



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Incentivos Laborales y Desempeño Profesional de los trabajadores del servicio de Administración Tributaria de Huamanga 2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE
MAESTRA EN GESTION PÚBLICA**

AUTORA :

BR. PALOMINO MEZA, Zara Luz

ASESOR :

DR. EDWIN, HUARANCCA ROJAS

PROGRAMA:

CIENCIAS EMPRESARIALES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

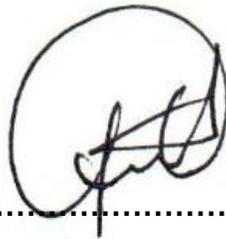
GESTIÓN DE REFORMA Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

PERÚ – 2018

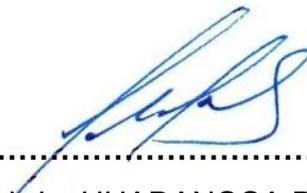
PÁGINA DEL JURADO



.....
Mg. Angélica, PACHERRES RUIZ
Presidente



.....
Dr. Segundo, CHUQUILIN TERAN
Secretario



.....
Dr. Edwin, HUARANCCA ROJAS
Vocal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, a mi hija y a mis hermanos, a Dios por que ha estado conmigo en cada momento, cuidándome y dándome fortaleza para seguir, a mi hija por ser mi motivo más grande para concluir con éxito esta tesis, y a mis hermanos por su apoyo prestado y por ser el ejemplo a seguir para llegar hasta este momento de mi formación profesional.

Zara Luz Palomino Meza

AGRADECIMIENTO

A Dios por acompañarme en cada momento de mi vida, y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades.

Agradezco a la Universidad, por haberme acogido en su seno, para ser buena profesional y desenvolverme en la sociedad.

Al Dr. Edwin Huarancca Rojas, por impartir sus conocimientos, por su valiosa guía y asesoramiento.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

A todos Ustedes, ¡Gracias!

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Zara Luz Palomino Meza, egresada del Programa de Maestría para Ciencias empresariales de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 28303167

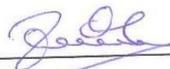
DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la tesis titulada: "Incentivos Laborales y Desempeño Profesional de Trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, 2018". La misma que presento para optar el grado de: Magíster en Gestión Pública.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir a demás todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrar en causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Trujillo 08 de Agosto de 2018



Zara Luz Palomino Meza

DNI: 28303167



PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Ayacucho, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y sustentación de Tesis de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para optar el grado en Gestión Pública, presento ante ustedes la Tesis titulada “Incentivos Laborales y Desempeño Profesional de los Trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de Huamanga 2018”

El mencionado estudio tiene como finalidad de determinar la relación entre los incentivos laborales y el desempeño profesional de trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga 2018., mismo que cuenta con ocho capítulos de acuerdo a los lineamientos que solicita la universidad para toda investigación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	iv
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	36
1.4.1. Problema General.....	36
1.4.2. Problemas específicos	36
1.5. Justificación del estudio.....	37
1.6. Hipótesis.....	38
1.6.1. Hipótesis General.....	38

1.6.2. Hipótesis Específicos	38
1.7. Objetivos	38
II. METODO.....	40
2.1. Diseño de investigación.....	40
2.2. Variables, Operacionalización	41
2.3. Población y muestra	43
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	44
2.5. Métodos de análisis de datos	45
2.6. Aspectos éticos	45
III. Aspectos administrativos.....	46
IV. RESULTADOS.....	46
V. DISCUSIÓN	52
VI.CONCLUSIONES	54
VII. RECOMENDACIONES	55
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	56
Anexos	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables	42
Tabla 2. Incentivos laborales concedidos a trabajadores del servicio de administración tributaria de Huamanga, 2018.	46
Tabla 3. Desempeño profesional demostrado por los trabajadores del servicio de administración tributaria de Huamanga, 2018.	47
Tabla 4. <i>Correlación incentivos pecuniarios y desempeño profesional</i>	49
Tabla 5. <i>Correlación incentivos no monetarios y desempeño profesional</i>	49
Tabla 6. <i>Correlación entre la variable incentivos laborales y desempeño profesional</i>	50

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Diseño Ex post facto.</i>	40
--	----

RESUMEN

La presente investigación titulada como Incentivos Laborales y Desempeño Profesional de Trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, fue realizada con la finalidad de poder determinar la relación entre los incentivos laborales y el desempeño profesional de trabajadores en el servicio de administración tributaria de Huamanga, dado que en los dos últimos años, en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, se presenciaron renunciaciones y rotaciones constantes del personal, principalmente en el área de operaciones, el cual es el área responsable directa de la recaudación tributaria. Para que esto sea posible fue necesario que la investigación adoptara un diseño no experimental, siendo realizada a un nivel correlacional o relacional, que por medio de técnicas como es el caso de la encuesta dirigida a una población de 57 colaboradores que efectúan funciones administrativas y operativas, seleccionando una muestra de 37 colaboradores del Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, obtenidos mediante muestra no probabilística, se pudo llegar a responder el objetivo general, de manera que se pudo verificar la validez de la hipótesis de investigación la cual afirmó la existencia de una relación significativa y positiva, ello contrastado en el coeficiente de correlación de Spearman con un valor de 0.995, siendo una muy elevada correlación debido a que el comportamiento de ambas variables fue muy similar.

Palabras Claves: Incentivos laborales, desempeño profesional

ABSTRACT

The present investigation titled as Labor Incentives and Professional Performance of Workers in the Tax Administration Service of Huamanga, was carried out with the purpose of being able to determine the relationship between the work incentives and the professional performance of workers in the tax administration service of Huamanga. that in the last two years, in the tax administration services of the city, resignations and constant staff rotations were witnessed, mainly in the area of operations, which is the area directly responsible for tax collection. For this to be possible, it was necessary for the research to adopt a non-experimental design, being carried out at a correlational or relational level, using techniques such as the survey aimed at a population of 57 employees who perform administrative and operational functions. , selecting a sample of 37 collaborators from the Tax Administration Service of Huamanga, obtained by means of a non-probabilistic sample, the general objective could be answered, so that the validity of the research hypothesis could be verified, which affirmed the existence of a significant and positive relationship, this contrasted in the Spearman correlation coefficient with a value of 0.995, being a very high correlation because the behavior of both variables was very similar.

Keywords: Work incentives, professional performance

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Contexto internacional

Martínez (2018) menciona que diversas entidades orientan sus esfuerzos por permanecer competente en un ambiente versátil, optando por incentivar con frecuencia a sus colaboradores a realizar una labor destacable, cuyos desenvolvimientos manifiesten su compromiso con las responsabilidades asignadas, emprendiendo acciones creativas que corroboren a simplificar como agilizar el desarrollo de las operaciones complejas, con el fin de registrar resultados redituables que encaminen a perfeccionar la calidad de sus productos o servicios, permitiendo concretar los objetivos institucionales.

En ese sentido Vallejo (2015) comentó que mantener un personal diestro en la realización de las tareas encomendadas, propicia conseguir desempeños esperados acorde con las exigencias del trabajo asignado, asimismo, conduce a reducir periodos innecesarios, facilitando la ejecución de actividades complejas, convergiendo en mayor productividad, por ello, diferentes entidades invierten en la ejecución de programas formativos como talleres, conferencias, cursos, entre otros, que corroboran a cristalizar las metas previstas en un periodo propuesto.

Por ende, Salas (2010) manifestó que la evaluación del desempeño profesional de los colaboradores, implica examinar las habilidades adquiridas, conocimientos, valores demostrados, desenvolvimiento frente situaciones complejas, actitudes manifestadas en diferentes escenarios como el nivel de creatividad en las propuestas dadas a problemas sucitados, cuya información incita a efectuar estrategias que motiven a mantener una dinámica operativa deseable o corregir las deficiencias detectadas en determinadas labores que permita efectivizar los resultados.

Contexto Nacional

Un artículo escrito por Patiño (2018), menciona que en el Perú en el año 2016, el 50% de los trabajadores gana menos del salario mínimo, el 20% se encuentra en

planilla y de ellos solo el 5% recibe beneficios del salario mínimo conforme a ley. Por ende, se incrementó el salario mínimo vital y la supuesta nueva modalidad de experiencias formativas en situaciones reales de trabajo, busca insertar a jóvenes de carreras técnicas como practicantes en empresas con el fin de que si resulta beneficioso para la empresa, este logre ser contratado.

Además, Padilla (2016) comentó que las empresas peruanas más exitosas ofrecen incentivos en forma de bonos las cuales son: bonos de productividad, bonos por permanencia, bonos por firma de contrato y vales mensuales de alimentos; los cuales son adjuntados con una buena política de compensaciones y beneficios que posibilitan tener niveles salariales atractivos.

Contexto Local

Actualmente el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, cuenta con trabajadores contratados, bajo la modalidad del D.L 728 y D.L1057, con una remuneración mínima que oscila entre el Salario mínimo vital a S/.2,500.00, según a la escala remunerativa de la institución, las mismas que están condicionadas por la ley de presupuesto y su fuente de financiamiento que viene a ser los Recursos Directamente Recaudados, consistente en la recaudación tributaria en el ámbito de la provincia de Huamanga.

En estos dos últimos años, en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga se ha dado renuncias y rotaciones constantes del personal, principalmente del área de operaciones, que viene a ser el área responsable directo de ejecutar la recaudación tributaria, siendo dichas renuncias en su mayoría por motivos personales. Los colaboradores realizan sus trabajos, pero con un desempeño no apropiado para el logro de los objetivos de la institución.

Con respecto a incentivos laborales, sean estas económicas o no económicas, el SAT-Huamanga no cuenta con programas de incentivos laborales, que puedan estar dirigidos a la motivación del personal, siendo los únicos incentivos, los beneficios que ofrece cada uno de los regímenes laborales (D.L 728 y D.L 1057), bajo los cuales están contratados.

Por ser el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, una entidad cuya finalidad viene a ser la recaudación tributaria, debe contar con personal eficiente y comprometido con el logro de los objetivos de la institución, y las personas se sienten motivadas cuando se les reconoce su esfuerzo.

1.2 Trabajos previos

Internacionales

Aguilar y Ortiz (2016), en su tesis denominada Análisis de incentivos laborales y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa de electrodomésticos MARCIMEX S.A. de la ciudad de Milagro. Universidad Estatal De Milagro. Milagro, Ecuador. Esta tesis tuvo como objetivo determinar la influencia que existe entre los incentivos laborales sobre el desempeño de los empleados de la empresa de electrodomésticos MARCIMEX S.A. de la ciudad de Milagro, para ello se basó en una investigación de tipo aplicada exploratoria, y se utilizó como instrumento un cuestionario a 12 colaboradores de la empresa de electrodomésticos MARCIMEX S.A. Obteniéndose como resultados que el incentivo salarial no es primordial sobre los demás tipos de incentivos, debido a que los incentivos no salariales funcionan como un reforzador exterior de la conducta del empleado y el éxito de este depende de la medida en que estén motivados, siendo la capacitación un factor determinante para una entrega de incentivos de forma fluida y masiva.

Esta investigación resulta importante debido a que da realce a los incentivos no salariales, los cuales son necesarios para reforzar y motivar el desempeño del empleado, lo cual repercutirá en buenos resultados y cumplimiento de objetivos de la empresa.

López (2013), en su tesis denominada Incentivos para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de las empresas distribuidoras de pisos cerámicos de la ciudad de Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Ecuador. Esta tesis tuvo como objetivo identificar los incentivos laborales dentro de las empresas distribuidoras, para establecer un programa de incentivos y determinar el tiempo en que se les brindara dicho programa a los colaboradores para que estos se

sientan más motivados en la realización de sus actividades, para ello se basó en una investigación de tipo descriptiva, en la cual se utilizó como instrumento una boleta de opinión dirigida a 46 colaboradores. Obteniéndose como resultados que sin incentivo los colaboradores no logran alcanzar un adecuado desempeño, además que las empresas no aplican otro tipo de incentivos por desconocimiento, siendo aplicados solo el dinero extra como incentivo o los regalos

Esta tesis resulta importante debido a que se proponen incentivos a las empresas que no solo tiene que ver con el dinero, sino más bien con el reconocimiento, premios, bonos entre otros que impulsan el desempeño en los colaboradores, siendo necesaria su implementación.

González y Escalona (2015), en su tesis denominada Análisis de incentivos laborales otorgados a los trabajadores de la empresa dedicada al sector hotelero ubicada en Tucacas, Estado Falcón. Universidad de Carabobo. Bárbula, Venezuela. Esta tesis tuvo como objetivo realizar un análisis de los incentivos laborales otorgados a los trabajadores de la empresa dedicada al sector hotelero ubicada en Tucacas, Estado Falcón, para ello se basó en una investigación de tipo descriptivo, aplicándose un cuestionario a 20 trabajadores de la empresa dedicada al sector hotelero ubicada en Tucacas, Estado Falcón. Obteniéndose como resultados que los trabajadores no se sienten motivados por sus incentivos económicos brindados por la empresa, aunque se les paga todo acorde a la ley Venezolana, por otro lado en la empresa no existen incentivos por reconocimiento de labores, de puntualidad, de calidad del servicio; no existen actividades recreativas, capacitaciones, cursos, planes vacacionales con la familia, uniformes, ayuda en época escolar, entre otros.

Esta investigación resulta de gran aporte debido a su realce en los incentivos sociales, ya que se deja entrever que los incentivos sociales son una inversión, para lograr motivación y un buen desempeño de los trabajadores, generando así estabilidad y potencial de desarrollo de los mismos.

Nacionales

Dewar (2017), en su estudio “Incentivos laborales y nivel de desempeño de los trabajadores operativos de la empresa Compartamos Financiera S.A. - Agencia Puno 2016”. Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú. La presente investigación se enfocó en determinar la injerencia de los incentivos laborales en el desempeño de los colaboradores, por tanto, su metodología se rige por un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, que empleó como instrumento principal un cuestionario avocado a 27 trabajadores, manifestando que la entrega periódica de incentivos pecuniarios, recreativos, cognitivos, entre otros, a los colaboradores que efectúan sus funciones asignadas acorde con lo solicitado, propicia el incremento del rendimiento como compromiso por realizar sus actividades con notable esmero, cuyos resultados favorecen a registrar mayores utilidades que benefician el desarrollo competente de la organización, lo cual, se constata por un coeficiente de Pearson correspondiente a 0,896, que certifica la relación positiva entre ambas variables.

El estudio citado, se erige como un precedente que señala los beneficios de conferir incentivos pecuniarios, recreativos, educativos, condecorativos, entre otros, a los colaboradores que muestran un notable compromiso con cumplir con sus responsabilidades en el periodo designado, lo cual, motiva a incrementar la eficiencia de su labor, reflejándose en mayores rendimientos económicos que corroboran a la permanencia competente de la organización.

Altamirano (2015), en su investigación “Los incentivos laborales y el desempeño de los trabajadores de Sociel Norte S.A.C: 2015”. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. El presente estudio tuvo como objetivo primordial diseñar un programa de incentivos laborales, a fin de acrecentar el rendimiento de los colaboradores, por ello, su metodología se enmarca en un diseño no experimental de tipo descriptivo propositivo, que procedió a examinar la problemática por medio de cuestionarios dirigidos a 25 colaboradores, indicando que la empresa prescinde de otorgar incentivos que estimulen al personal a esforzarse por efectuar una labor

eficiente, evidenciándose en insatisfacción, escaso compromiso, reducidas metas concretadas, incumplimiento de los lineamientos, entre otros, aduciendo la necesidad de implementar un programa que exponga diferentes alicientes orientados a recompensar los denuedos meritorios de los empleados, destacando capacitaciones, comisiones, incentivos grupales, premios pecuniarios o condecorativos, con el propósito de incrementar la efectividad de las operaciones que encamine a cristalizar los objetivos fijados.

La investigación descrita, expresa diferentes incentivos laborales que motivan a los colaboradores a desarrollar una labor meritoria, enfocándose en la cristalización de las metas en el periodo designado, cuyos resultados favorezcan al crecimiento de la organización.

Álvarez (2014), en su estudio “Incentivos laborales y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa Amado Gutiérrez SAC - Cajamarca 2014”. Universidad César Vallejos. Lima, Perú. El presente estudio tuvo como finalidad establecer la influencia de los incentivos laborales en la optimización del desempeño del personal de la entidad en estudio, por ello, su metodología contempla un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, que procedió a evaluar el contexto por medio de un cuestionario avocado a 32 colaboradores, confirmando un mayor grado de satisfacción cuando se evidencia un reconocimiento de la eficiencia de su esfuerzo mediante los incentivos pecuniarios, educativos, condecorativos, etc., registrando una creciente productividad que conduce al desarrollo redituable de la organización, por ende, la ausencia de motivación en la atmósfera de trabajo impide incrementar los rendimientos como la calidad de vida laboral.

La investigación expuesta, ofrece una gama de aportes respecto a la motivación dada a los colaboradores, con el fin de crear un ambiente plácido para su desarrollo profesional, el cual, permita acrecentar la efectividad de sus rendimientos o esfuerzos destinados, traduciéndose en crecientes beneficios económicos que certifiquen la operatividad eficaz de la compañía.

Locales

Chávez (2016), en su estudio “Gestión de personas por competencias y desempeños laborales en el Gobierno Regional de Ayacucho”. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, Perú. El presente estudio tuvo como objetivo realzar la importancia del personal que se encuentran dentro de un sistema de gestión por competencias para el Gobierno Regional de Ayacucho y su posible implementación con el fin de lograr un buen desempeño laboral, por ello, su metodología se enmarca en un diseño no experimental de tipo exploratorio-descriptivo, aplicándose para ello un cuestionario a trabajadores y funcionarios del Gobierno Regional de Ayacucho, obteniéndose como resultados que en este tipo de instituciones, su imagen cada vez se está deteriorando, además que entre los problemas más frecuentes que existen en estas instituciones son el desacierto en su gestión del talento humano, lo cual resulta en deficientes desempeños.

El estudio descrito, constituye una importante contribución, ya que se realiza un estudio en una institución del Estado, lo cual indica que el modelo de gestión de talento humano está desorientado, motivo por el cual no existe un buen desempeño laboral, ya sea en el cumplimiento de sus funciones o tareas asignadas. Debido a que estos trabajadores no son motivados por que existe un deficiente sistema para incentivos laborales, estos no ponen esfuerzos para lograr un buen desempeño profesional.

Palomino & Huallanca (2016), en su investigación “Factores de motivación y su influencia en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Santa María Magdalena”. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, Perú. Esta investigación tuvo como objetivo identificar qué factores de motivación influyen en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la Coopac. Santa María Magdalena, para ello se fundamentó en una investigación de tipo descriptivo, correlacional y explicativo, aplicándose para ello una entrevista estructurada dirigida a 40 analistas de crédito, obteniéndose como resultados que los

factores motivacionales influyen en el desempeño laboral de los analistas de crédito, asimismo, inciden en su mejoramiento continuo como en su rendimiento laboral.

Esta investigación resulta importante, debido a que se desarrollan los factores de motivación en dos aspectos, los higiénicos y los motivacionales tomándose como referencia la teoría de Herzberg, y en el desempeño laboral se tomó en cuenta la teoría de Chiavenato. Significando esto, que los incentivos laborales influyen en el desempeño profesional de los trabajadores.

Barrientos & Escalante (2015), en su investigación “Satisfacción del interno(a) con la carrera de Enfermería y su relación con el desempeño según el profesional de enfermería del Hospital Regional de Ayacucho - 2014”. Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, Perú. El presente estudio se enfocó en definir la relación entre satisfacción del interno de enfermería con su nivel desempeño acorde con la perspectiva del profesional de enfermería que labora en la mencionada institución pública, por ello, su metodología contempla un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional que optó por examinar la problemática, por medio de cuestionarios avocados a 35 internos de la carrera de enfermería, así como, 35 personal de enfermería que labora en el hospital, precisando que el 85.7% de los encuestados se muestran satisfechos en términos medios por escasa motivación con su labor, por ende, su rendimiento o esfuerzo se califica como aceptable que manifiesta la necesidad de entrenamiento, compromiso, además de entrega con las funciones asignadas, lo cual, dificulta la consecución de las metas fijadas en el periodo previsto.

El estudio citado, describe los factores que repercuten en el desempeño o rendimiento demostrado por los colaboradores, enfocándose en la satisfacción como elemento crucial que estimula a desarrollar una labor eficiente acorde con los lineamientos definidos por la empresa que encamina a concretar los objetivos marcados.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Incentivos laborales

Incentivos laborales:

Acorde con Chiavenato (2009), conceder una remuneración a los colaboradores por su periodo de dedicación a las actividades orientadas al crecimiento organizacional, no es suficiente para certificar la cristalización de los objetivos planeados, por ende, amerita otorgarse con frecuencia incentivos que inciten al recurso humano a esforzarse por desarrollar sus funciones con notable destreza, superando su desempeño actual, cuyos rendimientos conduzcan a registrar resultados redituables que propicien la sostenibilidad competitiva de la entidad en el rubro involucrado (p.316).

Cabe mencionar que, la remuneración fija constituye un factor higiénico, dado que, su entrega no estimula al colaborador a asumir tareas desafiantes que direccionen a la consecución de los objetivos fijados o perfeccionar la dinámica de su labor, por ende, las organizaciones actuales incorporan como herramienta estratégica un programa de incentivos flexible que transmita energía como voluntad en los colaboradores para desempeñar sus funciones con eficacia, mostrando una capacidad creativa en la resolución de situaciones complejas e imprevistas (Chiavenato, 2009, p. 316).

En ese sentido, un sistema de recompensas consta de alicientes que motivan al ejercicio de un comportamiento deseable para conseguir los rendimientos esperados, así como, las sanciones, penalizaciones o castigos impuestos con el fin de impedir la manifestación de conductas inapropiadas, enfocándose en reforzar esmeros meritorios. Por tanto, engloba un acervo de prestaciones que una organización concede a su personal, incluyendo los procedimientos como mecanismos que corroboran a su asignación respectiva, lo cual, involucra vacaciones, salarios, promociones, premios, seguridad en el empleo, transferencia a puestos con mayor exigencia que orienten a su

crecimiento, entre otras modalidades de reconocimiento de una labor excelente (Chiavenato, 2009, p. 316).

Por otro lado, un sistema de sanciones pretende direccionar el comportamiento de colaborador en concordancia con los estándares fijados en la compañía, impidiendo suscitarse desvíos que ocasionan complicaciones en la ejecución de una actividad determinada, por medio de advertencias verbales o escritas, caso contrario, se efectúa un castigo que implica la suspensión temporal del trabajo o su retiro definitivo de la organización (Chiavenato, 2009, p. 316).

Las organizaciones conceden diversas recompensas a sus miembros, con el propósito de estimular comportamientos que originen los siguientes efectos:

- a) Incrementar la responsabilidad o compromiso del colaborador para efectuar sus labores con esmero, orientando sus resultados a concretar la visión organizacional.
- b) Motivar al desarrollo de tareas en conjunto, lo cual, permita crear una corresponsabilidad entre miembros, a fin de conseguir los resultados propuestos en un plazo determinado.
- c) Estimular el ejercicio de actividades que confieren un valor significativo a la organización, clientes como al mismo individuo, evidenciándose en beneficios redituables que favorecen al cumplimiento de la misión institucional.

Actualmente, diferentes organizaciones optan por otorgar recompensas en su mayoría pecuniarias o económicas:

- a) Las recompensas concedidas por realización de actividades acordes con los objetivos propuestos por la empresa, corresponde a las utilidades como pérdidas registradas en un determinado ejercicio anual o semestral, constituyendo un aliciente que produce una fuerte motivación, aduciendo a implementar nuevas herramientas con el fin de acrecentar los rendimientos proporcionado por la gestión de cada recurso (Chiavenato, 2009, p. 317).

- b) Las recompensas relacionadas a la antigüedad del colaborador en la compañía, incentivos conferidos de forma inmediata en ciertos periodos como cada 5 o 10 años, posterior a inspeccionar su desempeño registrado, siendo alicientes económicos pequeños que corroboran a mantener un equilibrio con los sueldos habitualmente otorgados (Chiavenato, 2009, p. 317).
- c) Las recompensas por un desempeño excepcional, implica incentivos pecuniarios que produzcan sensaciones satisfactorias que motiven a continuar realizando una labor meritoria (Chiavenato, 2009, p. 317).
- d) Incentivos conferidos por los resultados conseguidos en una unidad, departamento o división, los cuales, sean cuantificables objetivamente. Importe económico compartido entre los miembros de forma proporcional acorde con el grado de esfuerzo destinado en el alcance de determinado logro (Chiavenato, 2009, p. 317).

Por ende, los incentivos se enfocan en la consecución de resultados que encaminan a concretar las metas previstas, asimismo, se conceden acorde con el puesto desempeñado o por competencias particulares en cada miembro.

a) Remuneración sustentada en el puesto

Motivar a efectuar las labores correspondientes al puesto de forma apropiada, por medio de la entrega de un aliciente económico que impulse a mejorar la eficiencia de cada colaborador (Chiavenato, 2009, p. 318).

b) Remuneración sustentada en competencias

Incitar a la adopción de competencias que favorezcan a la realización efectiva de trabajos grupales e individuales, propiciando aportes valiosos que benefician a la organización, cliente objetivo como al colaborador mismo (Chiavenato, 2009, p. 318).

Técnicas motivacionales

Desde la perspectiva de Ruiz et al. (2013), las técnicas motivacionales resaltantes que incentivan a los colaboradores a efectuar una labor efectiva en el

curso de su periodo laboral, cuyos rendimientos producidos encaminan a la cristalización de objetivos:

a) Políticas de conciliación

Engloba medidas o decisiones orientadas a equilibrar la vida laboral, personal como familiar, evidenciándose en horarios flexibles, permisos de maternidad o paternidad superiores a los establecidos por la normativa, trabajos a tiempo parcial, servicios de guardería, jornada reducida en contraprestación de menor sueldo.

b) Mejora de las condiciones laborales

Implica conceder un mayor salario, adquisición de equipos de trabajo modernos, así como, adecuación de las condiciones físicas como decoración del ambiente de trabajo, iluminación, temperatura, entre otros elementos que estimulan a la ejecución de diferentes tareas asignadas.

c) Enriquecimiento del trabajo

Corresponde a desarrollar modificaciones en el esquema de trabajo, a fin de optimizar la eficiencia de las operaciones, confiriendo autonomía al colaborador por medio de su participación en las decisiones orientadas a la mejora de resultados registrados en determinada área, dado que, los empleados conocen la dinámica de sus labores.

d) Adecuación de la persona al puesto de trabajo

Se transferirá a los colaboradores a puestos que concuerden con sus habilidades, destrezas, competencias o capacidades, con el propósito de incrementar sus rendimientos como satisfacción por la labor ejercida.

e) El reconocimiento del trabajo

Concierne a elogiar la labor meritoria efectuada por el colaborador, por medio de palabras de agradecimiento, carta de felicitaciones, propuesta de ascenso, premios pecuniarios, regalos, viajes, periodo de descanso, entre otros incentivos que animen al empleado a continuar realizando su trabajo con notable esmero.

f) Formación y desarrollo profesional

Aduce al otorgamiento de capacitaciones periódicas direccionadas al crecimiento profesional dentro de la compañía, así como, a optimizar las tareas designadas.

g) Dirección participativa por objetivos

Corresponde a efectuar una negociación de los objetivos a concretar en un determinado plazo, mostrando atribuciones realistas que generen un reto en su realización, asimismo, se evalúen con frecuencia que permita definir su nivel de alcance.

h) Evaluación del desempeño

Implica un proceso continuo orientado a evaluar la efectividad del desempeño de los colaboradores, ameritando realizar un comparativo de las exigencias demandadas por el puesto con los rendimientos demostrados, con el propósito de capacitarlos a cabalidad, incorporando acciones que permitan mejorar su metodología de trabajo adoptada de forma periódica, cuyos resultados se evidencien con la cristalización de las metas propuestas.

Por tanto, los incentivos se conceptúa como una medida adoptada por la organización, a fin de recompensar la labor desarrollada por el colaborador, cuya entrega origina un incremento en su motivación, lo cual, incita a efectuar sus actividades laborales con notable esfuerzo. Cabe mencionar que, los alicientes concedidos se fundamentan en el tiempo o periodo de prestación de servicios destinado a la realización de funciones determinadas como la cantidad de producción generada en un plazo específico (Ruiz et al., 2013, p. 224).

Espinoza & Huaita (2012), expone que los incentivos pecuniarios como no monetarios, se otorgan en respuesta a los objetivos concretados, permitiendo reforzar las acciones destacadas que conlleven a mantener una dinámica apropiada para concretar las misiones como objetivos institucionales, enfocando su labor a beneficiar a una comunidad específica.

Los incentivos laborales constituyen una forma de estimular la ejecución de una labor comprometida con los objetivos a concretar en determinado plazo,

permitiendo perfeccionar la calidad de su trabajo como potencializar sus capacidades o competencias profesionales que propician la consecución de las metas organizacionales y personales (Williams et al., 2012).

Plan de incentivos

Chiavenato (2009), dilucida que un plan de incentivo conforma una herramienta que corrobora a incrementar la efectividad del desenvolvimiento, cuando expone los siguientes factores:

- a) Facilita la medición de determinados resultados registrados por cada área de la organización.
- b) Expresa una relación justa entre el esfuerzo destinado por el colaborador con la cuantía de resultados concretados.
- c) Eficiencia en la evaluación de los resultados generados, lo cual, permita implementar acciones propicias para mejorar los cuellos de botellas identificados de forma oportuna.
- d) Primacía de la calidad de la labor efectuada, así como, la cuantía de las metas concretadas, facilitando el control de cada actividad asignada.
- e) Determinar con precisión los costos incurridos en el desarrollo de una actividad específica.

1.3.2. Desempeño profesional

Desempeño laboral:

Chiavenato (2009), conceptúa a desempeño como el comportamiento demostrado por el individuo en el desarrollo de la tarea encomendada, cuyos resultados se reflejan en la cristalización de las metas asignadas en un periodo específico, con el propósito de evaluar su efectividad en relación con el alcance de los objetivos organizacionales (p.244).

En ese sentido, el desempeño corresponde a conductas manifestadas por un grupo de individuos en diferentes situaciones o cursos temporales mientras ejecutan sus funciones o responsabilidades asignadas, cuyos esfuerzos

destinados corroboran al crecimiento competente de la organizacional (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010, p.496).

De esta manera, el desempeño aduce al logro que adquiere una persona posterior a desarrollar una labor con determinado esfuerzo, destreza, talento como actitud, por ende, engloba una gama de acciones ejercidas con la finalidad de concretar un cometido en común, manifestándose en la voluntad adoptada como en la capacidad de efectuar una tarea con aptitud en un ambiente de trabajo que incentive a su culminación con éxito. Por ello, la evaluación del rendimiento implica analizar con cautela diferentes áreas intervinientes, así como, las modalidades que permiten comparar de forma apropiada el desempeño mostrado por los colaboradores con respecto a los estándares definidos por la organización (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010, p.496).

Cabe mencionar que, diversos elementos interfieren en la eficiencia de un individuo para ejecutar una labor específica, destacando las retribuciones pecuniarias o no monetarias, satisfacción en el ejercicio de las actividades designadas, competencias, destrezas o habilidades que agilizan la realización de una tarea específica, ambiente de trabajo generado por la entidad como las expectativas concebidas por el colaborador en el curso de desempeño de sus roles (Palaci, 2005) citado por (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010, p.497).

Factores que inciden en el desempeño laboral:

Acorde con Palmar et al. (2014), se denota múltiples factores que ejercen una injerencia en el nivel de desenvolvimiento demostrado por los colaboradores, como atmósfera de trabajo, remuneraciones, relaciones interpersonales, horarios de trabajo, cancelación puntual de los sueldos, jornada laboral, así como, incentivos concedidos la organización.

a) Ambiente de trabajo

Corresponde a los elementos que caracterizan la atmósfera de trabajo, los cuales, influyen en la dinámica del ejercicio de la labor de un individuo, por

tanto, amerita mostrarse armonioso como flexible que permita la adaptabilidad del colaborador con sus funciones.

b) El salario

Conforma un aliciente que incita al colaborador a efectuar una tarea eficiente que coadyuve a la cristalización de los objetivos fijados por la organización, por ende, el importe a cancelar debe mostrar concordancia con la labor ejecutada, a fin de suplir necesidades individuales como grupales que aliente a proseguir con el mismo denuedo.

c) Relaciones interpersonales

Se erige como un factor crucial en la cristalización de los objetivos organizacionales, puesto que, una interacción efectiva entre miembros, basada en la colaboración, respeto, corresponsabilidad, etc., permitirá realizar una labor integrada orientada a las metas, reflejándose en mayores esfuerzos como satisfacción por la actividad ejecutada, con el fin de mantener una dinámica o equilibrio grupal.

d) Jornada laboral

Corresponde a la cuantía de horas laboradas, así como, los roles desempeñados en el curso de su permanencia en la organización, por ello, aduce la necesidad de incorporar tácticas orientadas a generar sensaciones satisfactorias en el colaborador mientras ejecuta las actividades asignadas, con el propósito de registrar resultados redituables que conlleven a la sostenibilidad de la compañía.

e) Horarios de trabajo

Involucra el periodo laborado por el trabajador, efectuando las actividades designadas que permita concretar las metas previstas, por ello, es pertinente fijar un horario acorde con las funciones a desempeñarse por cada colaborador, a fin de conseguir los resultados esperados en el lapso temporal establecido.

f) Cancelación puntual de los sueldos

Implica efectuar el pago correspondiente en contraprestación por el esfuerzo realizado por el colaborador en finiquitar con las tareas asignadas

en el plazo respectivo, siendo una modalidad que ocasiona complacencia en el empleado, motivando su conducta para desarrollar una mejor labor, dado que, recibirá una compensación justa por su esmero destinado en cada actividad.

g) Incentivos y motivación

Engloba los alicientes concedidos a los colaboradores, los cuales, estimulan a ejercer sus actividades con eficiencia, demostrándose en un desenvolvimiento apropiado que corrobora en el alcance de las metas organizacionales como personales, puesto que, las recompensas otorgadas retribuyen el esfuerzo destinado en las tareas concretadas, asimismo, inician a mejorar la dinámica del trabajo desarrollado por los colaboradores, en aras de conseguir crecientes réditos que propicien la permanencia de la organización en el rubro inmerso.

Evaluación del desempeño profesional

Ruiz et al. (2013), manifiesta que la evaluación del desenvolvimiento de los colaboradores constituye un proceso enfocado en identificar los factores intervinientes de determinados rendimientos registrados, analizando los resultados en relación con los objetivos fijados, por ende, el área de recursos humanos optará por establecer criterios idóneos que aseguren la realización de una apropiada inspección del desempeño, además de incorporar tácticas orientadas a conceder capacitaciones periódicas a los colaboradores a fin de mejorar la eficiencia en sus labores (p. 70).

En tal sentido, conforma una acción estratégica implementada por la organización, con el propósito de orientar la labor ejercida por cada empleado, cuyos rendimientos sean propicios para el desarrollo de la entidad. Por tanto, centra su interés por los siguientes elementos:

a) Competencias técnicas o personales

Involucra las habilidades, conocimientos, destrezas, talentos, capacidades como expectativas que posee el empleado para desarrollar una labor

determinada con eficacia que corrobore al alcance de una meta planteada por el área correspondiente (Ruiz et al., 2013).

b) Objetivos marcados

Engloba las metas planificadas por diferentes áreas pertenecientes a una organización, cuyos esfuerzos se orientan a conseguir los objetivos fijados, certificando la continuidad de sus operaciones en el ambiente de negocio inserto (Ruiz et al., 2013).

Por ende, Ruiz et al. (2013), señala que efectuar una evaluación periódica del rendimiento o desenvolvimiento del colaborador, propiciará de una gama de beneficios significativos para la operatividad competente de la organización, destacando las siguientes:

- a) Detecta si las competencias presentadas por un individuo se ajustan con las exigencias que amerita ocupar un cargo determinando.
- b) Define la remuneración apropiada para cada colaborador acorde con las actividades desempeñadas en relación con los objetivos concretados.
- c) Identifica las fortalezas que caracterizan al colaborador, lo cual, permite al superior conceder labores desafiantes, con el propósito de otorgarle incentivos cuando exceda las expectativas, reforzando su conducta meritoria.
- d) Afianza los comportamientos positivos demostrados por los colaboradores por medio de compensaciones o retribuciones que incrementan el compromiso con la labor asignada, mostrando disposición por asumir desafíos.
- e) Determina las falencias cometidas por el colaborador en el desarrollo de sus tareas, orientando a concentrar sus esfuerzos en los aspectos a mejorar que permitan realizar una labor de calidad.
- f) Mejora los lazos comunicativos establecidos entre superiores con empleados, propiciando replantar ciertas estrategias como metas que encaminen a la cristalización de los objetivos organizacionales.

- g) Demuestra las necesidades de formación que requieren los colaboradores para perfeccionar la calidad como eficiencia de su labor, en aras de concretar las misiones asignadas.

Modelo de desempeño laboral propuesto por Koopmans

Desde la perspectiva de Koopmans (2014), el desempeño laboral involucra una serie de comportamientos demostrados por el colaborador ante diferentes situaciones complejas, evidenciándose en las soluciones creativas concedidas como en las actitudes adoptadas para afrontarlas, lo cual, permita concretar los objetivos marcados por la organización.

El modelo expuesto por Koopmans, engloba las siguientes dimensiones:

a) Primera dimensión: Desempeño de tareas

Involucra las habilidades o destrezas que muestran los colaboradores para desarrollar las funciones encomendadas por el área el trabajo, a fin de concretarlas en el periodo asignado. Por tanto, se enfoca en la calidad de trabajo, habilidades presentadas para realizar la labor a cabalidad, conocimiento de las actividades a ejecutar, actualización profesional, resolución efectiva de los problemas suscitados, decisiones adoptadas, comunicación escrita o verbal, planificación de las actividades acorde con su prioridad, así como, administración de los diferentes recursos dados. Los indicadores característicos de mencionada dimensión corresponde a:

Calidad de trabajo

Implica ejecutar una labor con eficiencia, cuyos resultados sean coherentes con los estándares fijados, que garanticen la cristalización de las metas o misiones designadas.

Planificación y organización del trabajo

Capacidad del colaborador para efectuar una adecuada programación de las labores a realizar, organizando diferentes recursos que permitan su desarrollo eficaz, lo cual, impida el surgimiento de complicaciones que afecten en demasía su desempeño.

Orientación a resultados

Aduce a una gama de acciones encaminadas a efectuar las funciones respectivas acorde con las exigencias establecidas, cuyos resultados se direccionen a concretar los fines propuestos.

Priorización

Implica realizar con prontitud las tareas con mayor urgencia o relevancia antes de ejecutar las labores secundarias, asegurando la consecución de resultados esperados que demuestren la idoneidad de las decisiones del colaborador.

Eficiencia

Concierno a emplear una cuantía óptima de los recursos asignados para efectuar una labor específica, registrando rendimientos acordes con las metas fijadas por el área de trabajo respectiva.

Respecto al desempeño de tareas, implica la capacidad mental y psicomotora ameritada en un puesto laboral específico para desarrollar diversas tareas o funciones exigidas, cuya participación mediante la emisión de ideas e innovaciones, producto del continuo deseo de perseverar, conllevan a evidenciar rendimientos favorables que permitan afrontar los cambios a suscitarse en el entorno de trabajo manteniendo una actitud dinámica (Arias, 2012).

b) Segunda dimensión: Rendimiento contextual

Engloba las conductas como actitudes adoptadas por los colaboradores, a fin de mantener un ambiente de trabajo motivador que estimule al desarrollo íntegro de sus labores, escenario que encamine al desarrollo competente de la organización. Por ende, el rendimiento contextual contempla el esfuerzo demostrado por el colaborador en cada tarea designada, iniciativa manifestada, ingenio en el desarrollo de labores complejas, dedicación, entusiasmo para culminar con éxito las actividades, proactividad, creatividad mostrada en la resolución de los conflictos, cooperación entre miembros, persistencia, comunicación efectiva,

compromiso organizacional, además de las relaciones interpersonales. En ese sentido, consta de los siguientes indicadores:

Tomar iniciativa

Implica asumir labores desafiantes de forma voluntaria, las cuales, fortalezcan las habilidades o competencias del colaborador, asimismo, manifiesten su ingenio para desarrollar tareas complejas o situaciones imprevistas.

Aceptación y aprendizaje de retroalimentación

Énfasis en la incorporación de tácticas o herramientas innovadoras orientadas a mejorar la efectividad de la metodología de trabajo, con el fin de simplificar procedimientos engorrosos que dificultan realizar una tarea con eficiencia.

Cooperación con otros

Implica la capacidad del colaborador para ejecutar un trabajo cooperativo en conjunto con sus compañeros, lo cual, cuyos esfuerzos aunados corroboren a concretar las metas grupales asignadas.

Comunicación efectiva

Concierno a la destreza mostrada por el colaborador para conferir mensajes e informaciones con precisión, claridad y fluidez, a las áreas solicitadas, con el propósito de efectivizar diversas operaciones involucradas, conduciendo a la realización correcta de las funciones asignadas.

Corresponde al rendimiento contextual, el desempeño manifestado por los colaboradores producto de interacciones efectivas entre miembros en un ambiente de trabajo satisfactorio que incite al desarrollo apropiado de las actividades con una actitud entusiasta en el curso del periodo laboral, mostrando persistencia cuando se susciten escenarios adversos (Campbell & Wiernik, 2015).

c) Tercera dimensión: Rendimiento adaptativo

Corresponde a la habilidad presente en el colaborador para afrontar diferentes situaciones complejas, empleando herramientas apropiadas que permitan la realización a cabalidad de las labores encomendadas, a fin de concretar las misiones asignadas. Por ello, el rendimiento adaptativo se enfoca en la construcción de ideas innovadoras, ajuste o reconsideración de las metas conforme con las circunstancias suscitadas, aprendizaje de procedimientos innovadores, adopción de una actitud tolerante ante percepciones diferentes, manifestar un comportamiento persistente que analice de forma efectiva las implicancias de las situaciones acontecidas, asimismo, motive a actuar con prontitud. De esta forma los indicadores correspondientes son:

Mostrar resiliencia

Énfasis en la capacidad de afrontar diferentes escenarios adversos o complejos, adoptando un comportamiento tenaz caracterizado por conceder soluciones creativas a los problemas acontecidos.

Resolver problemas difíciles

Corresponde a la habilidad del colaborador en diseñar soluciones apropiadas que permitan enfrentar diversos contextos complejos o dificultosos.

Mantener el conocimiento actualizado

Implica la predisposición del colaborador en la adquisición de conocimientos o aprendizajes innovadores respecto a la labor efectuada en su área de trabajo.

Mantener las habilidades actualizadas

Concierne a la competencia mostrada por los colaboradores en la adopción de nuevas destrezas o habilidades requeridas en la ejecución eficaz de las tareas complejas pertenecientes a su puesto.

Lidiar con situaciones de trabajo inciertas e impredecibles

Aduce mantener una actitud proactiva que permita responder de forma apropiada a escenarios impredecibles, efectuando ciertos ajustes en el

procedimiento de determinadas tareas, con el fin de culminarlas en el periodo exigido.

Ajustar el trabajo a las nuevas metas cuando sea necesario

Incita a reconsiderar ciertos objetivos o metas por exigencias de las circunstancias presentadas, a fin de adecuar las acciones a conseguir los resultados esperados.

Respecto al rendimiento proactivo adaptativo, implica el esfuerzo destinado por cada individuo para efectuar con destreza las funciones asignadas, demostrando cualidades competentes frente a situaciones impredecibles, por medio de la emisión de soluciones apropiadas que corroboren a la ejecución eficiente de las tareas encomendadas, cuyos rendimientos en conjunto se orienten a cristalizar las metas previstas (Campbell & Wiernik, 2015).

d) Cuarta dimensión: Comportamiento de trabajo contraproducente

Engloba comportamientos que perjudican el bienestar organizacional, reflejándose por constantes tardanzas, frecuentes incomodidades, prolongados absentismos, tareas efectuadas de forma incorrecta, emisión de insultos a algunos compañeros de trabajo, conductas agresivas, fomento de discusiones en su ambiente de trabajo, evadir los lineamientos expuestos, entre otras acciones que repercuten en la eficiencia de la gestión, ocasionando una atmósfera laboral tensionada. Por ende, comprende los siguientes indicadores:

Muestra de excesiva negatividad

Implica mostrar conductas negativas mientras ejecuta las actividades laborales designadas, escenario que ocasiona un ambiente incómodo que repercute en demasía en la eficiencia de los resultados.

Hacer cosas que dañan a la organización

involucra comportamientos no ceñidos a los estándares o lineamientos propuestos por la organización, prescindiendo de direccionar su actividad a los objetivos fijados.

Realizar cosas que dañan a los compañeros o supervisores

Corresponde a manifestar conductas inapropiadas e insultos ofensivos a sus compañeros o superiores, evidenciándose en constantes discusiones, comportamientos irrespetuosos, actitud agresiva, entre otros.

Cometer errores de forma intencional

Demostrar un comportamiento inadecuado en la realización de tareas laborales, cuyos resultados reflejan una serie de deficiencias que impiden concretar las metas previstas.

De esta manera, el comportamiento de trabajo contraproducente, corresponde a conductas manifestadas por los colaboradores que repercuten de forma negativa la eficiencia de las labores efectuadas en la organización, ocasionando una gama de complicaciones en la resolución de problemas suscitados que imposibilitan concretar las metas previstas, evidenciándose constantes discusiones, violación de los lineamientos, comportamientos antiéticos, entre otras demostraciones que perjudican el bienestar organizacional (Campbell & Wiernik, 2015).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Cómo los incentivos laborales se relacionan con el desempeño profesional de trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, 2018?

1.4.2. Problemas específicos

¿Cuáles son los incentivos laborales concedidos a los trabajadores del servicio de Administración Tributaria de Huamanga, 2018?

¿Cuál es el nivel de desempeño profesional demostrado por los trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, 2018?

¿Qué factores influyen en el desempeño profesional de los trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga 2018?

1.5. Justificación del estudio

Justificación conveniencia

El presente estudio se efectúa por la necesidad mostrada en la entidad pública de mejorar el desempeño de los colaboradores del servicio administrativo tributario, por medio del otorgamiento de incentivos laborales que estimulen al ejercicio eficaz de su labor en la recaudación de los impuestos respectivos, a fin de cristalizar los objetivos organizacionales.

Justificación teórica

El presente estudio se fundamenta en teorías consistentes que especifican el rol de los incentivos laborales en la mejora del rendimiento o desempeño profesional de cada colaborador, reflejándose en una atmósfera de trabajo favorable que corrobora en la cristalización de los objetivos organizacionales, por ende, conforma una estructura apropiada para conceder respuestas a los objetivos formulados.

Justificación Metodológica

El estudio se enmarca por lineamientos metodológicos expuestos por (Hernández, Fernández & Baptista, 2014), los cuales, exponen una gama de procedimientos secuenciales que orientan a ofrecer respuestas precisas a la problemática abordada, en conformidad con el método científico que empieza por una examinación directa del contexto, finiquitando con la elaboración de constructos coherentes.

Justificación práctica

Por medio del presente estudio se otorga una herramienta de solución focalizada a optimizar el desempeño laboral mediante la entrega de incentivos o compensaciones que acreciente el compromiso de los colaboradores con las actividades asignadas, por ende, se erige como un precedente o material de discusión en próximas indagaciones.

Justificación social

El aporte concedido por el presente estudio beneficia de forma directa a los colaboradores del Servicio de Administración tributaria de Huamanga, dado que, se diseñará medidas que corroboren a la mejora del programa de incentivos aplicado, lo cual, motive al personal a realizar una labor meritoria en el proceso de recaudación de los tributos acorde con las metas previstas.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

Los incentivos laborales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, 2018.

1.6.2. Hipótesis Específicos

Los incentivos laborales concedidos a los colaboradores del servicio de Administración Tributaria de Huamanga, son generalmente adecuados.

El desempeño profesional demostrado por los trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, se caracteriza por eficiente.

El principal factor influyente en el desempeño profesional de los trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, corresponde a incentivos no pecuniarios

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General:

Determinar la relación entre los incentivos laborales y el desempeño profesional de trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos:

1. Evaluar los incentivos laborales concedidos a los trabajadores del servicio de Administración Tributaria de Huamanga, 2018.
2. Evaluar el desempeño profesional demostrado por los trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, 2018.
3. Analizar los factores que influyen en el desempeño profesional de los trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, 2018.

II. METODO

2.1. Diseño de investigación

Acorde con la finalidad del estudio, se ha asumido el diseño ex post facto, en la medida de que el objetivo es analizar la relación que existe entre las variables, incentivos laborales y desempeño profesional de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, 2018.

Respecto al diseño del estudio corresponde a no experimental de corte transversal, dado que, se prescindió de efectuar manipulaciones en las variables, impidiendo que susciten alteraciones en otros elementos no expresos en la indagación, con el propósito de orientar el análisis en el objeto de estudio que permita comprender su dinámica en el periodo de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

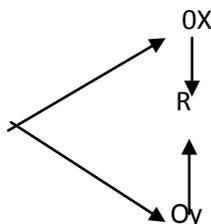


Figura 1: Diseño Ex post facto.
Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Donde:

M = Muestra.

Ox = Medida de la variable 1, Incentivos laborales

Oy = Medida de la variable 2, desempeño profesional de los colaboradores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, 2018.

R = Coeficiente de correlación entre las variables

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Identificación de variables

- Variable 1: Incentivos laborales

- Variable 2: Desempeño profesional

2.2.2. Operacionalización

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
INCENTIVOS LABORALES	Un sistema de recompensas consta de alicientes que motivan al ejercicio de un comportamiento deseable para conseguir los rendimientos esperados, así como, las sanciones, penalizaciones o castigos impuestos con el fin de impedir la manifestación de conductas inapropiadas, enfocándose en reforzar esmeros meritorios (Chiavenato, 2009)	La variable será medida a través de la aplicación de un cuestionario sobre incentivos laborales, estructurados en dimensiones e indicadores	- Incentivos pecuniarios	- Recompensas por desempeño excepcional. - Recompensas relacionadas a la antigüedad del colaborador. - Recompensas por alcance de objetivos.	Ordinal - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre
			- Incentivos monetarios	- Políticas de conciliación - Condiciones laborales - Reconocimiento del trabajo - Enriquecimiento del trabajo - Formación y desarrollo profesional	
DESEMPEÑO DE TRABAJADORES	Desde la perspectiva de Koopmans (2014), el desempeño laboral involucra una serie de comportamientos demostrados por el colaborador ante diferentes situaciones complejas, evidenciándose en las soluciones creativas concedidas como en las actitudes adoptadas para afrontarlas, lo cual, permita concretar los objetivos marcados por la organización.	La variable será medida a través de la aplicación de un cuestionario sobre desempeño laboral, estructurados en dimensiones e indicadores	- Desempeño de tareas	- Calidad del trabajo - Planificación y organización de las tareas asignadas - Orientación a resultados - Priorización - Eficiencia	Ordinal - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre
			- Rendimiento contextual	- Iniciativa - Aceptación y aprendizaje de retroalimentación - Cooperación entre miembros - Comunicación efectiva	
			- Rendimiento adaptativo	- Demostrar resiliencia - Resolver problemas complejas - Mantener conocimientos actualizados - Mantener las habilidades actualizadas - Lidar con situaciones de trabajo inciertas e imprevistas - Ajustar el trabajo a nuevas metas	
			- Comportamiento laboral contraproducente	- Muestra de excesiva negatividad - Realizar cosas que perjudican a la organización - Efectuar acciones que afectan el bienestar de los compañeros o superiores - Cometer equivocaciones de forma intencional	

Elaboración propia

Fuente: Marco teórico.

2.3. Población y muestra

Población

Abarca un acervo de documentaciones, instituciones o individuos demarcados por la problemática detectada, con el fin de compilar información pertinente mediante las técnicas seleccionadas para su desarrollo (Ñaupas et al., 2014). Por ende, la población se constituyó por los 57 colaboradores que ejecutan funciones tanto administrativas y operativas en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga.

Modalidad de contrato	Trabajadores
Decreto Legislativo 1057 CAS	40
Ley de productividad y competitividad laboral	17
Total	57

Muestra

Ñaupas et al (2014) definió que la muestra es un subconjunto de elementos correspondientes a una población específica que muestran características acordes con la problemática como objetivos formulados en el estudio, cuantía seleccionada por métodos probabilísticos o no, siendo crucial para aplicar el instrumento respectivo. En tal sentido, la muestra seleccionada se rige por un muestreo no probabilístico, siendo detalladas sus particularidades por métodos de exclusión e inclusión, por ende, su tamaño de muestra concierne a 37 colaboradores del Servicio Administrativo Tributario de Huamanga, los cuales tienen periodo laboral mayor a tres meses, y se muestran en la tabla siguiente:

Modalidad de contrato CAS	Trabajadores
Mayores a 3 meses	37
Menores a 3 meses	3
Total	40

Criterios de Inclusión

Respecto a la finalidad del presente estudio, se consideró a los servidores públicos tanto de la parte administrativa y operativa, que prestan sus servicios durante 3 meses de contratado mediante el Decreto Legislativo 1057 dentro del Servicio de Administración Tributaria de Huamanga.

Criterios de exclusión

Asimismo, se excluyó a los servidores públicos contratados mediante el Decreto Legislativo 728, y a servidores públicos nuevos, que prestan sus servicios no cumpliendo aún los 3 meses de contratados, dentro del Servicio de Administración Tributaria de Huamanga.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

La encuesta, se constituye como la técnica apropiada para recopilar información pertinente que corrobore en el análisis de los incentivos laborales concedidos a los colaboradores del Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, asimismo, permita evaluar la eficiencia de su desempeño en sus funciones.

2.4.2. Instrumento

Por ende, el instrumento conveniente para el desarrollo consistente de la indagación concierne al cuestionario, siendo una herramienta estructurada conforme a las dimensiones expuestas en el constructo teórico, con sus indicadores respectivos.

2.4.3. Validez

Según Bernal (2016), menciona que la validez de un instrumento que mide efectivamente diversos aspectos en relación con las dimensiones involucradas en

cada variable de estudio, a fin de examinar de forma correcta el contexto que permita emitir constructos coherentes.

La validez del instrumento se determinó por medio del método Delphi, fundamentándose por el juicio conferido por tres expertos en la temática, documentación expuesta en los anexos del mencionado estudio.

2.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se efectuó mediante una prueba piloto estructurada conforme a las escalas de tipo Likert, por ello, se realizó el análisis estadístico de Cronbach, cuyo valor oscila entre 0 a la unidad, cifra que define la fiabilidad del instrumento.

2.5. Métodos de análisis de datos

A fin de examinar con cautela, se optó por emplear el Microsoft Excel, programa que permitió tabular de forma ordenada cada dato recabado, en complemento, se utilizó el paquete estadístico SPSS, el cual, corroboró en la generación sistematizada de tablas de frecuencias, facilitando el análisis de la situación presentada que direcciona a conceder respuestas concisas a cada objetivo formulado.

2.6. Aspectos éticos

Acorde con Ñaupas et al. (2014), el estudio se sustenta por principios éticos, dado que, expone información verídica respecto a desempeño laboral dada por el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, mostrando autenticidad en el enfoque escogido para ofrecer una solución a la problemática detectada, asimismo, las respuestas concedidas por los encuestados se destinó exclusivamente en el desarrollo del estudio, exceptuando su divulgación a terceros ajenos al mismo. Cabe mencionar que, se respetó la propiedad intelectual por medio del citado de la teoría expresa en concordancia con las normas APA.

Se garantiza la originalidad del trabajo de investigación a través del software de similitud TURNITIN.

III. RESULTADOS

Tras la aplicación de los instrumentos se pudo llegar a responder los objetivos planteados de la siguiente manera:

4.1. Evaluar los incentivos laborales concedidos a los trabajadores del servicio de Administración Tributaria de Huamanga, 2018.

Tabla 2. *Incentivos laborales concedidos a trabajadores del servicio de administración tributaria de Huamanga, 2018.*

Incentivos laborales		Valores			Total
		No se desarrolla	Regularmente se desarrolla	Se desarrolla	
Incentivos pecuniarios	Frecuencia	32	5	0	37
	Porcentaje	86.5%	13.5%	0.0%	100%
Incentivos no monetarios	Frecuencia	19	16	2	37
	Porcentaje	51.4%	43.2%	5.4%	100%

Elaboración propia

Fuente: Encuesta aplicada

Respecto a la tabla 2, se denota que el 86.5% de colaboradores encuestados manifiestan la escasa entrega de incentivos pecuniarios como resarcimiento a labores meritorias efectuadas en el curso de un periodo determinado, asimismo, el 13.5% confirma el otorgamiento de compensaciones económicas en ocasiones específicas por desarrollar con eficacia las misiones asignadas. Por otro lado, los incentivos no monetarios se otorgan en ciertas oportunidades que amerita estimular el desenvolvimiento mostrado por el empleado, representado en 43.2% de la totalidad del personal del servicio de administración tributaria de la Municipalidad de Huamanga, constituyendo resultados que indican un ínfimo interés por conceder alicientes que motiven el ejercicio de funciones con compromiso, lo cual, repercute en la dinámica adoptada por cada empleado

en ejecución de las tareas asignadas, así como, en la cristalización de las metas decididas por la organización.

Por ello, se confirma el rechazo de la hipótesis alterna por manifestar que los incentivos laborales concedidos a los colaboradores del servicio de Administración Tributaria de Huamanga, se efectúan en periodos específicos determinados por la entidad estatal.

4.2. Evaluar el desempeño profesional demostrado por los trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, 2018.

Tras la aplicación de encuestas con respecto a la variable desempeño profesional se pudo llegar determinar lo siguiente:

Tabla 3. *Desempeño profesional demostrado por los trabajadores del servicio de administración tributaria de Huamanga, 2018.*

Desempeño laboral		Valores			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Desempeño de tareas	Frecuencia	0	9	28	37
	Porcentaje	0.0%	24.3%	75.7%	100%
Rendimiento contextual	Frecuencia	0	5	32	37
	Porcentaje	0.0%	13.5%	86.5%	100%
Rendimiento adaptativo	Frecuencia	0	7	30	37
	Porcentaje	0.0%	18.9%	81.1%	100%
Comportamiento contraproducente	Frecuencia	27	10	0	37
	Porcentaje	73%	27%	0.0%	100%

Elaboración propia

Fuente: Encuesta aplicada

Referente al desempeño mostrado por los colaboradores que efectúan labores en el servicio de administración tributaria de Huamanga, se denota que el 75.7% de los encuestados opta por desempeñar sus funciones en conformidad con los lineamientos fijados por la organización estatal, desarrollando una planificación idónea de las actividades designadas que permita organizar con facilidad la secuencialidad de labores, adoptando un comportamiento meritorio en finiquitar misiones complejas, asimismo,

respecto al rendimiento contextual, se evidencia que el 86.5% de los empleados emite la aceptación de ejecutar tareas que representen un desafío, procurando aunar esfuerzos que inciten a implementar acciones innovadoras que propicien la realización eficiente de las responsabilidades sujetas al puesto. Concerniente al rendimiento adaptativo, se visualiza que el 81.10% tiende a enfrentar diferentes situaciones imprevistas, formulando soluciones orientadas a resolver los conflictos que imposibilitan el desarrollo eficaz de las labores designadas, lo cual, señala el interés por el empleado en mantenerse actualizado de los saberes requeridos en el área de trabajo correspondiente. Por último, se constata la presencia de escasos comportamientos de trabajo contraproducente por difundir una cultura basada en conceder un servicio de calidad, por ende, se practica una gama de valores que impiden registrar insultos e ignominias emitidas entre miembros, generando un ambiente constructivo que incentiva a destinar mayores esfuerzos en la culminación a cabalidad de las labores dadas por la organización.

Por ende, se rechaza la hipótesis alterna, dado que, el desempeño profesional demostrado por los trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga 2018, se caracteriza en su mayoría como promedio por mostrar falencias en caso de suscitarse de imprevistos, que amerita la implementación de estrategias orientadas a incrementar los esfuerzos destinados por los colaboradores en el desarrollo de las tareas designadas.

4.3. Analizar los factores que influyen en el desempeño profesional de los trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, 2018.

Para poder analizar los factores más influyentes fue necesario realizar una prueba de correlación mediante Spearman, el cual fue realizado por medio un análisis del comportamiento de las dimensiones correspondientes a la variable incentivos laborales.

Tabla 4. Correlación incentivos pecuniarios y desempeño profesional

			VAR00002	VAR00003
Rho de Spearman	Desempeño profesional	Coeficiente de correlación	1,000	,949**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	Incentivos pecuniarios	Coeficiente de correlación	,949**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

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

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo con la tabla anterior se pudo determinar la existencia de una influencia significativa entre la dimensión Incentivos pecuniarios dentro de incentivos laborales, con el desempeño profesional por enmarcarse en una escala muy elevada correspondiente a 0.949, confirmando la injerencia de los alicientes económicos en incrementar el rendimiento profesional de los colaboradores, lo cual, permitirá concretar las metas asignadas.

Tabla 5. Correlación incentivos no monetarios y desempeño profesional

			VAR00002	VAR00004
Rho de Spearman	Desempeño profesional	Coeficiente de correlación	1,000	,994**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	Incentivos no monetarios	Coeficiente de correlación	,994**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

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

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo con la tabla anterior se pudo determinar la existencia de una influencia significativa entre la dimensión Incentivos no monetarios

dentro de incentivos laborales, con el desempeño profesional por mostrar un coeficiente de correlación Rho de Spearman concerniente a 0.994, resultado que indica la injerencia de conceder alicientes no monetarios en perfeccionar la dinámica de las labores a efectuarse en el curso de la jornada, propiciando la consecución de los objetivos decididos, es decir, se evidencia un grado de asociación positivo significativo que orienta a la adopción de decisiones pertinentes.

Sin embargo, en comparación con el coeficiente determinado por la dimensión anterior se puede llegar a determinar que el factor con mayor influencia en el desempeño profesional es el de incentivos no monetarios, resultado que permite constatar lo expuesto con la hipótesis, El principal factor influyente en el desempeño profesional de los trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, corresponde a incentivos no pecuniarios.

4.4. Determinar la relación entre los incentivos laborales y el desempeño profesional de trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga 2018.

Tabla 6. *Correlación entre la variable incentivos laborales y desempeño profesional*

			VAR00001	VAR00002
Rho de Spearman	Incentivos laborales	Coefficiente de correlación	1,000	,995**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
Desempeño profesional	Desempeño profesional	Coefficiente de correlación	,995**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

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

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo con la tabla anterior se pudo determinar la existencia de una influencia significativa entre la variable Incentivos laborales con el desempeño profesional, determinada por una escala muy elevada siendo de 0.995, mostrando una influencia altamente significativa y positiva. Por lo que se acepta la

hipótesis de investigación la cual menciona que los incentivos laborales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, 2018.

IV. DISCUSIÓN

Tras la aplicación y el análisis de los resultados se pudo llegar a determinar de manera general que en su gran mayoría los incentivos laborales no se realizan de óptima manera, ello respaldado en los resultados mostrados por la Tabla y figura número 2, la cual, refleja diversos aspectos analizados en donde en su mayoría no se recibe ningún tipo de incentivo económico tras alguna acción meritoria, ello determinado por un 86.5% de los encuestados, a su vez no se les brinda ninguna retribución a los trabajadores, que cumplen con un determinado periodo de realización de funciones, asimismo, se prescinde de otorgar premios pecuniarios en mencionada área. Con respecto a los incentivos no monetarios, el 51.4% de los colaboradores aseveran que la institución estatal no opta por conceder alicientes no económicos con frecuencia, por limitar en demasía los permisos dados por urgencias familiares, falta de atención al espacio físico, debido a que éste juega un papel importante en la comodidad del trabajador, así lo denota Ruiz et al. (2013), como mejoras de las condiciones laborales. Otros factores que se denotaron por su negatividad fueron, la de reconocimientos públicos los cuales casi nunca se realizan, además los ascensos por desempeño y esfuerzo no son muy frecuentes, las recompensas mediante días de descanso, los cuales no son muy frecuentes en la institución estudiada, asimismo, se evidencia escasas oportunidades concedidas para el crecimiento profesional, lo que genera un aspecto desmotivacional en la labor de los colaboradores. López (2013), realiza un análisis de similares características demostrando que por lo general los incentivos no se realizan de manera adecuada o simplemente, no se realizan generando un clima demotivador para los colaboradores.

Con respecto al desempeño profesional este estuvo sustentado en el modelo de Koopmans (2014), quien planteó puntos importantes para poder llegar a evaluar el desempeño profesional, exponiéndose en la tabla y figura 3 por mostrar un alto rendimiento en la ejecución de las tareas en 75.7%, dado que, se denota el acatamiento de los lineamientos fijados por la entidad, planificación adecuada de las

labores, organización idónea de las tareas requeridas con urgencias, asimismo, notables esfuerzos en la culminación de las misiones asignadas pese a la carencia de agentes motivacionales, como es el caso de los incentivos laborales. Referente al rendimiento contextual, el 86.5% de los encuestados emiten su predisposición de efectuar tareas desafiantes acorde con la perspectiva del colaborador, adoptando acciones innovadoras que posibilite la ejecución de labores a cabalidad, sin prescindir de mantenerse en un clima comunicativo caracterizado por cooperación entre miembros, procurando transmitir información con fluidez, veracidad y de manera concisa. De igual forma, el 81.1% muestra un notable comportamiento orientado a la solución de problemas, actualización frecuente de conocimientos que permitan perfeccionar sus competencias, así como, mostrar una actitud idónea frente a situaciones impredecibles, no obstante, aún persiste la necesidad de actuar con iniciativa ante escenarios complejos. Altamirano (2015), menciona puntos importantes con respecto a la importancia de cumplir con lineamientos y metas, las cuales encajas como factores de desempeño.

Con respecto al tercer objetivo, este ha llegado a guardar relación con lo señalado por Aguilar y Ortiz (2016), quienes hicieron mención que no sólo el aspecto salarial o monetario influye en un buen desempeño, ello lo demuestra los resultados, ya que el coeficiente de correlción más elevado obtenido tras la prueba de spearman fue de 0.994, mismo que corresponde a incentivos no monetarios. Tras visualizar dicho resultado, salta a la vista que no todo aspecto monetario genera un mayor desempeño existen otros factores como ambientes físicos, capacitaciones, oportunidades de desarrollo, profesional, que muchas veces importan más que un salario estático con algunas pequeñas compensaciones.

Por último queda claro que la correlación obtenida corrobora lo ya determinado por Dewar (2017), quien demostró una significativa relación entre las variables, sin embargo la correlación obtenida, por el análisis de Spearman fue altamente significativa determinando un coeficiente de correlación de 0.995, el cual permitió contrastar la hipótesis de investigación.

V. CONCLUSIONES

Tras lo discutido anteriormente se pudo llegar a concluir lo siguiente:

Que los incentivos laborales no se han realizado de manera adecuada, rechazando la hipótesis específica de investigación, puesto que, el 86.5% de los colaboradores afirma el escaso otorgamiento de incentivos pecuniarios a labores meritorias efectuadas, asimismo, el 51.4% emite la ausencia de conceder incentivos no monetarios que motiven a ejecutar una labor destacable.

Asimismo, se concluye que el desempeño laboral por lo general se viene realizando a un nivel medio ya que, existen ciertas deficiencias en cuanto a la comunicación, colaboración y cumplimiento de las tareas.

Asimismo se pudo llegar a concluir que el factor que más influye sobre el desempeño profesional, es el de los incentivos no monetarios, demostrando que no sólo son los salarios los que afectan el desempeño sino que existen otros factores, dado que, muestra un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.994 con sig. Bilateral menor al 5% que certifica un grado de asociación positiva significativa entre ambas variables.

Por último se pudo llegar a concluir la existencia de una relación positiva y altamente significativa entre la variable desempeño profesional e incentivos laborales, por mostrar un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.995 con sig. Bilateral menor al 5% que confirma la aceptación de la hipótesis alterna.

VI. RECOMENDACIONES

Como recomendaciones, se pudo puntualizar las siguientes:

Es necesario que se realicen compensaciones monetarias, y no monetarias, con responsabilidad de la gerencia, de manera que pueda ser un factor motivacional en el desempeño de los colaboradores.

Asimismo es recomendable que los funcionarios del Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, gestionen presupuesto que permita invertir en los espacios físicos permitiendo una mayor comodidad a los trabajadores.

Se recomienda también, una mayor frecuencia de las capacitaciones que permitan mejorar el desempeño profesional.

Asimismo, incrementar las posibilidades de ascenso, teniendo en cuenta parámetros metas, y aspectos meritorios por parte del colaborador.

Se recomienda a los funcionarios del Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, tener en cuenta la investigación y realizar seguimiento del desempeño con una mayor frecuencia.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar, K., & Ortiz, K. (2016). *Análisis de incentivos laborales y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa de electrodomésticos MARCIMEX S.A. de la ciudad de Milagro*. Milagro: Universidad Estatal De Milagro. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/AN%C3%81LISIS%20DE%20INCENTIVOS%20LABORALES%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20DE%20LOS%20EMPLEADOS%20DE%20LA%20EMPRESA%20DE%20ELECTRODOM%C3%89STICOS%20MARCIMEX%20S.A.%20DE%20LA%20>
- Altamirano, R. (2015). *Los incentivos laborales y el de desempeño de los trabajadores de Sociel Norte S.A.C: 2015*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2041/altamiranourbina_ruth.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alva, R. (2017). *Propuesta de plan de incentivos laborales para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral año 2015*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/184583>
- Álvarez, C. (2014). *Incentivos laborales y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa Amado Gutiérrez SAC - Cajamarca 2014*. Lima: Universidad César Vallejos. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10109/alvarez_hc.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Arias, F. (2012). *Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño*. México D.F.: Trillas.

- Barón, J. (2013). *Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención red Chiclayo, Minsa 2012*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/427/1/TL_Barón_Rodríguez_JovannaKatherine.pdf
- Barrientos, L., & Escalante, E. (2015). *Satisfacción del interno(a) con la carrera de Enfermería y su relación con el desempeño según el profesional de enfermería del Hospital Regional de Ayacucho - 2014*. Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Obtenido de http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/879/Tesis%20EN667_Bar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, C. (2016). *Metología de la investigación* (4ta ed.). Colombia: Pearson.
- Campbell, J., & Wiernik, B. (2015). The Modeling and assessment of work performance. *Annual Reviews*, 47 - 74. Obtenido de http://psychology.psiedu.ubbcluj.ro/old/files/docs/Studenti/teza_licenta/2016_julie/Campbell%202015.pdf
- Chavez, J. (2016). *Gestión de personas por competencias y desempeños laborales en el Gobierno Regional de Ayacucho*. Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/152563>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México D.F.: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-l/documentos/chiavena.pdf>
- Dewar, L. (2017). *Incentivos laborales y nivel de desempeño de los trabajadores operativos de la empresa Compartamos Financiera S.A. - Agencia Puno 2016*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4783/Laura_Vega_Dewar_Magdiel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Elera, A., & Gálvez, J. (2016). *Desempeño laboral y nivel de estrés : enfermeras que brindan cuidados en servicios críticos, Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo 2015*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1207/1/TL_EleraLopezArelis_GalvezPau-carJesus.pdf.pdf
- Espinoza, H., & Huaita, F. (2012). *Aplicación de incentivos en el sector público*. Lima: Ministerio de Economía y Finanzas. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/estudios/DGP_incentivos_fusionado.pdf
- González, O., & Escalona, W. (2015). *Análisis de incentivos laborales otorgados a los trabajadores de la empresa dedicada al sector hotelero ubicada en Tucacas, Estado Falcón*. Bárbula: Universidad De Carabobo. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3460/12038.pdf?sequence=4>
- Hernández, R. , Fernández C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta edición ed.). México: Mc Graw Hill education.
- Hurtado, A. (2015). *Planificación estratégica como herramienta para el fortalecimiento de la gestión educativa en la escuela técnica "Simón Bolívar" Nicaragua estado Carabobo*. Valencia, España: Universidad de Carabobo. Obtenido de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/913/1/A.Hurtado.pdf>
- Koopmans, L. (2014). *Medir el rendimiento del trabajo individual*. Países Bajos.
- López, L. (2013). *Incentivos para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de las empresas distribuidoras de pisos cerámicos de la ciudad de Quetzaltenango*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Lopez-Luis.pdf>
- Martínez, G. (16 de Julio de 2018). La clave para retener el talento en las empresas. *RRHH Digital*. Obtenido de <http://www.rrhhdigital.com/editorial/131922/>

- Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E. & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia |: De la U.
- Padilla, P. (14 de Noviembre de 2016). Cuatro tipos de bonos que usan las empresas peruanas para retener y atraer talento. *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/cuatro-tipos-bonos-empresas-peruanas-retener-atraer-talento-120566>
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Palmar, G., Rafael, S., Valero, U., & Jhoan, M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 159-188. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Palomino, C., & Huallanca, S. (2016). *Factores de motivación y su influencia en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la Coopac. Santa María Magdalena*. Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/152589>
- Patiño, L. (26 de Febrero de 2018). Incentivos laborales. *Diario Expreso*. Obtenido de <https://www.expreso.com.pe/opinion/jose-luis-patino/incentivos-laborales-jose-luis-patino/>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de. *Revista de Ciencias Sociales*, 493-505. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Ruiz, E., Gago, L., García, C., & López, S. (2013). *Recursos humanos y Responsabilidad Social Corporativa*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Salas, R. (2010). Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba. *Educación Médica Superior*. Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412010000300011

Vallejo, L. (2015). *Gestión del talento humano*. Ecuador: Instituto de investigaciones.

Obtenido de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/pdf/18/gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano.pdf>

Williams, G., Rodríguez, R., Luengas, A., González, D., & Laveaga, L. (2012).

Incentivos: Una forma de motivar. *Contaduría Pública*. Obtenido de <http://contaduriapublica.org.mx/incentivos-una-forma-de-motivar/>

ANEXOS

Anexo 01: Instrumentos

Encuesta aplicada a los colaboradores del Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, para el desarrollo del trabajo de investigación “Incentivos Laborales y Desempeño Profesional de trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga”

Variable1: Incentivos laborales

Marcar con una X, tomando en cuenta la siguiente escala de valor mostrado.					
1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre					
	Escalas				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Incentivos pecuniarios					
Recompensas por desempeño excepcional.					
1. Recibe incentivos económicos cuando efectúa una labor meritoria, cuyos resultados exceden el desempeño actual.					
Recompensas relacionadas a la antigüedad del colaborador.					
2. El Servicio de Administración Tributaria de Huamanga confiere retribuciones a los colaboradores que cumplen con cierto periodo ejecutando funciones apropiadas en la entidad.					
Recompensas por alcance de objetivos					
3. Se otorgan premios pecuniarios cuando se consigue concretar con las misiones o metas encomendadas.					
Dimensión: Incentivos no monetarios					
Políticas de conciliación					
4. Ante una urgencia familiar, la entidad concede un permiso inmediato, mostrando flexibilidad en situaciones requeridas.					

Condiciones laborales					
5. El Servicio de Administración Tributaria de Huamanga opta por adecuar las condiciones físicas del área de trabajo, por medio de decoración, iluminación, adquisición de equipos modernos, entre otros.					
Reconocimiento del trabajo					
6. Se concede reconocimientos públicos a los colaboradores que efectúan una labor destacable en la entidad.					
7. Se elogia el esfuerzo meritorio desarrollado por el colaborador por medio de una propuesta de ascenso.					
8. Frecuentemente se recompensa la labor meritoria mediante la entrega de días de descanso, viajes, carta de felicitaciones, entre otros.					
Enriquecimiento del trabajo					
9. Participa en las reuniones que pretenden implementar mejoras en los procedimientos del Servicio de Administración Tributaria de Huamanga.					
10. Se considera su apreciación con respecto a las acciones a incorporar para mejorar la eficiencia del Servicio de Administración Tributaria de Huamanga.					
Formación y desarrollo profesional					
11. Con frecuencia se desarrollan capacitaciones relacionadas a la optimización de las funciones desempeñadas, a fin de concretar los objetivos organizacionales.					
12. Se concede la oportunidad de crecer profesionalmente dentro del Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, cuando se registra desempeños destacables continuamente.					

Variable2: Desempeño Profesional

Tomar en cuenta la siguiente escala de acuerdo con el valor mostrado.					
1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre					
	Escalas				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Desempeño de tareas					
Calidad de trabajo					
13. Efectúa las labores asignadas acorde con los lineamientos fijados.					
Planificación y organización del trabajo					
14. Ejecuta una planificación apropiada de las actividades o responsabilidades designadas, a fin de concretar con las metas previstas.					
15. Organiza sus actividades de forma eficiente que facilite culminar con sus labores en el periodo exigido.					
Orientación a resultados					
16. Desarrolla con esfuerzo las funciones asignadas, con el fin de concretar los objetivos organizacionales.					
Priorización					
17. Otorga prioridad a las labores cruciales o urgentes frente a tareas complementarias.					
Eficiencia					
18. Opta por desarrollar óptimamente sus labores respetando las directrices o políticas del Servicio de Administración Tributaria de Huamanga.					
Dimensión: Rendimiento contextual					
Tomar iniciativa					
19. Procura realizar tareas desafiantes de forma espontánea que conlleven a prestar un servicio de excelencia al usuario.					
Aceptación y aprendizaje de retroalimentación					

20. Enfoca sus esfuerzos en implementar acciones innovadoras que corroboren en la ejecución apropiada de sus funciones					
Cooperación con otros					
21. Ejecuta un eficiente trabajo en cooperación con sus compañeros de tu área, y del Servicio de Administración Tributaria de Huamanga.					
Comunicación efectiva					
22. Transmite con fluidez, veracidad y concisión, las informaciones o mensajes a sus compañeros, superiores o colaboradores de otras áreas del Servicio de Administración Tributaria de Huamanga.					
Dimensión: Rendimiento adaptativo					
Mostrar resiliencia					
23. Muestra un comportamiento orientado a conceder soluciones creativas y rápidas, cuando se suscitan situaciones adversas.					
Resolver problemas difíciles					
24. Expresa predisposición inmediata en la resolución de problemas engorrosos, emitiendo alternativas de solución factibles.					
Mantener el conocimiento actualizado					
25. Adquiere con frecuencia nuevos conocimientos que permiten agilizar el desarrollo de las actividades encomendadas, reflejándose en la efectividad del servicio que presta el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga.					
Mantener las habilidades actualizadas					
26. Adopta nuevas habilidades que facilitan la ejecución de sus labores, asimismo, permita afrontar escenarios inciertos.					
Lidiar con situaciones de trabajo inciertas e impredecibles					
27. Ante situaciones de trabajo imprevistas, opta por realizar los cambios respectivos en algunos procedimientos que conduzcan a culminar con la tarea encomendada.					
Ajustar el trabajo a las nuevas metas cuando sea necesario					

28. Adapta su modalidad de desarrollar un trabajo a las nuevas metas fijadas por el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga.					
Dimensión: Comportamiento de trabajo contraproducente					
Muestra excesiva de negatividad					
29. Manifiesta una actitud incómoda mientras ejecuta sus tareas o funciones respectivas.					
Hacer cosas que dañan a la organización					
30. Emite comentarios ofensivos de las falencias presentadas dentro del Servicio de Administración Tributaria de Huamanga.					
Hacer cosas que dañan a los compañeros o supervisores					
31. En una oportunidad ofreció un insulto a un compañero de trabajo o promovió un ambiente de discusión en su área laboral.					
Cometer errores de forma intencional					
32. En alguna ocasión, ejecutó las tareas asignadas de forma inapropiada, pese a conocer la dinámica de trabajo como los procedimientos a seguir para culminarlas con éxito.					

Anexo 02: Validez y Confiabilidad

Validación primer instrumento

Los resultados en cuanto a la confiabilidad del primer instrumento, se obtuvo un valor de Alfa de Cronbach igual a 0.824, el cual muestra que el instrumento es confiable, por lo que indica que el instrumento es coherente.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,824	12

Validación segundo instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	20

Los resultados en cuanto a la confiabilidad del primer instrumento, se obtuvo un valor de Alfa de Cronbach igual a 0.835, el cual muestra que el instrumento es confiable, por lo que indica que el instrumento es coherente.

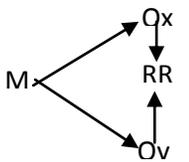
Datos piloto para el primer instrumento

N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12
1	2	4	5	1	5	3	3	3	2	1	5	1
2	5	3	4	5	2	4	5	1	5	5	5	2
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
4	5	5	3	2	1	1	2	1	5	2	3	1
5	1	4	1	4	5	5	4	4	3	4	2	4
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
7	3	4	1	1	4	3	3	4	5	4	3	4
8	1	4	5	2	2	1	4	1	5	1	4	1
9	3	3	1	3	3	4	5	5	3	1	1	4
10	4	5	5	1	1	2	2	2	1	1	4	1
11	3	4	1	3	3	5	2	2	1	4	3	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	4	5	4	4	4	4	4	2	3	4	2	3
14	3	5	2	2	3	3	1	2	3	3	2	1
15	4	4	1	5	5	2	3	2	5	4	3	4
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
17	3	1	2	5	1	3	2	2	2	1	2	3
18	4	1	1	1	1	1	1	4	1	3	1	1
19	2	2	1	4	4	1	2	3	1	1	5	2
20	3	3	4	2	2	1	5	5	3	4	2	5

Datos pilotos para el segundo instrumento

N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	3	1	2	5	2	1	3	1	2	1	5	4	1	5	3	1	2	4	5	1
2	5	5	4	2	5	5	2	2	2	4	5	4	3	5	5	5	5	3	4	4
3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	4	2	1	1	2	2
4	3	3	2	2	1	3	3	4	2	5	3	4	4	3	4	2	4	4	2	2
5	3	2	1	4	1	3	1	2	5	2	3	1	3	2	5	1	4	4	5	4
6	2	2	5	2	4	3	4	5	5	3	2	2	1	2	5	5	1	1	4	3
7	5	4	3	3	3	1	2	5	4	1	4	4	2	4	3	1	4	5	3	1
8	3	4	3	1	1	5	2	3	2	2	3	2	1	3	3	2	3	4	1	5
9	2	4	5	1	2	1	3	1	3	4	3	2	4	2	2	2	2	1	2	1
10	4	3	5	4	1	5	2	2	3	3	5	5	5	2	3	1	5	2	2	5
11	5	1	1	2	5	2	5	3	5	2	5	5	3	2	5	1	1	1	4	4
12	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	5	1	3	2	2	1	3	3	5	5	2	4	3	2	4	2	3	3	2	4
14	2	4	4	5	2	4	3	5	5	4	2	3	2	1	4	4	5	1	4	1
15	5	1	3	3	2	3	5	2	2	5	3	3	2	5	2	4	3	4	1	3
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	3	5	4	5	5	4	4	3	2	1	3	1	3	4	4	5	4	3	5	5
18	5	4	1	2	2	1	2	3	2	2	4	3	5	3	4	1	3	4	1	5
19	4	2	3	1	5	5	4	2	3	5	2	2	5	4	4	5	4	3	2	4
20	4	1	5	4	2	4	1	5	3	3	1	5	5	3	2	5	3	1	3	5

Anexo 03: Anexo 03: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo los incentivos laborales se relacionan con el desempeño profesional de trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, 2018?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>1.- ¿Cuáles son los incentivos laborales concedidos a los trabajadores del servicio de Administración Tributaria de Huamanga, 2018?</p> <p>2.- ¿Cuál es el nivel de desempeño profesional demostrado por los trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, 2018?</p> <p>3.- ¿Qué factores influyen en el desempeño profesional de los trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga 2018?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre los incentivos laborales y el desempeño profesional de trabajadores en el servicio de administración tributaria de Huamanga, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>1.- Evaluar los incentivos laborales concedidos a los trabajadores del servicio de Administración Tributaria de Huamanga, 2018.</p> <p>2.- Evaluar el desempeño profesional demostrado por los trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, 2018.</p> <p>3.- Analizar los factores que influyen en el desempeño profesional de los trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, 2018.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Los incentivos laborales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, 2018.</p> <p>Hipótesis Específicos:</p> <p>1.- Los incentivos laborales concedidos a los colaboradores del servicio de Administración Tributaria de Huamanga, son generalmente adecuados.</p> <p>2.- El desempeño profesional demostrado por los trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, se caracteriza por eficiente.</p> <p>3.- El principal factor influyente en el desempeño profesional de los trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, corresponde a incentivos no pecuniarios</p>	<p>Variable 1</p> <p>Incentivos Laborales</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incentivos pecuniarios • Incentivos no monetarios <p>Variable 2</p> <p>Desempeño profesional de</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño tareas • Rendimiento contextual. • Rendimiento adaptativo. • Comportamiento laboral contraproducente 	<p>Tipo de investigación: No Experimental</p> <p>Nivel: Relacional</p> <p>Método de Investigación: Cuantitativo, porque mide fundamentalmente los aspectos observables y susceptibles de cuantificar.</p> <p>Diseño de Investigación : Ex post facto</p>  <p>M = Muestra de estudio Ox = Medida de la variable 1, Incentivos laborales Oy = Medida de la variable 2, desempeño profesional R = Coeficiente de correlación entre las variables</p> <p>Población: 57 trabajadores operativos del Servicio de Administración Tributaria de Huamanga 2018.</p> <p>Muestra: 37 colaboradores del Servicio Administrativo Tributaria de Huamanga.</p> <p>Tipo de muestra: No probabilístico</p>

Anexo 04: Acta de Aprobación de Originalidad



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, **Dr. Edwin Huaranca Rojas** docente del Diseño y Desarrollo de Trabajo de Investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: **INCENTIVOS LABORALES Y DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE HUAMANGA 2018**, del estudiante ZARA LUZ PALOMINO MEZA he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 8% verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turinitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 11 de agosto 2018



Dr. Edwin Huaranca rojas
DNI: 28237903

Anexo 05: Autorización de Publicación de Artículo Científico



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo Zara Luz Palomino Meza, identificado con DNI N° 28303167
egresado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Incentivos Laborales y Resempeno Profesional de Trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33
Fundamentación en caso de no autorización:

Zara Luz Palomino Meza
FIRMA

DNI: 28303167



Trujillo 03 de Agosto del 2018

Anexo 06: Autorización para Realizar Trabajo de Investigación

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE HUAMANGA
"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"



Ayacucho, 25 de julio del 2018

CARTA N° 01-004-0000000015A-2018/SAT-H

SEÑORA
ZARA LUZ PALOMINO MEZA
Ciudad.-

Asunto : Autorización para realizar trabajo de investigación.

Ref. : Solicitud con Registro N° 96394.

De mi mayor consideración:

Previo saludo cordial, y en atención al documento de la referencia, comunico a usted que cuenta con la autorización solicitada, para la realización de su trabajo de investigación en las instalaciones de nuestra entidad sobre "Incentivos Laborales y Desempeño Profesional de los Trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, 2018".

Sin otro en particular, quedo de usted.

Atentamente,


SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE HUAMANGA
SAT HUAMANGA
P.C. William Wilder Pizarro Aronés
GERENTE GENERAL

Cc.
/lcp
Archivo.

Anexo 07: Artículo Científico

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE
MAESTRA EN GESTION PÚBLICA**

AUTORA :

BACH. PALOMINO MEZA, Zara Luz

ASESOR :

DR. EDWIN, HUARANCCA ROJAS

PROGRAMA:

CIENCIAS EMPRESARIALES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE REFORMA Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

PERÚ – 2018

1. TITULO

“Incentivos Laborales y Desempeño Profesional de Trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga 2018”

2. AUTOR

Bach. Palomino Meza, Zara Luz

3. RESUMEN

La presente investigación titulada como Incentivos Laborales y Desempeño Profesional de Trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, fue realizada con la finalidad de poder determinar la relación entre los incentivos laborales y el desempeño profesional de trabajadores en el servicio de administración tributaria de Huamanga, dado que en los dos últimos años, en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, se presenciaron renunciaciones y rotaciones constantes del personal, principalmente en el área de operaciones, el cual es el área responsable directa de la recaudación tributaria. Para que esto sea posible fue necesario que la investigación adoptara un diseño no experimental, siendo realizada a un nivel correlacional o relacional, que por medio de técnicas como es el caso de la encuesta dirigida a una población de 57 colaboradores que efectúan funciones administrativas y operativas, seleccionando una muestra de 37 colaboradores del Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, obtenidos mediante muestra no probabilístico, se pudo llegar a responder el objetivo general, de manera que se pudo verificar la validez de la hipótesis de investigación la cual afirmó la existencia de una relación significativa y positiva, ello contrastado en el coeficiente de correlación de Spearman con un valor de 0.995, siendo una muy elevada correlación debido a que el comportamiento de ambas variables fue muy similar.

4. PALABRAS CLAVES

Incentivos laborales y desempeño profesional.

5. ABSTRACT

The present investigation titled as Labor Incentives and Professional Performance of Workers in the Tax Administration Service of Huamanga, was carried out with the purpose of being able to determine the relationship between the work incentives and the professional performance of workers in the tax administration service of Huamanga. that in the last two

years, in the tax administration services of the city, resignations and constant staff rotations were witnessed, mainly in the area of operations, which is the area directly responsible for tax collection. For this to be possible, it was necessary for the research to adopt a non-experimental design, being carried out at a correlational or relational level, using techniques such as the survey aimed at a population of 57 employees who perform administrative and operational functions. , selecting a sample of 37 collaborators from the Tax Administration Service of Huamanga, obtained by means of a non-probabilistic sample, the general objective could be answered, so that the validity of the research hypothesis could be verified, which affirmed the existence of a significant and positive relationship, this contrasted in the Spearman correlation coefficient with a value of 0.995, being a very high correlation because the behavior of both variables was very similar.

6. KEYWORDS

Work incentives, professional performance.

7. INTRODUCCIÓN

Martínez (2018) menciona que diversas entidades orientan sus esfuerzos por permanecer competente en un ambiente versátil, optando por incentivar con frecuencia a sus colaboradores a realizar una labor destacable, cuyos desenvolvimientos manifiesten su compromiso con las responsabilidades asignadas, emprendiendo acciones creativas que corroboren a simplificar como agilizar el desarrollo de las operaciones complejas, con el fin de registrar resultados redituables que encaminen a perfeccionar la calidad de sus productos o servicios, permitiendo concretar los objetivos institucionales.

En ese sentido Vallejo (2015) comentó que mantener un personal diestro en la realización de las tareas encomendadas, propicia conseguir desempeños esperados acorde con las exigencias del trabajo asignado, asimismo, conduce a reducir periodos innecesarios, facilitando la ejecución de actividades complejas, convergiendo en mayor productividad, por ello, diferentes entidades invierten en la ejecución de programas formativos como talleres, conferencias, cursos, entre otros, que corroboran a cristalizar las metas previstas en un periodo propuesto.

Por ende, Salas (2010) manifestó que la evaluación del desempeño profesional de los colaboradores, implica examinar las habilidades adquiridas, conocimientos, valores demostrados, desenvolvimiento frente situaciones complejas, actitudes manifestadas en

diferentes escenarios como el nivel de creatividad en las propuestas dadas a problemas sucitados, cuya información incita a efectuar estrategias que motiven a mantener una dinámica operativa deseable o corregir las deficiencias detectadas en determinadas labores que permita efectivizar los resultados.

Un artículo escrito por Patiño (2018), menciona que en el Perú en el año 2016, el 50% de los trabajadores gana menos del salario mínimo, el 20% se encuentra en planilla y de ellos solo el 5% recibe beneficios del salario mínimo conforme a ley. Por ende, se incrementó el salario mínimo vital y la supuesta nueva modalidad de experiencias formativas en situaciones reales de trabajo, busca insertar a jóvenes de carreras técnicas como practicantes en empresas con el fin de que si resulta beneficioso para la empresa, este logre ser contratado.

Además, Padilla (2016) comentó que las empresas peruanas más exitosas ofrecen incentivos en forma de bonos las cuales son: bonos de productividad, bonos por permanencia, bonos por firma de contrato y vales mensuales de alimentos; los cuales son adjuntados con una buena política de compensaciones y beneficios que posibilitan tener niveles salariales atractivos.

Actualmente el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, cuenta con trabajadores contratados, bajo la modalidad del D.L 728 y D.L1057, con una remuneración mínima que oscila entre el Salario mínimo vital a S/.2,500.00, según a la escala remunerativa de la institución, las mismas que están condicionadas por la ley de presupuesto y su fuente de financiamiento que viene a ser los Recursos Directamente Recaudados, consistente en la recaudación tributaria en el ámbito de la provincia de Huamanga.

En estos dos últimos años, en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga se ha dado renuncias y rotaciones constantes del personal, principalmente del área de operaciones, que viene a ser el área responsable directo de ejecutar la recaudación tributaria, siendo dichas renuncias en su mayoría por motivos personales. Los colaboradores realizan sus trabajos, pero con un desempeño no apropiado para el logro de los objetivos de la institución.

Con respecto a incentivos laborales, sean estas económicas o no económicas, el SAT-Huamanga no cuenta con programas de incentivos laborales, que puedan estar dirigidos a la motivación del personal, siendo los únicos incentivos, los beneficios que ofrece cada uno de los regímenes laborales (D.L 728 y D.L 1057), bajo los cuales están contratados.

Por ser el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, una entidad cuya finalidad viene a ser la recaudación tributaria, debe contar con personal eficiente y comprometido con el logro de los objetivos de la institución, y las personas se sientan motivadas cuando se les reconoce su esfuerzo.

8. METODOLOGIA

Acorde con la finalidad del estudio, se ha asumido el diseño ex post facto, en la medida de que el objetivo es analizar la relación que existe entre las variables, incentivos laborales y desempeño profesional de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, 2018.

Respecto al diseño del estudio corresponde a no experimental de corte transversal, dado que, se prescindió de efectuar manipulaciones en las variables, impidiendo que susciten alteraciones en otros elementos no expresos en la indagación, con el propósito de orientar el análisis en el objeto de estudio que permita comprender su dinámica en el periodo de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

9. RESULTADOS

Tras la aplicación de los instrumentos se pudo llegar a responder los objetivos planteados de la siguiente manera:

4.1. Evaluar los incentivos laborales concedidos a los trabajadores del servicio de Administración Tributaria de Huamanga, 2018.

Tabla 7. *Incentivos laborales concedidos a trabajadores del servicio de administración tributaria de Huamanga, 2018.*

Incentivos laborales		Valores			Total
		No se desarrolla	Regularmente se desarrolla	Se desarrolla	
Incentivos pecuniarios	Frecuencia	32	5	0	37
	Porcentaje	86.5%	13.5%	0.0%	100%
Incentivos no monetarios	Frecuencia	19	16	2	37
	Porcentaje	51.4%	43.2%	5.4%	100%

Elaboración propia

Fuente: Encuesta aplicada

Respecto a la tabla 2, se denota que el 86.5% de colaboradores encuestados manifiestan la escasa entrega de incentivos pecuniarios como resarcimiento a labores meritorias efectuadas en el curso de un periodo determinado, asimismo, el 13.5% confirma el otorgamiento de compensaciones económicas en ocasiones específicas por desarrollar con

eficacia las misiones asignadas. Por otro lado, los incentivos no monetarios se otorgan en ciertas oportunidades que amerita estimular el desenvolvimiento mostrado por el empleado, representado en 43.2% de la totalidad del personal del servicio de administración tributaria de la Municipalidad de Huamanga, constituyendo resultados que indican un ínfimo interés por conceder alicientes que motiven el ejercicio de funciones con compromiso, lo cual, repercute en la dinámica adoptada por cada empleado en ejecución de las tareas asignadas, así como, en la cristalización de las metas decididas por la organización.

Por ello, se confirma el rechazo de la hipótesis alterna por manifestar que los incentivos laborales concedidos a los colaboradores del servicio de Administración Tributaria de Huamanga, se efectúan en periodos específicos determinados por la entidad estatal.

4.2. Evaluar el desempeño profesional demostrado por los trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, 2018.

Tras la aplicación de encuestas con respecto a la variable desempeño profesional se pudo llegar determinar lo siguiente:

Tabla 8. *Desempeño profesional demostrado por los trabajadores del servicio de administración tributaria de Huamanga, 2018.*

Desempeño laboral		Valores			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Desempeño de tareas	Frecuencia	0	9	28	37
	Porcentaje	0.0%	24.3%	75.7%	100%
Rendimiento contextual	Frecuencia	0	5	32	37
	Porcentaje	0.0%	13.5%	86.5%	100%
Rendimiento adaptativo	Frecuencia	0	7	30	37
	Porcentaje	0.0%	18.9%	81.1%	100%
Comportamiento contraproducente	Frecuencia	27	10	0	37
	Porcentaje	73%	27%	0.0%	100%

Elaboración propia

Fuente: Encuesta aplicada

Referente al desempeño mostrado por los colaboradores que efectúan labores en el servicio de administración tributaria de Huamanga, se denota que el 75.7% de los encuestados opta por desempeñar sus funciones en conformidad con los lineamientos fijados por la organización estatal, desarrollando una planificación idónea de las actividades designadas que permita organizar con facilidad la secuencialidad de labores, adoptando un

comportamiento meritorio en finiquitar misiones complejas, asimismo, respecto al rendimiento contextual, se evidencia que el 86.5% de los empleados emite la aceptación de ejecutar tareas que representen un desafío, procurando aunar esfuerzos que inciten a implementar acciones innovadoras que propicien la realización eficiente de las responsabilidades sujetas al puesto. Concerniente al rendimiento adaptativo, se visualiza que el 81.10% tiende a enfrentar diferentes situaciones imprevistas, formulando soluciones orientadas a resolver los conflictos que imposibilitan el desarrollo eficaz de las labores designadas, lo cual, señala el interés por el empleado en mantenerse actualizado de los saberes requeridos en el área de trabajo correspondiente. Por último, se constata la presencia de escasos comportamiento de trabajo contraproducente por difundir una cultura basada en conceder un servicio de calidad, por ende, se practica una gama de valores que impiden registrar insultos e ignominias emitidas entre miembros, generando un ambiente constructivo que incentiva a destinar mayores esfuerzos en la culminación a cabalidad de las labores dadas por la organización.

Por ende, se rechaza la hipótesis alterna, dado que, el desempeño profesional demostrado por los trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga 2018, se caracteriza en su mayoría como promedio por mostrar falencias en caso de suscitarse de imprevistos, que amerita la implementación de estrategias orientadas a incrementar los esfuerzos destinados por los colaboradores en el desarrollo de las tareas designadas.

4.3. Analizar los factores que influyen en el desempeño profesional de los trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, 2018.

Para poder analizar los factores más influyentes fue necesario realizar una prueba de correlación mediante Spearman, el cual fue realizado por medio un análisis del comportamiento de las dimensiones correspondientes a la variable incentivos laborales.

Tabla 9. *Correlación incentivos pecuniarios y desempeño profesional*

			VAR00002	VAR00003
Rho de Spearman	Desempeño	Coefficiente de correlación	1,000	,949**
	profesional	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	Incentivos	Coefficiente de correlación	,949**	1,000

pecuniarios	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	37	37

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

Fuente: Encuesta Aplicada.

Interpretación: De acuerdo con la tabla anterior se pudo determinar la existencia de una influencia significativa entre la dimensión Incentivos pecuniarios dentro de incentivos laborales, con el desempeño profesional por enmarcarse en una escala muy elevada correspondiente a 0.949, confirmando la injerencia de los alicientes económicos en incrementar el rendimiento profesional de los colaboradores, lo cual, permitirá concretar las metas asignadas.

Tabla 10. *Correlación incentivos no monetarios y desempeño profesional*

			VAR00002	VAR00004
Rho de Spearman	Desempeño profesional	Coeficiente de correlación	1,000	,994**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
Incentivos no monetarios	Coeficiente de correlación	Coeficiente de correlación	,994**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

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

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo con la tabla anterior se pudo determinar la existencia de una influencia significativa entre la dimensión Incentivos no monetarios dentro de incentivos laborales, con el desempeño profesional por mostrar un coeficiente de correlación Rho de Spearman concerniente a 0.994, resultado que indica la injerencia de conceder alicientes no monetarios en perfeccionar la dinámica de las labores a efectuarse en el curso de la jornada, propiciando la consecución de los objetivos decididos, es decir, se evidencia un grado de asociación positivo significativo que orienta a la adopción de decisiones pertinentes.

Sin embargo, en comparación con el coeficiente determinado por la dimensión anterior se puede llegar a determinar que el factor con mayor influencia en el desempeño profesional es el de incentivos no monetarios, resultado que permite constatar lo expuesto con la hipótesis,

El principal factor influyente en el desempeño profesional de los trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, corresponde a incentivos no pecuniarios.

4.4. Determinar la relación entre los incentivos laborales y el desempeño profesional de trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga 2018.

Tabla 11. Correlación entre la variable incentivos laborales y desempeño profesional

			VAR00001	VAR00002
Rho de Spearman	Incentivos laborales	Coefficiente de correlación	1,000	,995**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
Desempeño profesional	Desempeño profesional	Coefficiente de correlación	,995**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

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

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo con la tabla anterior se pudo determinar la existencia de una influencia significativa entre la variable Incentivos laborales con el desempeño profesional, determinada por una escala muy elevada siendo de 0.995, mostrando una influencia altamente significativa y positiva. Por lo que se acepta la hipótesis de investigación la cual menciona que los incentivos laborales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, 2018.

10. DISCUSION

Tras la aplicación y el análisis de los resultados se pudo llegar determinar de manera general que en su gran mayoría los incentivos laborales no se realizan de óptima manera, ello respaldado en los resultados mostrados por la Tabla y figura número 2, la cual, refleja diversos aspectos analizados en donde en su mayoría no se recibe ningún tipo de incentivo económico tras alguna acción meritoria, ello determinado por un 86.5% de los encuestados, a su vez no se les brinda ninguna retribución a los trabajadores, que cumplen con un determinado periodo de realización de funciones, asimismo, se prescinde de otorgar premios pecuniarios en mencionada área. Con respecto a los incentivos no monetarios, el 51.4% de los colaboradores aseveran que la institución estatal no opta por conceder alicientes no económicos con frecuencia, por limitar en demasía los permisos dados por urgencias

familiares, falta de atención al espacio físico, debido a que éste juega un papel importante en la comodidad del trabajador, así lo denota Ruiz et al. (2013), como mejoras de las condiciones laborales. Otros factores que se denotaron por su negatividad fueron, la de reconocimientos públicos los cuales casi nunca se realizan, además los ascensos por desempeño y esfuerzo no son muy frecuentes, las recompensas mediante días de descanso, los cuales no son muy frecuentes en la institución estudiada, asimismo, se evidencia escasas oportunidades concedidas para el crecimiento profesional, lo que genera un aspecto desmotivacional en la labor de los colaboradores. López (2013), realiza un análisis de similares características demostrando que por lo general los incentivos no se realizan de manera adecuada o simplemente, no se realizan generando un clima demotivador para los colaboradores.

Con respecto al desempeño profesional este estuvo sustentado en el modelo de Koopmans (2014), quien planteó puntos importantes para poder llegar a evaluar el desempeño profesional, exponiéndose en la tabla y figura 3 por mostrar un alto rendimiento en la ejecución de las tareas en 75.7%, dado que, se denota el acatamiento de los lineamientos fijados por la entidad, planificación adecuada de las labores, organización idónea de las tareas requeridas con urgencias, asimismo, notables esfuerzos en la culminación de las misiones asignadas pese a la carencia de agentes motivacionales, como es el caso de los incentivos laborales. Referente al rendimiento contextual, el 86.5% de los encuestados emiten su predisposición de efectuar tareas desafiantes acorde con la perspectiva del colaborador, adoptando acciones innovadoras que posibilite la ejecución de labores a cabalidad, sin prescindir de mantenerse en un clima comunicativo caracterizado por cooperación entre miembros, procurando transmitir información con fluidez, veracidad y de manera concisa. De igual forma, el 81.1% muestra un notable comportamiento orientado a la solución de problemas, actualización frecuente de conocimientos que permitan perfeccionar sus competencias, así como, mostrar una actitud idónea frente a situaciones impredecibles, no obstante, aún persiste la necesidad de actuar con iniciativa ante escenarios complejos. Altamirano (2015), menciona puntos importantes con respecto a la importancia de cumplir con lineamientos y metas, las cuales encajas como factores de desempeño.

Con respecto al tercer objetivo, este ha llegado a guardar relación con lo señalado por Aguilar y Ortiz (2016), quienes hicieron mención que no sólo el aspecto salarial o monetario influye en un buen desempeño, ello lo demuestra los resultados, ya que el coeficiente de

correlción más elevado obtenido tras la prueba de spearman fue de 0.994, mismo que corresponde a incentivos no monetarios. Tras visualizar dicho resultado, salta a la vista que no todo aspecto monetario genera un mayor desempeño existen otros factores como ambientes físicos, capacitaciones, oportunidades de desarrollo, profesional, que muchas veces importan más que un salario estático con algunas pequeñas compensaciones.

Por último queda claro que la correlación obtenida corrobora lo ya determinado por Dewar (2017), quien demostró una significativa relación entre las variables, sin embargo la correlación obtenida, por el análisis de Spearman fue altamente significativa determinando un coeficiente de correlación de 0.995, el cual permitió contrastar la hipótesis de investigación.

11. CONCLUSIONES

Tras lo discutido anteriormente se pudo llegar a concluir lo siguiente:

Que los incentivos laborales no se han realizado de manera adecuada, rechazando la hipótesis específica de investigación, puesto que, el 86.5% de los colaboradores afirma el escaso otorgamiento de incentivos pecuniarios a labores meritorias efectuadas, asimismo, el 51.4% emite la ausencia de conceder incentivos no monetarios que motiven a ejecutar una labor destacable.

Asimismo, se concluye que el desempeño laboral por lo general se viene realizando a un nivel medio ya que, existen ciertas deficiencias en cuanto a la comunicación, colaboración y cumplimiento de las tareas.

Asimismo se pudo llegar a concluir que el factor que más influye sobre el desempeño profesional, es el de los incentivos no monetarios, demostrando que no sólo son los salarios los que afectan el desempeño sino que existen otros factores, dado que, muestra un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.994 con sig. Bilateral menor al 5% que certifica un grado de asociación positiva significativa entre ambas variables.

Por último se pudo llegar a concluir la existencia de una relación positiva y altamente significativa entre la variable desempeño profesional e incentivos laborales, por mostrar un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.995 con sig. Bilateral menor al 5% que confirma la aceptación de la hipótesis alterna.

12. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar, K., & Ortiz, K. (2016). *Análisis de incentivos laborales y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa de electrodomésticos MARCIMEX S.A. de la ciudad de Milagro*. Milagro: Universidad Estatal De Milagro. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/AN%C3%81LISIS%20DE%20INCENTIVOS%20LABORALES%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20DE%20LOS%20EMPLEADOS%20DE%20LA%20EMPRESA%20DE%20ELECTRODOM%C3%89STICOS%20MARCIMEX%20S.A.%20DE%20LA%20>
- Altamirano, R. (2015). *Los incentivos laborales y el de desempeño de los trabajadores de Seciel Norte S.A.C: 2015*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2041/altamiranourbina_ruth.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alva, R. (2017). *Propuesta de plan de incentivos laborales para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral año 2015*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/184583>
- Álvarez, C. (2014). *Incentivos laborales y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa Amado Gutiérrez SAC - Cajamarca 2014*. Lima: Universidad César Vallejos. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10109/alvarez_hc.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Arias, F. (2012). *Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño*. México D.F.: Trillas.
- Barón, J. (2013). *Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención red Chiclayo, Minsa 2012*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/427/1/TL_Baron_Rodriguez_JovannaKatherine.pdf
- Barrientos, L., & Escalante, E. (2015). *Satisfacción del interno(a) con la carrera de Enfermería y su relación con el desempeño según el profesional de enfermería del Hospital Regional de*

- Ayacucho - 2014*. Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Obtenido de http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/879/Tesis%20EN667_Bar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, C. (2016). *Metología de la investigación* (4ta ed.). Colombia: Pearson.
- Campbell, J., & Wiernik, B. (2015). The Modeling and assessment of work performance. *Annual Reviews*, 47 - 74. Obtenido de http://psychology.psiedu.ubbcluj.ro/old/files/docs/Studenti/teza_licenta/2016_iulie/Campbell%202015.pdf
- Chavez, J. (2016). *Gestión de personas por competencias y desempeños laborales en el Gobierno Regional de Ayacucho*. Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/152563>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México D.F.: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal/documentos/chiavena.pdf>
- Dewar, L. (2017). *Incentivos laborales y nivel de desempeño de los trabajadores operativos de la empresa Compartamos Financiera S.A. - Agencia Puno 2016*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4783/Laura_Vega_Dewar_Magdiel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Elera, A., & Gálvez, J. (2016). *Desempeño laboral y nivel de estrés : enfermeras que brindan cuidados en servicios críticos, Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo 2015*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1207/1/TL_EleraLopezArelis_GalvezPaucarJesus.pdf
- Espinoza, H., & Huaita, F. (2012). *Aplicación de incentivos en el sector público*. Lima: Ministerio de Economía y Finanzas. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/estudios/DGP_incentivos_fusionado.pdf
- González, O., & Escalona, W. (2015). *Análisis de incentivos laborales otorgados a los trabajadores de la empresa dedicada al sector hotelero ubicada en Tucacas, Estado Falcón*. Bárbula: Universidad De Carabobo. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3460/12038.pdf?sequence=4>
- Hernández, R. , Fernández C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta edición ed.). México: Mc Graw Hill education.

- Hurtado, A. (2015). *Planificación estratégica como herramienta para el fortalecimiento de la gestión educativa en la escuela técnica "Simón Bolívar" Nicaragua estado Carabobo*. Valencia, España: Universidad de Carabobo. Obtenido de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/913/1/A.Hurtado.pdf>
- Koopmans, L. (2014). *Medir el rendimiento del trabajo individual*. Países Bajos.
- López, L. (2013). *Incentivos para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de las empresas distribuidoras de pisos cerámicos de la ciudad de Quetzaltenango*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Lopez-Luis.pdf>
- Martínez, G. (16 de Julio de 2018). La clave para retener el talento en las empresas. *RRHH Digital*. Obtenido de <http://www.rrhhdigital.com/editorial/131922/>
- Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E. & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia |: De la U.
- Padilla, P. (14 de Noviembre de 2016). Cuatro tipos de bonos que usan las empresas peruanas para retener y atraer talento. *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/cuatro-tipos-bonos-empresas-peruanas-retener-atraer-talento-120566>
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Palmar, G., Rafael, S., Valero, U., & Jhoan, M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 159-188. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Palomino, C., & Huallanca, S. (2016). *Factores de motivación y su influencia en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la Coopac. Santa María Magdalena*. Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/152589>
- Patiño, L. (26 de Febrero de 2018). Incentivos laborales. *Diario Expreso*. Obtenido de <https://www.expreso.com.pe/opinion/jose-luis-patino/incentivos-laborales-jose-luis-patino/>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de. *Revista de Ciencias Sociales*, 493-505. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Ruiz, E., Gago, L., García, C., & López, S. (2013). *Recursos humanos y Responsabilidad Social Corporativa*. Madrid: Mc Graw Hill.

- Salas, R. (2010). Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba. *Educación Médica Superior*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412010000300011
- Vallejo, L. (2015). *Gestión del talento humano*. Ecuador: Instituto de investigaciones. Obtenido de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/pdf/18/gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano.pdf>
- Williams, G., Rodríguez, R., Luengas, A., González, D., & Laveaga, L. (2012). Incentivos: Una forma de motivar. *Contaduría Pública*. Obtenido de <http://contaduriapublica.org.mx/incentivos-una-forma-de-motivar/>