



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“FACTORES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LAS EMPRESAS: UNA REVISIÓN
DE LA LITERATURA CIENTÍFICA”

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Ames Claudio Verastegui Nizama

Asesor:

Lic. Cesar Augusto Smith Corrales

Lima - Perú

2019

DEDICATORIA

A mi familia a quien siempre ha sido un soporte en mi vida. A mi madre quien en vida me enseñó a nunca dejar de luchar y siempre estar firmes en metas, convicciones, valores y principios.

AGRADECIMIENTO

“A los docentes de la universidad privada del norte, quienes con sus esfuerzos de enseñanzas, logran hacer cambios en nosotros”

Tabla de contenido

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
RESUMEN.....	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	11
CAPÍTULO III. RESULTADOS	15
CAPÍTULO IV. ANALISIS Y DISCUSIÓN.....	18
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES	22
REFERENCIAS.....	23

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: **“Sistematización de artículos encontrados”**

Tabla N°2: **“Selección de detalla en la búsqueda de artículos”**

Tabla N°3: **“Proceso de Selección de artículos para el estudio de Factores para el mejoramiento del desempeño laboral”**

Tabla N°4: **“*Característica de artículos encontrados*”**

RESUMEN

El desempeño laboral es un tema que siempre se desea analizar en las empresas porque tiene una relación directa con los resultados empresariales y su eficacia en el mercado. En este estudio se pudo encontrar factores que se pueden utilizar para mejorar el desempeño laboral. Se ha utilizado la revisión sistemática de la literatura científica para encontrar artículos arbitrados que determinen que factores son relevantes para el mejoramiento del desempeño laboral. Al principio se creyó encontrar herramientas que puedan mejorar el desempeño, pero el estudio determinó que no hay una herramienta. Se encontró factores directos en su mayoría para mejorar el desempeño. Como resultado, se halló que el liderazgo y la motivación son factores predominantes para el mejoramiento del desempeño laboral, que las áreas de apoyo son relevantes para el desempeño en una empresa y que la tecnología no actúa como un ente motivador para el desempeño aun cuando si lo facilita.

PALABRAS CLAVES: Factores, Desempeño Laboral, empresas y Motivación

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Toda empresa requiere de personas para lograr sus objetivos, económicos, sociales, privados o públicos. El éxito de dichas empresas es inherente al esfuerzo de las personas que requieren desarrollar las mayores habilidades posibles para que los métodos utilizados sean los más eficientes y eficaces posibles y así alcanzar los objetivos empresariales. Si no le damos importancia al desarrollo de habilidades intelectuales y emocionales en las personas que trabajan en una empresa entonces pone en riesgo el logro de objetivos. Por tal razón, el nivel de ejecución alcanzado por un trabajador en el logro de objetivos dentro de una empresa se conoce como el desempeño laboral. Chiavenato cita como concepto que el desempeño laboral es, “La eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (México 2007). El conocimiento del concepto del desempeño laboral, ha llevado a realizar innumerables preguntas, desde sus inicios en el año 1901, donde la medición fue un punto de partida, pues la información relevante y útil era analizada para determinar si la labor del trabajador era positiva o negativa (México 2007). En la actualidad el concepto de desempeño laboral se ha desglosado en muchas teorías para una mejor comprensión, tales como dimensiones expresadas en tres partes; la contextual, de tarea y asignaciones extras (Ródriguez 2015, 1). Estas dimensiones permiten conocer mejor el desempeño como concepto para mejorarlo y crear métodos que ayuden a la evolución en el trabajador dentro de una empresa.

Los factores que se han encontrados en los últimos tiempos han sido determinantes para la mejora del desempeño en el trabajador, desde empresas financieras, constructoras y hasta hospitales, que han utilizados métodos que influyeron como buen resultado en la mejora del desempeño. Los factores que vivenciaron estas empresas son: entrevistas

conductuales en la selección de personal, en la mejora de la calidad de servicio, en la buena gestión de un área de recursos humanos, el valor del trabajo en equipo, en la importancia de la motivación, en incluir el Empowerment en los trabajadores, mejorar la tecnología para el desempeño del trabajador, mejorar el capital humano en la pymes y en mejorar las competencias emocionales del director o gerente de primera línea. La pregunta relevante que se desea responder es *¿Qué factores se toman en cuenta para el mejoramiento del desempeño laboral?* De estos factores los más vivenciados son los de motivación al personal. En una revista mexicana de orientación educativa, los autores mencionaron que la motivación es un factor influyente en el desempeño del docente dentro del aula de clase, Es decir, este docente motivado con un sentimiento renovado de interés ha realizado sus actividades educativas, teniendo como resultado, llevar a cabo sus funciones con autonomía, perseverancia, implicación personal, iniciativa y compromiso de cambio hacia el mejoramiento de la calidad de la enseñanza (Lauretti, Villalobos y Gonzáles 2007, 16).

Por tal motivo, Los factores mencionados en el párrafo anterior, demuestran una influencia directa en mejorar el desempeño de los trabajadores de las empresas.

Para revisar el procedimiento se consultó los siguientes artículos:

1. Historia de la evaluación del desempeño laboral. 2016.
<https://www.timetoast.com/timelines/historia-de-la-evaluacion-del-desempeno-laboral>.
2. Barahona Pinazo, Pinasco. «La actitud del vendedor ante las innovaciones tecnológicas y su influencia en su desempeño en las ventas.» Manizales, Caldas, diciembre de 2017.
3. Carrasco Santos, María Jesus, Miguel Reinoso Fernandez Caparros, y Jesús Molina Gómez. «desarrollo de competencias emocionales en los directivos

- de una organización a través del “Outdoor Training”.» ENCONTROS CIENTÍFICOS - TOURISM & MANAGEMENT STUDIES, 2010.
4. Chavez Cubas, Beatriz, y Deisi Adelina Chuquiwanca Merino. «PROPUESTA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA FORTALEZA SECURITY GROUP S.A.C., SURCO, 2017.» Lima, 2018.
 5. Díaz Hernandez, Doreli. «Empowerment en el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Empresa UP Essencia de Perú S.A.C, Miraflores-2018”.» Lima, Lima, 2018.
 6. Fernandez Jardón, Carlos María. «Capital y ventajas competitivas en pymes basadas en recursos naturales de Latinoamérica.» Revista Innovas Journal, 2013.
 7. Garcia Arroyo, Francisco Ramon, y Reynals Durán. 2016.
 8. Gonzzales Gutierrez, Rocio Mariel. «CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO DEL PERSONAL DEL ÁREA DE ATENCIÓN DEL BANCO FINANCIERO, PERÚ 2018.» Lima, 2018.
 9. Lauretti, Paola, Elvira Villalobos, y Jesús Gonzáles. «Programa de Motivación en el Aula: Una Experiencia para el Desarrollo del docente.» 2007.
 10. Lizana Ruiz, Rosa Isabel. «Propuesta de un programa de motivación basado en la teoría de la expectativa de Vroom, para el Puesto de Salud Horacio Zevallos, Distrito de Ate, 2018.» Lima, Ate Vitarte, 2018.
 11. Lopez Martinez , Esther. «LA IMPORTANCIA DEL LIDERAZGO EN LAS ORGANIZACIONES.» 2013.

12. México, Universidad. 2007. <https://es.scribd.com/doc/172846241/Concepto-de-desempeno-laboral>.
13. Montano Melendez, Sergio. «TRABAJO EN EQUIPO Y DESEMPEÑO EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE DESPACHO DE CONCENTRADOS DE LA EMPRESA CÍA. MINERA CASAPALCA S.A., LIMA – 2017”.» Lima, Lima, 2018.
14. Rodriguez, Alexander. «Validez predictiva e impacto adverso de la entrevista conductual.» 2015: 1.
15. Zenteno Hidalgo, Ángela Carola. «Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso1.» Concepcion, diciembre de 2014.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Para este trabajo se utilizó una revisión sistemática de la literatura científica desde las plataformas virtuales de la universidad privada del norte Ebsco Host y Pro Quest y la plataforma pública de Redalyc. Se basa en referenciar la base teórica de otras investigaciones por parte de la metodología.

Para centrar nuestra idea hemos utilizado las siguientes palabras claves: Factores, Desempeño laboral, empresas y motivación. Estas palabras claves nacieron al formular la pregunta de investigación: **¿Qué factores se toman en cuenta para el mejoramiento laboral?**

Se ha considerado los criterios de selección y periodo del 2010 al 2018, en el idioma castellano. Las razones del criterio es verificar que factores ayudan al mejoramiento de desempeño laboral.

Se utilizó la plataforma Ebsco Host, colocando en el campo de búsqueda la palabra clave: “Desempeño Laboral”, donde se encontró 15,400 resultados, como conector se utilizó el símbolo + para agregar otra palabra clave “Factores”, donde se obtuvo 11,200 resultados. Se utilizaron los siguientes filtros: 5 años, Revistas científicas y español. Donde el segundo filtro se encontró 1008 resultados y al utilizar el último filtro se redujo a 3. Para la base de datos Pro-Quest, se colocó en el campo de búsqueda la palabra clave: “factores de desempeño laboral”, donde como resultado se encontró 56,560, como filtros se utilizaron las palabras, revistas arbitradas, 2013- 2018, español y Perú. Para el primer filtro se encontró 20,100, para el segundo filtro se encontró 6850 y para el último filtro se redujo a 12. Para la base de datos de Redalyc, se colocó en el campo de búsqueda: “Desempeño laboral”, como conector se utilizó el símbolo + para agregar otra palabra clave “Empresas” y “Perú”. Donde

se obtuvo 22,600 fuentes. Como filtros se utilizaron: 5 años, español y revistas arbitradas.

Para el primer filtro se encontró 13,400, para el segundo filtro se encontró a 13.

Estas fuentes de investigación Ebsco Host, Proquest y Redalyc, son bases de datos que contienen textos completos, publicaciones periódicas académicas que cubren áreas de ciencias y humanidades.

“Las Limitaciones para esta investigación fueron por falta de tiempo por parte de los investigadores y la falta de habilidades para la realización de las búsquedas de revistas científicas” (Garcia Arroyo y Durán 2016, 45).

**Tabla N° 1
“Sistematización de artículos encontrados”**

Objeto de Estudio	Método de estudio	Resultados	Referencias Bibliográficas
Validez predictiva e impacto adverso de la entrevista conductual estructurada en el sector público	Entrevista: Se empleó una entrevista conductual estructurada	La entrevista conductual estructurada predice de manera significativa el desempeño y no produce impacto de género.	(Ródriguez 2015)
“Calidad de servicio y su relación con el compromiso del personal del área de atención del banco Financiero, Perú 2018”	“Hipotético - Deductivo ya que se propondrán hipótesis para dar respuesta a dicha investigación.”	“Indicando que ambas variables poseen una correlación de 0.893, esta cifra nos indica que es positiva y que existe una relación fuerte entre la calidad de servicio y el compromiso y para ello es necesario aplicar estrategias que promuevan el reconocimiento del personal para motivar al compromiso del trabajador”.	(Gonzales Gutierrez 2018)
“Propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar la calidad del servicio que brinda la empresa fortaleza Security Group S.A.C. SURCO, 2017”	“Tipo descriptiva, considerando para su estudio una población conformada por el sector empresarial de la ciudad de Medellín, de la cual se eligió una muestra representativa a la que se le aplicó un instrumento de medición documental tipo encuesta.”	“La gestión de recursos humanos se constituye en una herramienta muy poderosa si se lleva acabo de manera técnica y profesional, de modo tal, que influya favorablemente en comportamiento general de los trabajadores y directamente en su desempeño laboral, así como, en la productividad de toda organización independientemente de su actividad principal o giro de negocio.”	(Chavez Cubas y Chuquiuanca Merino 2018)
“Trabajo en equipo y desempeño en los colaboradores del área de despacho de concentrados de la empresa cía. minera CASAPALCA S.A., LIMA – 2017”	“Utilizando una metodología descriptiva explicativa, con una muestra conformada por 30 colaboradores de la subdirección comercial de una empresa de telecomunicaciones.”	“Se tiene que el estadístico de correlación de Pearson arroja un resultado al 0,675 interpretándose como una correlación positiva considerable, esto indica que a mayor trabajo en equipo mayor será el desempeño laboral en los colaboradores del área de despacho de concentrados de la empresa.”	(Montano Melendez 2018)
“Propuesta de un programa de motivación basado en la teoría de la expectativa de	“Descriptiva propositivo, considerando en la experiencia obtenida en los años de labores administrativas realizadas y gestionando el trabajo.”	“Se propone capacitar al personal para que continúen desarrollando habilidades y capacidades de liderazgo, de manera que tenga un personal proactivo.”	(Lizana Ruiz 2018)

Vroom, para el Puesto de Salud Horacio Zevallos.”			
“Empowerment en el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Empresa UP Essencia de Perú S.A.C, Miraflores-2018”	“Para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta. El instrumento de colección de datos fue de un cuestionario”	“Según la investigación realizada nos muestra lo difícil que es manejar a esa cantidad de colaboradores cuando los líderes solo cuentan con poca experiencia en el rubro”	(Díaz Hernandez 2018)
“La actitud del vendedor ante las innovaciones tecnológicas y su influencia en su desempeño en las ventas”	“Se procedió a seleccionar una muestra representativa de 232 vendedores, por muestreo no probabilístico y de conveniencia.”	“Los resultados establecen que la percepción de la facilidad de uso de la tecnología influye positivamente en su utilidad percibida, al igual que la percepción de facilidad de uso influye positivamente en la actitud hacia su uso. El método de obtención de información es la encuesta personal a través de cuestionario cerrado.”	(Barahona Pinazco 2017)
“Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso”	“Para evaluar el modelo propuesto en este trabajo se utilizó la base de datos de la encuesta de clima laboral aplicada por la empresa de recursos naturales en estudio en el año 2010”	“Así, la base de datos obtenida integró 83 observaciones para cada una de las 40 preguntas, haciendo una razón de observaciones de $83/40 = 2,08$, lo que se considera bajo, ya que la recomendación es que este índice sea superior a cinco; sin embargo, se aminora ese problema debido a que se trata prácticamente de un censo.”	(Zenteno Hidalgo 2014)
“Capital y ventajas competitivas en pymes basadas en recursos naturales de Latinoamérica”	“Para analizar el modelo, agrupamos las fuentes de ventajas competitivas en variables estructurales de acuerdo al factor que representan y buscamos las relaciones entre ellas. Hacemos uso de una estimación directa de esas relaciones mediante técnicas PLS(Chin, 1998),”	“Los resultados sugieren que las pymes basadas en recursos naturales utilizan el capital intelectual junto con otros recursos para generar capacidades organizativas que, unidas al territorio, afectan a sus factores estratégicos, lo que les permite obtener mejores resultados.”	(Fernandez Jardón 2013)
“desarrollo de competencias emocionales en los directivos de una organización a través del “Outdoor Training””	“Se realizó un estudio empírico, seleccionándose como muestra un grupo natural de 42 sujetos pertenecientes a una importante compañía nacional.”	“Los resultados obtenidos muestran al “outdoor training” como iniciativa válida para el desarrollo de competencias emocionales, tales como el trabajo en equipo y colaboración; establecimiento de vínculos o comunicación y catalizador del cambio.”	(Carrasco Santos , Fernandez Caparros y Molina Gómez 2010)
“Programa de Motivación en el Aula: Una experiencia para el Desarrollo del Docente en Ejercicio”	“Se caracterizó por ser un estudio de corte cualitativo tanto en el método como en la técnica.”	“Los resultados indicaron que el programa de motivación aplicado permite construir las herramientas psicológicas necesarias para el desempeño en el ámbito laboral y vida personal.”	(Lauretti, Villalobos y Gonzáles 2007)

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N°2
“Selección de detalla en la búsqueda de artículos”

FUENTE	NUMERO DE ARTICULOS ENCONTRADOS	NUMERO DE ARTICULOS APLICANDO LA DEPURACIÓN	DESCARTANDO LO QUE COINCIDEN CON AMBAS BASE DE DATOS	NUMERO DE ARTICULOS QUE QUEDAN DESPUES DEL DESCARTE
EBSCO HOST	15,400	11,200	3	3
PRO-QUEST	56,560	20,100	12	3
REDALYC	22,600	13,400	13	5

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Tabla N°3

"Proceso de Selección de artículos para el estudio de Factores para el mejoramiento del desempeño laboral"

BUSCADORES	1RA. BUSQUEDA	BUSQUEDA FINAL	SUSTENTO
EBSCO HOST	15,400	3	En la búsqueda inicial con la frase "Desempeño laboral" ha encontrado con 15,400 artículos. Muchos de los artículos encontrados eran de diferentes idiomas, artículos que no tenían relación directa con el tema por encontrarse las palabras "del" y "factores", también encontramos artículos antiguos donde tenían información desactualizada. Se decidió Utilizar el idioma en español para su efectividad en el análisis, se decidió eliminar las palabras "del" y "Factores" y los sustituimos con el signo más (+), escogimos solo encontrar revistas científicas para su mejor validación en el análisis.
PRO-QUEST	56,560	3	En la búsqueda inicial con la frase "Factores de desempeño laboral" donde se han encontrado con 56,560 artículos. Muchos de los artículos encontrados eran de diferentes idiomas, artículos que no tenían relación directa con el tema por encontrarse las palabras "factores" y " de", Se decidió elegir solo revistas arbitradas asegurando su veracidad en la información, se escogió los últimos 5 años para tener información actualizada, también se escogió el país de Perú para poder llevar el análisis a un ámbito más cercano y conocido para el estudio. Por último, el idioma para una comprensión de los estudios y su mejor análisis.
REDALYC	22,600	5	En la búsqueda inicial con la frase "desempeño laboral" y utilizaron los conectores del símbolo más (+), y se agregó a la frase primaria las palabras "Empresas" y "Perú", donde se han encontrado con 22,600 artículos. Muchos de los artículos encontrados eran de diferentes idiomas, artículos que no tenían relación directa con el tema y se decidió elegir desde el 2013 al 2018, también solo se escogió revistas arbitradas asegurando su veracidad en la información. Es este parte del proceso se encontró 13 artículos y se procesó a anular a las eran duplicadas y llegamos 5

Fuente: Elaboración propia.

En los 11 artículos selección se dio importancia a los documentos que en su resumen contaban con factores de mejoramiento para el desempeño y habían tenido resultados que podrían ayudarnos en nuestro análisis.

Se encontró en los tres buscadores lo deseado a la pregunta principal, ¿Qué factores se toman en cuenta para el mejoramiento del desempeño laboral? A continuación se presenta una tabla con las características de los 11 artículos, cronológicamente ordenados en tiempo,

temas y porcentaje encontrados según los buscadores mencionados en cuadros y párrafos anteriores.

Tabla N° 4
"Característica de artículos encontrados"

	TEMAS	TIPO DE ESTUDIO	AÑO	BUSCADOR	RELACION AL TEMA CENTRAL (%)	PARTICIPACION EN BUSQUEDA FINAL
1	Programa de Motivación en el Aula: Una experiencia para el Desarrollo del docente en ejercicio.	CUALITATIVO	2007	EBSCO HOST	100%	27.5 %
2	Desarrollo de competencias emocionales en los directivos de una organización a través del "Outdoor Training"	CUALITATIVO	2010	EBSCO HOST	100%	
3	Capital y ventajas competitivas en pymes basadas en recursos naturales de Latinoamérica	CUALITATIVO	2013	PRO-QUEST	100%	27.5 %
4	Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso	CUALITATIVO	2014	PRO-QUEST	100%	
5	Validez predictiva e impacto adverso de la entrevista conductual estructurada en el sector público	CUALITATIVO	2015	EBSCO HOST	100%	27.5 %
6	La actitud del vendedor ante las innovaciones tecnológicas y su influencia en su desempeño en las ventas	CUALITATIVO	2017	PRO-QUEST	100%	27.5%
7	Calidad de servicio y su relación con el compromiso del personal del área de atención del banco Financiero, Perú 2018	CUALITATIVO	2018	REDALYC	100%	45%
8	Propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar la calidad del servicio que brinda la empresa fortaleza Security Group S.A.C. SURCO, 2017	CUALITATIVO	2018	REDALYC	100%	
9	Trabajo en equipo y desempeño en los colaboradores del área de despacho de concentrados de la empresa cía. minera CASAPALCA S.A., LIMA – 2017"	CUALITATIVO	2018	REDALYC	100%	
10	Propuesta de un programa de motivación basado en la teoría de la expectativa de Vroom, para el Puesto de Salud Horacio Zevallos.	CUALITATIVO	2018	REDALYC	100%	
11	Empowerment en el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Empresa UP Essencia de Perú S.A.C, Miraflores- 2018"	CUALITATIVO	2018	REDALYC	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Se encontró que el 100 % de investigaciones que se dio para este tema son 100 % cualitativos y en los tres buscadores se repartieron el porcentaje en 45% para Redalyc, 27.5% para Pro-Quest y 27.5% para Ebsco-Host, de los 11 artículos como búsqueda final. En el 100% de artículos se relaciones directamente con el tema de desempeño laboral. Los años en documentación fueron de los últimos 12 años, desde el 2007 al 2018.

CAPÍTULO IV. ANALISIS Y DISCUSIÓN

En el análisis de la búsqueda sistemática de información, se ha encontrado el interés de las empresas de diferentes rubros en mejorar el desempeño del trabajador. Este interés ha hecho que muchas de las empresas hagan estudios para determinar qué factores son los ideales para mejorar el desempeño. Se afirma después de lo antes mencionado que no hay un solo factor de mejor pero, si hay factores relevantes.

De los 11 artículos seleccionados, 5 de ellos hablan a cerca de como el liderazgo influye en el desempeño, 3 de ellos estudian la motivación como factor importante para mejorar el desempeño, 2 de hechos consideran que el mejoramiento del desempeño laboral empieza desde el área de recursos humanos y 1 artículo muestra la tecnología como factor para que el desempeño mejore al agilizar el trabajo con el empleado.

El liderazgo como factor predominante del estudio:

Sabemos el liderazgo es un conjunto de habilidades, que al desarrollarse puede impactar en las personas, grupo de personas y obvio está muy relacionado hoy en día en las empresas. En un estudio en la universidad de Barcelona, España se hizo un estudio acerca de la importancia del liderazgo, donde las características del líder son: “Quien invoca, es original, desarrolla, se centra en personas, Inspira confianza, pregunta qué y porqué, se fija en el horizonte, influye en el grupo en su función principal y desafía la situación actual”. (López Martínez 2013).

La participación de un trabajador es importante en el desarrollo del mismo, solo debe tener las herramientas necesarias y el ambiente adecuado logrando que su compromiso con la empresa sea más estrecho y su calidad de servicio mejore. Es inherente que con el liderazgo en el más alto nivel será influyente para que empleado tenga lo necesario para su desarrollo. Por tanto, la calidad de servicio y mejoramiento de desempeño es un resultado

del buen ambiente que el líder proporciona al darle la apertura, las herramientas y logre que el cliente interno (empleado), este comprometido con la empresa. (Gonzales Gutierrez 2018). El líder debe crear métodos, técnicas de desarrollo para el personal. Tales como: Trabajo en equipo, empowerment, desarrollo de habilidades blandas y desarrollo emocional. Estas prácticas crean un factor predominante en el mejoramiento del desempeño, por medio del liderazgo bien dirigido.

La motivación como factor importante en el estudio:

La motivación es un factor importante encontrado en este estudio, donde se ha descubierto que hay empresas que han utilizado:

- Elementos emocionales-afectivos, cognitivos y sociales. Donde los resultados han descrito que “Descubrir la motivación produce la exteriorización de sentimientos y necesidades de interacción y la valorización y reconocimiento de los demás sujetos como entes sociales en términos de igualdad y derechos”. (Lauretti, Villalobos y Gonzáles 2007)
- La teoría de Victor Vroom, donde la expectativa del empleado frente a sus resultados es importante para su desempeño. El resultado que la posta de salud “Horacio Zevallos” en el distrito de Ate, donde se hizo el estudio se dio con la sorpresa que el 50% de su personal estaba desmotivado y se crearon puestos de trabajo y mejoraron el presupuesto para el personal, trayendo a más personal para que la rotación permita oxigenar el puesto de las enfermeras. Se implementó taller de capacitación de otras habilidades que permitirán desarrollar a las enfermeras en su carrera. Por último, dieron más apertura de participación a las enfermeras para el desarrollo del área. (Lizana Ruiz 2018)

- Encuestas a 83 empleados que permitieron descifrar que la remuneración, justicia, equipos gestionados, trabajo en equipo y liderazgo. Eran factores que al mejorarlos la motivación incrementaría el clima laboral, a su vez si el clima mejoraba el desempeño del área iba en aumento. (Zenteno Hidalgo 2014)

Recursos Humanos área a iniciar el desempeño laboral:

En el estudio sistemático, se hallaron 2 artículos donde el área de recursos humanos se utilizó: “La investigación es de carácter cualitativo y se basa en la revisión de documental de antecedentes y bibliografía relacionados al tema de estudio y que ha sido complementado por reportes e información proporcionada por la empresa sujeta a estudio”. (Chavez Cubas y Chuquihuanca Merino 2018). Este estudio tenía como objetivo mejorar la calidad de servicio desde el área de recursos humanos. Es decir, hicieron un cambio de ingeniería en la empresa, donde los procesos, estrategias y actividades hicieron cambiar los indicadores para mejorar de manera cualitativa el desempeño del trabajador. “Implementar aquellas actividades que no se vienen realizando y que forman parte de una gestión más moderna; todo ello, debido a que solo se vienen cumpliendo con funciones básicas como son: elaboración de planillas, control de asistencia y selección de personal, esta última función se desarrolla sin tener en cuenta criterios de selección”. (Pág. 64).

Otro desarrollo de estudio para mejorar el desempeño desde el área de recursos humanos, utilizo la entrevista conductual estructura en la selección de personal, donde en una muestra de 379 postulantes se evaluó el desempeño de 129. Donde encontraron que la entrevista conductual estructurada predice de manera significativa el desempeño de un trabajador (Ródriguez 2015, 1)

La tecnología como factor poco usado para mejorar el desempeño:

La implementación tecnología para el desarrollo de desempeño en un tiempo donde el mundo ha desarrollado más herramientas tecnológicas para facilitar su desempeño. Sin embargo, este estudio manifestó que en su resultado no hay una directa relación entre uso de la tecnología y el desempeño. El hecho que facilite no necesariamente mejora la actitud en el trabajo porque sigue siendo el trabajo. Dado que, la tecnología en este estudio decía que si era útil no necesario, es porque es fácil. (Barahona Pinazco 2017, 36). Por ende, se sugirió en el estudio que se hagan procesos de automatización para que el uso de tecnología vaya de la mano con una real simplificación de herramientas para su buen uso.

A manera de crear una discusión, podemos decir que hay más de un factor relevante para mejorar el desempeño. Ciertamente el liderazgo es un factor altamente influyente para que una persona o grupos de personas mejoren su desempeño. Esto quiere decir que las relaciones interpersonales es clave para el desarrollo, ya que la motivación es otro factor. Las áreas en una empresa son fuentes de apoyo como el área de recursos humanos. Mientras que la tecnología no ha marcado una relación directa para el mejoramiento de desempeño.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

La revisión de literatura científica nos ubica un contexto de diversidad de factores para el mejoramiento del desempeño. Más allá de lo que implica que siempre debemos desarrollar nuevos caminos para mejorar el desempeño, de acuerdo con lo analizado se concluye que:

- El factor que predomina para que el desempeño mejore es el liderazgo.
- El clima laboral se ha creado de manera directa para mejorar el desempeño laboral.
- La motivación tiene una relación directa con el desempeño laboral y por ende el mejoramiento del mismo.
- Las áreas de soporte en una empresa , como la de recursos humanos, son una ayuda para el mejoramiento del desempeño
- La tecnología no tiene relación directa con el mejoramiento laboral desde el punto de vista emocional como ente motivador y solo ayuda para facilitar el trabajo.

REFERENCIAS

- 2845, Jessica. 2016. <https://www.timetoast.com/timelines/historia-de-la-evaluacion-del-desempeno-laboral>.
- Barahona Pinazco, Pinasco. «La actitud del vendedor ante las innovaciones tecnológicas y su influencia en su desempeño en las ventas.» Manizales, Caldas, Diciembre de 2017.
- Carrasco Santos , María Jesus, Miguel Reinoso Fernandez Caparros, y Jesús Molina Gómez . «desarrollo de competencias emocionales en los directivos de una organización a través del “Outdoor Training”.» *ENCONTROS CIENTÍFICOS - TOURISM & MANAGEMENT STUDIES*, 2010.
- Chavez Cubas, Beatriz, y Deisi Adelina Chuquiwanca Merino. «PROPUESTA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA FORTALEZA SECURITY GROUP S.A.C., SURCO, 2017.» Lima, 2018.
- Diáz Hernandez , Doreli. «Empowerment en el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Empresa UP Essencia de Perú S.A.C, Miraflores- 2018”.» Lima, Lima, 2018.
- Fernandez Jardón, Carlos María. «Capital y ventajas competitivas en pymes basadas en recursos naturales de Latinoamérica.» *Revista Innovas Journal*, 2013.
- Garcia Arroyo, Francisco Ramon, y Reynals Durán . 2016.
- Gonzales Gutierrez , Rocio Mariel. «CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO DEL PERSONAL DEL ÁREA DE ATENCIÓN DEL BANCO FINANCIERO, PERÚ 2018.» Lima, 2018.
- Lauretti, Paola, Elvira Villalobos, y Jesús Gonzáles. «Programa de Motivación en el Aula: Una Experiencia para el Desarrollo del docente.» 2007.
- Lizana Ruiz , Rosa Isabel. «Propuesta de un programa de motivación basado en la teoría de la expectativa de Vroom, para el Puesto de Salud Horacio Zevallos, Distrito de Ate, 2018.» Lima, Ate Vitarte , 2018.
- López Martinez , Esther. «LA IMPORTANCIA DEL LIDERAZGO EN LAS ORGANIZACIONES.» 2013.
- México, Universidad. 2007. <https://es.scribd.com/doc/172846241/Concepto-de-desempeno-laboral>.
- Montano Melendez, Sergio. «TRABAJO EN EQUIPO Y DESEMPEÑO EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE DESPACHO DE CONCENTRADOS DE LA EMPRESA CÍA. MINERA CASAPALCA S.A., LIMA – 2017”.» Lima, Lima, 2018.
- Rodríguez, Alexander. «Validez predictiva e impacto adverso de la entrevista conductual.» 2015: 1.
- Zenteno Hidalgo, Ángela Carola. «Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso1.» Concepcion, Diciembre de 2014.
- Verastegui Nizama, A