



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Incentivos y desempeño laboral del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz, Ancash – 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Chura Ticona, David (ORCID: 0000–0002–0019–6109)

Euscategui Dolores, Jocelyn Britte (ORCID: 0000–0001–7975–2042)

ASESORA:

Dra. Rojas Romero Karina Corina (ORCID: 0000–0002–6867–0778)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo Y Emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicamos nuestra tesis a Dios por el don de la vida, por hacer de nosotros seres humanos de bien y guiarnos a lo largo de nuestra carrera por el camino correcto. Asimismo, a nuestros padres, hermanos e hijos por ser nuestra fuente de motivación e inspiración para poder superarnos cada día más, ya que fueron ellos que siempre estuvieron a nuestro lado brindándonos palabras de aliento, perseverancia e incentivándonos a lograr este objetivo tan anhelado por nosotros.

Agradecimiento

Agradecemos a la Dra. Karina ROJAS ROMERO, por guiarnos profesionalmente durante la elaboración de nuestra tesis, transmitiéndonos todos sus conocimientos y destrezas. Asimismo, de manera especial a la universidad César Vallejo, por la oportunidad brindada para superarnos profesionalmente y estar a la altura de un profesional competente. Gracias a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A, por el apoyo incondicional que nos prestaron para desarrollar de nuestra investigación. Gracias a nuestros padres, quienes han creído siempre en nosotros, dándonos ejemplo de superación, humildad y sacrificio, fomentando en nosotros el deseo de superación y de triunfo en la vida.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEOÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimiento	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	37

Índice de Tablas

Tabla 1 Reit. de la variable Incentivos	17
Tabla 2 Reit. de la variable Desempeño laboral	18
Tabla 3 Cruce de información de las variables Incentivos y desempeño laboral	19
Tabla 4 Cruce de información de la variable Incentivos y la dimensión desempeño de función	20
Tabla 5 Cruce de información de la variable Incentivos y la dimensión características individuales	21
Tabla 6 Test de distribución Normal	22
Tabla 7 Test de Normalidad de la Hipótesis general	23
Tabla 8 Test de Normalidad de la hipótesis intermitente 1	24
Tabla 9 Test de Normalidad de la hipótesis intermitente 2	25

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Representación graf. de la reiteración de la variable Incentivos.	17
Figura 2 Representación graf. de la reiteración de la variable desempeño laboral.	18
Figura 3 Representación graf. del cruce de información de las variables Incentivos y desempeño laboral.	19
Figura 4 Representación graf. del cruce de información de la variable Incentivos y la dimensión desempeño de función.	20
Figura 5 Representación graf. del cruce de información de la variable Incentivos y la dimensión características individuales.	21

Resumen

El propósito de esta investigación fue de determinar la conexión entre Incentivos y el desempeño laboral del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz, Ancash – 2022, considerando las dimensiones participantes de la variable independiente se tuvo a desempeño de función y características individuales y por parte de la variable dependiente se tuvo a incentivos financieros, no financieros y desarrollo profesional. Por otro lado, desde la perspectiva metodológica, este estudio es de tipo aplicada, mantiene un desarrollo descriptivo – correlacional, de diseño no experimental transversal, asimismo se posee una población conformada por 35 colaboradores que presentan las siguientes características, ser trabajador de Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. y percibir incentivos económicos, la técnica predominante fue la encuesta y como instrumento se realizó el cuestionario que estaba sujeto a 30 preguntas por cada variable, bajo la escala de Likert, para terminar con su procesamiento mediante el SPSS versión 27. Los resultados de correlación dieron un valor de ,743, el cual indica que presenta una alta correlación.

Palabras clave: *incentivos, desempeño laboral, desempeño de función, características individuales, incentivos financieros.*

Abstract

The purpose of this research was to determine the connection between Incentives and the work performance of the staff of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Subsidiary Huaraz, Ancash - 2022, considering the participating dimensions of the independent variable, performance of function and individual characteristics were taken into account, and the dependent variable included financial and non-financial incentives and professional development. On the other hand, from the methodological perspective, this study is of an applied type, it maintains a descriptive - correlational development, with a non-experimental cross-sectional design, it also has a population made up of 35 collaborators who present the following characteristics, being a worker of the Caja Municipal de Savings and Credit of Santa S.A. and perceive economic incentives, the predominant technique was the survey and as an instrument the questionnaire was carried out, which was subject to 30 questions for each variable, under the Likert scale, to finish with its processing through SPSS version 27. The correlation results gave a value of .743, which indicates that it presents a high correlation.

Keywords: *incentives, job performance, role performance, individual characteristics, financial incentives.*

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, los Incentivos se han convertido en un tipo de motivación que genera excelentes resultados, ya que permite que los colaboradores incrementen sus niveles de producción, generando mayor satisfacción al realizar actividades críticas de la empresa, por medio de incentivos financieros, no financieros e incrementando el desarrollo profesional de los mismos colaboradores, ya que es una recompensa que le servirá por el resto de su camino profesional, pero estos incentivos no son dado a todos los colaboradores si no a aquellos que logran notables resultados y desempeñen su función de la mejor manera, asimismo cada colaborador posee características individuales que marca diferencia en algunos aspectos con los demás, desde un análisis más complejo, se pudo rescatar que los incentivos en el centro laboral son muy frecuentes para lograr colaboradores competentes y den seguridad al realizar las actividades predominantes para la institución. (Castro et al., 2018)

Es por ello que vivimos en un mundo tecnológico y globalizado y cada día se puede ver que el trabajo está siendo reemplazado por máquinas, haciendo más eficiente el día a día de las empresas. Estos cambios fundamentales desanimaron a los empleados y, para evitarlo, los gerentes tuvieron que desarrollar programas de incentivos más extensos. La pregunta más importante de la encuesta es: ¿Cómo y por qué se deben proporcionar incentivos? ¿Estos incentivos realmente motivan a los empleados o simplemente perjudican su productividad? ¿Funcionan realmente las diferentes formas de Incentivos? Según Chvmpion Mind (2022), los empleados felices están un 36 % más motivados y un 31 % más productivos. Para mantener a su equipo leal y eficiente, puede implementar diferentes recursos humanos en su empresa.

La motivación es lo que impulsa a las personas a mejorar en una tarea o campo. Una vez que haya logrado su objetivo, esto puede verse como un beneficio. Así, la motivación motiva a una persona a realizar mejor y más rápido un determinado trabajo, mejorando su desempeño. ¿Qué opciones tienen los gerentes de la empresa para aumentar el desempeño y el compromiso de empleados? Las técnicas de motivación laboral se pueden dividir principalmente en categorías económicas y no económicas. (Ortega et al., 2022)

Al elegir entre diferentes formas de Incentivos, es importante saber cuál es el objetivo (motivación, productividad, lealtad). Además, debe escuchar y monitorear activamente al equipo para encontrar la solución adecuada. Cada organización debe analizar la situación específica de los beneficiarios. De esta manera, será más fácil encontrar Incentivos que coincidan con las necesidades específicas de sus empleados. Por otro lado, al diseñar este programa de incentivos se debe tener en cuenta que no solo beneficia a los empleados sino también a la empresa. (Saeteros & Orbe, 2021)

Según la OCDE (2018), algunos países han creado plan de incentivos como: España, Canadá, Nueva Zelanda, Corea, Dinamarca, Chile, Francia, Finlandia, Alemania, Italia, Hungría, Suecia, Suiza y Estados unido. En algunos casos se premian con aumentos de salario (fijos) o bonos (no fijos) cuando los incentivos están ligados al cumplimiento de metas. Según Rodríguez (2020). Se refiere a que el entorno organizacional del establecimiento se ha convertido en un factor predecible mediante el cual se mantiene un desempeño laboral encomiable mientras se logra la eficiencia y eficacia personal y colectiva. A nivel nacional, este tema cobra cada día más importancia ya que las organizaciones son impulsadas por el factor principal, que son las personas. profesionales mexicanos Indeed (2022), En una encuesta realizada por el portal de empleo se revela que para los Millennials, lo importante a la hora de buscar un empleo es un salario más alto, con el 69% creyendo en esto, seguido de beneficios como la distribución de herramientas. y bonificaciones. para alcanzar metas 63% y mayor flexibilidad y capacidad para combinar trabajo remoto y personal 47%. Por lo tanto, principales razones por las que los profesionales rechazan las ofertas de trabajo son salarios y beneficios inadecuados (el 76 % lo dice).

En Perú, Benites (2016) se verificó que, en el sector público las desventajas se presentan de manera diferente porque existe solo un jefe ejecutivo: Ministerio de la Hacienda Pública, que tiene que destinar los fondos a este. Las unidades no cuentan con información completa de costos (financieros y no financieros) ni información operativa de cada unidad.

De igual manera, podemos señalar que algunas instituciones públicas a nivel nacional carecen de programas que incentiven y brinden un ambiente atractivo, un

trato amable y que hagan del talento una parte esencial de la organización. Tratar a las personas como un recurso interno de la organización cada vez más importante para distinguir una empresa de otra y agregar valor. En el estudio de Panduro & Casas (2022) el 81% de los empleados cree que el clima es importante para su productividad. A su vez, el 86% de los peruanos está dispuesto a dejar su trabajo actual si el ambiente laboral no es bueno, pero el 19% piensa que este aspecto no afecta su desempeño. “Cada empresa tiene una estrategia clara para satisfacer a sus clientes, sus clientes, pero no saben por qué un empleado con talento elegiría una empresa sobre otra. Entonces, primero deben entender que sus empleados provienen de diferentes generaciones y, por lo tanto, valoran o se enfocan en cosas diferentes”, dijo el gerente de Aptitus, Joseph Zumaeta.

En el enfoque local la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. ubicada en la ciudad de Huaraz-Perú, Organización fundada en el año 2015, actualmente cuenta con 35 colaboradores, su actividad es brindar servicios bancarios financiando a la micro, pequeña y mediana empresa, de igual manera se brinda servicios de ahorro y ofrece créditos personales a aquella sector que no es atendida por la banca formal, en dicha gestión se pudo identificar algunos problemas como: Existe un 80% de desconocimiento en cuando al desempeño de funciones generando ineficacia en la calidad de servicios para satisfacer efectivamente a sus clientes, no se conocen las necesidades, por otro lado los colaboradores también desconocen cómo están brindando el servicio como consecuencia genera un mal servicio, esto sumado a su falta de trabajo en equipo en esta materia. Esta realidad se constata con los reportes de comercial de los dos últimos años, que nos indican que se han perdido el 10.5% de sus clientes y que un 20% ya no son clientes exclusivos de la empresa. De seguir esta situación la empresa podría disminuir su presencia en el mercado financiero, condenándolo a salir del mismo por falta de clientes.

Por esta razón se pretende mejorar los problemas de la Caja Municipal De Ahorro Y Crédito Del Santa S.A, a que el personal tenga un conocimiento más claro de desempeño de funciones, organización y iniciativa, conociendo cómo está la calidad de servicio a los clientes; cuales son las expectativas que espera el cliente

del servicio y que percepción tiene sobre el mismo, así como el grado de satisfacción con la atención que le brindan los colaboradores.

Por lo tanto, como problema general se planteó: ¿Cuál es la conexión que existe entre los Incentivos y el desempeño laboral del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz, Ancash – 2022? Siendo los específicos: (a) ¿Cuál es la conexión que existe entre los Incentivos y el desempeño de función del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz, Ancash – 2022? (b) ¿Cuál es la conexión que existe entre los Incentivos y las características individuales del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz, Ancash – 2022?

Así mismo se considera entonces que la justificación teórica fue un aspecto primordial ya que basó en referencias como Bulman et al. (2021) para verificar el concepto de la variable Incentivos y, asimismo Chiavenato (2021) el concepto de desempeño laboral, de manera que servirá de sustento para futuras investigaciones donde por medio de los resultados se podrá afrontar los conflictos que existe principalmente por la falta de motivación en empresas. Por otro lado, la justificación metodológica, esta investigación fue fundamental ya que ofrece varios métodos, cuestionarios, instrumentos con un alto nivel de confiabilidad y validados por personas calificadas con un alta gama de experiencia en relación a las variables. Finalmente se tiene a la justificación social, donde esta investigación tiene la intención de mejorar los estándares de la motivación en cada colaborador, es por ello que se requiere evaluar el rendimiento que posee cada colaborador antes y después de realizar la aplicación de incentivación.

Por otra parte, para dar solución a los problemas planteados, se propone para el objetivo general: Determinar la conexión entre Incentivos y el desempeño laboral del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz, Ancash – 2022, siendo los objetivos específicos: (a) Determinar la conexión entre los Incentivos y el desempeño de la función del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz, (b) Determinar la conexión entre Incentivos y las características individuales del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz

En relación a la hipótesis general se planteó: Existe conexión significativa entre Incentivos y el desempeño laboral del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz, Ancash – 2022; siendo la hipótesis específicas:(a) · Existe conexión significativa entre Incentivos y el desempeño de función del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz. (b) Existe conexión significativa entre Incentivos y las características individuales del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz.

II. MARCO TEÓRICO

Para respaldar nuestro estudio se dió inicio a la investigación recolectando todas las evidencias posibles relacionadas a nuestras variables en el ámbito local, nacional e internacional.

Es por ello que en el ámbito nacional, Cordova (2021) afirma que en su estudio realizado en el BCP encontró como propósito primordial de establecer una política de motivación laboral basado en incentivos y recompensas que faciliten optimizar el rendimiento individual y en equipo del call center de BCP, señaló que su estudio estaba construido bajo un enfoque pre experimental, el cual se empleó como técnica a la encuesta, y propiamente dicho al cuestionario como instrumento para especificar la realidad en la que se encuentra la organización bancaria, el cual fue aplicado a 30 colaboradores. Por otro lado dicho estudio procuró verificar las hipótesis de investigación en relación a los resultados conseguidos, es por ello que se corroboró que el diseño de incentivos optimiza de manera eficiente el rendimiento laboral de los colaboradores de la entidad bancaria BCP.

Consecuentemente según Pozo (2018), quien afirma que en su estudio realizado en la municipal de Végueta, donde dicha institución tiene la responsabilidad de gestionar todos los aspectos financieros, administrativos y económicos que conforma el municipio, por medio del establecimiento de regulaciones en el plano organizacional. Tomando en cuenta la perspectiva metodológica, este estudio se presentó bajo el modo cuantitativo, particularmente de tipo transversal correlacional, por lo cual se estableció como propósito fundamental, especificar qué tipo de conexión demandan las variables compensaciones y rendimiento de los colaboradores del municipio de Végueta. En cuanto a los resultados generados del estudio, se tuvo que coordinar con una muestra de 92 colaboradores. Desde otro punto de vista, el instrumento de recolección de datos se manejó un cuestionario constituido por 48 preguntas basado principalmente bajo 5 rangos de Likert. Por otro lado, en cuanto a la fiabilidad se consiguió un valor de 0,891, por ende el instrumento muestra confianza frente a la investigación. Asimismo para evaluar el grado de conexión entre ambas variables se manejó la teoría de Spearman, cuyo valor adquirido en la correlación fue de 0,754 demostrando un alto índice de correlación.

Por otro lado Arteaga & Cortez (2017) mencionaron que el propósito principal de su investigación fue establecer la conexión existente entre las estrategias de incentivación y la motivación laboral dirigido a los asesores especializados de la entidad financiera Mi Banco, banco perteneciente de la Microempresa en la agencia Virú, 2016, asimismo se formuló la hipótesis que ambas variables tienen una conexión significativa frente al contexto de la investigación. Por otro lado, se diseñó metodológicamente al modo correlacional, se manejó la teoría de Pearson, trabajando con una muestra conformada por 27 trabajadores. Es por ello que los resultados denotaron lo siguiente, 55.5% mencionó que los incentivos eran buenos, seguidamente el 37.0% afirmó que estos eran regulares, y por lo tanto el 7.4% clasificó a los incentivos como deficientes. Por otra parte, en cuanto a la motivación, se halló lo siguiente, el 18,5% sostuvo que la motivación está presente en un nivel alto, asimismo el 22.2% indicó en un nivel regular, y tan solo el 29.6% afirmó en un nivel bajo. En cuanto a los resultados de la correlación realizada entre ambas variables, se evaluó un valor de 0,794, lo que quiere decir es que se encontró en un nivel de correlación considerablemente alto.

Por otro lado, Guzmán (2019) sostiene que en su estudio se propuso como finalidad primordial el de establecer la conexión que existe entre los Incentivos priorizados con el rendimiento laboral de los colaboradores de la organización Sociedad de Beneficencia Pública de Catacaos, es por ello que muestra importancia el origen de la realidad de los colaboradores en el ambiente en la empresa, asimismo presenta especificaciones particulares por medio de ambas variables. Por otro lado desde el punto de vista metodológico, se propuso mantener un estudio asociativo de nivel correlacional, de modo aplicado con la finalidad de dar origen a notables soluciones a problemas generales o específicos que están ocurriendo en la organización. Se pudo identificar que en las conclusiones mostraban datos concisos que avalen la importancia del desarrollo de su investigación, evidenciando que ambas variables presentan relación significativamente

Por otro lado Cusi (2017) sostiene en su investigación que el fin principal fue de otorgar una mejor comprensión sobre la conexión entre los incentivos y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Financiera Crediscotia perteneciente

a la agencia de Huancavelica. En cuanto al punto de vista metodológico, dicho estudio trabajó bajo el enfoque aplicado, puesto que es imprescindible generar soluciones a la problemática principal de la organización, asimismo se identificó que su estudio presentaba características correlacionales, permitiendo detallar en específico el grado correlacional que presentaban las variables incentivos y rendimiento laboral, la investigación contó con el método deductivo, correlacional e inductivo, asimismo presentó como diseño, el no experimental transeccional y correlacional a la vez. En cuanto a los resultados conseguidos por dicha investigación, se pudo evidenciar que la conexión entre ambas variables de estudio, marcó un valor de 0.890 que es clasificada como un tipo de conexión muy elevada, por otro lado detallando el cumplimiento de los objetivos específicos, se interpretó que la dimensión factores extrínsecos mostraba una compatibilidad de 0,815 con el rendimiento laboral, mientras que la dimensión factores intrínsecos se sujetaba en un rango de 0,873 de compatibilidad con la variable secundaria rendimiento laboral.

En un contexto internacional, se pudo recopilar la investigación de Qader (2021) quien estableció que su primordial objetivo consistía en comprender los resultados que trae consigo la conexión entre los incentivos no monetarios y el ambiente de trabajo en la satisfacción de los usuarios. Se manejó un tipo de muestra que contó con 234 participantes del comité académico de la Universidad Politécnica de Erbil, de un total de 601 individuos. Para obtener resultados, la investigación fue sujeta de un enfoque metódico descriptivo y se usó el software de interpretación de datos SPSS. Por ende se consiguió notables resultados indicando un nivel positivo muy alto en la conexión que representan ambas variables, evidenciando que los incentivos no monetarios se conectan de manera positiva con la satisfacción de los usuarios.

Por otro lado, en cuanto a Mulyani (2021) mencionó que en su trabajo de estudio, tuvo la finalidad principal en establecer los resultados del cruce de correlación entre los incentivos y el rendimiento presente en los trabajadores de la organización PT Cipta Graha ubicada en Yakarta. Asimismo este estudio trabajó mediante el enfoque explicativo, manejando una población selectiva de 120 participantes que apoyaron para el correcto desarrollo de la investigación, dicha

investigación, manejó una técnica de análisis muy peculiar, mezclando la determinación, regresión, prueba de hipótesis y correlación. Por otro lado, un 36.3% del total de participantes dan respuesta a que los incentivos alcancen resultados sobresalientes en relación al desempeño laboral, resaltando que los valores de significancia presente en las hipótesis es menor a 0,005. En consecuencia se tiene que responsabilidad se conecta en un 38% de manera significativa con el desempeño laboral. Asimismo la variable incentivos y la dimensión disciplina laboral mantienen un nivel de correlación de 0,519, aclarando un grado de correlación moderado.

Por otro lado, Kasrul & Ngandoh (2020) afirmaron que su nivel de estudio que manejaban fue la investigación asociativa. La ubicación de la investigación está en PT. Surveyor Indonesia en la región de Pangkep. La muestra en este estudio utilizó el método del censo donde se muestreó a toda la población en el estudio hasta 57 empleados. En la realización de pruebas estadísticas mediante análisis de trayectoria. Los resultados mostraron que la primera variable tiene un impacto positivo y significativo en relación a la satisfacción laboral en PT. Surveyor Indonesia en la región de Pangkep. La capacidad laboral tiene un impacto efectivo e importante frente a la satisfacción laboral en PT. Surveyor Indonesia en la región de Pangkep. Los incentivos poseen un impacto efectivo y significativo en el desempeño. La capacidad de trabajo posee un impacto efectivo y relevante frente al desempeño laboral. La satisfacción laboral posee un impacto efectivo y relevante en el desempeño. Los incentivos poseen un impacto efectivo y relevante en el rendimiento a través de la satisfacción laboral. La capacidad laboral tiene un efecto positivo y significativo en el desempeño a través de la satisfacción laboral en PT. Surveyor Indonesia en la región de Pangkep.

Asimismo Riyanto et al. (2021) sostuvieron que los desarrollos tecnológicos son cosas que deben seguir las empresas para lograr una ventaja competitiva para mejorar el rendimiento. Para lograr y mejorar el desempeño, las empresas necesitan el compromiso activo de los empleados fomentando la motivación y cumpliendo con su satisfacción laboral. Este estudio tuvo como finalidad principal el de determinar los resultados que implica la motivación y satisfacción laboral en relación al desempeño con el compromiso de los colaboradores como variable

intermediaria. La muestra de esta investigación fueron aquellas empresas especializadas en TI ubicadas en Bandung y Yukarta. Es por ello que los participantes de la encuesta son técnicos desarrolladores de aplicaciones que siguen una serie de acciones para cumplir con el desarrollo de un proyecto. Utilizando la técnica de muestreo por conveniencia se recopiló 103 respuestas de los participantes acordados. Asimismo se manejó como aplicativo de procesamiento de datos el SMART PLS versión 3.0, dando lugar a que los hallazgos obtenidos revelen que la motivación genera un impacto efectivo con el desempeño de los colaboradores de TI, mientras la satisfacción de los usuarios es independiente. Del mismo modo, el compromiso de los colaboradores no altera el rendimiento de los colaboradores, sin embargo el impacto del acto mediático por medio de la incentivación y la satisfacción a los usuarios pudo generar un impacto relevante en el rendimiento de los colaboradores.

Por otro lado, Mahmud et al. (2018) afirmó que el salario es un tipo de incentivo directo que ofrece la organización para sus colaboradores. En estos casos existe a menudo diferencias entre los colaboradores y el gerente. Es por ello, que este estudio tuvo como fin principal el de determinar la relevancia entre la incentivación y la muestra del salario correspondiente. La técnica de muestreo que se empleó fue el conveniencia. Es por ello que los datos fueron procesados por el WARP PLS 5.0. Dando como resultado que la incentivación contribuye de manera relevante en el rendimiento de los colaboradores. Por ende, un incremento en la incentivación de los colaboradores traerá consigo un mejor rendimiento. No obstante, el salario correspondiente no altera el rendimiento de los colaboradores, esto se debe ya que la remuneración es generada por las actividades que un colaborador realiza y estas acciones deben ser de impacto para generar una mejor contribución por parte de la empresa. Es por ello que no se pudo verificar que la remuneración sea un factor clave para que los colaboradores eleven su rendimiento.

Por otro lado, se presenta la descripción de variables de investigación, como primera instancia se tiene a los Incentivos, según Diaz et al. (2022) afirmaron que los incentivos son aquellos beneficios que las personas pueden obtener gracias a su esfuerzo en realizar ciertas actividades o metas propuestas por la organización, es por ello que aplicar incentivos a los colaboradores tiende a mejorar su

rendimiento en las diferentes actividades que tiene a su cargo, ya sea incentivo monetario, no monetario o le permita crecer profesionalmente.

Partiendo con la primera dimensión, se tiene a (a.) incentivos financieros, son aquellos incentivos que son los más empleados a nivel mundial ya que es el más efectivo en cuanto a la obtención de resultados en un corto tiempo, es por ello que la obtención a un mejor sueldo, bonos, comisiones, excelentes descuentos, forman parte de los Incentivos de índole financiera. (Jeroen et al., 2017)

Prosiguiendo con la segunda dimensión se maneja a (b.) desarrollo profesional es aquel proceso reiterativo que señala la ambición de conocimiento técnico o profesional que el colaborador requiere con mucho entusiasmo, en otras palabras estos trabajan como incentivo o motivación para que los colaboradores puedan ocupar puestos de más relevancia y por ende generar un mayor sueldo (Loaiza & Andrade, 2021). Y finalmente como tercera dimensión se maneja a (c.) incentivos no financieros, se puede mencionar que estos incentivos optimizan el ambiente laboral de los colaboradores y ofrecen una variedad de beneficios no monetarios a los colaboradores, desde horarios flexibles hasta actividades recreacionales (Torres & Laverde, 2020)

Asimismo se presenta la segunda variable desempeño laboral, se puede comprender como que cada colaborador garantiza que sus acciones son correctas y precisas en un intervalo de tiempo. (Bautista et al., 2020).

Seguidamente se describe a las dimensiones que constituyen a la variable, en primer lugar se tiene a (a.) desempeño de la función, son catalogados como aquellas acciones que están sujetas a un colaborador, es decir son aquellas responsabilidades que el colaborador necesita solucionar, ya que es una señal de compromiso. (Alvarado et al., 2020).

Finalmente se tiene a (b.) características individuales, dicha dimensión consiste centralmente en cada colaborador, ya que cada uno posee diferentes habilidades y atributos que lo vuelven indispensable y especial para el puesto o función que se encarga. (Ganga & Villacís, 2018).

III. METODOLOGÍA

Según Sampieri (2018) manifiesta la metodología como un enfoque general para lograr con precisión el objetivo de la indagación, ya que presenta métodos y técnicas para realizar dicha indagación.

3.1. Tipo y diseño de investigación

Dicha investigación se consideró como tipo de investigación aplicada, porque apunta a demostrar o verificar la relación entre las variables o los resultados variables. Según Zacarías & Supo (2020), uno de los puntos importantes relacionados con las pruebas de correlación es verificar la relación entre las variables o sus resultados, pero en ese momento no explique que esta es la causa de los demás. En otras palabras, la correlación considera el enlace, pero no hay causa de la causa en la que el cambio del factor afecta directamente el cambio en la segunda vez. (Bernal, 2016)

Según Hernández & Mendoza (2018) señalan que el diseño de la investigación fue verificado como no experimental, este consiste en lo que es empírica y sistemática, ya que sus variables independientes no son manipulables. En consecuencia, la relación entre variables se lleva sin intervención directa, porque se puede observar tal cual en su contexto natural. En cuanto el enfoque de corte transversal se basa en la extracción de data en un único intervalo de tiempo, es decir en un solo momento único (Escobar et al., 2018). Su fin es analizar su incidencia y describir variables e interrelacionar en un momento dado. Es como “capturar una foto” de algo que se suscita. Por ejemplo: Medir actitudes de mujeres jóvenes (18-25 años) y las percepciones que sufrieron algún maltrato y Evaluar el estado de los edificios de la colonia o barrio, después de un desastre natural como terremoto.

3.2. Variables y operacionalización

En términos generales, Talavera (2020) alude al concepto de variable, el cual lo define como una propiedad que tiene una variación que puede observar y/o medir a personas u otros seres vivos, objetos y eventos que tienen valores diferentes en relación a la variable con la que están relacionados. Por ejemplo, la inteligencia, dado que las personas se pueden clasificar según su inteligencia, no todas están al mismo nivel, es decir, difieren en inteligencia.

V.1.: Incentivos-cuantitativa

Desde la perspectiva de la definición conceptual se tiene que este término es un premio común que incluye aspectos económicos y no económicos debido a la medición de los resultados del trabajo o el cumplimiento de ciertos procedimientos. (Bulman et al., 2021, p. 68)

En consecuencia como definición operacional se tiene a las dimensiones pertenecientes a la primera variable; (a) incentivos financieros, (b) incentivos no financieros y (c) desarrollo profesional.

Por otro lado, en cuanto a los indicadores se manejan lo siguiente; (a1) bonos, (a2) comisiones, (a3) sueldos; (b1) asistencia social, (b2) recreativos, (b3) horarios flexibles, (b4) apoyo social; (c1) incentivos de producción, (c2) méritos, (c3) adiestramiento.

Se propuso como escala de medición, la denominada escala de Likert que permitió organizar las respuestas de los cuestionarios para poder interpretarlos con facilidad.

V.2.: Desempeño laboral- cuantitativa

Desde la perspectiva de la definición conceptual se tiene que este término se define como aquel comportamiento o acciones que son observados en los empleados relacionados con cumplimiento de metas organizacionales. De hecho, es afirmado que un buen desempeño es la fortaleza esencial de una organización (Chiavenato, 2021).

En consecuencia como definición operacional se tiene a las dimensiones pertenecientes a la primera variable; (a) desempeño de función, (b) características individuales

Por otro lado, en cuanto a los indicadores se manejan lo siguiente; (a1) orientación del resultado, (a2) calidad, (a3) relación interpersonales; (b1) iniciativa, (b2) trabajo en equipo, (b3) organización.

Se propuso como escala de medición, la denominada escala de Likert que permitió organizar las respuestas de los cuestionarios para poder interpretarlos con facilidad.

3.3. Población, muestra y muestreo

Para Gallardo (2017), la población es un "elemento o personas con algunas características similares, en la que la terminación" es la unidad de análisis en la investigación. (p. 48). La población está conformada por 35 colaboradores que presentan las siguientes características, ser trabajador la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz y percibir incentivos económicos.

Según Bernal (2016) sostiene la muestra como parte de la población seleccionada, ya que la información se selecciona para el desarrollo de la investigación y, en el que se implementará la medición y la observación. En la presente investigación se tomará como muestra al total de la población que es de 35 trabajadores de la caja municipal de Ahorro y Credito.

Seguidamente el modelo de muestreo que se empleó fue la muestra no probabilística por nivel de conveniencia, según Espinosa et al. (2016) garantiza obtener resultados verídicos, transparentes y reales.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este presente proyecto de investigación la encuesta se utilizó como técnica y como instrumento el cuestionario para los variables incentivos y desempeño laboral, con el objetivo de recopilación de la información. (Salvador et al., 2021)

Para la variable incentivos se manejó un cuestionario constituido de 30 preguntas, los cuales estan formulados a partir de los indicadores de cada dimensión, para la variable desempeño laboral, se empleó un instrumento conformado por 30 preguntas que fueron formuladas bajo el enfoque de Likert.

En consecuencia, según Morocho et al. (2019) señalaron que, la validez es un especifico trabajo apoyado en una serie de acciones que demandan atención especializada en estadística y toma de decisiones en cuanto a la aprobación de los instrumentos entregados, asimismo se debe contar con un gran nivel de objetividad

ya que se requiere especialmente que las interrogantes propuestas sean de calidad para el participante de la investigación, es por ello que el manejo de encuestas o cuestionarios en base a las posibles respuestas que pueda tener un determinado número de personas verifica el grado de validez del instrumento en mención, el cual aprobó efectivamente por el juicio de especialistas; Dr. Luis Torres Cabanillas, quién desempeña en la especialidad estadística; seguidamente la Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños, quién se desempeña en la especialidad temática, y finalmente Dra. Lupe Esther Graus Cortez, quién se desempeña en la especialidad metodológica.

En cuanto a la confiabilidad que muestran las variables de investigación, se pudo demostrar que este término es muy fundamental ya que permite un alto desarrollo en el comportamiento de las variables, facilitando su nivel de mejora ante una determinada población. En dicha investigación, se realizó el análisis de confiabilidad mediante la teoría de Cronbach, puesto que es uno de los más importantes y muestra un alto nivel de consistencia en los análisis ejecutados. (López et al., 2018). Es por ello, en primera instancia por la variable incentivos se realizó mediante el análisis del procesamiento de data, la muestra tomada asciende a 35 es por ello que todos los participantes del cuestionario fueron aprobados, y en cuanto a la tabla 3, se puede señalar que el nivel de confiabilidad dado la teoría de Cronbach es ,967 de un total de 30 ítems. Por otro lado, en relación a la segunda variable desempeño laboral, la muestra tomada asciende a 35, es por ello que todos los participantes del cuestionario fueron aprobados, y en cuanto a la tabla 5, se puede señalar que el nivel de confiabilidad dado la teoría de Cronbach es ,973 de un total de 30 ítems.

3.5. Procedimiento

Para obtener datos reales del estudio, se envió un documento a la caja municipal distrital de Anta, para acceder a toda información durante el estudio. los 35 empleados de caja municipal serán evaluados acorde a los dos variables. Luego, 35 respuestas de la encuesta se transferirán a Excel para separar cada respuesta de los encuestados por dimensión según cada variable.

3.6. Método de análisis de datos

Después de preparar la base de datos en Excel, se utilizará estadísticas descriptivas, obteniendo objetivamente varios gráficos y tablas sin cambiar ninguna de las respuestas. De cualquier manera, los datos estadísticos descriptivos e inferenciales para determinar la relación entre dos variables. Se utilizará el coeficiente de correlación de Rho Spearman porque las variables están en una escala ordinal, lo que indica que existe un orden entre los valores y se puede decir si existe una relación entre estas variables, que pueden tomar valores -1 (correlación negativa) y 1 (correlación positiva).

3.7. Aspectos éticos

En este estudio, se manejó la teoría del código de ética que Espinoza (2019) quien afirma que para la información requerida se manejó previamente coordinaciones con la caja municipal, Los empleados encuestados pudieron responder cada pregunta con la máxima precisión necesaria, por lo que no fue necesario la manipulación o la influencia en los cambios de datos a nuestro favor. Por lo tanto, consideraremos factible y confiable nuestro estudio porque se dispuso de información veraz y confiable como parte de las prácticas responsables de la gestión. Asimismo mediante el software Turnitin se pudo rescatar el nivel de similitud presente en la investigación.

IV. RESULTADOS

Como parte de esta sección se llevó a cabo la interpretación de los análisis conseguidos después de utilizar el software SPSS, el cual entrego información valiosa para dar sentido a tablas, figuras en relación al grado de correlación.

Tabla 1

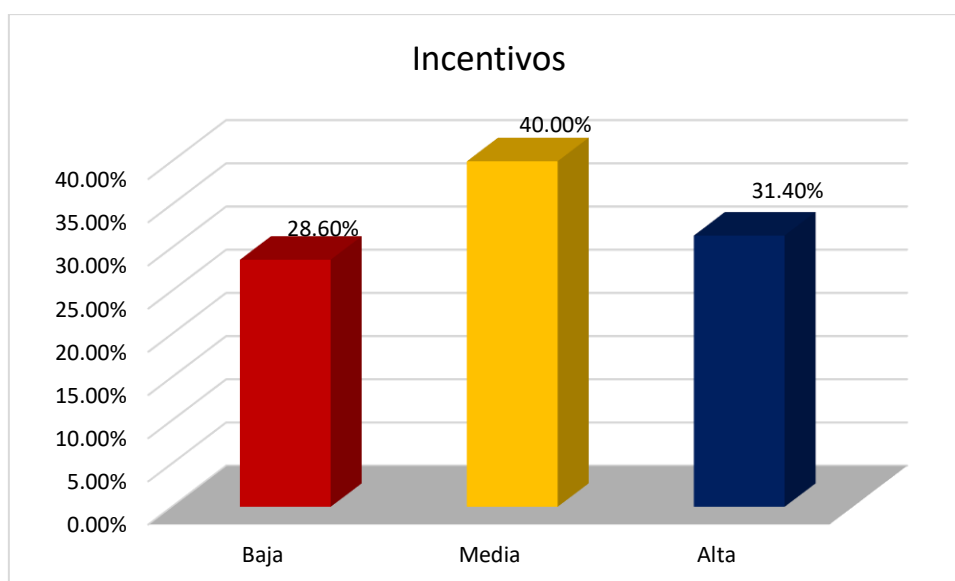
Reit. de la variable Incentivos

		<i>Reiteración</i>	<i>Proporción</i>	<i>Prop.- recibida</i>	<i>Prop.- acumulada</i>
<i>Aprobado</i>	<i>Baja</i>	10	28.60%	28.60%	28.60%
	<i>Media</i>	14	40.00%	40.00%	68.60%
	<i>Alta</i>	11	31.40%	31.40%	100.00%
<i>Total</i>		35	100.00	100.00	

Nota. Es posible percibir las respectivas proporciones en los niveles de aprobación de la variable Incentivos.

Figura 1

Representación graf. de la reiteración de la variable Incentivos.



Nota. Se consigue visualizar que en la figura 1, se particularizó data detallada del desempeño generado por los colaboradores, donde el 40.00% manifestó una impresión media, por consecuente, se señaló que el 28.60% presentó una impresión baja, y por último el 31,40% indicó una impresión alta en los Incentivos del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz.

Tabla 2

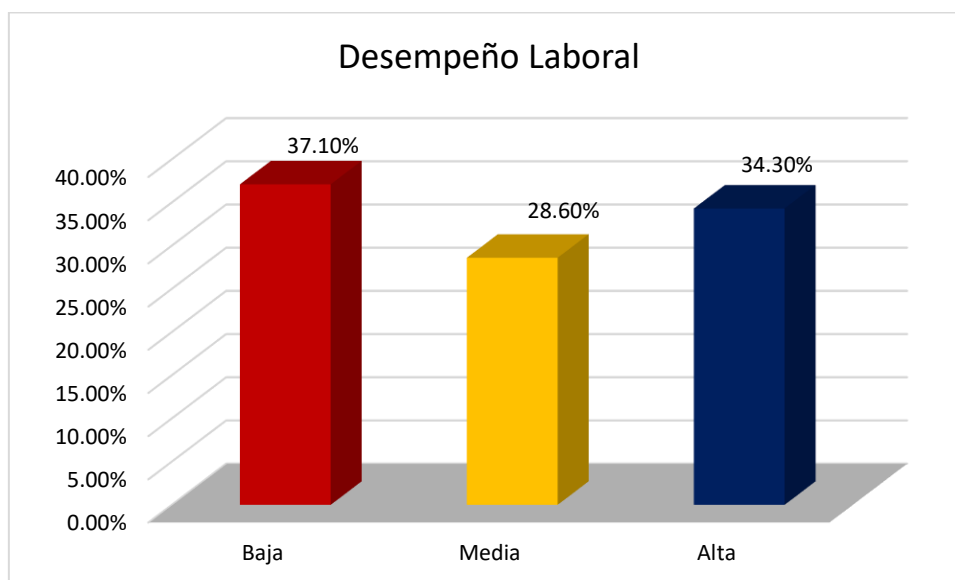
Reit. de la variable Desempeño laboral

		Reiteración	Proporción	Prop.- recibida	Prop.- acumulada
<i>Aprobado</i>	<i>Baja</i>	13	37.10%	37.10%	37.10%
	<i>Media</i>	10	28.60%	28.60%	65.70%
	<i>Alta</i>	12	34.30%	34.30%	100.00%
	<i>Total</i>	35	100.00	100.00	

Nota. Es posible percibir las respectivas proporciones en los niveles de aprobación de la variable desempeño laboral.

Figura 2

Representación graf. de la reiteración de la variable desempeño laboral.



Nota. Se consigue visualizar que en la figura 2, se particularizó data detallada del desempeño generado por los colaboradores, donde el 28.60% manifestó una impresión media, por consecuente, se señaló que el 37.10% presentó una impresión baja, y por último el 34,30% indicó una impresión alta en el desempeño laboral del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz.

Tabla 3

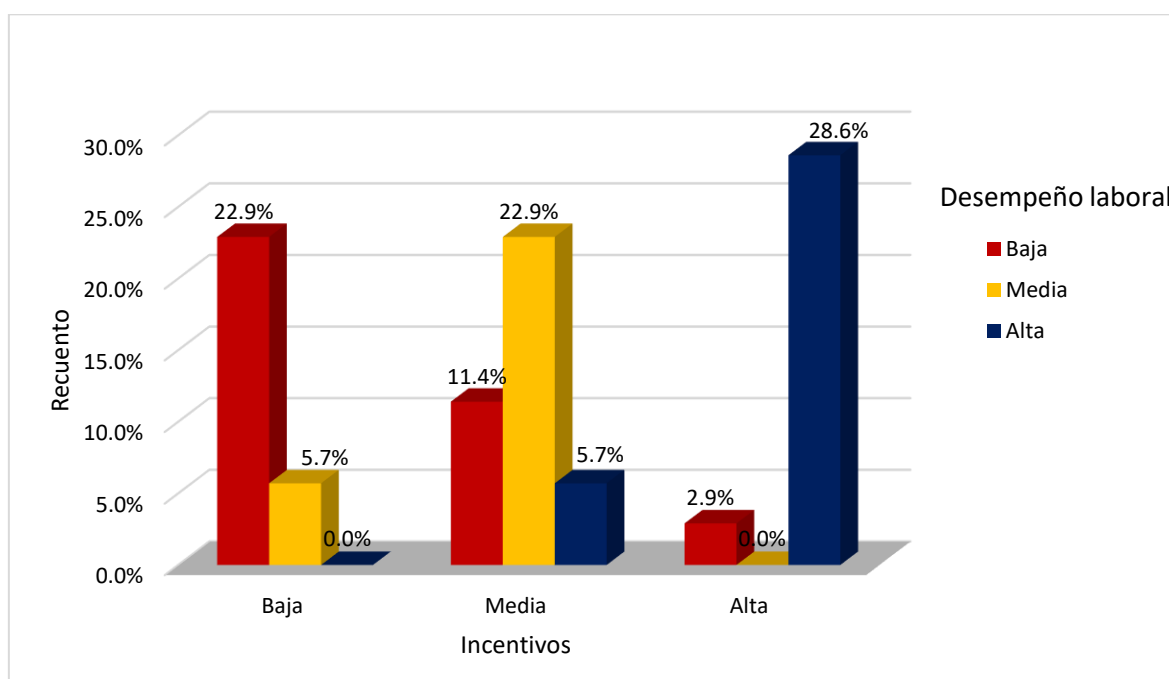
Cruce de información de las variables Incentivos y desempeño laboral

		Desempeño laboral			Prop.- recolectada
		<i>Baja</i>	<i>Media</i>	<i>Alta</i>	
Incentivos	<i>Baja</i>	22.90%	5.70%		28.60%
	<i>Media</i>	11.40%	22.90%	5.70%	40.00%
	<i>Alta</i>	2.90%		28.60%	31.40%
<i>Total</i>		37.10%	28.60%	34.30%	100.00%

Nota. Es posible percibir las respectivas proporciones en los niveles de aprobación que indicó el cruce de información de las variables Incentivos y desempeño laboral.

Figura 3

Representación graf. del cruce de información de las variables Incentivos y desempeño laboral.



Nota. En la figura 3, se pudo valorar que el 22.9% manifestó una impresión baja en relación al cruce de variables: por ende se estimó que el 22.9% se registró marcando una impresión media, y por último el 28.6% señaló una impresión alta en el cruce de información de las variables Incentivos y desempeño laboral del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz.

Tabla 4

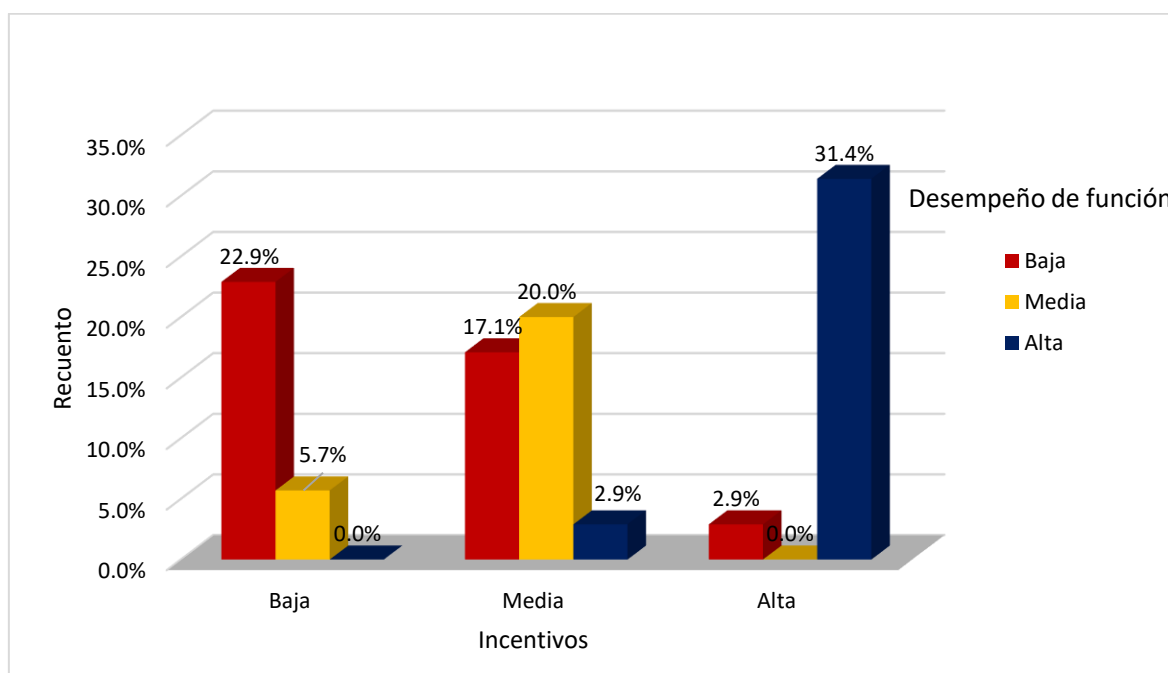
Cruce de información de la variable Incentivos y la dimensión desempeño de función

		Desempeño de función			Prop.- recolectada
		<i>Baja</i>	<i>Media</i>	<i>Alta</i>	
Incentivos	<i>Baja</i>	22.90%	5.70%		28.60%
	<i>Media</i>	17.10%	20.00%	2.90%	40.00%
	<i>Alta</i>	2.90%		28.60%	31.40%
Total		42.90%	25.70%	31.40%	100.00%

Nota. Es posible percibir las respectivas proporciones en los niveles de aprobación que indicó el cruce de información de la variable Incentivos y la dimensión desempeño de función.

Figura 4

Representación graf. del cruce de información de la variable Incentivos y la dimensión desempeño de función.



Nota. En la figura 4, se pudo valorar que el 22.9% manifestó una impresión baja en relación al cruce de variables: por ende se estimó que el 20.0% se registró marcando una impresión media, y por último el 31.4% señaló una impresión alta en el cruce de información de la variable Incentivos y desempeño de función del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz.

Tabla 5

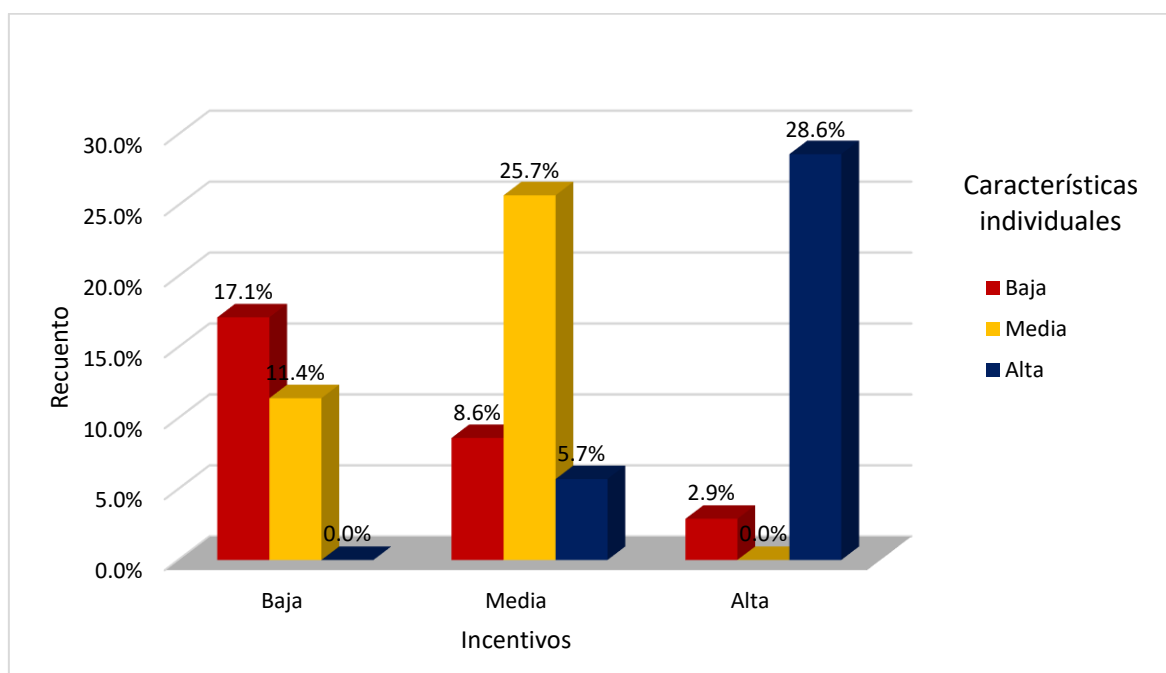
Cruce de información de la variable Incentivos y la dimensión características individuales

		Características individuales			Prop.- recolectada
		<i>Baja</i>	<i>Media</i>	<i>Alta</i>	
Incentivos	<i>Baja</i>	17.10%	11.40%		28.60%
	<i>Media</i>	8.60%	25.70%	5.70%	40.00%
	<i>Alta</i>	2.90%		28.60%	31.40%
Total		28.60%	37.10%	34.30%	100.00%

Nota. Es posible percibir las respectivas proporciones en los niveles de aprobación que indicó el cruce de información de la variable Incentivos y la dimensión características individuales.

Figura 5

Representación graf. del cruce de información de la variable Incentivos y la dimensión características individuales.



Nota. En la figura 5, se pudo valorar que el 17.1% manifestó una impresión baja en relación al cruce de variables: por ende se estimó que el 25.7% se registró marcando una impresión media, y por último el 28.6% señaló una impresión alta en el cruce de información de la variable Incentivos y características individuales del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz.

Test de Normalidad

Según Franquet (2019) sostiene que esta determina si la distribución presenta características normales o no normales, una distribución normal hace referencia a una distribución de probabilidad en variables continuas, los resultados conseguidos plantean dos posibilidades para el investigador, si se debe o no rechazar la hipótesis nula según los datos brindados. Es por ello que se divide en dos tipos de distribución, Kolmogorov que permite medir muestras superiores a 50, mientras Shapiro- Wilk, permite calcular muestras inferiores a 50.

Tabla 6

Test de distribución Normal

	Test de distribución Normal					
	Kolgomorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
INCENTIVOS	0.206	35	<.001	0.807**	35	<.001
DESEMPEÑO LABORAL	0.243	35	<.001	0.781	35	<.001
Desempeño de función	0.275	35	<.001	0.767**	35	<.001
Características individuales	0.223	35	<.001	0.802	35	<.001

**Corrección en la proyección de Lilliefors

Nota. Se consigue percibir que en la tabla 6, reside la data que ha sido brindada por la prueba de normalidad, es por ello que se determinó seleccionar el tipo de distribución que más convenga en la investigación (Kolmogorov & Shapiro-Wilk), verificando la muestra original que ha sido planteada en la investigación se pudo contrastar que la distribución Shapiro-Wilk cumple con el tamaño de la muestra planteada, ya que este es menor a 50, asimismo se pudo apreciar que dada un nivel de significancia menor a 0.05, resulta absolutamente confiable el rechazo de la hipótesis nula y la aprobación inminente de la hipótesis intermitentes, por otro lado se utilizó la teoría estadística de Spearman que permitió calcular los niveles de correlación de las variables.

Test de Normalidad de la Hipótesis general

Ho: No existe conexión significativa entre Incentivos y el desempeño laboral del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz

Hi: Existe conexión significativa entre Incentivos y el desempeño laboral del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz

Tabla 7

Test de Normalidad de la Hipótesis general

		Incentivos	Desempeño laboral	
Teoría Estadística de Spearman	Incentivos	Coefficiente de correlación	1	0.743**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	35	35
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0.743**	1
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	35	35

** . El grado de sig. bilateral escala a 0,01, muestra correlación.

Nota. Es posible apreciar en la tabla 7, que la información mostrada fue generada a partir de los datos recibidos por el cuestionario de investigación, y fueron procesados mediante el aplicativo SPSS versión 27, donde señala un nivel de correlación alto, el cual asciende a 0,743, por consiguiente se descartó la hipótesis nula y se seleccionó la hipótesis general con la finalidad de continuar el desarrollo del estudio. Por otro lado se pudo deducir que tanto las variables Incentivos y desempeño laboral presentaron correlación entre ellas dado el resultado considerable de análisis, es por ello que estas variables mantienen un grado directamente proporcional en cuanto al incremento o disminución en los valores reales pertenecientes al personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz.

Test de Normalidad de la Hipótesis intermitente 1

Ho: No existe conexión significativa entre Incentivos y el desempeño de función del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz

Hi: Existe conexión significativa entre Incentivos y el desempeño de función del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz

Tabla 8

Test de Normalidad de la hipótesis intermitente 1

		Incentivos	Desempeño de función
Teoría Estadística de Spearman	Incentivos	Coefficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	. < .001
		N	35
	Desempeño de función	Coefficiente de correlación	0.730**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	35

** . El grado de sig. bilateral escala a 0,01, muestra correlación.

Nota. Es posible apreciar en la tabla 8, que la información mostrada fue generada a partir de los datos recibidos por el cuestionario de investigación, y fueron procesados mediante el aplicativo SPSS versión 27, donde señala un nivel de correlación alto, el cual asciende a 0,730, por consiguiente se descartó la hipótesis nula y se seleccionó la hipótesis intermitente con la finalidad de continuar el desarrollo del estudio. Por otro lado se pudo deducir que tanto la variable Incentivos como la dimensión desempeño de función presentaron correlación entre ellas, dado el resultado considerable de análisis, es por ello que estas variables mantienen un grado directamente proporcional en cuanto al incremento o disminución en los valores reales pertenecientes al personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz.

Test de Normalidad de la Hipótesis intermitente 2

Ho: No existe conexión significativa entre Incentivos y las características individuales del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz

Hi: Existe conexión significativa entre Incentivos y las características individuales del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz

Tabla 9

Test de Normalidad de la hipótesis intermitente 2

			Incentivos	Características individuales
Teoría Estadística de Spearman	Incentivos	Coeficiente de correlación	1	0.706**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	35	35
	Características individuales	Coeficiente de correlación	0.706**	1
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	35	35

** . El grado de sig. bilateral escala a 0,01, muestra correlación.

Nota. Es posible apreciar en la tabla 9, que la información mostrada fue generada a partir de los datos recibidos por el cuestionario de investigación, y fueron procesados mediante el aplicativo SPSS versión 27, donde señala un nivel de correlación alto, el cual asciende a 0,706, por consiguiente se descartó la hipótesis nula y se seleccionó la hipótesis intermitente con la finalidad de continuar el desarrollo del estudio. Por otro lado se pudo deducir que tanto la variable Incentivos como la dimensión características individuales presentaron correlación entre ellas dado el resultado considerable de análisis, es por ello que estas variables mantienen un grado directamente proporcional en cuanto al incremento o disminución en los valores reales pertenecientes al personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz.

V. DISCUSIÓN

Hoy en día, los Incentivos se han convertido en un tipo de motivación que genera excelentes resultados, ya que permite que los colaboradores incrementen sus niveles de producción, generando mayor satisfacción al realizar actividades críticas de la empresa, por medio de incentivos financieros, no financieros e incrementando el desarrollo profesional de los mismos colaboradores, ya que es una recompensa que le servirá por el resto de su camino profesional, pero estos incentivos no son dado a todos los colaboradores si no a aquellos que logran notables resultados y desempeñen su función de la mejor manera, asimismo cada colaborador posee características individuales que marca diferencia en algunos aspectos con los demás, desde un análisis más complejo, se pudo rescatar que los incentivos en el centro laboral son muy frecuentes para lograr colaboradores competentes y den seguridad al realizar las actividades predominantes para la institución.

Tomando en cuenta a los incentivos financieros que pertenecen dentro de la descripción de la primera variable Incentivos, se alude a Bulman et al. (2021) quienes afirman que dichos incentivos son los más empleados a nivel mundial ya que es el más efectivo en cuanto a la obtención de resultados en un corto tiempo, es por ello que la obtención a un mejor sueldo, bonos, comisiones, excelentes descuentos, forman parte de los Incentivos de índole financiera. Por otro lado, los incentivos no financieros, según Astudillo e Ibarra (2019) afirman que estos incentivos optimizan el ambiente laboral de los colaboradores y ofrecen una variedad de beneficios no monetarios a los colaboradores, desde horarios flexibles hasta actividades recreacionales que elevan el potencial mental del colaborador definido como cero estrés. Asimismo, el desarrollo profesional es aquel proceso reiterativo que señala la ambición de conocimiento técnico o profesional que el colaborador requiere con mucho entusiasmo, en otras palabras estos trabajan como incentivo o motivación para que los colaboradores puedan ocupar puestos de más relevancia y por ende generar un mayor sueldo. (Romero, 2019)

En relación al objetivo general propuesto en esta investigación, el cual fue de determinar la conexión entre Incentivos y el desempeño laboral del personal de

la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz, Anchas – 2022, es por ello que señala un nivel de correlación alto, el cual asciende a 0,743, por consiguiente se descartó la hipótesis nula y se seleccionó la hipótesis general con la finalidad de continuar el desarrollo del estudio. Mientras tanto Pozo (2018) afirmó que en su estudio realizado en la municipal de Végueta, donde dicha institución tiene la responsabilidad de gestionar todos los aspectos financieros, administrativos y económicos que conforma el municipio, por medio del establecimiento de regulaciones en el plano organizacional. Tomando en cuenta la perspectiva metodológica, este estudio se presentó bajo el modo cuantitativo, particularmente de tipo transversal correlacional, por lo cual se estableció como propósito fundamental, especificar qué tipo de conexión demandan las variables compensaciones y rendimiento de los colaboradores del municipio de Végueta. En cuanto a los resultados generados del estudio, se tuvo que coordinar con una muestra de 92 colaboradores.

Desde otro punto de vista, el instrumento de recolección de datos se manejó un cuestionario constituido por 48 preguntas basado principalmente bajo 5 rangos de Likert. Por otro lado, en cuanto a la fiabilidad se consiguió un valor de 0,891, por ende el instrumento muestra confianza frente a la investigación. Asimismo para evaluar el grado de conexión entre ambas variables se manejó la teoría de Spearman, cuyo valor adquirido en la correlación fue de 0,754 demostrando un alto índice de correlación.

Afirmando lo anterior, en primera instancia se contrastó con Arteaga & Cortez (2017) quienes mencionaron que el propósito principal de su estudio fue especificar la conexión existente entre las estrategias de incentivos con la motivación laboral seleccionando a asesores especializados de la entidad financiera MiBanco, banco perteneciente de la Microempresa en la agencia Virú, 2016, asimismo se formuló la hipótesis que ambas variables tienen una conexión significativa frente al contexto de la investigación. Por otro lado, se diseñó metodológicamente al modo correlacional, se manejó la teoría de Pearson, trabajando con una muestra conformada por 27 trabajadores.

En segunda instancia se realizó todo el análisis estadístico, por lo cual los resultados denotaron lo siguiente, 55.5% mencionó que los incentivos eran buenos,

seguidamente el 37.0% afirmó que estos eran regulares, y por lo tanto el 7.4% clasificó a los incentivos como deficientes. Por otra parte, en cuanto a la motivación, se halló lo siguiente, el 18,5% sostuvo que la motivación está presente en un nivel alto, asimismo el 22.2% indicó en un nivel regular, y tan solo el 29.6% afirmó en un nivel bajo. En cuanto a los resultados de la correlación realizada entre ambas variables estrategia de incentivos con desempeño laboral, se evaluó un valor de 0,794, lo que quiere decir es que se encontró en un nivel de correlación considerablemente alto, perteneciente bajo los estudios estadísticos de Spearman.

Es por ello que según Quispe (2022) afirmó que dicha investigación encuentra similitudes en relación al análisis univariado y señales de correlación, dicha investigación mantuvo como finalidad primordial el de establecer la relación existente entre los Incentivos y el desempeño laboral perteneciente a los colaboradores de la compañía Grifos & Inversiones San José SAC. En el cual dicha metodología estuvo enfocada en cuatro pilares, el primer pilar alude al diseño no experimental, el segundo pilar constituye a investigación transversal y el tercero y último van de la mano a las investigaciones descriptivas correlacionales. Manteniendo una muestra de 24 colaboradores. Es por ello que se recolectó información prescindible mediante las técnicas e instrumentos, donde destaca la encuesta y el cuestionario respectivamente. En cuanto a los resultados, estos fueron de mucho apoyo para verificar la similitud entre los niveles de correlación encontrada en esta investigación con los análisis de la investigación actual, es por ello que se determinó bajo el enfoque de Pearson, un valor de 0,695 afirmando que el nivel de correlación presente es el moderado positivo, el cual presentó niveles significativos de 0,000 que es conforme a las reglas propuestas de investigación.

Por otro lado en relación al objetivo específico 1 de la presente investigación, fue de determinar la conexión entre los Incentivos y el desempeño de la función del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz, según la información obtenida en el test de correlación donde la significancia bilateral fue inferior a 0,001, esto produjo el descarte de la hipótesis nula y aceptación indiscutible de la hipótesis intermitente tomando un valor correlativo en base a la teoría estadística de Spearman resultante a 0,730, es por ello que se

pudo señalar un nivel correlativo positivo entre la variable Incentivos y desempeño de la función.

En función a lo mencionado con anterioridad, se pudo verificar que según la investigación de Minchala (2022) el cual planteó su objetivo de determinar la influencia de los Incentivos en el desempeño de las funciones de los colaboradores del GAD Municipal del Cantón Pablo Sexto-Provincia de Morona Santiago, según los detalles de la información conseguida por medio del nivel de correlación analizada, se resaltó un nivel de correlación moderado, dando un valor de 0,688.

Por otro lado en relación al objetivo específico 2 de la presente investigación, fue de determinar la conexión entre Incentivos y las características individuales del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz, según la información obtenida en el test de correlación donde la significancia bilateral fue inferior a 0,001, esto produjo el descarte de la hipótesis nula y aceptación indiscutible de la hipótesis intermitente tomando un valor correlativo en base a la teoría estadística de Spearman resultante a 0,706, es por ello que se pudo señalar un nivel correlativo positivo entre la variable Incentivos y las características individuales presentes en cada colaborador.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Por medio de la información seleccionada para el cumplimiento del objetivo general de dicha investigación, según el análisis univariado, se pudo verificar que el 40% sostuvo una impresión media en relación a la variable Incentivos, asimismo el 28.60% presentó una impresión baja, y por último el 31,40% indicó una impresión alta. En cuanto a la segunda variable desempeño laboral se verificó que el 28.60% manifestó una impresión media, por consecuente, se señaló que el 37.10% presentó una impresión baja, y por último el 34,30% indicó una impresión alta en el desempeño laboral del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz. Y finalmente en términos de distribución normal, señala un nivel de correlación alto, el cual asciende a 0,743.

Segunda: En cuanto a la información seleccionada para el cumplimiento del objetivo intermitente 1 de dicha investigación, según el análisis bivariado, se pudo contrastar que el 20.0% se registró marcando una impresión media, y por último el 31.4% señaló una impresión alta en el cruce de información de la variable Incentivos y desempeño de función del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz. Y finalmente en términos de distribución normal, se contrastó un nivel de correlación alto, el cual asciende a 0,730.

Tercera: En cuanto a la información seleccionada para el cumplimiento del objetivo intermitente 2 de dicha investigación, según el análisis bivariado, se pudo verificar que el 25.7% se registró marcando una impresión media, y por último el 28.6% señaló una impresión alta en el cruce de información de la variable Incentivos y características individuales del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz. Y finalmente en términos de distribución normal, se contrastó un nivel de correlación alto, el cual asciende a 0,706.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al gerente de la Caja Municipal de Ahorro que elabore un plan estratégico de incentivación a los colaboradores ya que permite revelar el nivel de motivación que posee cada uno de ellos y facilita establecer que estándares o políticas de incentivos se pueda crear con la finalidad de generar impacto en ellos y poder elevar sus niveles de rendimiento actual para lograr ser mas competitivos en el mercado y destacar frente a situaciones criticas que la empresa demande.

Segunda: Se recomienda al gerente municipal tomar en cuenta las funciones y responsabilidades de todos los colaboradores que estan en el área administrativa para tener un control de aquellas personas que realizan sus funciones de una correcta manera, para establecer incentivos en relación al compromiso o comportamiento que cada colaborador muestra al realizar sus funciones, ya que esta debe realizar sus labores con todos los valores propuestos por la organización y brindar un servicio de calidad.

Tercera: Se recomienda al gerente municipal establecer exámenes frecuentes para verificar la situación real en la que se encuentran los niveles técnicos, sociales y psicológicos de todos los colaboradores para generar una retroalimentación constante y mantener capacitado a todos los usuarios para que puedan desarrollar sus actividades con mayor eficiencia y ser mas efectivos en las actividades que realicen, de esta manera se podrá tener un control de evaluación que servirá para planificar ascensos y un mejor sistema de motivación de colaboradores.

REFERENCIAS

- Alvarado-Grijalba SL, Pulido-Suárez CB, Rincón-Lozada CF. (2020) Desempeño de la Función Ejecutiva por áreas, en internos condenados por homicidio involuntario y doloso. *Arch Neuroci*;25(1):19-31.
- Arteaga, D. E., & Cortez, W. E. (2017). Plan de incentivos y motivación laboral en los asesores de negocios de “Mi Banco” Banco de la Microempresa S. A. agencia Virú -2016 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/13009>
- Astudillo, P., & Ibarra, C. (2019). Os incentivos à produção, seus efeitos na segurança e na saúde do trabalho e entre coletivos de trabalho: uma abordagem da formação em ergonomia. *Laboreal*, 15(Nº1). <https://doi.org/10.4000/laboreal.1393>
- Benites, M. (2016). *ESTRATEGIA DE COMPETENCIAS DE LA OCDE REPORTE DIAGNÓSTICO: PERÚ*. OCDE
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación (Cuarta edición ed.). Editorial Delfín Ltda.
- Bulman, A., Cordes, K. Y., Mehranvar, L., Merrill, E., & Fiedler, Y. (2021). *Guía sobre incentivos para la inversión responsable en la agricultura y los sistemas alimentarios*. Food & Agriculture Org.
- Castro Pérez, L. A., Rivera León, F. A., & Serna Silva, G. J. (2018). Motivación e Incentivos en las normas de Gestión de Recursos Humanos del Sector Público. *Gestión En El Tercer Milenio*, 21(41), 43–52. <https://doi.org/10.15381/gtm.v21i41.15421>
- Chiavenato, I. (2021). *Gestión del Talento Humano*. Independently Published
- Cordova Coronado, A. D. M. (2021). Diseño de un sistema de incentivos para mejorar el desempeño laboral del call center BCP-Trujillo-2019. [Tesis de

Pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Universidad Nacional de Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17249>

Cusi Moran, H. (2017). Incentivos y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Crediscotia agencia Huancavelica-año 2015.[Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Huancavelica. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1329>

Díaz Ortega, N. I. ., Maestre Delgado, M. ., & Díaz Ortega, C. H. . (2022). Desempeño financiero y su efecto en la rentabilidad de las pequeñas y microempresas del sector cerámico de Norte de Santander. *Saber, Ciencia Y Libertad*, 17(1), 241–258. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2022v17n1.8474>

Escobar, A. A. H., Rodríguez, M. P. R., López, B. M. P., Ganchozo, B. I., Gómez, A. J. Q., & Ponce, L. A. M. (2018). *Metodología de la investigación científica* (Vol. 15). 3Ciencias.

Espinosa-Castro, J. F., Hernández-Lalinde, J., Bermúdez-Pirela, V., Rodríguez, J. E., Peñaloza-Tarazona, M. E., Chacón, G., ... & Gómez-Vahos, J. (2018). Nociones generales de muestreo aplicadas a las ciencias de la salud. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 37(5), 438-446.

Espinoza, D. M. (2019). Consideraciones éticas en el proceso de una publicación científica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(3), 226-230. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2019.04.001>

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*. Perú

Ganga Contreras, F., & Villacís Moyano, H. (2018). Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de los trabajadores de las grandes y medianas empresas de Guayaquil. *Revista Perspectivas*, (42), 97-122.

Guzmán Flores, J. (2019). Los Incentivos y el desempeño laboral en los trabajadores de la sociedad de beneficencia pública de Catacaos. [Tesis de

- Pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/47465>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education
- Jeroen C. M. Barte & G. C. Wanda Wendel-Vos (2017) A Systematic Review of Financial Incentives for Physical Activity: The Effects on Physical Activity and Related Outcomes, *Behavioral Medicine*, 43:2, 79-90, <https://doi.org/10.1080/08964289.2015.1074880>
- Kasrul, K. & Ngandoh, AM. (2020). Incentivos y Capacidad Laboral en la Satisfacción Laboral a través del Desempeño. *Revista de economía y negocios digitales* , 1 (1), 33–43. <https://doi.org/10.37531/ecotal.v1i1.4>
- Loaiza-Aguirre, M. I., & Andrade-Abarca, P. S. (2021). Análisis de programas de desarrollo profesional del profesorado universitario. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, (63), 161–195. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n63a7>
- López-de-Uralde-Villanueva, I., Gil-Martínez, A., Candelas-Fernández, P., de Andrés-Ares, J., Beltrán-Alacreu, H., & La Touche, R. (2018). Validación y fiabilidad de la versión española de la escala autoadministrada de Evaluación de Signos y Síntomas Neuropáticos de Leeds (S-LANSS). *Neurología*, 33(8), 505-514. <https://doi.org/10.1016/j.nrl.2016.10.009>
- Mahmud, A., Hidayah, R., & Widhiastuti, R. (2018). Remuneration, Motivation, and Performance: Employee Perspectives. *KnE Social Sciences*, 3(10), 68–76. <https://doi.org/10.18502/kss.v3i10.3119>
- Minchala Buestán, V. P. (2022). *Incentivos y su relación con el desempeño laboral del personal de los GAD'S Municipales* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano).

- Morocho Macas, Ángel A., Vinueza Morales, S. X., Andrade Cordero, C. F., & Quevedo Barros, M. R. (2019). Evaluación del uso de técnicas aplicadas en la investigación. *RECIAMUC*, 2(3), 722-738. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/2.\(3\).septiembre.2018.722-738](https://doi.org/10.26820/reciamuc/2.(3).septiembre.2018.722-738)
- Mulyani, S. (2021). The Effect of Giving Incentives and Work Discipline on Work Achievements that Impact on Employee Performance. *PINISI Discretion Review*, 5(1), 179-188.
- Muñiz, P. (2022). *Chvmpion Mind llega a España como una propuesta innovadora para aumentar la motivación laboral de las empresas*. Diario de Valderrueda.
- Ortega Champutis, D. A., Riascos Granizo, Ángela M., Bastidas Jurado, C. F., & Matabanchoy, S. M. (2022). Diseño de un programa de incentivos para docentes de una Institución Educativa de San Juan de Pasto en tiempos de trabajo en casa. *Tesis Psicológica*, 17(1), 1-26. <https://doi.org/10.37511/tesis.v17n1a6>
- Panduro Riva, C. ., & Casas Huamanta, E. R. . (2022). Relación de la motivación laboral con los determinantes del desempeño laboral en el trabajo remoto de una universidad pública de Perú. *SATHIRI*, 17(1), 34–44. <https://doi.org/10.32645/13906925.1101>
- Pozo Gallardo, E. D. (2018). Compensaciones y el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja municipal Distrital de Vegueta, 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional UNJFSC. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2162>
- Qader, A. N. (2021). The effect of Non-Monetary Incentives & work environment on employee's job satisfaction. *Studies of Applied Economics*, 39(7). <https://doi.org/10.25115/eea.v39i7.5223>
- Rai, H. B., Broekaert, C., Verlinde, S., & Macharis, C. (2021). Sharing is caring: How non-financial incentives drive sustainable e-commerce delivery. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 93, 102794. <https://doi.org/10.1016/j.trd.2021.102794>

- Riyanto, S., Endri, E., & Herlisha, N. (2021). Effect of work motivation and job satisfaction on employee performance: Mediating role of employee engagement. *Problems and Perspectives in Management*, 19(3), 162.
- Rodríguez-Sánchez, J. L. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Información tecnológica*, 31(2), 207-220. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200207>
- Romero, A. I. (2019). *Guía práctica para el desarrollo profesional: El camino del talento*. Editorial Universidad Católica de Santa Fe.
- Saeteros-Zamora, J., & Orbe-Guaraca, M. (2021). Motivación organizacional como estrategia clave de la satisfacción laboral. *CIENCIAMATRIA*, 7(3), 572-592. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i3.600>
- Salvador-Oliván, J. A. ., Marco-Cuenca, G. ., & Arquero-Avilés, R. . (2021). Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. *Revista Española De Documentación Científica*, 44(2), e295. <https://doi.org/10.3989/redc.2021.2.1774>
- Talavera, F. J. H. (2020). Fundamentos metodológicos de la investigación: El génesis del nuevo conocimiento. *Revista Scientific*, 5(16), 99-119. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.16.5.99-119>
- Torres-Flórez, D., & Laverde, A. C. (2020). Salarios, aumentos e incentivos en instituciones de servicios de salud: caso Villavicencio. *Criterio Libre*, 18(33), 111-125. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2020v18n33.5738>
- Zacarías, H & Supo, J. (2020). *Metodología de la Investigación Científica: Para Las Ciencias de la Salud y Las Ciencias Sociales*. Amazon Digital Services LLC

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

Incentivos y desempeño laboral del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz, Ancash – 2022						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema General	Objetivos General	Hipótesis General			Bonos	
¿Cuál es la conexión que existe entre los Incentivos y el desempeño laboral del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz, Ancash – 2022?	Determinar la conexión entre Incentivos y el desempeño laboral del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz, Ancash – 2022	Existe conexión significativa entre Incentivos y el desempeño laboral del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz, Ancash – 2022	V1: Incentivos	Incentivos financieros	Comisiones	Tipo de investigación: Aplicada Diseño de la investigación: No experimental de corte transversal - Descriptivo Correlacional Método de la investigación: hipotético - Deductivo Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Población, muestra y muestreo Población: 35 colaboradores Muestra: 35 colaboradores de la Caja municipal santa S.A. Procesamiento de datos Programa SPSS v. 27
					Sueldos	
				Desarrollo profesional	Incentivos de producción Méritos adiestramiento	
¿Cuál es la conexión que existe entre los Incentivos y el desempeño de función del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz, Ancash – 2022?	Determinar la conexión entre los Incentivos y el desempeño de la función del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz	Existe conexión significativa entre Incentivos y el desempeño de función del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz	V2: Desempeño laboral	Incentivos no financieros	Asistencia social Recreativos Horarios flexibles Apoyo social	
				Desempeño de función	Orientación de resultado Calidad Relaciones interpersonales	
¿Cuál es la conexión que existe entre los Incentivos y las características individuales del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz, Ancash – 2022?	Determinar la conexión entre Incentivos y las características individuales del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz	Existe conexión significativa entre Incentivos y las características individuales del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz		Características individuales	Trabajo en equipo Organización	


Fuente: Elaboración propia

Anexo 2

Matriz de operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Incentivos	Se tiene que este término es un premio común que incluye aspectos económicos y no económicos debido a la medición de los resultados del trabajo o el cumplimiento de ciertos procedimientos. (Bulman et al., 2021, p. 68)	Por otra parte, la definición operacional: El análisis de los Incentivos se dimensiona en financieros, no financieros y desarrollo profesional las cuales será evaluado mediante la técnica encuesta y utilizará como instrumento un cuestionario con escala ordinal.	Incentivos financieros Desarrollo Profesional Incentivos no financieros	Bonos Comisiones Sueldos Incentivos de producción Méritos adiestramiento Asistencia social Recreativos Horarios flexibles Apoyo social	Likert:1 (Nunca), 2 (Casi nunca), 3 (A veces), 4 (Casi siempre), 5 (Siempre).
Desempeño Laboral	Desde la perspectiva de la definición conceptual se tiene que este término se define como aquel comportamiento o acciones que son observados en los empleados relacionados con cumplimiento de metas organizacionales. De hecho, es afirmado que un buen desempeño es la fortaleza esencial de una organización (Chiavenato, 2021).	Por otra parte, la definición operacional: El análisis del desempeño laboral se dimensiona en desempeño de función y características individuales, las cuales será evaluado mediante la técnica encuesta y utilizará como instrumento un cuestionario con escala ordinal.	Desempeño de función Características individuales	Orientación de resultado Calidad Relaciones interpersonales Iniciativa Trabajo en equipo Organización	Likert:1 (Nunca), 2 (Casi nunca), 3 (A veces), 4 (Casi siempre), 5 (Siempre).

Anexo 3: Autorización de ejecución de tesis

 **CAJA DEL SANTA**

www.cajadelsanta.pe
(043) 483140
Av. José Gálvez 602
Chimbote - Ancash 043 Perú

Huaraz, 15 de abril del 2022

OFICIO N° 001 -2022-LMHM/CMAC SANTA S.A

Dra. Yvette Cecilia PLASENCIA MARIÑOS
Coordinadora Nacional Titulación PE
Administración.


ASUNTO : Autorización para ejecución del Proyecto de Investigación.

REFERENCIA: Carta S/N

Por la presente me dirijo a usted para saludarlo muy afectuosamente y de acuerdo al documento de la referencia, se procede a autorizar la ejecución de proyecto de investigación titulado **"INCENTIVOS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DEL SANTA S.A. FILIAL HUARAZ, ANCASH – 2022"**; por los bachilleres David CHURA TICONA y Jocelyn Britte EUSCATEGUI DOLORES, de la universidad Cesar Vallejo de la facultad de Administración.

Sin otro particular, me despido agradeciendo la atención que le brinde al presente.

Atentamente,


CAJA MUNICIPAL DEL SANTA S.A
AGENCIA HUARAZ
Patricia Viquez Espinoza
Supervisor de Operaciones(a)

RED DE AGENCIAS
Chimbote · Nvo Chimbote · Bolognesi · Huaraz · Casma · Huarmey · Caraz

Anexo 4: Instrumentos – cuestionario N° 1: Incentivos



Objetivo: Determinar la conexión entre Incentivos y el desempeño laboral del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz, Ancash – 2022

Recomendaciones: Marque con una X la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Ítem	Dim.	Preguntas	Valoración				
			1	2	3	4	5
1	D1: Incentivos financieros	Está de acuerdo que los bonos que se otorgan dependan solamente por resultados obtenidos					
2		Muestra la empresa iniciativa para reconocer su trabajo y asignarle bonos por desempeño					
3		Considera que el reflejo de una buena calidad de desempeño laboral se debe al bono obtenido					
4		Siente que en la caja municipal se dan comisiones en base a la calidad de atención al público					
5		Cumple la organización con dar calidad de ambiente laboral a los colaboradores del área administrativa					
6		Considera que los mejores trabajos en equipo son incentivados con comisiones					
7		Siente que el puesto que desempeña y el sueldo que percibe en la organización satisface sus necesidades básicas					
8		Considera Que para el trabajo en equipo es una de las motivaciones de su sueldo					
9		Considera que la organización le brinda un sueldo justo					
10	D2: Desarrollo Profesional	Observa usted que los incentivos otorgados por la organización son justos para el nivel de cada colaborador					
11		Siente Que para tener iniciativa es importante el incentivo por producción					
12		Observa que la calidad de desempeño laboral se debe a los incentivos de producción					

13		Está de acuerdo Que los méritos otorgados mejoran la calidad de desempeño laboral del personal de la caja municipal					
14		Siente que tener iniciativa dentro del desempeño de sus funciones le genera méritos en la caja municipal					
15		Considera Que en la organización es importante el mérito para los colaboradores					
16		Observa Ud. Que mediante el adiestramiento laboral en la organización al nuevo personal se instruye sobre los procesos y funciones a cumplir					
17		Observa Ud. Que la organización realiza adiestramiento laboral en cuando a las nuevas tecnologías.					
18		Considera que las buenas relaciones interpersonales vienen desde el adiestramiento personal					
19	D3: Incentivos no financieros	Considera Ud que el apoyo social brindado por la organización reduce el estrés laboral de manera considerable					
20		Siente Que la calidad de atención se debe en parte al apoyo social					
21		Observa que los resultados mejoran con el apoyo social					
22		Considera que con la apoyo social otorgado por la organización mejora el desempeño laboral					
23		Observa que las relaciones interpersonales mejoran después de la asistencia social					
24		Evalúa que los resultados mejoran con la asistencia social que brinda la caja municipal					
25		Evalúa Que las actividades recreativas fomentan el trabajo en equipo					
26		Considera Ud. Que la calidad de desempeño de los trabajadores se debe en cierto grado a las actividades recreativas					
27		Siente Que cuando la organización realiza actividades recreativas son para integrar a todo los trabajadores incluyendo los nuevos colaboradores de la caja municipal					
28		Observa Que se dan horarios flexibles en la organización y sean equitativos					
29		Considera Ud. Que en la organización existe flexibilidad para los colaboradores con discapacidad o gestantes					
30		Considera que los colaboradores cumplen con los resultados incluyendo los trabajadores que cuenta con horarios flexible					

Anexo 5: Instrumentos – cuestionario N° 1: Desempeño Laboral



Objetivo: Determinar la conexión entre Incentivos y el desempeño laboral del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz, Ancash – 2022

Recomendaciones: Marque con una X la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Ítem	Dim.	Preguntas	Valoración				
			1	2	3	4	5
1	D1: Marketing Interno	Siente que cuando cumple con la orientación de resultados y es recompensado con el bono justo					
2		Siente que el adiestramiento es fundamental para el logro de los resultados					
3		Plantea usted nuevas estrategias para el logro de los méritos y resultados					
4		Considera que los incentivos por producción motivan el logro de los resultados					
5		Siente que la comisión es justo por el logro de los resultados					
6		Promueve la empresa calidad de capacitación profesional					
7		Considera que el apoyo social en los colaboradores es necesario para un desempeño laboral de calidad					
8		Siente Ud. Que las actividades recreativas le motivan para realizar un desempeño laboral de calidad					
9		Siente que los méritos motivan siempre al desempeño laboral de calidad en todo el personal					
10		Observa en los colaboradores que cuenta con horarios flexibles un calidad de desempeño laboral					
11		Siente que las buenas relaciones interpersonales ayudan obtener los bonos en equipo					

12		Considera que las actividades recreativas mejoran las relaciones interpersonales					
13		Considera que las capacitaciones promueven las buenas relaciones interpersonales					
14		Siente que las capacitaciones van enfocadas hacia las buenas relaciones interpersonales					
15		Evalúa que las actividades recreativas son inclusivas y mejoran las relaciones interpersonales					
16	D2: Experiencia del cliente	Demuestra más iniciativa laboral posterior a las actividades recreativas					
17		Considera que por la asistencia social se incrementan las iniciativas laborales					
18		Siente que los bonos son una buena motivación para las iniciativas laborales					
19		Considera que existe iniciativa de apoyo social cuando un trabajador lo requiere					
20		Siente que un buena capacitación profesional genera iniciativa eficaz					
21		Considera que el buen trabajo en equipo se debe al adiestramiento					
22		Siente que las actividades recreativas mejoran el trabajo en equipo					
23		Para lograr los bonos muestra un esfuerzo en el trabajo en equipo					
24		Considera que el apoyo social mejora la salud mental para el buen trabajo en equipo					
25		Después de las actividades recreativas demuestra entusiasmo en el trabajo en equipo					
26		Cumple la organización con el seguro médico oportuno					
27		Siento que las actividades recreativas en la organización amortiguan el estrés laboral					
28		Posterior a la capacitación profesional existe compromiso con la organización					
29		Está de acuerdo con los horarios flexibles en la organización					
30		Para lograr las comisiones plantea nuevas estrategias en la organización					

Anexo 6: Instrumento Validado de Incentivos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS INCENTIVOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Incentivos financieros							
1	Está de acuerdo que los bonos que se otorgan dependan solamente por resultados obtenidos							
2	Muestra la empresa iniciativa para reconocer su trabajo y asignarle bonos por desempeño							
3	Considera que el reflejo de una buena calidad de desempeño laboral se debe al bono obtenido							
4	Siente que en la caja municipal se dan comisiones en base a la calidad de atención al público							
5	Cumple la organización con dar calidad de ambiente laboral a los colaboradores del área administrativa							
6	Considera que los mejores trabajos en equipo son incentivados con comisiones							
7	Siente que el puesto que desempeña y el sueldo que percibe en la organización satisface sus necesidades básicas							
8	Considera Que para el trabajo en equipo es una de las motivaciones de su sueldo							
9	Considera que la organización le brinda un sueldo justo							
	DIMENSIÓN 2: Desarrollo profesional							
10	Observa usted que los incentivos otorgados por la organización son justos para el nivel de cada colaborador							

11	Siente Que para tener iniciativa es importante el incentivo por producción							
12	Observa que la calidad de desempeño laboral se debe a los incentivos de producción							
13	Está de acuerdo Que los méritos otorgados mejoran la calidad de desempeño laboral del personal de la caja municipal							
14	Siente que tener iniciativa dentro del desempeño de sus funciones le genera méritos en la caja municipal							
15	Considera Que en la organización es importante el mérito para los colaboradores							
16	Observa Ud. Que mediante el adiestramiento laboral en la organización al nuevo personal se instruye sobre los procesos y funciones a cumplir							
17	Observa Ud. Que la organización realiza adiestramiento laboral en cuando a las nuevas tecnologías.							
18	Considera que las buenas relaciones interpersonales vienen desde el adiestramiento personal							
	DIMENSIÓN 3: Incentivos no financieros							
19	Considera Ud que el apoyo social brindado por la organización reduce el estrés laboral de manera considerable							
20	Siente Que la calidad de atención se debe en parte al apoyo social							
21	Observa que los resultados mejoran con el apoyo social							
22	Considera que con la apoyo social otorgado por la organización mejora el desempeño laboral							
23	Observa que las relaciones interpersonales mejoran después de la asistencia social							

24	Evalúa que los resultados mejoran con la asistencia social que brinda la caja municipal							
25	Evalúa Que las actividades recreativas fomentan el trabajo en equipo							
26	Considera Ud. Que la calidad de desempeño de los trabajadores se debe en cierto grado a las actividades recreativas							
27	Siente Que cuando la organización realiza actividades recreativas son para integrar a todo los trabajadores incluyendo los nuevos colaboradores de la caja municipal							
28	Observa Que se dan horarios flexibles en la organización y sean equitativos							
29	Considera Ud. Que en la organización existe flexibilidad para los colaboradores con discapacidad o gestantes							
30	Considera que los colaboradores cumplen con los resultados incluyendo los trabajadores que cuenta con horarios flexible							

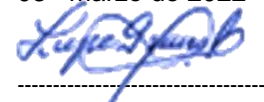
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador Dra.: Lupe Esther Graus DNI:..... 07539368

Especialidad del validador:..... Metodóloga

03 marzo de 2022



Firma del Experto Informante.
Metodóloga

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS INCENTIVOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Incentivos financieros							
1	Está de acuerdo que los bonos que se otorgan dependan solamente por resultados obtenidos							
2	Muestra la empresa iniciativa para reconocer su trabajo y asignarle bonos por desempeño							
3	Considera que el reflejo de una buena calidad de desempeño laboral se debe al bono obtenido							
4	Siente que en la caja municipal se dan comisiones en base a la calidad de atención al público							
5	Cumple la organización con dar calidad de ambiente laboral a los colaboradores del área administrativa							
6	Considera que los mejores trabajos en equipo son incentivados con comisiones							
7	Siente que el puesto que desempeña y el sueldo que percibe en la organización satisface sus necesidades básicas							
8	Considera Que para el trabajo en equipo es una de las motivaciones de su sueldo							
9	Considera que la organización le brinda un sueldo justo							
	DIMENSIÓN 2: Desarrollo profesional							
10	Observa usted que los incentivos otorgados por la organización son justos para el nivel de cada colaborador							
11	Siente Que para tener iniciativa es importante el incentivo por producción							

12	Observa que la calidad de desempeño laboral se debe a los incentivos de producción							
13	Está de acuerdo Que los méritos otorgados mejoran la calidad de desempeño laboral del personal de la caja municipal							
14	Siente que tener iniciativa dentro del desempeño de sus funciones le genera méritos en la caja municipal							
15	Considera Que en la organización es importante el mérito para los colaboradores							
16	Observa Ud. Que mediante el adiestramiento laboral en la organización al nuevo personal se instruye sobre los procesos y funciones a cumplir							
17	Observa Ud. Que la organización realiza adiestramiento laboral en cuando a las nuevas tecnologías.							
18	Considera que las buenas relaciones interpersonales vienen desde el adiestramiento personal							
	DIMENSIÓN 3: Incentivos no financieros							
19	Considera Ud que el apoyo social brindado por la organización reduce el estrés laboral de manera considerable							
20	Siente Que la calidad de atención se debe en parte al apoyo social							
21	Observa que los resultados mejoran con el apoyo social							
22	Considera que con la apoyo social otorgado por la organización mejora el desempeño laboral							
23	Observa que las relaciones interpersonales mejoran después de la asistencia social							
24	Evalúa que los resultados mejoran con la asistencia social que brinda la caja municipal							

25	Evalúa Que las actividades recreativas fomentan el trabajo en equipo							
26	Considera Ud. Que la calidad de desempeño de los trabajadores se debe en cierto grado a las actividades recreativas							
27	Siente Que cuando la organización realiza actividades recreativas son para integrar a todo los trabajadores incluyendo los nuevos colaboradores de la caja municipal							
28	Observa Que se dan horarios flexibles en la organización y sean equitativos							
29	Considera Ud. Que en la organización existe flexibilidad para los colaboradores con discapacidad o gestantes							
30	Considera que los colaboradores cumplen con los resultados incluyendo los trabajadores que cuenta con horarios flexible							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Luis Torres Cabanillas DNI:..... 08404690

Especialidad del validador:..... Estadístico

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 marzo de 2022



Firma del Experto Informante.
Estadístico

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS INCENTIVOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Incentivos financieros							
1	Está de acuerdo que los bonos que se otorgan dependan solamente por resultados obtenidos							
2	Muestra la empresa iniciativa para reconocer su trabajo y asignarle bonos por desempeño							
3	Considera que el reflejo de una buena calidad de desempeño laboral se debe al bono obtenido							
4	Siente que en la caja municipal se dan comisiones en base a la calidad de atención al público							
5	Cumple la organización con dar calidad de ambiente laboral a los colaboradores del área administrativa							
6	Considera que los mejores trabajos en equipo son incentivados con comisiones							
7	Siente que el puesto que desempeña y el sueldo que percibe en la organización satisface sus necesidades básicas							
8	Considera Que para el trabajo en equipo es una de las motivaciones de su sueldo							
9	Considera que la organización le brinda un sueldo justo							
	DIMENSIÓN 2: Desarrollo profesional							
10	Observa usted que los incentivos otorgados por la organización son justos para el nivel de cada colaborador							
11	Siente Que para tener iniciativa es importante el incentivo por producción							

12	Observa que la calidad de desempeño laboral se debe a los incentivos de producción							
13	Está de acuerdo Que los méritos otorgados mejoran la calidad de desempeño laboral del personal de la caja municipal							
14	Siente que tener iniciativa dentro del desempeño de sus funciones le genera méritos en la caja municipal							
15	Considera Que en la organización es importante el mérito para los colaboradores							
16	Observa Ud. Que mediante el adiestramiento laboral en la organización al nuevo personal se instruye sobre los procesos y funciones a cumplir							
17	Observa Ud. Que la organización realiza adiestramiento laboral en cuando a las nuevas tecnologías.							
18	Considera que las buenas relaciones interpersonales vienen desde el adiestramiento personal							
	DIMENSIÓN 3: Incentivos no financieros							
19	Considera Ud que el apoyo social brindado por la organización reduce el estrés laboral de manera considerable							
20	Siente Que la calidad de atención se debe en parte al apoyo social							
21	Observa que los resultados mejoran con el apoyo social							
22	Considera que con la apoyo social otorgado por la organización mejora el desempeño laboral							
23	Observa que las relaciones interpersonales mejoran después de la asistencia social							
24	Evalúa que los resultados mejoran con la asistencia social que brinda la caja municipal							

25	Evalúa Que las actividades recreativas fomentan el trabajo en equipo							
26	Considera Ud. Que la calidad de desempeño de los trabajadores se debe en cierto grado a las actividades recreativas							
27	Siente Que cuando la organización realiza actividades recreativas son para integrar a todo los trabajadores incluyendo los nuevos colaboradores de la caja municipal							
28	Observa Que se dan horarios flexibles en la organización y sean equitativos							
29	Considera Ud. Que en la organización existe flexibilidad para los colaboradores con discapacidad o gestantes							
30	Considera que los colaboradores cumplen con los resultados incluyendo los trabajadores que cuenta con horarios flexible							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador Dra.: Yvette Cecilia Plasencia Mariños DNI:.....18099550.....

Especialidad del validador:.....Especialista en Administración.....

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 marzo de 2022



Firma del Experto Informante.
Especialista en Administración

Anexo 7: Instrumento Validado de Desempeño Laboral

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Desempeño de la función							
1	Siente que cuando cumple con la orientación de resultados y es recompensado con el bono justo							
2	Siente que el adiestramiento es fundamental para el logro de los resultados							
3	Plantea usted nuevas estrategias para el logro de los méritos y resultados							
4	Considera que los incentivos por producción motivan el logro de los resultados							
5	Siente que la comisión es justo por el logro de los resultados							
6	Promueve la empresa calidad de capacitación profesional							
7	Considera que el apoyo social en los colaboradores es necesario para un desempeño laboral de calidad							
8	Siente Ud. Que las actividades recreativas le motivan para realizar un desempeño laboral de calidad							
9	Siente que los méritos motivan siempre al desempeño laboral de calidad en todo el personal							
10	Observa en los colaboradores que cuenta con horarios flexibles un calidad de desempeño laboral							
11	Siente que las buenas relaciones interpersonales ayudan obtener los bonos en equipo							

12	Considera que las actividades recreativas mejoran las relaciones interpersonales							
13	Considera que las capacitaciones promueven las buenas relaciones interpersonales							
14	Siente que las capacitaciones van enfocadas hacia las buenas relaciones interpersonales							
15	Evalúa que las actividades recreativas son inclusivas y mejoran las relaciones interpersonales							
DIMENSIÓN 2: Características individuales								
16	Demuestra más iniciativa laboral posterior a las actividades recreativas							
17	Considera que por la asistencia social se incrementan las iniciativas laborales							
18	Siente que los bonos son una buena motivación para las iniciativas laborales							
19	Considera que existe iniciativa de apoyo social cuando un trabajador lo requiere							
20	Siente que un buena capacitación profesional genera iniciativa eficaz							
21	Considera que el buen trabajo en equipo se debe al adiestramiento							
22	Siente que las actividades recreativas mejoran el trabajo en equipo							
23	Para lograr los bonos muestra un esfuerzo en el trabajo en equipo							
24	Considera que el apoyo social mejora la salud mental para el buen trabajo en equipo							
25	Después de las actividades recreativas demuestra entusiasmo en el trabajo en equipo							
26	Cumple la organización con el seguro médico oportuno							

27	Siento que las actividades recreativas en la organización amortiguan el estrés laboral						
28	Posterior a la capacitación profesional existe compromiso con la organización						
29	Está de acuerdo con los horarios flexibles en la organización						
30	Para lograr las comisiones plantea nuevas estrategias en la organización						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dra.: Lupe Esther Graus Cortez DNI:..... 07539368

Especialidad del validador:..... Metodóloga

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 marzo de 2022

.....
Firma del Experto Informante.

Metodóloga

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ₂		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Desempeño de la función							
1	Siente que cuando cumple con la orientación de resultados y es recompensado con el bono justo							
2	Siente que el adiestramiento es fundamental para el logro de los resultados							
3	Plantea usted nuevas estrategias para el logro de los méritos y resultados							
4	Considera que los incentivos por producción motivan el logro de los resultados							
5	Siente que la comisión es justo por el logro de los resultados							
6	Promueve la empresa calidad de capacitación profesional							
7	Considera que el apoyo social en los colaboradores es necesario para un desempeño laboral de calidad							
8	Siente Ud. Que las actividades recreativas le motivan para realizar un desempeño laboral de calidad							
9	Siente que los méritos motivan siempre al desempeño laboral de calidad en todo el personal							
10	Observa en los colaboradores que cuenta con horarios flexibles un calidad de desempeño laboral							
11	Siente que las buenas relaciones interpersonales ayudan obtener los bonos en equipo							
12	Considera que las actividades recreativas mejoran las relaciones interpersonales							

13	Considera que las capacitaciones promueven las buenas relaciones interpersonales							
14	Siente que las capacitaciones van enfocadas hacia las buenas relaciones interpersonales							
15	Evalúa que las actividades recreativas son inclusivas y mejoran las relaciones interpersonales							
DIMENSIÓN 2: Características individuales								
16	Demuestra más iniciativa laboral posterior a las actividades recreativas							
17	Considera que por la asistencia social se incrementan las iniciativas laborales							
18	Siente que los bonos son una buena motivación para las iniciativas laborales							
19	Considera que existe iniciativa de apoyo social cuando un trabajador lo requiere							
20	Siente que un buena capacitación profesional genera iniciativa eficaz							
21	Considera que el buen trabajo en equipo se debe al adiestramiento							
22	Siente que las actividades recreativas mejoran el trabajo en equipo							
23	Para lograr los bonos muestra un esfuerzo en el trabajo en equipo							
24	Considera que el apoyo social mejora la salud mental para el buen trabajo en equipo							
25	Después de las actividades recreativas demuestra entusiasmo en el trabajo en equipo							
26	Cumple la organización con el seguro médico oportuno							
27	Siento que las actividades recreativas en la organización amortiguan el estrés laboral							

28	Posterior a la capacitación profesional existe compromiso con la organización							
29	Está de acuerdo con los horarios flexibles en la organización							
30	Para lograr las comisiones plantea nuevas estrategias en la organización							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Luis Torres Cabanillas DNI:..... 08404690

Especialidad del validador:..... Estadístico

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 marzo de 2022



Firma del Experto Informante.
Estadístico.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ₂		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Desempeño de la función							
1	Siente que cuando cumple con la orientación de resultados y es recompensado con el bono justo							
2	Siente que el adiestramiento es fundamental para el logro de los resultados							
3	Plantea usted nuevas estrategias para el logro de los méritos y resultados							
4	Considera que los incentivos por producción motivan el logro de los resultados							
5	Siente que la comisión es justo por el logro de los resultados							
6	Promueve la empresa calidad de capacitación profesional							
7	Considera que el apoyo social en los colaboradores es necesario para un desempeño laboral de calidad							
8	Siente Ud. Que las actividades recreativas le motivan para realizar un desempeño laboral de calidad							
9	Siente que los méritos motivan siempre al desempeño laboral de calidad en todo el personal							
10	Observa en los colaboradores que cuenta con horarios flexibles un calidad de desempeño laboral							
11	Siente que las buenas relaciones interpersonales ayudan obtener los bonos en equipo							
12	Considera que las actividades recreativas mejoran las relaciones interpersonales							

13	Considera que las capacitaciones promueven las buenas relaciones interpersonales						
14	Siente que las capacitaciones van enfocadas hacia las buenas relaciones interpersonales						
15	Evalúa que las actividades recreativas son inclusivas y mejoran las relaciones interpersonales						
DIMENSIÓN 2: Características individuales							
16	Demuestra más iniciativa laboral posterior a las actividades recreativas						
17	Considera que por la asistencia social se incrementan las iniciativas laborales						
18	Siente que los bonos son una buena motivación para las iniciativas laborales						
19	Considera que existe iniciativa de apoyo social cuando un trabajador lo requiere						
20	Siente que un buena capacitación profesional genera iniciativa eficaz						
21	Considera que el buen trabajo en equipo se debe al adiestramiento						
22	Siente que las actividades recreativas mejoran el trabajo en equipo						
23	Para lograr los bonos muestra un esfuerzo en el trabajo en equipo						
24	Considera que el apoyo social mejora la salud mental para el buen trabajo en equipo						
25	Después de las actividades recreativas demuestra entusiasmo en el trabajo en equipo						
26	Cumple la organización con el seguro médico oportuno						
27	Siento que las actividades recreativas en la organización amortiguan el estrés laboral						

28	Posterior a la capacitación profesional existe compromiso con la organización						
29	Está de acuerdo con los horarios flexibles en la organización						
30	Para lograr las comisiones plantea nuevas estrategias en la organización						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador Dra.: Yvette Cecilia Plasencia Mariños DNI: 18099550

Especialidad del validador: Especialista en Administración

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 marzo de 2022



.....
Firma del Experto Informante.
Especialista en Administración

Anexo 8
Evidencias Fotográficas



Nota: Entrega de la carta de autorización por parte del gerente, para el desarrollo del proyecto de investigación en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz, Ancash – 2022



Nota: Aplicación de la encuesta al personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz, Ancash – 2022