiere.

Tabla 8*Dimensión: Eficiencia (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	6	27,3	27,3	27,3
	NIVEL MEDIO	4	18,2	18,2	45,5
	NIVEL ALTO	12	54,5	54,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Nota: Exportado del SPSS. V25**Figura 6***Eficiencia***Fuente:** Tabla 8

Respecto a la dimensión Eficiencia se aprecia que está en un nivel alto con un 55%, lo cual es favorable para la empresa, ya que demuestra que los trabajadores logran conseguir cooperativamente un resultado óptimo frente al buen uso de recursos lo cual implica un ahorro de costes para la entidad.

Tabla 9

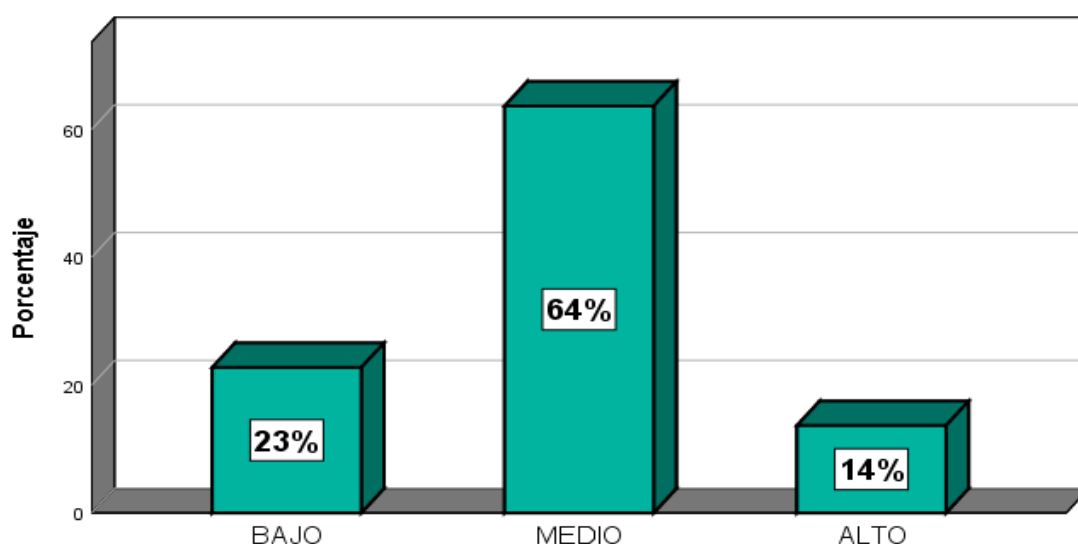
Dimensión: Eficacia (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	5	22,7	22,7	22,7
	NIVEL MEDIO	14	63,6	63,6	86,4
	NIVEL ALTO	3	13,6	13,6	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Nota: Exportado del SPSS. V25

Figura 7

Eficacia



Fuente: Tabla 9

La figura demuestra que la dimensión Eficacia representa un nivel medio del 64%, siendo un resultado medianamente moderado dentro de lo que cabe, demostrando que no todos poseen la capacidad de cumplir con todas sus metas programadas o tareas asignadas dentro del puesto en el que se desempeñen, ya que también presenta un nivel bajo del 23% y un nivel alto de solo un 14%.

Tabla 10

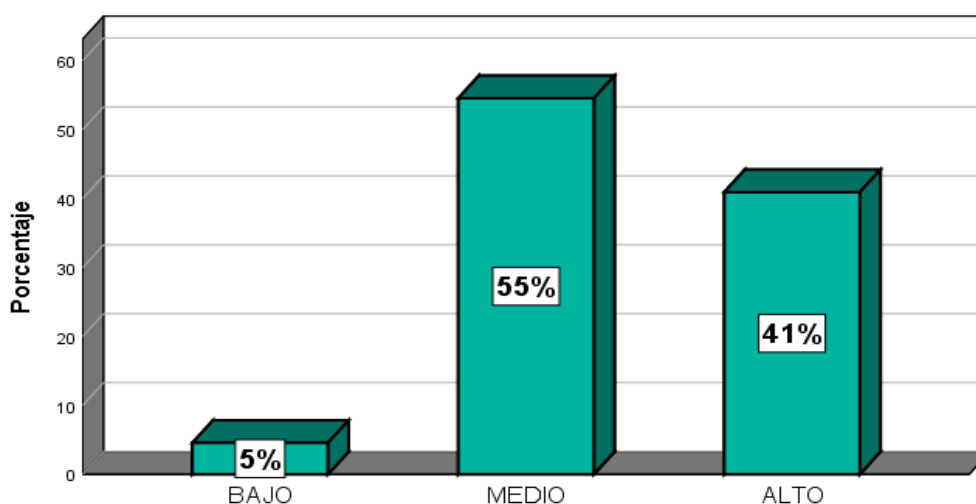
Variable: Desempeño Laboral (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	1	4,5	4,5	4,5
	NIVEL MEDIO	12	54,5	54,5	59,1
	NIVEL ALTO	9	40,9	40,9	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Nota: Exportado del SPSS. V25

Figura 8

Desempeño Laboral



Fuente: Tabla 10

La figura representa el nivel general de la variable Desempeño Laboral, donde se puede estimar que se encuentra en un nivel medio con el 55%, seguido de un nivel alto que estadísticamente representa un 41% y que finaliza con un nivel bajo del 5%, a lo que se deduce que la entidad necesita fortalecer la gestión del desempeño laboral, siendo necesario orientar su mira en el desarrollo de incentivos que ayuden en su motivación y rendición de los trabajadores, para así, aumentar la productividad organizacional.

V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se sintetizaron los resultados obtenidos de acuerdo a los objetivos que se han planteado en la investigación, lo cual se contrastó con las teorías relacionadas al tema y antecedentes previos que fueron citados en el marco teórico, con respecto al objetivo general de proponer incentivos no monetarios como estímulo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa World Pumps & Service S.A.C., tenemos a Ugarte (2019), quien determina que el recurso humano es un factor indispensable para el buen desarrollo y productividad de una empresa para ello es necesario que se le valore e incentive de manera que ayuden a mejorar en su desempeño laboral. Es más, su investigación titulada como “Modelo de incentivos no económicos para mejorar el desempeño de los docentes de Ingeniería Civil de la UNS- 2019” se asemeja a la nuestra, a pesar de ser realizada en un tiempo y contexto diferentes, y esto es debido a que tuvo como objetivo elaborar una propuesta de incentivos no económicos para fortalecer el desempeño laboral, lo cual permitió la planificación de ciertas actividades y la programación de ciertos incentivos laborales.

En cuanto a nuestro objetivo específico 1: Diagnosticar la situación actual de la empresa World Pumps & Service S.A.C. en función al nivel de incentivos no monetarios. Podemos deducir conforme a los datos obtenidos que la variable independiente Incentivos No Monetarios se encuentra en un nivel medio con un total del 59%, donde los trabajadores encuestados manifiestan que hay una escasa disposición de incentivos no monetarios como resarcimiento o compensación debido a sus labores meritorias efectuadas durante un determinado periodo, a su vez, tenemos a un 14% de ellos que considera que hay un nivel bajo de incentivos no monetarios por parte de la empresa, mientras que un 27% de los encuestados afirma que la empresa otorga incentivos no monetarios, en ciertas ocasiones, por desenvolverse con eficacia en sus misiones que le fueron asignadas (Figura N° 4).

Por su parte, en el caso de sus dimensiones de la variable ya antes mencionada, se obtuvo lo siguiente: La dimensión condiciones motivacionales se sitúa en un nivel medio con el 45%, seguido por el nivel bajo de un 32 % y el nivel alto de un 23%; la dimensión condiciones de trabajo obtuvo un nivel bajo con un total del 55%, seguido de un nivel medio con un 27% y un nivel alto del 18%; y por último, tenemos

la dimensión Política de la empresa que representa un nivel bajo del 64%, seguido de un nivel alto equivalente al 36%.

A lo que se puede deducir que la empresa necesita desarrollar un plan de incentivos no monetarios que aporten en su mejoría por brindar a sus trabajadores la seguridad y el bienestar que ellos necesitan, para sentirse identificados con la empresa y, de alguna manera, puedan percibir que sus esfuerzos no son en vano.

Si nos dirigimos a la investigación de Bernaola y De La Cruz (2018) titulada “Los Incentivos no económicos y su influencia en el Desempeño Laboral en la Empresa Sigdelo S.A. Tienda Express del Distrito el Agustino, año 2018”, podemos descifrar que los incentivos no monetarios de dicha empresa están definidos de manera inadecuada, es decir, no están dentro de los requerimientos de sus mismos colaboradores, lo que les ha ocasionado insatisfacción, viéndose de tal forma, reflejado en el bajo rendimiento y la ausencia de compromiso hacia la entidad. Profundizando un poco el tema, se ha demostrado que, por la falta de interés en su mano de obra, lo cual implica no dar premios o reconocimientos por el cumplimiento de sus labores, falta de programas de capacitación y de comunicación sobre las normas éticas, los ha desmotivado y limitado en sus aspiraciones, volviéndolos inseguros y generando presión en sus nuevos integrantes.

Por otro lado, Luque y Saravia (2019) con su tesis “Los incentivos no monetarios y su influencia en la motivación laboral de la organización” también nos presentan un análisis relacionado con la desmotivación laboral que hay dentro de la organización AOPEB debido a la falta de incentivos no monetarios, es más, muchos de sus trabajadores ni siquiera conocen su significado; no obstante, en base a la teoría de Frederick Herzberg, los resultados revelados en su presentación gráfica nos demuestra que los incentivos no monetarios y la motivación son de vital importancia para mejorar el rendimiento laboral, lo cual tuvo un impacto positivo tras proponer incentivos como capacitaciones, horarios flexibles y medio día de descanso.

En comparación a nuestros resultados, ambas investigaciones nos dan un panorama bastante preocupante, pero a la vez nos deslinda que los incentivos no monetarios son necesarios para poder mejorar o mantener la motivación existente de los colaboradores y su percepción frente a la empresa. Como bien indica Brau

(2014), para poder motivarlos se requiere de incentivos no monetarios, puesto que son los que aportan más seguridad laboral, estimación, capacitación, afiliación o autorrealización al trabajador, permitiéndoles aflorar su determinación para el cumplimiento de sus tareas o actividades. (p. 52)

Con relación a nuestro objetivo específico 2: Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa World Pumps & Service S.A.C. Podemos evidenciar gracias a los datos recogidos, que la variable dependiente Desempeño Laboral se encuentra en un nivel medio con el 55%, seguido de un nivel alto del 41% y un nivel bajo del 5%, la cual representa que World Pumps & Service S.A.C. se encuentra en condiciones medianamente favorables para los trabajadores, siendo necesario fortalecer su nivel de desempeño por medio de incentivos no monetarios, en medida de ser capaces de alcanzar los resultados esperados (Figura N° 8).

Asimismo, de acuerdo a las dimensiones de dicha variable, la dimensión Productividad alcanzó un nivel medio y un nivel alto equivalente a un total del 36%, además de un nivel bajo con un total del 27%; de igual manera, está la dimensión Eficiencia con un nivel alto del 55%, seguido de un nivel bajo del 27% y un nivel medio del 18%; por último, tenemos la dimensión Eficacia representando un nivel medio del 64%, seguido de un nivel bajo del 23% y un nivel alto del 14%.

En vista a nuestros resultados, podemos citar a Quintanilla (2021), quien en su investigación titulada “Aplicación de una motivación no monetaria y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa TECNING S.A.C.”, nos da a conocer que sus resultados no son semejantes a los nuestros, sin embargo, es un claro ejemplo de que, al aplicar estrategias de motivación no monetaria para incentivar en el desempeño de los colaboradores, resulta con una incidencia positivamente alta, demostrando que, a mayores incentivos no monetarios, mayor desempeño laboral.

Lo mismo sucede con Gail (2018) quien en su tesis titulada “Incentivos no económicos y el desempeño laboral de los trabajadores de limpieza de la Empresa SILSA, destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la Red Asistencial Cusco en el año 2018” argumenta que los incentivos no económicos influyen de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores de limpieza

de dicha empresa, demostrándolo positivamente en sus resultados obtenidos con un total del 96.4%, es decir, la mayor parte de sus trabajadores tienen un desempeño laboral bueno, lo cual significa que están realizando un trabajo óptimo gracias a la influencia de los incentivos no monetarios como motivación para su rendimiento.

Y ahora, para constatar lo antes mencionado, tenemos a Ordoñez y Quiroz (2018) quienes afirman que los incentivos no financieros son una forma de dar apoyo a la comodidad y seguridad de los trabajadores, de manera que vinculan la compensación que les brindan con el desempeño que alcanzan, permitiendo potenciar sus cualidades y su rendimiento en el desarrollo de sus actividades y cumpliendo con las exigencias técnicas y productivas de la empresa. (p. 23)

Finalmente, en consideración a nuestro último objetivo específico 3: Diseñar una propuesta basada en incentivos no monetarios como estímulo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa World Pumps & Service S.A.C. Nos centramos en lo siguiente:

Para el mejoramiento de los resultados de la variable dependiente que es el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa, la estrategia diseñada con base a la elaboración de la propuesta estará acorde con las dimensiones de la variable independiente "Incentivos no monetarios" y el espacio de estudios será la empresa World Pumps & Service S.A.C.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que dentro de la empresa World Pumps & Service S.A.C no se aplica ningún tipo de plan de incentivos que motiven de alguna forma a sus trabajadores a fin de mejorar su desempeño laboral, por lo tanto, se ha optado por proponer un plan estratégico basado en incentivos no monetarios que favorezcan a los trabajadores en el desarrollo de sus actividades asignadas según la política de la empresa, en función de que no sólo potencie su desarrollo personal sino también profesional, y no solo para beneficio del personal sino también para toda la entidad, aportando así, en su productividad y calidad de servicio.
2. Se llegó a cabo un diagnóstico de los incentivos no monetarios brindados a los trabajadores de la empresa World Pumps & Service S.A.C, los que se encuentran dentro de un nivel medio y ello se debe a que los trabajadores no perciben las mejores condiciones motivacionales, asimismo reflejan que sus condiciones de trabajo son muy carentes como también lo son sus políticas dentro de la empresa, por lo que podemos decir que la empresa cuenta con un ambiente de trabajo requerido pero que no tiene en cuenta una mejora de política para sus trabajadores.
3. Podemos concluir que el desempeño laboral de la empresa World Pumps & Service S.A.C., se encuentra en un nivel medio lo que denota que los trabajos realizados en cuanto a las labores de desempeño laboral no están siendo las más adecuadas dentro de determinadas actividades, en cuanto a la dimensión productividad está ubicada en niveles adecuados para la empresa, asimismo lo que más resalta es buena eficiencia que es lo más positivo, finalmente se puede decir que su eficacia podría ser mejorada para el cumplimiento de sus metas empresariales.
4. Ahora teniendo en cuenta los resultados, se diseñará una propuesta en un plazo determinado la cual consiga aumentar el desempeño laboral, en la que se hará necesario la creación de estrategias de incentivos no monetarios para ser aplicadas a los trabajadores y así se sientan motivados al realizar sus

actividades. Mediante el desarrollo de la propuesta se indagará en el mejoramiento de los niveles poco favorables encontrados en los trabajadores de la empresa World Pumps & Service S.A.C.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al encargado de la empresa World Pumps & Service S.A.C, tener un análisis más constante de las actividades realizadas de sus trabajadores dentro de su desempeño laboral, esto para fin de visualizar los puntos negativos que se están presentando y no llegar a un desequilibrio dentro de los resultados esperados en la empresa.
2. Sugerimos al gerente de la empresa World Pumps & Service S.A.C que aplique de manera periódica un plan de motivación hacia sus trabajadores relacionado con incentivos no monetarios, y asimismo evaluar sus políticas para que sean mejoradas para el bien común de los integrantes de la empresa en general.
3. Recomendamos a la empresa World Pumps & Service S.A.C., llevar a cabo estrategias relacionadas con estímulos para el mejoramiento del desempeño laboral de sus trabajadores, esto con la finalidad de visualizar aquellos puntos negativos encontrados dentro de sus actuales estrategias que no están siendo de beneficio para la productividad esperada.
4. Se recomienda a la empresa World Pumps & Service S.A.C., llevar a cabo la implementación de la propuesta sugerida por nuestra investigación basada en la aplicación de estrategias de incentivos no monetarios, debido a que será necesario que la empresa inicie un cambio en determinados puntos de desequilibrio que estarían perjudicando en sus metas empresariales.
5. Por último, podemos recomendar de manera general a personas interesadas en investigar más a profundidad sobre las variables desarrolladas en este proyecto, ya que son interesantes e importantes para ser estudiadas dentro de cualquier entidad.

VIII. PROPUESTA

Título:

Diseño de estrategias basadas en Incentivos no monetarios para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa World Pumps & Service S.A.C. en Lima, Breña.

8.1. Presentación:

Luego de la aplicación de las encuestas a los trabajadores de la empresa World Pump & Service S.A.C., se planteó la idea de diseñar estrategias basadas en incentivos no monetarios para los trabajadores, las cuales permitan mejorar el rendimiento dentro de sus actividades con el fin de que se puedan ver un tanto beneficiados respecto a su desempeño laboral.

Esta estrategia estará en función de búsqueda de resultados para la comodidad de los trabajadores sin que las metas de la empresa se vean afectadas.

8.2. Resumen:

La propuesta de incentivos no monetarios está orientado a la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa World Pumps & Service S.A.C. en Lima, Breña, como una forma de priorizar los factores motivacionales para que en función a éstos se sientan reconocidos profesionalmente en su centro de labores, trayendo consigo un sentido de pertenencia y compromiso hacia la organización.

8.3. Introducción:

Nuestra propuesta busca fortalecer la gestión de incentivos no monetarios que puedan contribuir en el logro de los objetivos y el incremento de la productividad organizacional, lo cual incluye aspectos que puedan respaldar las competencias o aptitudes con las que cuentan cada trabajador de la empresa World Pump & Service S.A.C. dentro del desarrollo de sus actividades día a día, tales como iniciativa, puntualidad, sugerencias de mejora, dedicación y eficiencia, en base a esto se podrá determinar si el diseño de la propuesta está siendo desarrollada de la manera adecuada.

Esta propuesta está diseñada en base a las respuestas otorgadas por parte de los trabajadores, quienes indican como es su ambiente laboral y los beneficios que creen que les hace falta recibir por cumplir con sus actividades por las que son contratados, asimismo se tendrá en cuenta factores claves para que se tengan los resultados esperados al poder llevar a cabo la propuesta.

8.4. Problema

8.4.1. Formulación del problema

¿De qué manera los incentivos no monetarios ayudarán a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de World Pumps & Service S.A.C., Breña - Lima?

8.5. Justificación:

La presente investigación desarrolla una propuesta que busca beneficiar a los trabajadores de la empresa World Pumps & Service S.A.C. y determinar la situación actual en la que se encuentra la empresa, situación que será encontrada por medio de las opiniones de los mismos trabajadores. Esta propuesta propone llevar a cabo estrategias basada en incentivos no monetarios que contribuyan al mejoramiento del desempeño laboral presentado dentro de la empresa.

De otra manera esto permitirá a la empresa World Pumps & Service S.A.C., mejorar la productividad de sus trabajadores, así como las condiciones de trabajo y su nivel de eficiencia, para contar con mejores trabajadores que se sientan motivados y capacitados en sus actividades de trabajo.

8.6. Objetivo de la propuesta:

Diseñar una propuesta basada en incentivos no monetarios como estímulo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa World Pumps & Service S.A.C.

8.7. Desarrollo de la propuesta

8.7.1. Justificación para el desarrollo de la propuesta:

Brau (2014) nos dice que los incentivos no financieros son aquellos beneficios que ofrecen las organizaciones con la finalidad de motivar a sus colaboradores, siendo

vistas por los mismos como algo diferente a una retribución directa por su trabajo.
(pp. 24-25)

Surco (2018), define al desempeño laboral como el logro que se da por medio del rendimiento obtenido del empleador dentro de la organización, donde entra a medir las competencias, habilidades y conocimientos desarrolladas en un área de trabajo en específico, que repercute de manera directa a las metas establecidas dentro de la organización. (p. 28)

8.8. Contenido de la Propuesta

Tabla 11

Contenido de la Propuesta

Estrategias	Objetivos	Actividades	Recursos	<i>Fecha</i>	<i>Hora</i>	Lugar	Responsables	Presupuesto
Nº 01 Proporcionar reconocimientos por méritos y logros	Motivar a los trabajadores por su buen desempeño laboral y por sus actividades contratadas.	<ol style="list-style-type: none"> Colocar un mural de trabajador del mes en un lugar visual. Entregar un certificado de reconocimiento al mejor trabajador. Premiar al trabajador con una placa. 	<p>Mural.</p> <p>Certificado</p> <p>Placa de premiación</p>	Setiembre 2023	3:00 a 4:00 p.m.	Instalaciones Empresa World Pumps & Service S.A.C	Responsables de la investigación	S/. 300
Nº 02 Implementación de actividades recreativas	Llevar a cabo actividades para la creación de relaciones entre trabajadores y jefes de manera que permita mantener un lazo de comunicación y confianza.	<ol style="list-style-type: none"> Realizar un campeonato de fraternidad entre trabajadores y jefes. Hacer dinámicas sobre el conocer más al trabajador. Realizar preguntas relacionadas a la comodidad en cuanto al desarrollo de las actividades que desempeñan. 	<p>Área con zona libre.</p> <p>Polos deportivos</p>	Junio 2023	10:00 a 2:00 p.m.	Instalaciones Empresa World Pumps & Service S.A.C	Responsables de la investigación	S/. 300

Nº 03 Capacitaciones enfocadas al desarrollo de actividades	Mejorar el conocimiento actual por parte de los trabajadores en cuanto a sus tareas desarrolladas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación sobre el cumplimiento adecuado de cada actividad desarrollada. 2. Capacitación de políticas de trabajo. 3. Entrega de material para su conocimiento. 	Laptop. Proyector. Materiales (Trípticos, videos, otros).	Febrero 2023	8:00 a 10:00 a.m.	Instalaciones Empresa World Pumps & Service S.A.C.	Responsables de la investigación	S/. 300
Nº 04 Promover cursos acreditados que contribuyan a su experiencia laboral	Desarrollar cursos que complementen su curriculum vitae de los trabajadores en cuanto a su desarrollo laboral.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Exposición de temas relacionados con la empresa. 2. Proyección de videos asociados al tema 3. Enviar los certificados por medio digital. 	Laptop. Proyector. Certificados acreditados.	Marzo 2023	2:00 a 4:00 p.m.	Instalaciones Empresa World Pumps & Service S.A.C	Responsables de la investigación	S/. 300
Nº 05 Fomentar la cultura corporativa	Establecer un comportamiento positivo por parte de los colaboradores en cuanto a su actitud dentro y fuera de la empresa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Charlas de identificación de los trabajadores con la empresa. 2. Reflexión sobre el compromiso individual hacia la empresa. 3. Realizar preguntas sobre lo explicado. 	Laptop Proyector Trípticos	Abril 2023	9:00 a 11:30 a.m.	Instalaciones Empresa World Pumps & Service S.A.C	Responsables de la investigación	S/. 300

Nota. Elaboración Propia.

8.9. Financiamiento del plan de acción de la propuesta de mejora

Tabla 12

Financiamiento del Plan de Acción

SERVICIOS			
N°	DESCRIPCIÓN	Cantidad	Costo
1	Estrategia 1: Proporcionar reconocimientos por méritos y logros	01	650
2	Estrategia 2: Implementación de actividades recreativas	01	800
3	Estrategia 3: Capacitaciones enfocadas al desarrollo de actividades	01	600
4	Estrategia 4: Promover cursos acreditados que contribuyan a su experiencia laboral	01	400
5	Estrategia 5: Fomentar la cultura corporativa	01	350
Total (S/)		05	2800

Nota. Elaboración Propia.

Tabla 13

Presupuesto de Materiales

Materiales			
N°	Descripción	Cantidad	Costo (S/.)
1	Invitaciones a las capacitaciones	22	20
2	USB	1	30
3	Trípticos	22	40
4	Hojas bond	100	14
5	Cuadernillos	22	40

6	Lapiceros	22	33
7	Refrigerios	27	405
8	Polos	22	440
Total (S/.)			1022

Nota. Elaboración Propia.

8.10. Diagrama de Gantt

Tabla 14

Temporalidad de Actividades para la Ejecución de la Propuesta

ACTIVIDADES	AÑO 2023				
	DURACIÓN				
	Febrero	Marzo	Abril	Junio	Setiembre
Capacitaciones enfocadas al desarrollo de actividades	X				
Promover cursos acreditados que contribuyan a su experiencia laboral		X			
Fomentar la cultura corporativa			X		
Implementación de actividades recreativas				X	
Proporcionar reconocimientos por méritos y logros					X

Nota. Elaboración Propia.

REFERENCIAS

- Abdulkhaleq, N. Q. (2021). *The Effect of Non-Monetary Incentives & Work Environment on Employee's Job Satisfaction*. Obtenido de Studies of Applied Economics: <https://ojs.ual.es/ojs/index.php/eea/article/view/5223>
- Abt, G., Boreham, C., Davison, G., Jackson, R., Nevill, A., Wallace, E., & Williams, M. (2020). *Power, Precision, and Sample Size Estimation in Sport and Exercise Science Research*. Obtenido de Taylor & Francis Online: Journal of Sports Sciences: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02640414.2020.1776002>
- Aguilar, K. M. (2021). *Los Incentivos Laborales y su Influencia en la Productividad de la Empresa Call Center Konecta, Chiclayo 2018*. Obtenido de Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3481/1/TL_AguilarMu%C3%B1ozKiara.pdf
- Aithal, A., & Aithal, S. (30 de October de 2020). *Development and Validation of Survey Questionnaire Experimental Data – A Systematical Review-based Statistical Approach*. Obtenido de Munich Personal RePEc Archive: https://mpra.ub.uni-muenchen.de/103996/1/MPRA_paper_103996.pdf
- Baltes, S., & Ralph, P. (20 de October de 2021). *Sampling in Software Engineering Research: A Critical Review and Guidelines*. Obtenido de Empirical Software Engineering: <https://arxiv.org/pdf/2002.07764.pdf>
- Bernaola, E. D., & De La Cruz, A. (2018). *Los Incentivos no Económicos y su Influencia en el Desempeño Laboral en la Empresa Sigdelo S.A. Tienda Express del Distrito el Agustino, año 2018*. Obtenido de Universidad Peruana de las Américas: <http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/634/BERNAOLA%20Y%20DE%20LA%20CRUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La Motivación y el Desempeño Laboral: El Capital Humano como Factor Clave en una Organización. *Universidad y Sociedad*, 385-390.
- Bordens, K. S., & Abbott, B. B. (2017). *Research Design and Methods: A Process*. McGraw-Hill. Obtenido de <https://es.b-ok.lat/book/3378498/611896>
- Brau, I. (2014). *El Problema de Motivación (Incentivos) en la Empresa*. Obtenido de <https://zaguan.unizar.es/record/17781/files/TAZ-TFG-2014-2724.pdf>
- Bravo, C. K., & Oliva, N. I. (2017). *Propuesta de un Programa de Incentivos Laborales para Mejorar la Motivación en los Trabajadores del Molino del Agricultor-Lambayeque, 2016*. Obtenido de Repositorio Digital Universidad Señor de Sipán: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4208/Bravo%20Vidarte%20-%20Oliva%20Bances.pdf?sequence=1>
- Business Studies. (2022). *Chapter-7 Directing*. Obtenido de OPJS University - India: <https://ncert.nic.in/textbook/pdf/lebs107.pdf>
- Capili, B. (Enero de 2021). *Selection of the Study Participants*. Obtenido de American Journal of Nursing: https://journals.lww.com/ajnonline/Fulltext/2021/01000/Selection_of_the_Study_Participants.22.aspx
- Casares, M. S. (2019). *Incentivos No Monetarios, Motivación y Desempeño Laboral*. Obtenido de Universidad Católica de Salta (UCASAL): http://bibliotecas.ucasal.edu.ar/opac_css/doc_num_data.php?explnum_id=2739
- Cruz, F. L., Flores, W. E., & Ramírez, J. B. (29 de Julio de 2019). *Diagnóstico y Elaboración de un Manual de Incentivos no Económicos que Favorezca la Motivación del Personal que Labora en el Hospital Nacional Santa Gertrudis de la Ciudad de San Vicente*. Obtenido de Respositorio Digital Universidad de El Salvador: <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/20059/1/14103650.pdf>

- Cvetković, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J., & Correa, L. (2021). *Cross-Sectional Studies*. Obtenido de Open Journal Systems: http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/en_2308-0531-rfmh-21-01-179.pdf
- Fleming, J., & Zegwaard, K. (2018). *Methodologies, Methods and Ethical Considerations for Conducting Research in Work-Integrated Learning*. Obtenido de Special Issue: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1196755.pdf>
- Gail, N. D. (2018). *Incentivos no Económicos y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Limpieza de la Empresa SILSA, Destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la Red Asistencial Cusco en el año 2018*. Obtenido de Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33388>
- García, K. (17 de Octubre de 2019). Baja Productividad Laboral, Alerta para Pemex. *El Economista*, pág. 1. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/empresas/Baja-productividad-laboral-alerta-para-Pemex-20191017-0020.html>
- Gonzales, R. D. (2020). *Influencia de los Incentivos Laborales en la Motivación del Colaborador de la Distribuidora Sipan Distribuciones SAC*. Obtenido de Repositorio Digital Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2720>
- Guzmán, G. A. (2020). *Factores Motivacionales Asociados al Desempeño Laboral del Tecnólogo Médico en el Área de Radiología, Seguro Social de Salud, EsSalud- 2016*. Obtenido de Cybertesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM): <https://hdl.handle.net/20.500.12672/15934>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (28 de Marzo de 2017). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de Free Libros: <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Johnstone, T. (2019). *Questionnaires and Surveys*. Obtenido de ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/316228107_Questionnaires_and_Surveys

- Kalogiannidis, S. (2021). Impact of employee motivation on organizational performance. A scoping review paper for public sector. *The Strategic Journal of Business & Change Management*, 984-996.
- Krosnick, J. A. (23 de October de 2017). *Questionnaire Design*. Obtenido de Springer Link: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-54395-6_53
- Luque, J. G., & Saravia, J. J. (2019). *Los Incentivos no Monetarios y su Influencia en la Motivación Laboral de la Organización*. Obtenido de Repositorio Digital de la Universidad Mayor de San Andres: <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/20667>
- Machuca, J. K. (2018). *Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018*. Obtenido de Respositorio Institucional Digital Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29935/machuca_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Manjarrez, N. N., Boza, J. A., & Mendoza, E. Y. (2020). La Motivación en el Desempeño Laboral de los Empleados de los Hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 359-365. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359
- Morgan, O. (2019). *How Decision Makers Can Use Quantitative Approaches to Guide Outbreak Responses*. Obtenido de Philosophical Tansactions B: <https://royalsocietypublishing.org/doi/10.1098/rstb.2018.0365>
- Núñez, J. A. (2019). *Clima Laboral y Desempeño Laboral de los Agentes de Comisión de Tránsito del Ecuador en Provincia Los Ríos 2019*. Obtenido de Repositorio Digital Universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43032>
- Oliden, J. A., & Tinoco, M. A. (2020). *Relación de la Motivación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de Corporación Asfaltos y Pavimentos Castillo*

SAC en el año 2017. Obtenido de Repositorio Digital USAT: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2859/1/TL_OlidenRimaracinJesus_TinocoLabrinMauricio.pdf

Ordoñez, H., & Quiroz, V. J. (2018). *Relación de los Incentivos Laborales con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca SAC, 2018*. Obtenido de Universidad Privada del Norte: https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15109/Ordo%C3%B1ez%20Rojas%20Henry%20-%20Quiroz%20Tirado%20V%C3%ADctor%20Joel_total.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Peña, H. C., & Villón, S. G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 177-192. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>

Quintanilla, T. (2021). *Aplicación de una Motivación no Monetaria y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa TECNING S.A.C.* doi:<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/8686>

Sahin, S., & Mete, J. (2021). A Brief Study on Descriptive Research: Its Nature and Application in Social Science. *International Journal of Research and Analysis in Humanities*, 23-33. Obtenido de <https://iarj.in/index.php/ijrah/article/view/38>

Surco, D. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno - 2017*. Obtenido de Tesis Universidad Nacional del Altiplano (UNA - Puno): [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9163/Surco_Mayhua_Dienci.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=En%20conclusi%C3%B3n%20la%20productividad%20es,conseguirlos%20\(Stephen%2C%202004\).&text=eficacia%20y%20al%20mismo%20tiempo%20de%20la%20eficien](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9163/Surco_Mayhua_Dienci.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=En%20conclusi%C3%B3n%20la%20productividad%20es,conseguirlos%20(Stephen%2C%202004).&text=eficacia%20y%20al%20mismo%20tiempo%20de%20la%20eficien)

Sürücü, L., & Maşlakçı, A. (2020). Validity and Reliability in Quantitative Research. *Business & Management Studies: An International Journal*, 2694-2726. doi:<http://dx.doi.org/10.15295/bmij.v8i3.1540>

- Suyón, J. A. (2018). *Plan de Incentivos Laborales para la Productividad Laboral en Importadora Cervantes SAC, Chiclayo*. Obtenido de Repositorio Digital de la Universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21388>
- Ugarte, M. C. (2019). *Modelo de Incentivos no Económicos para Mejorar el Desempeño de los Docentes de Ingeniería Civil de la UNS- 2019*. Obtenido de Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44266>
- Valenzuela, N. L., Buentello, C. P., & Ramos, G. A. (2015). Análisis de la Insatisfacción Laboral en una Mediana Empresa de Sector Servicios. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 945-963. Obtenido de <https://www.riico.net/index.php/riico/article/download/53/170>
- Wu, G., Hu, Z., & Zheng, J. (2019). Role Stress, Job Burnout, and Job Performance in Construction Project Managers: The Moderating Role of Career Calling. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 1-20. Obtenido de <https://www.mdpi.com/1660-4601/16/13/2394/htm>

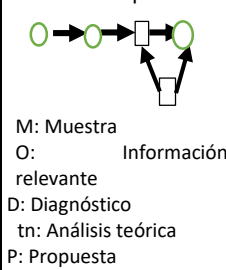
ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Tabla 15

Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	POBLACIÓN	DISEÑO	INSTRUMENTO	ESTADÍSTICA
¿De qué manera los incentivos no monetarios ayudarán a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de World Pumps & Service S.A.C., Breña - Lima?	<u>OBJETIVO GENERAL</u> Proponer incentivos no monetarios como estímulo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa World Pumps & Service S.A.C.	Hipótesis Alternativa (H _a): Si se desarrolla una propuesta basada en incentivos no monetarios entonces sí mejorará el desempeño laboral en los colaboradores de World Pumps & Service S.A.C.	Incentivos No Monetarios - Condiciones Motivacionales - Condiciones de Trabajo - Política de la Empresa	La población de estudio es finita y se notificó un número total máximo de 22 trabajadores que se caracterizan por estar en planilla y se encuentran activos dentro de la empresa de World Pumps & Service S.A.C. Y como nuestra población es pequeña, se ha decidido que la muestra sean los 22 trabajadores, que, en efecto, será independientemente seleccionada.	El tipo de diseño no experimental es propositivo, y de tipo transversal - simple, el cual es un método observacional que se caracteriza por proporcionar información preliminar de una determinada muestra solo una vez en lo que dura el tiempo de estudio.	Encuesta/ Cuestionario	Se analizará la información obtenida mediante el método estadístico descriptivo, es decir, el procesamiento de la información se hará a través de la plataforma online de Google Forms, Microsoft Excel y el SPSS lo cual nos ayudará a tener una base de datos más organizada y detallada, ya que, gracias a sus tablas y gráficos, podremos tener un mejor panorama de las variables y sus dimensiones para llevar a cabo su interpretación, y de esa manera dar respuesta a los objetivos planteados.
	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u> - Diagnosticar la situación actual de la empresa World Pumps & Service S.A.C. en función al nivel de incentivos no monetarios. - Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa World Pumps & Service S.A.C. - Diseñar una propuesta basada en incentivos no monetarios como estímulo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa World Pumps & Service S.A.C.		Desempeño Laboral - Productividad - Eficiencia - Eficacia				



Nota. Elaboración propia

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de las variables.

Tabla 16

Tabla de Operacionalización de la Variable Incentivos No Monetarios

Variable Independiente	Definición conceptual (según conceptos derivados de las teorías)	Definición Operacional	Dimensiones (depende de la naturaleza de la variable)	Indicadores	Ítems del instrumento	Escala valorativa
Incentivos No Monetarios	Los incentivos no financieros son aquellos beneficios que ofrecen las organizaciones con la finalidad de motivar a sus colaboradores, siendo vistas por los mismos como algo diferente a una retribución directa por su trabajo. (Brau, 2014, pp. 24-25)	El instrumento consta de 11 preguntas para medir las dimensiones de la variable Incentivos no Monetarios.	Condiciones Motivacionales	Reconocimiento	1	Ordinal
				Clima laboral	2	
				Autorrealización	3	
				Crecimiento profesional	4	
				Ascenso	5	
				Valoración	6	
			Condiciones de Trabajo	Consideración	7	
				Seguridad	8	
				Condiciones ambientales	9	
			Política de la Empresa	Capacitación	10	
				Normas de trabajo	11	

Nota. Elaboración propia

Tabla 17

Tabla de Operacionalización de la Variable Desempeño Laboral

Variable Dependiente	Definición conceptual (según conceptos derivados de las teorías)	Definición Operacional	Dimensiones (depende de la naturaleza de la variable)	Indicadores	Ítems del instrumento	Escala valorativa
Desempeño Laboral	Surco (2018), define al desempeño laboral como el logro que se da por medio del rendimiento obtenido del empleador dentro de la organización, donde entra a medir las competencias, habilidades y conocimientos desarrolladas en un área de trabajo en específico, que repercute de manera directa a las metas establecidas dentro de la organización. (p. 28)	El instrumento consta de 10 preguntas para medir las dimensiones de la variable Desempeño Laboral.	Productividad	Nivel de producción	1	Ordinal
				Tiempo	2	
				Calidad	3	
			Eficiencia	Responsabilidad	4	
				Adaptabilidad	5	
				Cooperación	6	
				Minimización de costos	7	
			Eficacia	Rapidez	8	
				Metas y tareas	9	
				Estabilidad	10	

Nota. Elaboración propia

Anexo 3. Instrumento para el Recojo de Información.

ENCUESTA AL TRABAJADOR

La presente encuesta es parte de la investigación denominada “Incentivos no monetarios como estímulo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de Breña, Lima”, y tiene como objetivo diseñar una propuesta basada en incentivos no monetarios que sirva como motivación para mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores de World Pumps & Service S.A.C., el cuestionario es anónimo, los resultados solo para efectos de la investigación mencionada y no necesita escribir su nombre, procuremos ser honestos para evidenciar aquellas situaciones que pueden mejorarse.

INSTRUCCIONES:

Lee detenidamente las siguientes preguntas y marque con una X la respuesta que crea conveniente. Marque sólo una respuesta.

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

VARIABLE INDEPENDIENTE: Incentivos No Monetarios						
N°	Dimensión: Condiciones Motivacionales	1	2	3	4	5
1	¿Alguna vez ha recibido un reconocimiento de la empresa por mérito a su desempeño?					
2	¿Dentro del área de trabajo se percibe un agradable clima laboral?					
3	¿El trabajo que usted realiza le resulta gratificante?					
4	¿Considera que su esfuerzo depositado en sus labores, es compensado por la empresa?					
5	¿Considera que en la empresa se ofrecen posibilidades de ascenso?					
6	¿Sus aportes y opiniones son valorados por su jefe y equipo de trabajo?					
7	¿Cree usted que sus decisiones y criterios laborales son tomados en cuenta?					

Dimensión: Condiciones de Trabajo					
8	¿En el área donde usted trabaja se siente seguro?				
9	¿Considera que la empresa se preocupa por tener las condiciones ambientales adecuadas que le faciliten su actividad diaria?				
10	¿Se ofrece programas de capacitación para su seguridad y el buen desarrollo de sus actividades?				
Dimensión: Política de la Empresa					
11	¿Usted cree que las normas de trabajo establecidas dentro de la empresa son las más apropiadas?				
VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño Laboral					
Dimensión: Productividad					
12	¿Su nivel de producción se encuentra dentro de lo establecido en las políticas de la empresa?				
13	¿Está cumpliendo con el desarrollo de sus tareas asignadas en el tiempo oportuno?				
14	¿Cree lograr desarrollar su trabajo con calidad?				
Dimensión: Eficiencia					
15	¿Considera que realiza su trabajo con responsabilidad, cumpliendo con lo demandado por el cliente?				
16	¿Logra adaptarse rápidamente a su entorno cambiante?				
17	¿Para la realización de tareas en equipo todos cooperan según lo asignado?				
18	¿Hacen uso correcto de los recursos a fin de minimizar costos?				
19	¿Tiene la capacidad de atender inmediatamente las necesidades y solicitudes de acuerdo con los plazos programados?				
Dimensión: Eficacia					

20	¿Usted cumple con las metas programadas y las tareas asignadas dentro de lo establecido por la empresa?					
21	¿La estabilidad de su puesto de trabajo depende de su desempeño laboral?					

Anexo 4. Validación de Instrumento por Juicio de Expertos

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO		SONIA MAGALI NUÑEZ PUSE
2.	PROFESIÓN	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	
	GRADO ACADÉMICO	MAGISTER
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	13 años
	CARGO	DOCENTE
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Incentivos no monetarios como estímulo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de Breña, Lima”		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	<ul style="list-style-type: none"> Jesús María del Pilar Cumpén Salcedo. Kassandra del Socorro Torres Saavedra.
3.2	ESCUELA PROFESIONAL	Administración
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Cuestionario (X)
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL:</u></p> <p>Proponer incentivos no monetarios como estímulo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa World Pumps & Service S.A.C.</p> <p><u>ESPECÍFICOS:</u></p> <p>a) Diagnosticar la situación actual de la empresa World Pumps & Service S.A.C. en función al nivel de incentivos no monetarios</p> <p>b) Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa World Pumps & Service S.A.C.</p> <p>c) Diseñar una propuesta basada en incentivos no monetarios como estímulo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa World Pumps & Service S.A.C.</p>

	d) Validar la propuesta por juicio de expertos teniendo en cuenta que los incentivos no monetarios, como estímulo, mejorarán el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa World Pumps & Service S.A.C.	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
N°	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
VARIABLE INDEPENDIENTE: Incentivos No Monetarios		
	Dimensión: Condiciones Motivacionales	
01	1.- ¿Alguna vez ha recibido un reconocimiento de la empresa por mérito a su desempeño? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (x) D () SUGERENCIAS:
02	2.- ¿Dentro del área de trabajo se percibe un agradable clima laboral? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (x) D () SUGERENCIAS:
03	3.- ¿El trabajo que usted realiza le resulta gratificante? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (x) D () SUGERENCIAS:
04	4.- ¿Considera que su esfuerzo depositado en sus labores, es compensado por la empresa? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (x) D () SUGERENCIAS:
05	5.- ¿Considera que en la empresa se ofrecen posibilidades de ascenso? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (x) D () SUGERENCIAS:

06	<p>6.- ¿Sus aportes y opiniones son valorados por su jefe y equipo de trabajo?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
07	<p>7.- ¿Cree usted que sus decisiones y criterios laborales son tomados en cuenta?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
Dimensión: Condiciones de Trabajo		
08	<p>8.- ¿En el área donde usted trabaja se siente seguro?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
09	<p>9.- ¿Considera que la empresa se preocupa por tener las condiciones ambientales adecuadas que le faciliten su actividad diaria?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
10	<p>10.- ¿Se ofrece programas de capacitación para su seguridad y el buen desarrollo de sus actividades?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
Dimensión: Política de la Empresa		
11	<p>11. - ¿Usted cree que las normas de trabajo establecidas dentro de la empresa son las más apropiadas?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño Laboral		
Dimensión: Productividad		
12	<p>12.- ¿Su nivel de producción se encuentra dentro de lo establecido en las políticas de la empresa?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

13	<p>13.- ¿Está cumpliendo con el desarrollo de sus tareas asignadas en el tiempo oportuno?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
	<p>14.- ¿Cree desarrollar su trabajo con calidad?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
Dimensión: Eficiencia		
15	<p>15.- ¿Considera que realiza su trabajo con responsabilidad, cumpliendo con lo demandado por el cliente?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
16	<p>16.- ¿Logra adaptarse rápidamente a su entorno cambiante?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
17	<p>17.- ¿Para la realización de tareas en equipo todos cooperan según lo asignado?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
18	<p>18.- ¿Hacen uso correcto de los recursos a fin de minimizar costos?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
19	<p>19.- ¿Tiene la capacidad de atender inmediatamente las necesidades y solicitudes de acuerdo con los plazos programados?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
Dimensión: Eficacia		

20	<p>20.- ¿Usted cumple con las metas programadas y las tareas asignadas dentro de lo establecido por la empresa?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
21	<p>21.- ¿La estabilidad de su puesto de trabajo depende de su desempeño laboral?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>

PROMEDIO OBTENIDO:	A (x) D ()
7. COMENTARIOS GENERALES:	
8. OBSERVACIONES:	



Experto
DNI: 16788327
CAL N° 188

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO		PATRICIA IVONNE CHÁVEZ RIVAS
2.	PROFESIÓN	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	GESTION UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN
	GRADO ACADÉMICO	MAGISTER
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	14 años
	CARGO	DOCENTE
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Incentivos no monetarios como estímulo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de Breña, Lima”		
3. DATOS DEL TESISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	<ul style="list-style-type: none"> • Jesús María del Pilar Cumpén Salcedo. • Cassandra del Socorro Torres Saavedra.
3.2	ESCUELA PROFESIONAL	Administración
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Cuestionario (X)
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL:</u></p> <p>Proponer incentivos no monetarios como estímulo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa World Pumps & Service S.A.C.</p> <p><u>ESPECÍFICOS:</u></p> <p>e) Diagnosticar la situación actual de la empresa World Pumps & Service S.A.C. en función al nivel de incentivos no monetarios</p> <p>f) Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa World Pumps & Service S.A.C.</p> <p>g) Diseñar una propuesta basada en incentivos no monetarios como estímulo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa World Pumps & Service S.A.C.</p> <p>h) Validar la propuesta por juicio de expertos teniendo en cuenta que los incentivos no monetarios, como estímulo, mejorarán el</p>

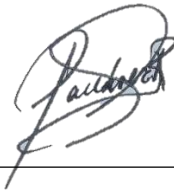
		desempeño laboral de los trabajadores de la empresa World Pumps & Service S.A.C.
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
N°	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
VARIABLE INDEPENDIENTE: Incentivos No Monetarios		
	Dimensión: Condiciones Motivacionales	
01	1.- ¿Alguna vez ha recibido un reconocimiento de la empresa por mérito a su desempeño? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (x) D () SUGERENCIAS:
02	2.- ¿Dentro del área de trabajo se percibe un agradable clima laboral? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (x) D () SUGERENCIAS:
03	3.- ¿El trabajo que usted realiza le resulta gratificante? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (x) D () SUGERENCIAS:
04	4.- ¿Considera que su esfuerzo depositado en sus labores, es compensado por la empresa? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (x) D () SUGERENCIAS:
05	5.- ¿Considera que en la empresa se ofrecen posibilidades de ascenso? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (x) D () SUGERENCIAS:
06	6.- ¿Sus aportes y opiniones son valorados por su jefe y equipo de trabajo? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (x) D () SUGERENCIAS:

07	<p>7.- ¿Cree usted que sus decisiones y criterios laborales son tomados en cuenta?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
Dimensión: Condiciones de Trabajo		
08	<p>8.- ¿En el área donde usted trabaja se siente seguro?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
09	<p>9.- ¿Considera que la empresa se preocupa por tener las condiciones ambientales adecuadas que le faciliten su actividad diaria?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
10	<p>10.- ¿Se ofrece programas de capacitación para su seguridad y el buen desarrollo de sus actividades?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
Dimensión: Política de la Empresa		
11	<p>11. - ¿Usted cree que las normas de trabajo establecidas dentro de la empresa son las más apropiadas?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño Laboral		
Dimensión: Productividad		
12	<p>12.- ¿Su nivel de producción se encuentra dentro de lo establecido en las políticas de la empresa?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
13	<p>13.- ¿Está cumpliendo con el desarrollo de sus tareas asignadas en el tiempo oportuno?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

	<p>14.- ¿Cree desarrollar su trabajo con calidad?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
Dimensión: Eficiencia		
15	<p>15.- ¿Considera que realiza su trabajo con responsabilidad, cumpliendo con lo demandado por el cliente?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
16	<p>16.- ¿Logra adaptarse rápidamente a su entorno cambiante?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
17	<p>17.- ¿Para la realización de tareas en equipo todos cooperan según lo asignado?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
18	<p>18.- ¿Hacen uso correcto de los recursos a fin de minimizar costos?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
19	<p>19.- ¿Tiene la capacidad de atender inmediatamente las necesidades y solicitudes de acuerdo con los plazos programados?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
Dimensión: Eficacia		
20	<p>20.- ¿Usted cumple con las metas programadas y las tareas asignadas dentro de lo establecido por la empresa?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

21	<p>21.- ¿La estabilidad de su puesto de trabajo depende de su desempeño laboral?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
----	---	---

PROMEDIO OBTENIDO:	A (x) D ()
7. COMENTARIOS GENERALES:	
8. OBSERVACIONES:	



Experto
DNI: 40663704
CAL N° 03459

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO		FLORES ASCUE VICTORIA
2.	PROFESIÓN	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
	GRADO ACADÉMICO	LICENCIADA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	12 años
	CARGO	SECRETARIA
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Incentivos no monetarios como estímulo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de Breña, Lima”		
3. DATOS DEL TESISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	<ul style="list-style-type: none"> • Jesús María del Pilar Cumpén Salcedo. • Cassandra del Socorro Torres Saavedra.
3.2	ESCUELA PROFESIONAL	Administración
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Cuestionario (X)
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL:</u></p> <p>Proponer incentivos no monetarios como estímulo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa World Pumps & Service S.A.C.</p> <p><u>ESPECÍFICOS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> i) Diagnosticar la situación actual de la empresa World Pumps & Service S.A.C. en función al nivel de incentivos no monetarios j) Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa World Pumps & Service S.A.C. k) Diseñar una propuesta basada en incentivos no monetarios como estímulo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa World Pumps & Service S.A.C. l) Validar la propuesta por juicio de expertos teniendo en cuenta que los incentivos no monetarios, como estímulo, mejorarán el

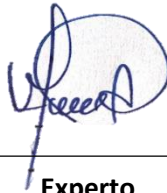
		desempeño laboral de los trabajadores de la empresa World Pumps & Service S.A.C.
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
N°	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
VARIABLE INDEPENDIENTE: Incentivos No Monetarios		
	Dimensión: Condiciones Motivacionales	
01	1.- ¿Alguna vez ha recibido un reconocimiento de la empresa por mérito a su desempeño? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (x) D () SUGERENCIAS:
02	2.- ¿Dentro del área de trabajo se percibe un agradable clima laboral? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (x) D () SUGERENCIAS:
03	3.- ¿El trabajo que usted realiza le resulta gratificante? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (x) D () SUGERENCIAS:
04	4.- ¿Considera que su esfuerzo depositado en sus labores, es compensado por la empresa? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (x) D () SUGERENCIAS:
05	5.- ¿Considera que en la empresa se ofrecen posibilidades de ascenso? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (x) D () SUGERENCIAS:
06	6.- ¿Sus aportes y opiniones son valorados por su jefe y equipo de trabajo? Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (x) D () SUGERENCIAS:

07	<p>7.- ¿Cree usted que sus decisiones y criterios laborales son tomados en cuenta?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
Dimensión: Condiciones de Trabajo		
08	<p>8.- ¿En el área donde usted trabaja se siente seguro?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
09	<p>9.- ¿Considera que la empresa se preocupa por tener las condiciones ambientales adecuadas que le faciliten su actividad diaria?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
10	<p>10.- ¿Se ofrece programas de capacitación para su seguridad y el buen desarrollo de sus actividades?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
Dimensión: Política de la Empresa		
11	<p>11. - ¿Usted cree que las normas de trabajo establecidas dentro de la empresa son las más apropiadas?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño Laboral		
Dimensión: Productividad		
12	<p>12.- ¿Su nivel de producción se encuentra dentro de lo establecido en las políticas de la empresa?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
13	<p>13.- ¿Está cumpliendo con el desarrollo de sus tareas asignadas en el tiempo oportuno?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>

	<p>14.- ¿Cree desarrollar su trabajo con calidad?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
Dimensión: Eficiencia		
15	<p>15.- ¿Considera que realiza su trabajo con responsabilidad, cumpliendo con lo demandado por el cliente?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
16	<p>16.- ¿Logra adaptarse rápidamente a su entorno cambiante?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
17	<p>17.- ¿Para la realización de tareas en equipo todos cooperan según lo asignado?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
18	<p>18.- ¿Hacen uso correcto de los recursos a fin de minimizar costos?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
19	<p>19.- ¿Tiene la capacidad de atender inmediatamente las necesidades y solicitudes de acuerdo con los plazos programados?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
Dimensión: Eficacia		
20	<p>20.- ¿Usted cumple con las metas programadas y las tareas asignadas dentro de lo establecido por la empresa?</p> <p>Categorías: 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

21	<p>21.- ¿La estabilidad de su puesto de trabajo depende de su desempeño laboral?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre</p>	<p>A (x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
----	---	---

PROMEDIO OBTENIDO:	A (x) D ()
7. COMENTARIOS GENERALES:	
8. OBSERVACIONES:	



Experto

DNI: 17411788

CAL N° 29132

Anexo 5. Carta de Presentación



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Chiclayo, 16 de junio del 2022

CARTA N° 0022-2022-UCV-CH-EPA

Señor:

**Cesar Paul Baca Santa Cruz
World Pumps & Service S.A.C
Chiclayo. –**

ASUNTO: Presentación de estudiantes

Es grato expresarle mis saludos a nombre de la Universidad César Vallejo de Chiclayo y desearle todo tipo de éxitos en su gestión al frente de su representada.

La Escuela Profesional de Administración ha previsto en su plan de estudios, el desarrollo y ejecución de soluciones con un enfoque científico el cual se ejecuta, a través de sus proyectos de investigación.

Por esta razón, es nuestro interés solicitarle le brinde facilidades a los estudiantes del IX ciclo: **CUMPEN SALCEDO, JESUS MARIA DEL PILAR** con DNI N°:75516661 y **TORRES SAAVEDRA, KASSANDRA DEL SOCORRO** con DNI N°: 72448337 y así puedan desarrollar su investigación titulada "Incentivos no monetarios como estímulo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de Breña, Lima" en el tiempo que crea conveniente, y que busca solución en el área que guarda relación directa con la especialidad de Administración, las mismas que estamos seguros contribuirán a la consolidación de su formación profesional.

La información que solicitara será eminentemente con fines académicos y nuestros estudiantes están advertidos que cualquier información que adquieran deberán guardar absoluta confidencialidad. De ser aceptada, sírvase informarnos al correo administracion.cix@ucv.edu.pe

Agradeciendo por anticipado la atención que brinde a la presente, me despido.

Atentamente,



Mgr. César E. Pinedo Lozano
Coordinador de la Escuela de Administración

Rece: 20-06-22
Hora: 18:00
WORLD PUMPS & SERVICE SAC
C. Paul Baca Santa Cruz
GERENTE GENERAL
43652414

Anexo 6. Carta de Aceptación por Parte de la Empresa

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Lima, 25 de junio del 2022

CARTA N° 001-2022-WP&S:

Mgtr. CÉSAR E. PINEDO LOZANO
Coordinador de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo
Ciudad. -

ASUNTO: ACEPTACIÓN DE ESTUDIANTES.

REFERENCIA: CARTA DE PRESENTACIÓN N° 0022-2022-UCV-CH-EPA

A través del presente, Cesar Paul Baca Santa Cruz, identificado con DNI N° 43652414, representante legal de la empresa/institución World Pumps & Service S.A.C. con el cargo de Gerente General, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) Cumpén Salcedo Jesús María del Pilar
- b) Torres Saavedra Kassandra del Socorro

Están autorizadas para:

1. Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada “Incentivos no monetarios como estímulo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de Breña, Lima”.

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



WORLD PUMPS & SERVICE SAC
C. Paul Baca Santa Cruz
GERENTE GENERAL

Firma y Sello

Cesar Paul Baca Santa Cruz
Gerente General

Anexo 7. Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO “CUESTIONARIO”

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ (X) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo diseñar una propuesta basada en incentivos no monetarios que sirva como motivación para mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores de World Pumps & Service S.A.C. Asimismo, no autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo:

- dtorressa24@ucvvirtual.edu.pe
- dcumpensa27@ucvvirtual.edu.pe

Firma: 
(Titular o Representante legal de la Institución)



Anexo 8. Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD
EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
World Pumps & Service S.A.C	20600758102
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Cesar Paul Baca Santa Cruz	DNI: 43652414

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [X] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
“Incentivos no monetarios como estímulo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de Breña, Lima”	
Nombre del Programa Académico: Escuela Profesional de Administración	
Autor: Nombres y Apellidos Jesús María del Pilar Cumpén Salcedo Kassandra del Socorro Torres Saavedra	DNI: 75516661 72448337

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Chiclayo, 06 de junio del 2022

Firma: 
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLANUEVA CALDERON JUAN AMILCAR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Incentivos no monetarios como estímulo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de Breña, Lima

", cuyos autores son TORRES SAAVEDRA KASSANDRA DEL SOCORRO, CUMPEN SALCEDO JESUS MARIA DEL PILAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 29 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLANUEVA CALDERON JUAN AMILCAR DNI: 41400923 ORCID: 0000-0002-0815-6443	Firmado electrónicamente por: VICALDERONJ el 29- 11-2022 21:56:28

Código documento Trilce: TRI - 0462257