



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Incentivos laborales y su influencia en el desempeño del personal  
de la institución CEDRO, Tarapoto – 2022

TESIS PARA LA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

AUTORAS:

Flores Garcia, Susan Prisly (ORCID: 0000-003-2281-7241)

Perez Vilchez, Miriam (ORCID: 0000-0002-8581-0533)

ASESOR:

Dr. Chavez Vera, Kerwin Jose (ORCID: 0000-0003-2842-2099)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO - PERÚ

2022

## DEDICATORIA

La presente tesis es dedicada a mi familia, que me apoyo en muchos momentos desde que comencé la universidad, también lo dedico a mi futuro esposo por el apoyo incondicional que me dio, cuidando a nuestros pequeños hijos y al estar siempre presente en los momentos más duros durante todos estos años.

*Susan Prisly Flores García*

Dedicado a mi mamá que siempre me apoyó incondicionalmente y a mi papá que desde donde se encuentre estoy segura que se siente orgulloso y celebra cada uno de mis logros.

*Miriam Pérez Vilchez*

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme continuar con vida para realizar nuestro proyecto de tesis, a mi hogar que siempre estuvo ahí conmigo ayudándome en todo paso que dimos, como también agradezco a mi partner Miriam que me entendió cuando a veces las cosas se ponían complicadas y la institución CEDRO por permitirnos hacer nuestro proyecto de tesis. Muchas gracias.

*Susan Prisly Flores García*

En primer lugar, a Dios, por prestarme la vida y permitirme alcanzar mis objetivos, a mi mamá porque nunca dejó de creer en mí, y que hoy en día por ella soy la que soy, a mi familia, a Roel Angulo quién me motivó a lograr este objetivo y quien me regalaba palabras de aliento cuando quería rendirme, a mis amigos Alex A., Sindy Y. y Patrick D. por el apoyo y buena energía que me brindaron siempre a lo largo de este camino, a mis compañeros de trabajo por el apoyo y participación en el estudio del presente trabajo de investigación, a mi amiga y compañera de tesis, Susan por la paciencia y comprensión en esta aventura, y por último un agradecimiento especial a la institución CEDRO y al director del proyecto Alianza Crece, Virgilio Chávez, por las facilidades brindadas para el desarrollo y ejecución de la presente tesis.

*Miriam Pérez Vilchez*

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b> .....	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>vi</b>
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	<b>17</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variable y operacionalización.....	18
3.3. Población, muestra y muestreo.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	19
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos .....	22
3.6. Aspectos éticos. ....	22
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	<b>23</b>
4.1. Resultados descriptivos .....	23
4.2. Resultados inferenciales .....	31
<b>V. DISCUSIONES</b> .....	<b>35</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	<b>39</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>40</b>
REFERENCIAS .....	42
ANEXOS .....	47

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características de los instrumentos de recolección de datos .....	20
Tabla 2: Validación del instrumento .....	21
Tabla 3: Confiabilidad del instrumento .....	21
Tabla 4: Resultados de la variable Incentivos laborales .....	23
Tabla 5: Resultados de la Dimensión Económicos .....	24
Tabla 6: Resultados de la dimensión no económicos .....	25
Tabla 7: Resultados de la Dimensión Educativos .....	26
Tabla 8: Resultados de la Variable Desempeño del personal .....	27
Tabla 9: Resultados de la Dimensión Resultados .....	28
Tabla 10: Resultados de la dimensión Cumplimiento de tareas .....	29
Tabla 11: Resultados de la dimensión Efectividad .....	30
Tabla 12: Resultados de la prueba de normalidad de datos .....	31
Tabla 13: Hipótesis general: Influencia de los incentivos laborales en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022 .....	31
Tabla 14: Influencia de los incentivos económicos en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022 .....	32
Tabla 15: Influencia de los incentivos no económicos en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022 .....	32
Tabla 16: Influencia de los incentivos educativos en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022 .....	33
Tabla 17: Influencia significativa de los incentivos laborales en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022 .....	34

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Porcentajes de la variable Incentivos Laborales .....	23
Figura 2: Porcentajes de la dimensión económicos .....	24
Figura 3: Porcentajes de la dimensión no económicos .....	25
Figura 4: Porcentajes de la dimensión educativos .....	26
Figura 5: Porcentajes de la variable Desempeño del personal .....	27
Figura 6: Porcentajes de la dimensión resultados.....	28
Figura 7: Porcentaje de la dimensión cumplimiento de tareas .....	29
Figura 8: Porcentaje de la dimensión efectividad.....	30

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo de determinar la influencia de los incentivos laborales en el desempeño del personal de la institución CEDRO, Tarapoto 2022. El motivo que llevó a desarrollar esta investigación fue determinar cómo influyen los incentivos, tanto económicos, no económicos y educativos, en el desempeño del personal de campo de la institución CEDRO, en los últimos tiempos se ha evidenciado el incremento del personal, y éstos están sujetos a metas, donde los evalúan trimestralmente. En el presente informe se consideró como problema general ¿De qué manera los incentivos laborales influyen en el desempeño laboral de la institución CEDRO, Tarapoto 2022?, y se estableció como hipótesis que los incentivos laborales influyen en el desempeño del personal de la institución CEDRO, Tarapoto 2022. También se desarrollaron los antecedentes y realidad problemática tomando como referencia información de la empresa y de sus colaboradores. Para la investigación se utilizó el diseño no experimental, así como los siguientes métodos: método correlacional y el método estadístico; y por último se empleó la técnica de la encuesta, las cuales fueron dos y se aplicaron a una muestra de 30 trabajadores de la institución, en donde los colaboradores fueron previamente informados sobre la finalidad del trabajo de investigación. Una vez culminado el proceso de investigación y analizados las dos variables, se concluyó que existe una relación directa entre los incentivos laborales y el desempeño del personal. A un mejor programa de incentivos laborales, este se verá reflejado en un mejor desempeño del personal de la institución CEDRO, Tarapoto 2022.

Palabras clave: Incentivos laborales, desempeño del personal, colaboradores

## **ABSTRACT**

The objective of this research work was to determine the influence of work incentives on the performance of the staff of the CEDRO institution, Tarapoto 2022. The reason that led to the development of this research was to determine how incentives influence, both economic, non-economic and educational, in the performance of the field personnel of the CEDRO institution, in recent times the increase in personnel has been evidenced, and these are subject to goals, where they are evaluated quarterly. In this report, the general problem was considered: How do work incentives influence the work performance of the CEDRO institution, Tarapoto 2022? and it was established as a hypothesis that work incentives influence the performance of the staff of the CEDRO institution, Tarapoto 2022. The background and problematic reality were also developed, taking as reference information from the company and its collaborators. For the investigation, the non-experimental design was used, as well as the following methods: correlational method and the statistical method; and finally, the survey technique was used, which were two and were applied to a sample of 30 workers of the institution, where the collaborators were previously informed about the purpose of the research work. Once the research process was completed and the two variables were analyzed, it was concluded that there is a direct relationship between work incentives and staff performance. A better work incentive program, this will be reflected in a better performance of the staff of the CEDRO institution, Tarapoto 2022.

Keywords: Work incentives, staff performance, collaborators

## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente en el campo empresarial, indistintamente al rubro a que se dediquen, los incentivos laborales han tomado gran importancia en el desempeño del personal ya que con estos se promueve la motivación y al mismo tiempo se genera productividad a favor de las empresas; pero muy pocas entidades aplican o cuentan con un plan de incentivos laborales para su propio personal, teniendo en cuenta que cuando se habla de incentivos no solo se hace referencia a la parte monetaria sino también a los reconocimientos de logros, agradecimientos, aniversarios de permanencia en la empresa, entre otros.

Chiavenato, (2019) por su parte señala que para que las empresas puedan lograr los objetivos planteados, deben enfocarse en el personal, en que ellos también alcancen sus metas individuales (mejores sueldos, beneficios, bienestar laboral, línea de carrera, entre otros) y de tal manera se puedan beneficiar ambas partes.

Por otro lado, el comportamiento de una persona en la oficina es muy contextual y es cambiante de una persona a otra como también de un escenario a otro, ya que obedece a un sin número de factores condicionales que influyen bastante. Todos evalúan la relación costo-beneficio para ver el valor de poner una cierta cantidad de esfuerzo. El esfuerzo individual, a su vez, depende de las habilidades y capacidades del individuo y de su percepción del papel que le toca desempeñar. Chiavenato, (2019)

En el contexto internacional señala Kolluru, (2020) que, en el sector bancario de Omán, implementan la gestión de incentivos para el óptimo rendimiento de los trabajadores ya que la relación que existe entre estos dos es muy significativa. Del mismo modo saca a flote la necesidad de establecer y desarrollar políticas, sobre los incentivos laborales, centradas en los colaboradores y de esta manera lograr un gran impacto en el desempeño de los mismos y por lo tanto también en el rendimiento de la organización.

Por otro lado, Prayogui & Tarigan, (2021) cuentan también que en el sector bancario de Indonesia; los incentivos laborales que estos bancos otorgan a su personal generan un gran resultado efectivo en el desempeño de los mismos, haciendo que de esta manera se confirme una vez más que las empresas que cuentan con programas de incentivos o recompensas laborales se ven reflejado en la productividad y en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Así mismo se tiene a Johnston E, et al, (2019) en su estudio de trabajo contribuye introducir directamente el desempeño de los trabajadores como variable mediadora en la relación entre liderazgo autoritario y tarea de rendimiento desde una perspectiva de intercambio social, habiendo una necesidad de explorar los instrumentos de influencia.

En el contexto nacional Silva, (2016) señala que, en las entidades financieras de Trujillo, los estímulos tienen una relación significativa con el desempeño del personal y que, a un mejor plan de incentivos, mayor es el desempeño de los trabajadores y las empresas se ven muy beneficiadas en cuanto a productividad.

Flores, (2018), aborda el tema afirmando que en las empresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos de Trujillo, la entrega de incentivos influye de manera positiva en el desempeño de sus trabajadores, en donde es notorio que a más incentivos, mayor es el desempeño laboral; de esta manera se puede sugerir que las empresas deberían empezar a enfocarse más en que sus empleados también cumpla con sus objetivos personales a través de los incentivos; como también que los planes de recompensas estén de acorde a la realidad.

A nivel local, la institución CEDRO, con sucursal en la ciudad de Tarapoto, dedicada a la promoción de estilos de vida saludable, desarrollo comunitario y cultura en la legalidad a través de sus cursos de herramientas digitales y talleres de educación financiera del programa Alianza Crece, en toda la Amazonía peruana, se pudo recoger información acerca de los tipos de incentivos laborales que otorgan a los trabajadores como por ejemplo dentro

de los incentivos laborales monetarios se efectuó un incremento en los salarios de todo el personal al iniciar las actividades de este año 2022; en cuanto a los incentivos no monetarios CEDRO ha venido entregando ciertos estímulos como: felicitaciones por los cumpleaños del personal, agradecimientos, capacitaciones institucionales para reforzar las aptitudes dentro y fuera de la institución, entre otros.

Así mismo se pudo evidenciar que al no conocer con exactitud la incidencia de los incentivos laborales sobre el desempeño del personal, CEDRO, se encontraría en una situación que quizá no esté otorgando incentivos de acuerdo a la realidad de sus trabajadores y por ende pueden sentirse poco considerados por parte de su empleador; es por ello, que se desea conocer el grado de influencia de los incentivos laborales en el desempeño del personal y también saber que tan importantes y satisfactorios pueden ser éstos para incentivar al cumplimiento de las metas institucionales, son estas problemáticas que conlleva a la realización del presente estudio.

Ante lo mencionado se formula el problema general: ¿Cómo influyen los incentivos laborales en el desempeño del personal de la institución CEDRO, Tarapoto 2022? y como problemas específicos se plantea: ¿Cómo influyen los incentivos económicos en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022?, ¿Cómo influyen los incentivos no económicos en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022?, ¿Cómo influyen los incentivos educativos en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022? y por último ¿Cuál es el grado de influencia de los incentivos laborales en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022?

El presente estudio se justifica de la siguiente manera: en el plano teórico ya que servirá como modelo o guía a otras investigaciones similares que contemple la mejora de las condiciones laborales, así mismo contribuirá a mejorar el desempeño del personal de la institución CEDRO, en el plano práctico porque ayudará a la mejora de condiciones laborales y el crecimiento del desempeño del personal de la institución CEDRO y metodológica porque

la investigación a realizar es para dar a conocer el nivel de influencia de los incentivos laborales en el desempeño del personal de la institución CEDRO.

Como objetivo general se desea: Determinar la influencia de los incentivos laborales en el desempeño del personal de la institución CEDRO, Tarapoto 2022, de la misma manera se plantea los siguientes objetivos específicos: Determinar la influencia de los incentivos económicos en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022, Determinar la influencia de los incentivos no económicos en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022, Determinar la influencia de los incentivos educativos en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022 y Determinar el grado de influencia de los incentivos laborales en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022.

De acuerdo a los objetivos del presente estudio propone la siguiente hipótesis general: Existe una influencia de los incentivos laborales en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022; así mismo las hipótesis específicas son: Existe una influencia de los incentivos económicos en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022. Existe una influencia de los incentivos no económicos en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022. Existe una influencia de los incentivos educativos en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022. Existe un grado de influencia de los incentivos laborales en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Hoy en día hay empresas que no saben cómo incentivar a su personal, o por el contrario no quieren hacerlo, por eso en muchas empresas hay funcionarios que hacen cosas indebidas, ya que los pagos son insuficientes, los trabajadores sienten que la labor que realizan no es valorada, ya que estos son a presión en muchos casos. A continuación, se mostrará a nivel nacional e internacional como manejan las empresas el incentivo a su personal.

A nivel internacional se tiene a Choi, (2022). Realizó el estudio cuyo título es Efectos del Clima Organizacional de los Bomberos en el Desempeño Laboral de la ciudad de Seúl; su primordial objetivo es contribuir a la elaboración de un plan de acción para mejorar el desempeño laboral a nivel individual de los bomberos al examinar como el clima organizacional percibido por los bomberos afecta al desempeño laboral. La metodología empleada en esta investigación fue aplicada no experimental, usaron la encuesta como instrumento en 187 bomberos. Los resultados de la encuesta mostraron que la autonomía ( $\beta = .202$ ,  $p < .05$ ) y la consideración de los supervisores ( $\beta = .370$ ,  $p < .001$ ) de las subvariables del clima organizacional de los bomberos tienen una influencia significativa en el desempeño laboral, así mismo pretenden buscar métodos efectivos para que puedan trabajar en equipo, así como discusiones y sugerencias prácticas para mejorar el desempeño laboral.

Grijalva (2021), trabajó su tesis titulada la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A., de la ciudad de Ambato, tiene como objetivo primordial determinar la influencia de la motivación en el desempeño de los colaboradores. Este estudio tiene una metodología cuantitativa, el instrumento que utilizaron fue el cuestionario, una población de 318 personas para un muestreo arriesgado; esta investigación arrojó como resultado que la motivación a través de los incentivos laborales es uno de los principales factores en el desarrollo personal de los empleados, ya que a través de ella los colaboradores obtienen satisfacción personal y profesional, además las empresas se

aseguran de que sus empleados sean eficientes y productivos. Por otro lado, el desempeño laboral también es un factor importante en la organización empresarial ya que los empleados competentes y eficientes ayudan a avanzar hacia los resultados que la empresa quiere lograr.

Lufilakio, (2020) en su investigación titulada la influencia del sistema de incentivos en el desempeño de las empresas del sector de rehabilitación de oleoductos sin excavación de zanjas cuyo objetivo general es analizar si los incentivos que reciben las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) tienen un impacto positivo en el desempeño de las empresas del sector Rehabilitación de Ductos sin abrir zanja, luego de recibirlos. Para cumplir con este objetivo, el estudio se basó en información de un conjunto de 50 empresas portuguesas, recopiladas a través de la plataforma SABI, en las que 21 empresas recibieron un subsidio, entre 2015 y 2018, y el resto no, con una metodología tipo datos modelo panel. Los datos del panel se refieren a un tipo de datos multinivel, es decir, una muestra de individuos sobre tiempo, y así proporcionar múltiples observaciones para cada individuo en la muestra; siendo los principales resultados que indican que solo la dimensión medida por activos totales, antigüedad, endeudamiento y valor agregado bruto contribuyen positivamente a mejorar el desempeño de las PYMES de la muestra, aunque el endeudamiento revela un resultado ambiguo. En cuanto a la variable dummy de recibir el incentivo, a pesar de su importancia en las estrategias de crecimiento y desarrollo empresarial, los resultados indican que no afecta el desempeño de las pymes, al menos en el corto plazo, contrario a estudios realizados previamente en enfoques similares.

Kanapatipillai, (2020) Trabajó un estudio de investigación titulada una comprensión conceptual del impacto de los programas de capacitación de empleados en el desempeño laboral y la satisfacción laboral en las empresas de telecomunicaciones en Malasia con el objetivo de descubrir si la formación influye en el desempeño laboral y la satisfacción laboral, que son dos factores críticos que garantizan la supervivencia y el crecimiento de las empresas de telecomunicaciones. Su metodología fue experimental cuantitativo, como técnica realizaron una encuesta a 160 empleados entre

las tres organizaciones de telecomunicaciones, arrojando como resultado principal este estudio que el desempeño laboral y la satisfacción laboral esta correlacionadas, donde pueden inculcar programas de desarrollo, de esa para que puedan tener éxito en las metas trazadas.

Lúcio, et. al, (2019) plantearon un estudio de trabajo titulado los factores de motivación en el desempeño del personal, quienes presentaron como objetivo principal determinar las percepciones de motivación del equipo de enfermería sobre el desempeño laboral, tiene como metodología la exploración con abordaje cualitativo, siendo su herramienta la entrevista, en una población de 12 personas, Se concluyó que las enfermeras tienen una percepción positiva hacia los factores motivacionales haciendo que el desempeño de las mismas aporte hacia el logro de un objetivo común y que a su vez permite la asistencia prestada con excelencia y calidad, es claro que la necesidad de los factores motivacionales a través de los incentivos laborales para las enfermeras y la implementación de estrategias, permiten una mayor satisfacción y motivación en el desempeño óptimo de sus funciones.

Ahmad et al., (2019). Elaboraron un estudio comparativo de la industria bancaria basado en el sistema de evaluación, recompensas y desempeño de los empleados de las dos principales ciudades de Pakistán, tuvo como objetivo principal proyectar luz sobre el sistema de trabajo de los colaboradores de la empresa, quienes utilizaron un tipo de instrumento que fue el cuestionario con una población de 250 personas, como conclusión obtuvieron que dicha investigación revela que el sistema bancario afectó negativamente el desempeño de los empleados; aunque el sistema de recompensas mostró un efecto positivo en los colaboradores, aunque aún no logró ser suficiente para alcanzar los objetivos deseados. Las recompensas debieron distribuirse de acuerdo con las percepciones de los trabajadores para que de esa manera puedan desempeñarse bien.

Ngwa et al., (2019) presenta un artículo del efecto del sistema de recompensas en el desempeño del empleado, en donde se seleccionaron empresas fabricantes en la región litoral de Camerún, siendo su objetivo

principal saber si en un mundo de competencia global, los empleadores buscan mejores formas de motivar a los empleados para desempeñarse de manera óptima, con un instrumento abocado a la encuesta, su muestra es una población de 10 empresas manufactureras, obteniendo como resultado un consenso de opinión sobre el vínculo entre los sistemas de recompensas y los empleados, este vínculo crea una oportunidad para que los empleadores usen el sistema de recompensas como un factor motivador y así afinar el comportamiento de los empleados hacia la eficiencia y la eficacia.

Sanyal & Hismam, (2018) señala en su estudio de investigación cuyo título es el impacto del trabajo en equipo en el desempeño laboral de los empleados de la Universidad de Dhofar, y tiene como objetivo principal definir los efectos en el desempeño laboral del trabajo en equipo, este estudio se clasifica como investigación descriptiva, porque permite analizar el tema utilizando datos detallados y describirlo desde diferentes ángulos, utilizando la encuesta como instrumento, en una población de 100 encuestados, donde los resultados revelaron que el trabajo en equipo se correlacionan positivamente con el desempeño de los trabajadores de dicha universidad; resaltando que la ausencia del trabajo en equipo en las organizaciones puede afectar en la productividad de la misma, como también incidir de manera negativa en el desempeño de los empleados.

De Souza et al.,(2018) en su investigación titulada factores motivacionales que influyen en el desempeño de los empleados en el Ambiente de Trabajo, con el objetivo primordial de verificar si la motivación es un factor relevante en el desempeño de los empleados de la empresa, así como resaltar los factores motivacionales en el ambiente de trabajo e identificar si el ambiente de trabajo interfiere en el desempeño del empleado. La metodología utilizada fue a través del método de inducción y el procedimiento monográfico en el que se aplicaron cuestionarios con preguntas cerradas y abiertas a una población de 20 colaboradores, obteniendo como resultado que los individuos son diferentes en cuanto a los factores motivacionales, donde las necesidades se diferencian entre sí, generando diferentes patrones de

comportamiento, valores sociales y la capacidad de alcanzar metas, complejizándose a medida que varían. en el mismo individuo a lo largo del tiempo.

Borges et al., (2018) en su estudio titulada el impacto de los incentivos a los empleados en las ganancias de los bancos brasileños, con un objetivo general de investigar la relación entre la participación en las utilidades pagada a los empleados bancarios y el desempeño de las instituciones, con base en el período entre 2001 y 2011 con una metodología de investigación que se basa en el modelado de Forti y Schiozer (2015), quienes estudiaron la composición del endeudamiento en las instituciones financieras, su efecto en la política de dividendos y qué señal da esto a los inversionistas. Con una muestra que proviene de fundamentos proporcionados por el Banco Central de Brasil y comprende todos los bancos en operación entre 2001 y 2011 que informaron pago de participación en las utilidades obteniendo los principales resultados:

Los resultados confirman la hipótesis de una relación positiva y significativa entre dichos incentivos y el ROA de los bancos. Además, se encontró que los bancos que otorgan más incentivos financieros tienen, en promedio, menos sucursales bancarias, mayor ROA, menor riesgo de cartera, mayor liquidez bancaria, menor inmovilización y mayor crecimiento de cartera. Otro aspecto relevante es contraponer la evidencia encontrada por Özutku (2012), en la que no se sustenta la afirmación de que los programas de incentivos son ineficientes en las grandes empresas.

A nivel nacional se tiene la indagación de Talledo, (2020) que realiza un trabajo de investigación titulada relación entre incentivos laborales y el desempeño laboral en los Operadores ITV del terminal portuario Dp World Callao, 2018, tiene como finalidad primordial conocer cómo los incentivos laborales afectan el desempeño laboral de los operadores, en la fase metodológica se investiga el enfoque numérico, donde tiene como instrumento la encuesta, en una población de 80 personas, dando como resultado la existencia de una relación positiva y significativa entre los incentivos laborales y el desempeño laboral de los trabajadores, para que la

empresa pueda gestionar de manera razonable la estrategia de incentivos al trabajador, que ayude a mejorar el desempeño laboral, lo que creará un escenario benéfico empresarial igual a la rentabilidad.

Rodríguez, (2019) realiza una investigación de circunstancias titulada los incentivos y el desempeño laboral del personal en el área de factoría en la empresa prestadora de servicios pecuarios PSP SAC, 2018, que pretende mostrar los estímulos en el desempeño de las personas que trabajan en dicha compañía, en este trabajo de investigación se utilizó el método no experimental y tiene como instrumento la encuesta para una población de 32 colaboradores, producto de esta investigación se obtuvo como resultado principal que los incentivos están directamente relacionados con el desempeño laboral del personal que trabaja en dicha empresa, revelando así el dominio de la variable independiente en la variable dependiente.

Silva (2018), quien realizó un trabajo de investigación titulada los incentivos laborales y su influencia en el desempeño del personal analista de crédito grupal, de la empresa Compartamos Financiera, Oficina de Trujillo Centro 2016, cuyo objetivo general es verificar el impacto de los incentivos en el desempeño de los empleados, desde el punto de vista metodológico se manejó el método inductivo y descriptivo, el instrumento que se utilizó fue una encuesta en los 22 analistas, confirmando el impacto de los incentivos laborales notorio en el desempeño de los analistas, más del 80% de los empleados están de acuerdo con los incentivos laborales que ofrecen la empresa, estos pueden mejorar su desempeño laboral y algunos trabajadores están satisfechos con la compensación que reciben.

Palomino, (2018) quien ejecutó un estudio titulada incentivos laborales y desempeño profesional de los trabajadores del servicio de Administración Tributaria de Huamanga 2018, con la intención de determinar la relación entre la motivación laboral y el desempeño profesional de trabajadores, en el proceso metodológico la investigación es no experimental, a través de técnicas como la encuesta, para seleccionar muestras de 7 colaboradores, dando como resultado que las motivaciones laborales no se están implementando adecuadamente, rechazando supuestos concretos del

estudio, como afirma el 86,5% de los colaboradores, hay poca recompensa monetaria por el trabajo digno, y de la misma manera, 51.4% dijo que no se otorgaron incentivos para ejecutar estupendo trabajo.

Reyes y Sánchez, (2018) quien estudió un caso titulado influencia de los incentivos en el desempeño laboral de la fuerza de venta de la distribuidora BVC Farma EIRL de la ciudad de Trujillo año 2017, donde determinaron el nivel de la influencia del desempeño del personal que labora en la compañía, en la causa metodológica manejan no experimental, a través de las técnicas de encuesta en una población de 12 mercaderes, mostrando como resultado que al nivel de magnitud obtenido 0,018 representa que, sí existe relación entre la extensión de incentivos económicos y desempeño, debido a que el nivel de significancia es menor a 0,05.

Para poder continuar con el presente trabajo también resultó oportuno analizar y detallar las teorías afines con el estudio de investigación, para el cual se abordó en primera instancia la variable incentivos laborales. Según Chiavenato, (2019) Los incentivos laborales son recompensas, premios o agradecimientos por las prestaciones de los empleados, y el más otorgado es el sueldo, pero en la actualidad no basta con solo pagar el sueldo a los trabajadores, es por ello que es recomendable motivar continuamente a través de los incentivos laborales para que realicen el mejor esfuerzo posible, y de esta manera llegar a superarse en el nivel actual de rendimiento y alcanzar los objetivos tanto organizacionales como satisfacer sus propias metas.

Por otro lado, está Arenal, (2020) señalando que los incentivos laborales son recompensas que se otorgan al personal, ya sean monetarias o en especies, de esta manera se incita más a la realización de las funciones de cada trabajador y por ende a una alta productividad. Así mismo Solano, (2020) afirma que los incentivos laborales es la mezcla de componentes que conllevan a los individuos a hacer ciertas acciones proactivas en la empresa que trabajan, esto se debe a que las entregas de dichos componentes cubren algunas necesidades básicas de los empleados y por lo tanto se sienten motivados.

Dentro de la variable independiente Incentivos Laborales, se encuentran las siguientes dimensiones: económico, no económico y educativos. Incentivos laborales económicos, afirma Chiavenato, (2019) que esto hace referencia a los pagos monetarios que se derivan de su empleo y estos se determinan por el tiempo de trabajo y por la productividad, de la misma manera señala que es muy importante para el trabajador y para la empresa determinar la calidad de vida a través de este tipo de incentivos ya que tiene un impacto en los costos de la organización.

A través de Alles, (2015) se conoce que los incentivos financieros son muy importantes para todo trabajador ya que brindan calidad de vida, por lo tanto, las compañías deben cuidar y atender las necesidades básicas de sus empleados a través de políticas apropiadas de desarrollo y cuidado del personal. También se encuentra a Pérez, (2020) señalando que se entiende por incentivos económicos a aquel beneficio monetario que recibe el trabajador por su desempeño de sus funciones en la entidad, esto permite deducir que es una estrategia para motivar a los empleados y dar una mejor imagen a la compañía.

Dentro de esta dimensión, y haciendo la revisión de diferentes teorías, se encuentran indicadores como: sueldos y comisiones; Chiavenato, (2019) afirma que los sueldos es una reciprocidad, en el cual, por una parte, la empresa espera obtener trabajo y, por la otra, el colaborador espera una compensación por la labor realizada. Pérez, (2019) señala que el sueldo es el monto de dinero que se asignan a los colaboradores de los diferentes puestos de trabajo de las empresas, ya sea de manera quincenal o mensual.

Martínez, (2020) asegura que los sueldos son las retribuciones cada cierto tiempo, es el monto de efectivo que el empleador otorga al empleado periódicamente por los servicios profesionales prestados y que normalmente es consensuada por ambas partes. Por otra parte, se encuentran las gratificaciones, que simboliza una bonificación dineraria que corresponde a todos los empleados que están dentro de un régimen laboral privado, independientemente al tipo de contrato y el periodo de prestación de sus servicios. Sánchez, (2020).

La siguiente dimensión del presente trabajo de investigación son los incentivos no económicos, que cumplen la misma función de motivar a los colaboradores y que básicamente son diferentes estímulos como: horarios flexibles para poder disfrutar de la vida personal, agradecimientos por los logros, conceder la atribución de escoger fechas para vacacionar, entre otros. Condori, (2020). Se tiene a Luna, (2020) indicando que los incentivos no económicos ayudan a que el personal se sienta cómodo en el trabajo y se mantengan comprometidos con su desempeño de sus funciones en la organización, dentro de ellas se puede encontrar: buen clima laboral, aceptación social dentro de la empresa, crecimiento personal y profesional, entre otros.

Y como tercera dimensión se tienen a los incentivos laborales educativos, son comúnmente el llamado adiestramiento o capacitación que se brinda al trabajador para generar la oportunidad de prepararse de una manera adecuada para las funciones a desarrollar dentro de la empresa. Silva, (2018). Para Cuba, (2019) los incentivos laborales educativos se refieren a la seguridad en el puesto de trabajo que la organización logre darle al trabajador, a las capacitaciones destinados a incrementar su condición y manejo gremial y al reconocimiento que se le da al trabajador destinados a tener un compromiso estable con la organización y tal cual retenerlo.

Como segunda variable el desempeño laboral, Quispe (2020) La evaluación del desempeño es un instrumento para el progreso integral del trabajador, que permite mejorar sus capacidades, conocimientos, competencias y valores, donde mide las cualidades, interés y conductas laborales del mismo. Ramírez y Troncos, (2019). El rendimiento de trabajo de un colaborador dentro de una organización nos permite mejorar la presentación de los productos o servicios brindados y que estos a su vez sean de calidad y así poder llegar a la meta u objetivos trazados en la institución. En tanto González y Urrutia, (2020) determina que el término desempeño laboral no es simplemente un administrativo neto, sino un apartado de las ciencias sociales que evidencia el comportamiento de los sujetos en su ambiente de trabajo que afecta el desempeño y desenvolvimiento en los cargos que

tienen, mostrando así los beneficios para cada uno y también para la institución.

Al-Jedaia & Mehrez, (2020) hay relación entre el desempeño laboral y la motivación donde tiene efectos sobre él, por lo que el estudio ha demostrado el propósito de la evaluación del desempeño, como la capacitación, el progreso, el reconocimiento y los homenajes tuvieron impacto en los empleados, por lo que se puede expresarse mediante incentivos, incrementos salariales anuales, promociones y recompensas que afectan su desempeño laboral y motivación. Por su parte Hassan et al., (2020) Para mejorar el desempeño y obtener el nivel más alto de bienestar laboral, la compañía debe brindar las capacitaciones correspondientes a sus trabajadores y brindar apoyo a su personal, además se debe tener un sistema de recompensa que diferencie a la empresa para tener mayores incentivos.

Las organizaciones con frecuencia se organizan para que se realice el trabajo en equipo esto ayuda a contribuir al desempeño laboral, el procedimiento puede mejorar el rendimiento, mostrando cómo la efectividad del equipo contribuye a la comprensión de las contribuciones que los trabajadores pueden hacer a sus equipos. Nworji (2021). El desempeño laboral y la cultura organizacional son instrumentos para ejercer un poder influyente en los empleados, es la cuerda que mantiene unida a una organización, ya sea la cultura que une a las personas o que las aleja.

En cuanto a las dimensiones se tiene a los resultados, según Silvestre, (2019) las entidades públicas y privadas la evaluación es constante para un mejor desempeño del personal, para obtener buenos resultados, a veces esto genera en el trabajador tenga cierto temor o frustración cuando no se llega a las metas esperadas, muchas veces obviando el trabajo en equipo. Sus indicadores son: La iniciativa, a fin de llegar a los objetivos tallados con calidad, interés, discreción, actitud cooperativa y liderazgo. En cuanto a compromiso se determina que es el conjunto acciones productivas de los colaboradores que tiene la responsabilidad de llegar a las metas mediante

las estrategias propuestas, dando beneficios, compensaciones y reconocimiento laboral.

El siguiente indicador es el cumplimiento de tareas donde determina Valeriano Tuni (2018). La evaluación del rendimiento laboral sirve para corroborar si las funciones, las tareas y actividades se realizan adecuadamente, y de esta forma favorezca a la empresa, y al mismo tiempo que los trabajadores tengan acceso a la información y esto los ayude a mejorar, ya que estas utilizan sus aptitudes, experiencias y destrezas para el desarrollo de sus funciones. Sus indicadores son: El desempeño, el personal se siente desmotivado por no tener buen rendimiento en el desarrollo de sus funciones, esto complica el entorno laboral que no está de acuerdo a los requerimientos para facilitar un servicio adecuado al usuario puesto que resulta de manera negativa y paraliza que puedan desarrollar su talento humano, a su vez impide que puedan desempeñarse eficientemente en su trabajo.

Por otro lado, la calidad en la empresa apuesta en la formación del colaborador para que de esta manera se optimice la buena producción y el desempeño y por ende la productividad. Por consiguiente, se tiene al indicador que es la efectividad, según Cuello et al., (2020). Al mencionar anteriormente el desempeño laboral era como si se estaría mencionando la descripción del puesto, que desde entonces se ha convertido en una herramienta para medir si cada puesto en el área de producción está funcionando adecuadamente, y ahora el desempeño laboral es la piedra angular de la eficacia y el éxito del desarrollo en la organización. Sus indicadores son: las metas, la importancia de las formaciones se observa la eficacia de las metas propias de los trabajadores y de los grupos como empresa, esta eficiencia se logra mediante la instrucción de herramientas las cuales logran fortalecer las capacidades y corregir los malos hábitos que en muchas ocasiones retrasan o impiden la productividad.

En cuanto al tiempo, se pudo observar a lo largo del periodo de adaptación en las compañías los empleados no son voluntarios, por lo cual se

debe buscar materiales los cuales logren una concientización y responsabilidad por parte del colaborador, de la misma manera, que logre reforzar las buenas cualidades e impulsar la energía puesto a cada una de las actividades que solicite el área en el cual se desempeña.

### **III. METODOLOGÍA**

En cuanto a la metodología, se detalló los aspectos que sirvieron de guía en el presente trabajo de investigación, en el que se comprobó la manera en la que se relacionan los incentivos laborales y el desempeño del personal de la institución CEDRO, Tarapoto - 2022

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

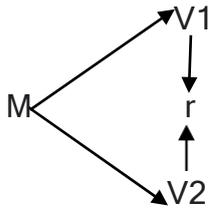
##### **Tipo de investigación**

Se realizó una investigación aplicada ya que se inició de un problema y se centró en buscar soluciones a ello, disponiendo de bases teóricas referentes a las variables estudiadas. Ríos, (2020). Así mismo se realizó con propósitos prácticos y se buscó resolver la problemática para mejorar en la toma de decisiones (D'Aquino y Barrón 2020).

##### **Diseño de investigación**

El diseño del estudio fue no experimental transversal puesto que la investigación se realizó a los trabajadores de CEDRO en la sucursal de Tarapoto en un tiempo y espacio único con el propósito de medir la incidencia de la variable independiente incentivos laborales sobre la variable dependiente desempeño del personal, en un solo momento. Tal y como lo afirma Ríos, (2020) se recogen datos sobre las manifestaciones ya existentes tal y como ocurren en su entorno habitual, para posteriormente analizarlos.

Es oportuno mencionar que el presente trabajo de investigación tuvo un nivel descriptivo porque se detalló las características del objeto de investigación con la finalidad de aclarar o comprobar una hipótesis. Niño, (2019). También fue correlacional ya que estadísticamente se midió la relación de influencia que existe entre las variables en un contexto singular (Sampieri, 2018). El esquema del diseño de la investigación es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra

V1: Incentivos laborales

V2: Desempeño laboral

r: Relación de las variables

### 3.2. Variable y operacionalización

#### **Variable 1:** Incentivos Laborales

**Definición conceptual:** Son retribuciones que se otorgan a los trabajadores ya sean económicos o no económicos con la finalidad de incentivar a realizar el mejor esfuerzo en el desarrollo de sus funciones (Chiavenato, 2019).

**Definición operacional:** La variable desempeño del personal se calculó mediante la técnica de la encuesta aplicando un instrumento de tipo cuestionario de elaborado por las propias autoras y será regido por la escala de respuestas Likert de 5 puntos basados en las dimensiones: resultados, cumplimiento de tareas, efectividad y sus respectivos indicadores.

**Escala de medición:** Ordinal

#### **Variable 2:** Desempeño del personal

**Definición conceptual:** Es el comportamiento que evidencia una persona en la organización en relación al desarrollo de las funciones de su puesto de trabajo y que esto depende de diferentes condiciones laborales (Chiavenato, 2019)

**Definición operacional:** La variable desempeño del personal se midió mediante la técnica de la encuesta aplicando un instrumento de tipo cuestionario de elaboración propia que estará regido en la escala de

respuestas Likert de 5 puntos basados en las dimensiones: resultados, cumplimiento de tareas, efectividad y sus respectivos indicadores.

**Escala de medición:** Ordinal

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

En cuanto a la población, Pérez et. al., (2017) señala que es el grupo de sujetos u objetos que se va a estudiar y puede ser un universo grande o pequeño. En el caso del presente estudio se tomó en cuenta la totalidad de trabajadores de campo que son 30.

**Criterios de inclusión:** Se consideró a los trabajadores de campo de la institución y la participación voluntaria.

**Criterios de exclusión:** No se consideró a los beneficiarios de la organización y aquellos colaboradores que por decisión propia decidieron no participar en la investigación.

Con respecto a la muestra Ríos, (2020) señala que son subgrupos de cosas o individuos con las mismas características y que son extraídos de una población o universo. Para esta oportunidad se consideró la totalidad de la población ya que es un universo pequeño de 30 trabajadores de la institución CEDRO sucursal Tarapoto.

El muestreo empleado en la investigación es el no probabilístico convencional ya que fue por decisión del investigador, se tiene a Cerda, (2018) afirmando que en este tipo de muestreo se usan al grupo de cosas o individuos que están a la mano y más accesibles.

#### **Unidad de análisis**

Un trabajador de la Institución CEDRO - Tarapoto.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica**

Para recoger la información en base a las variables se empleó la encuesta a los trabajadores de la institución CEDRO. En tanto Rodríguez et al.,

(2019). Es una de las técnicas más usadas en los trabajos de averiguación, porque permiten recopilar datos, como: actitudes, intereses, opiniones, conocimiento, comportamiento.

### **Instrumento**

Se diseñaron dos cuestionarios en función a cada variable, los cuales contaron con interrogantes: Totalmente desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni es desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5). La primera herramienta fue aplicada para analizar los incentivos laborales y fue constituido por 30 interrogantes en función a tres dimensiones (económicas, no económicas y educativas). Por otro lado, el segundo cuestionario tuvo como fin evaluar la su influencia en el desempeño laboral y estuvo compuesta por 30 preguntas estructuradas en sus tres dimensiones (resultados, cumplimiento de tareas y efectividad), tal como se señala en la siguiente tabla:

*Tabla 1: Características de los instrumentos de recolección de datos*

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RESPUESTAS</b>
INCENTIVOS LABORALES	Económicos	Sueldos Gratificaciones	Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)
	Recreativos	Agradecimiento Flexibilidad de horarios Reconocimientos	
	Educativos	Capacitaciones Cursos	
DESEMPEÑO	Resultados	Iniciativa Compromiso	Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)
	Cumplimientos de tareas	Desempeño Calidad	
	Efectividad	Metas Tiempo	

*Fuente: Elaboración propia*

### **Validez**

La validación de los instrumentos del presente estudio se realizó a través del juicio de 03 expertos, quienes analizaron y evaluaron cada pregunta respecto a las dimensiones e indicadores de acuerdo a cada variable,

posteriormente manifestaron su conformidad para ser aplicada. Se obtuvieron los siguientes puntajes:

*Tabla 2: Validación del instrumento*

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Incentivos Laborales	1	Mg. Balmer Pinchi Sinarahua	4,8	Es aplicable
	2	MBA. Enzo André Bautista Calderón	4,7	Es aplicable
	3	Dr. África del Valle Calanchez Urribarri	4,9	Es aplicable
Desempeño del Personal	1	Mg. Balmer Pinchi Sinarahua	4,9	Es aplicable
	2	MBA. Enzo André Bautista Calderón	4,7	Es aplicable
	3	Dr. África del Valle Calanchez Urribarri	4,9	Es aplicable

Fuente: Elaboración propia

### **Confiabilidad**

Luego, se procedió a realizar el análisis de confiabilidad de los datos recolectados a través de los instrumentos, esto se realizó mediante el coeficiente del Alfa de Cronbach mediante del programa estadístico SPSS; obteniendo los siguientes resultados a partir de una prueba piloto aplicada a 15 trabajadores de campo de la institución CEDRO:

*Tabla 3: Confiabilidad del instrumento*

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Incentivos Laborales	0.875	30
Desempeño del personal	0.873	30

Fuente: Base de datos SPSS

### **3.5. Procedimientos**

En primer lugar, se envió una carta de autorización al director del proyecto Alianza Crece - CEDRO con la finalidad de solicitar el permiso correspondiente para ejecutar el trabajo de investigación. Siguiendo con la actividad, antes de aplicar los instrumentos se dio un previo conocimiento a los trabajadores del estudio de investigación que se está realizando y de esa manera se obtuvo las respuestas con su consentimiento. Una vez aplicado

de manera presente los cuestionarios a los 30 colaboradores, se procedió a tabular y ordenar todas las respuestas logradas; luego se realizó los respectivos cálculos estadísticos y se desarrollaron los objetivos trazados, posteriormente se expusieron los resultados mediante tablas y figuras, y finalmente se presentaron las conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los datos recolectados a través del instrumento aplicado, fueron tabulados y codificados en el programa Microsoft Excel para después ser señalados a través de tablas o figuras con frecuencias de porcentajes, que apoyaron un mejor entendimiento de los resultados; luego se utilizó el paquete estadístico para Ciencias Sociales con el fin de realizar el análisis estadístico descriptivo inferencial; finalmente se aplicó el test de confiabilidad de Alfa de Cronbach y para determinar la correlación se usó el test de Rango de correlación de orden Spearman y de esta manera se comprobó las hipótesis planteadas.

### **3.7 Aspectos éticos**

El trabajo de investigación se practicará completamente con los lineamientos de investigación estipulados por la Universidad César Vallejo; además se procederá a hacer en su totalidad las reglas de citación de las Normas APA séptima edición, en la composición de cada uno de los aportaciones tomados de los distintos autores.

También, se respetarán los principios éticos como el de autonomía, porque los trabajadores serán informados con anticipación sobre los fines del estudio y en base a ello establecerán su participación y se respetará su disposición de colaborar o no con la indagación. Por lo tanto, debido a que los resultados que se logren permitirán la sugerencia de recomendaciones para mejorar los incentivos y el desempeño laboral. Con la finalidad de que todos los trabajadores encuestados serán tratados con respeto, de forma imparcial y sin cometer distinción alguna.

## IV. RESULTADOS

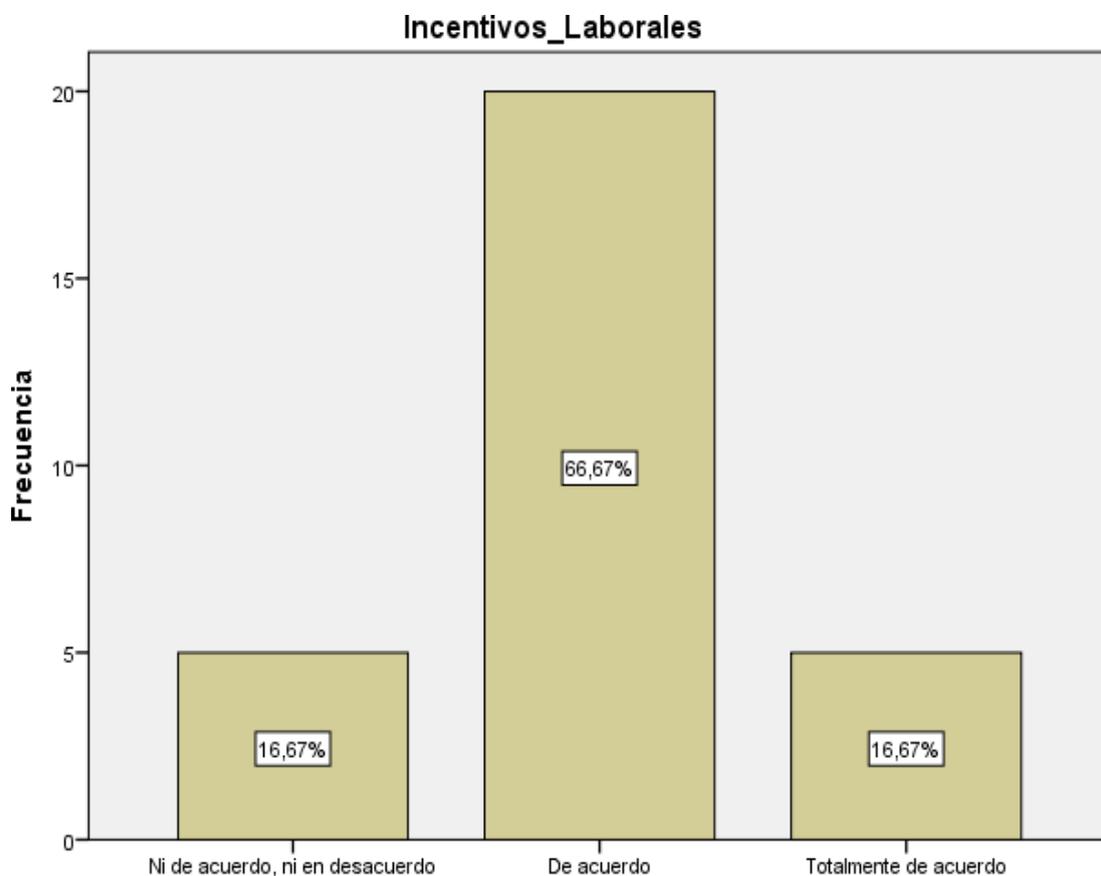
### 4.1. Resultados descriptivos

Tabla 4: Resultados de la variable Incentivos laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
Válidos De acuerdo	20	66,7	66,7	83,3
Totalmente de acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

Figura 1: Porcentajes de la variable Incentivos Laborales



Fuente: Base de datos SPSS

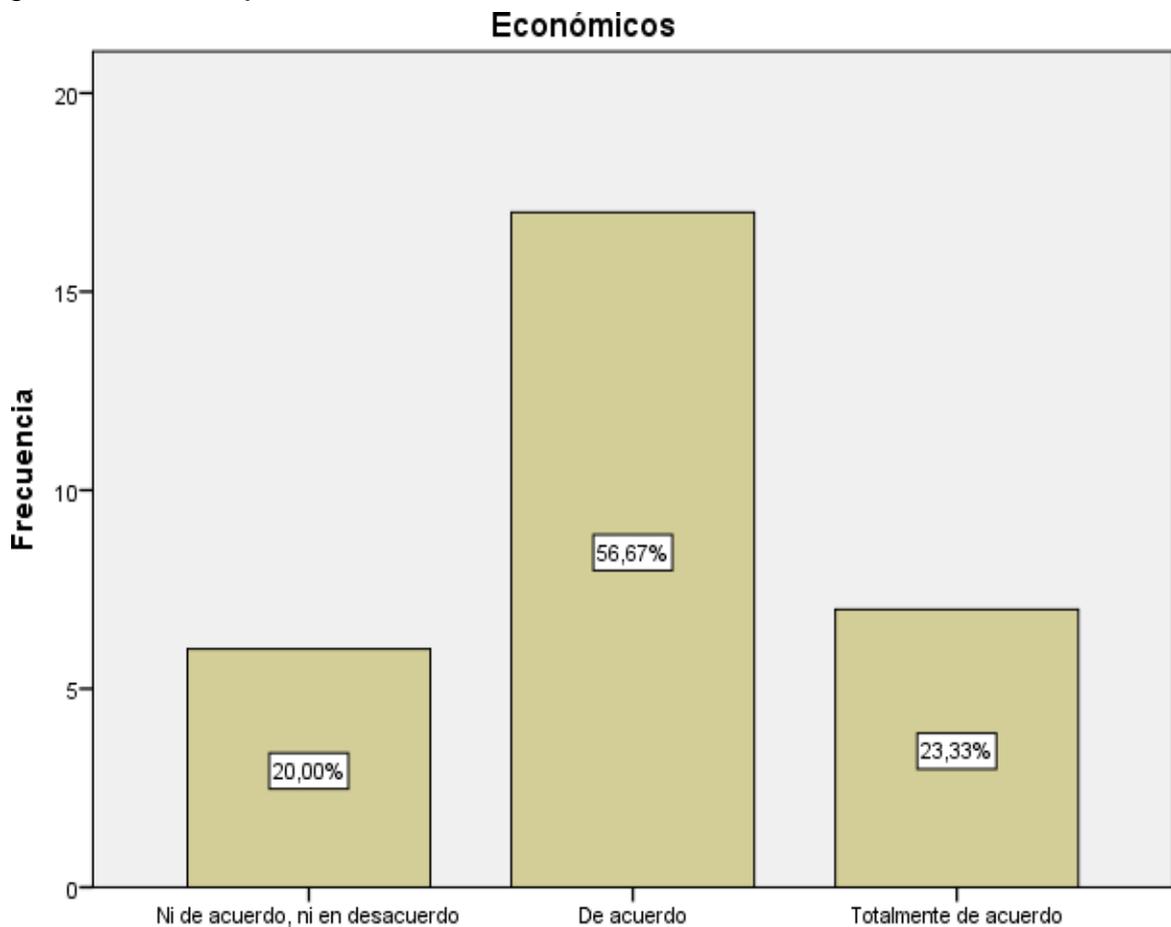
En la variable independiente del 100%, el 66.67% de trabajadores encuestados de la institución refirieron que están de acuerdo con los incentivos laborales, mientras que el 16,67% están totalmente de acuerdo y el 16,67% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con los incentivos laborales que la institución brinda.

Tabla 5: Resultados de la Dimensión Económicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	20,0	20,0	20,0
De acuerdo	17	56,7	56,7	76,7
Totalmente de acuerdo	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

Figura 2: Porcentajes de la dimensión económicos



Fuente: Base de datos SPSS

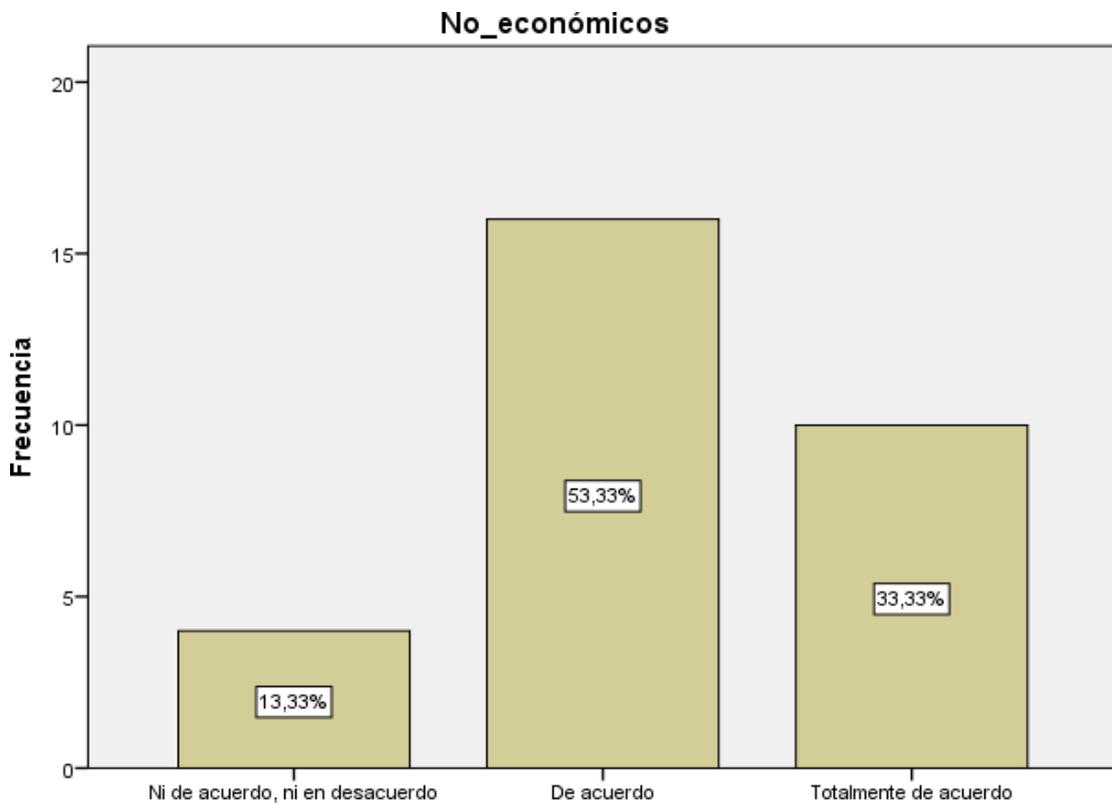
Con respecto a la dimensión económico El 56,67% de los colaboradores encuestados están de acuerdo con los términos económicos, mientras que el 23,33% están totalmente de acuerdo y el 20,00% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con respecto a los incentivos económicos.

Tabla 6: Resultados de la dimensión no económicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
De acuerdo	16	53,3	53,3	66,7
Totalmente de acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

Figura 3: Porcentajes de la dimensión no económicos



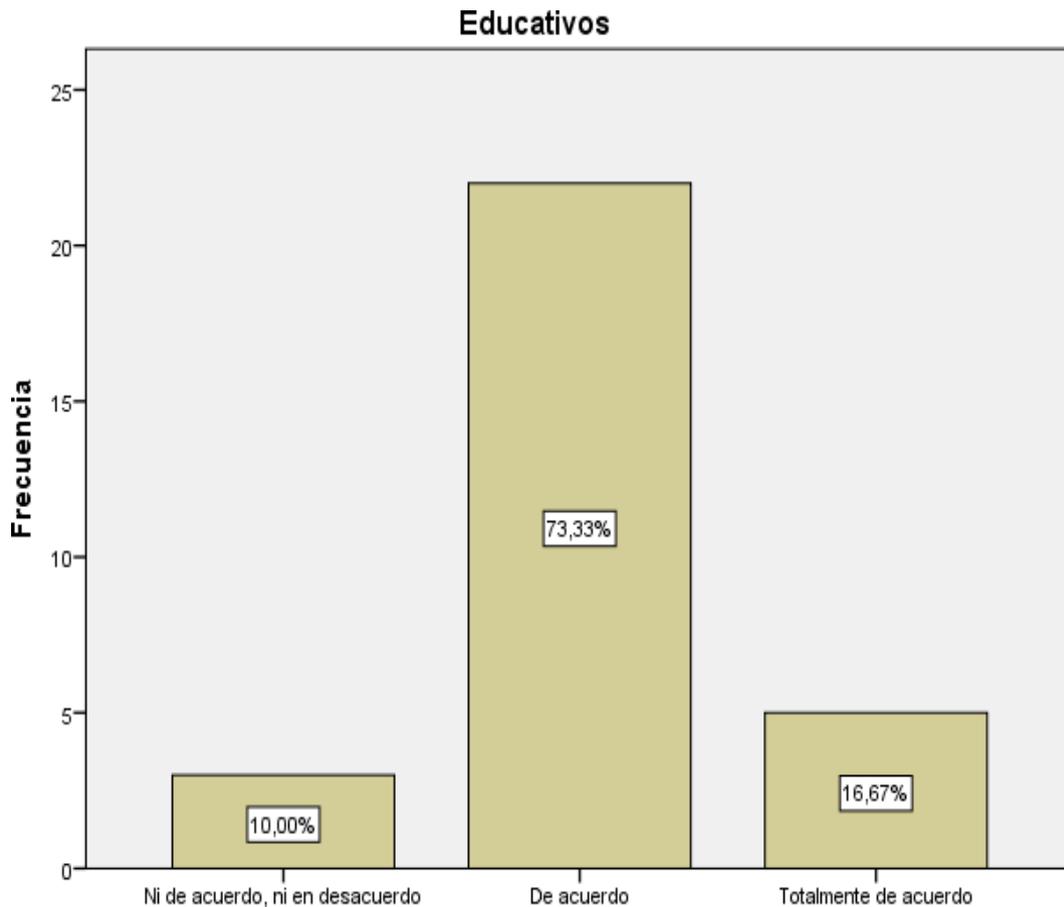
Fuente: Base de datos SPSS

En la dimensión de no económicos de los incentivos laborales, el 53,33% de los trabajadores están de acuerdo con los diferentes estímulos que ofrece la institución, en tanto el 33,33% están totalmente de acuerdo y el 13,33% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con las motivaciones que brinda la ONG.

Tabla 7: Resultados de la Dimensión Educativos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
De acuerdo	22	73,3	73,3	83,3
Totalmente de acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 4: Porcentajes de la dimensión educativos



Fuente: Base de datos SPSS

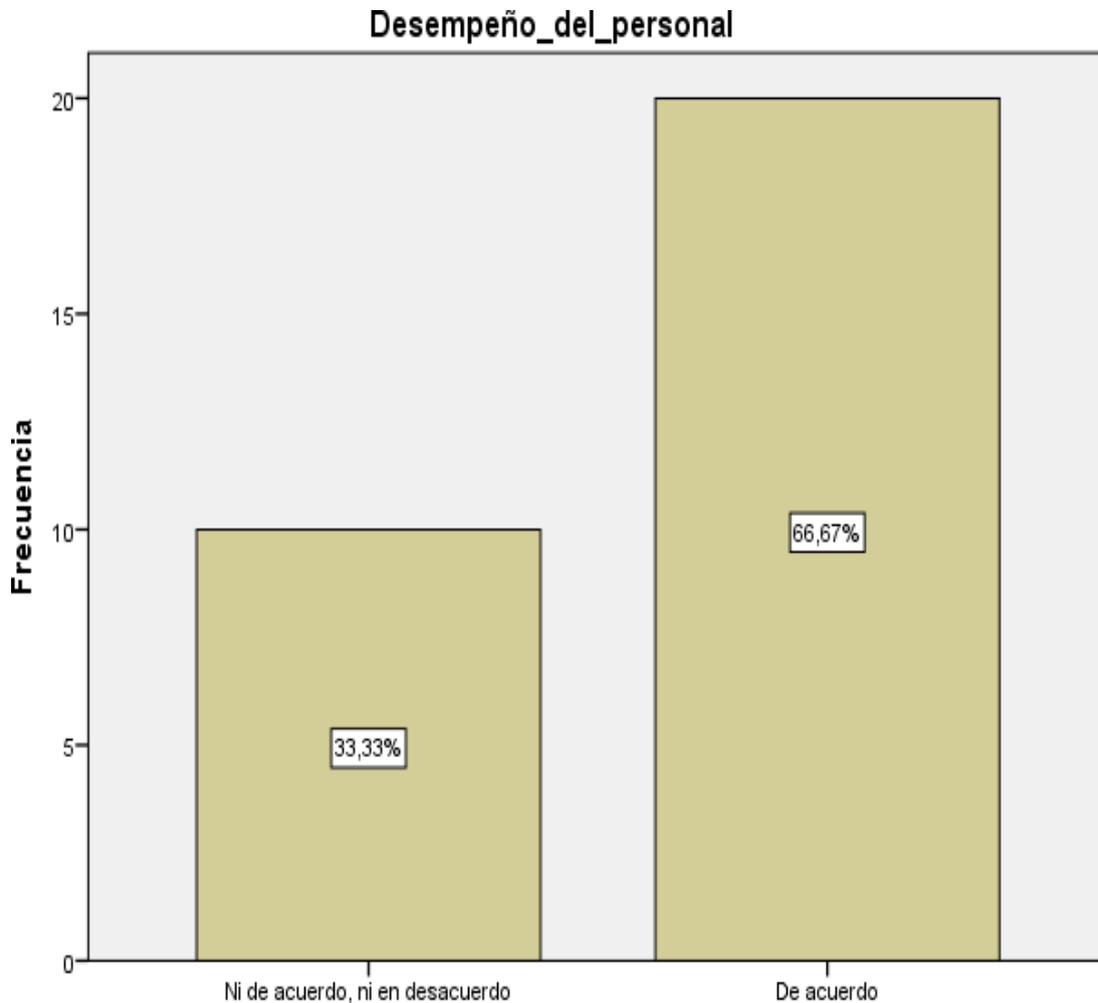
En la dimensión educativo del 100% de los encuestados el 73,33% de los trabajadores están de acuerdo con las capacitaciones que da la institución, el 16,67% están totalmente de acuerdo, mientras el 10,00% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con los incentivos educativos que les da la institución para sus funciones laborales.

Tabla 8: Resultados de la Variable Desempeño del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	33,3	33,3	33,3
	De acuerdo	20	66,7	66,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

Figura 5: Porcentajes de la variable Desempeño del personal



Fuente: Base de datos SPSS

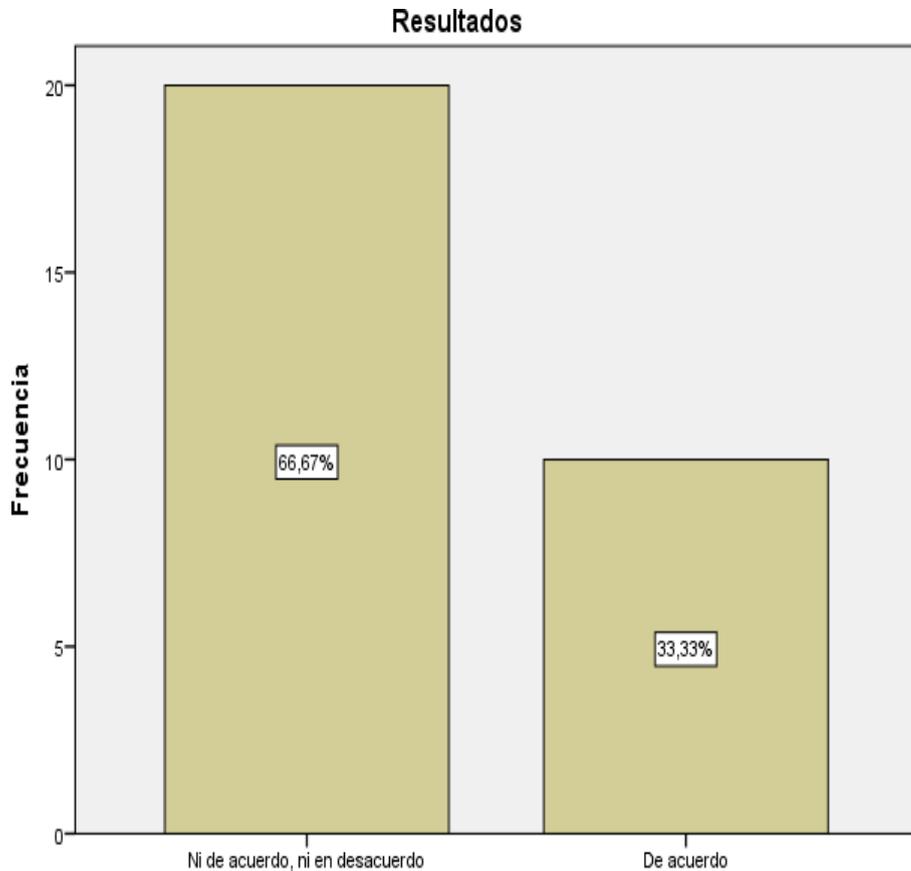
En la variable dependiente, desempeño del personal del 100%, el 66,67% de los trabajadores encuestados están de acuerdo con el progreso que tiene cada uno, en cuánto al 33,33% se encuentra en ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la mejora de la institución.

Tabla 9: Resultados de la Dimensión Resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	66,7	66,7	66,7
Válidos	De acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

Figura 6: Porcentajes de la dimensión resultados



Fuente: Base de datos SPSS

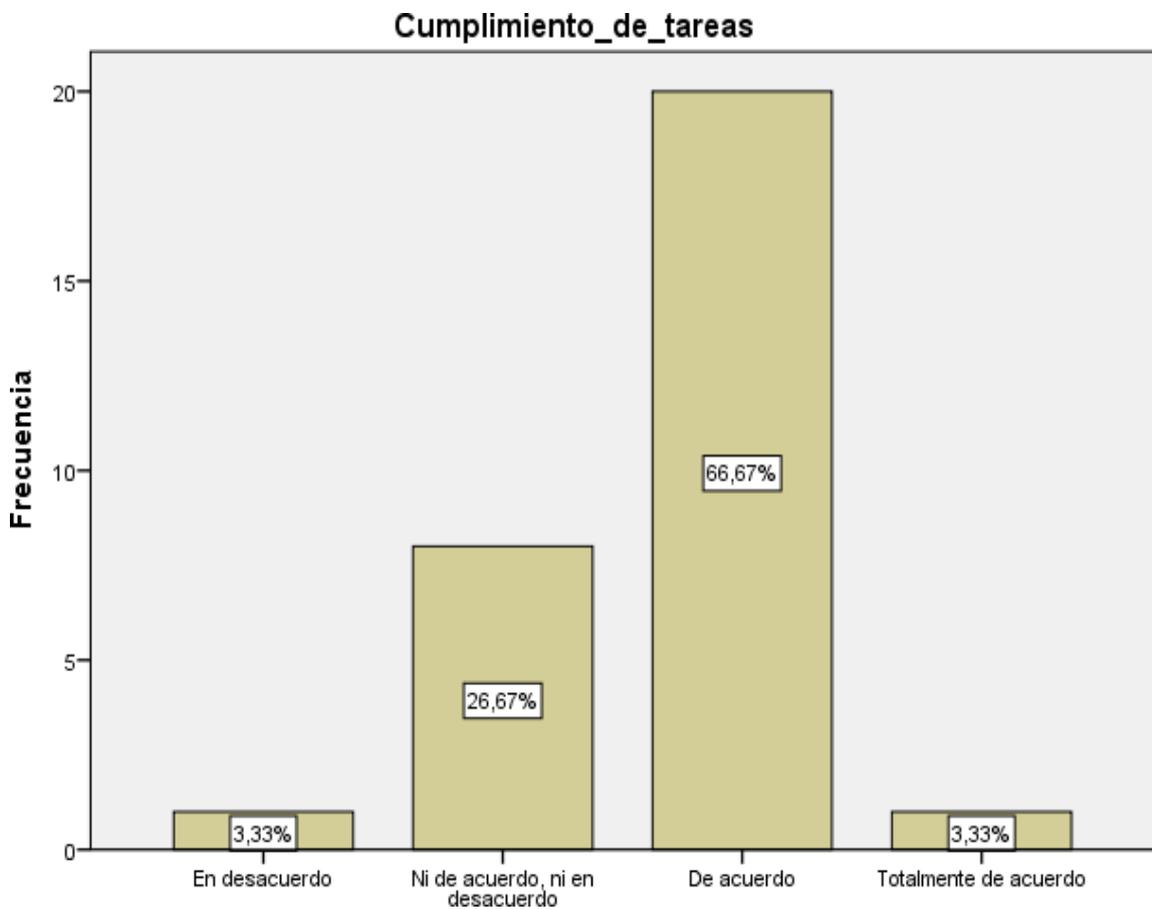
En la dimensión resultados el 66,67% están en ni de acuerdo, ni en desacuerdo del trabajo en equipo que pueda haber en la institución, pero el 33,33% están de acuerdo con los resultados que logrados.

Tabla 10: Resultados de la dimensión Cumplimiento de tareas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	26,7	26,7	30,0
Válidos De acuerdo	20	66,7	66,7	96,7
Totalmente de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

Figura 7: Porcentaje de la dimensión cumplimiento de tareas



Fuente: Base de datos SPSS

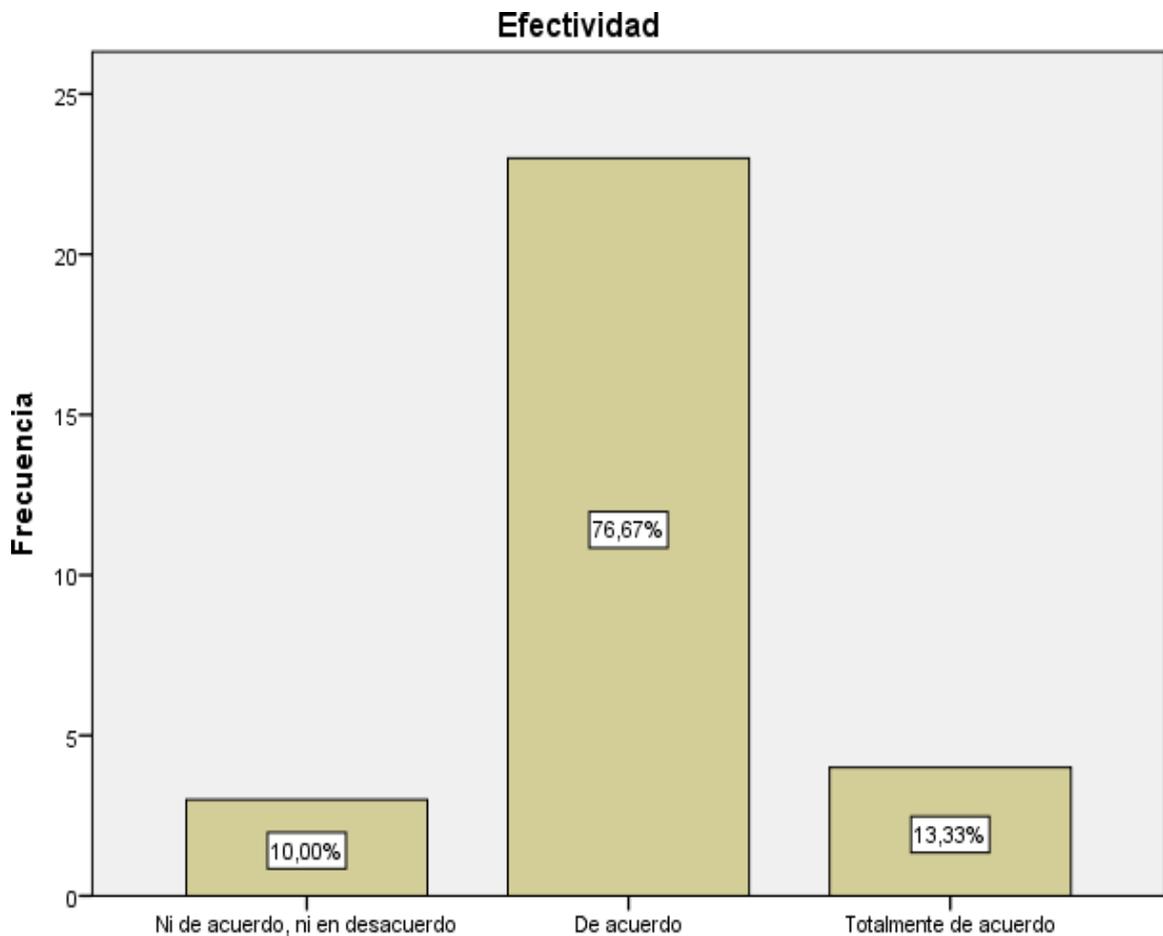
En la dimensión de cumplimiento de tareas el 66,67% están de acuerdo con el modo apropiado que se lleva las funciones, en tanto 26,67% están ni de acuerdo, ni desacuerdo, el 3,33% están totalmente de acuerdo, mientras el 3,33 % están en desacuerdo por la desmotivación que existe en la empresa.

Tabla 11: Resultados de la dimensión Efectividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
De acuerdo	23	76,7	76,7	86,7
Totalmente de acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

Figura 8: Porcentaje de la dimensión efectividad



Fuente: Base de datos SPSS

Dimensión de efectividad, el 76,67 % están de acuerdo con la eficiencia que hay en la institución, por otro lado, el 13,33 % están totalmente de acuerdo, mientras el 10,00% están ni de acuerdo, ni desacuerdo con las metas propias.

## 4.2. Resultados inferenciales

Tabla 12: Resultados de la prueba de normalidad de datos

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Incentivo Laboral	,774	30	,000
Desempeño del personal	,571	30	,000

Fuente: Base de datos SPSS

De acuerdo a los datos procesados, en la tabla se puede observar que los índices de significancia son menores a 0.05, por lo tanto, se determina que la distribución no es normal, de esta manera se utilizará la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para establecer las correlaciones de la hipótesis tanto general como específicas.

Tabla 13: Hipótesis general: Influencia de los incentivos laborales en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022

		Incentivos Laborales del Desempeño personal		
	Incentivos Laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,382*
		Sig. (bilateral)	.	,037
		N	30	30
Rho de Spearman	Desempeño del personal	Coeficiente de correlación	,382*	1,000
		Sig. (bilateral)	,037	.
		N	30	30

Fuente: Base de datos SPSS

En la tabla se puede observar que el coeficiente de correlación entre la variable independiente y dependiente es de 0.382, determinando que la relación entre las variables de estudio es positiva media. Así mismo se visualiza que el sig. Bilaterales de 0.037 haciendo que se rechace la hipótesis nula y, por lo tanto, se acepta la hipótesis general planteado en la investigación, el cual es: Existe una influencia de los incentivos laborales en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022.

*Tabla 14: Influencia de los incentivos económicos en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022.*

			Económicos	Desempeño del personal
Rho de Spearman	Económicos	Coeficiente de correlación	1,000	,377*
		Sig. (bilateral)	.	,040
		N	30	30
	Desempeño del personal	Coeficiente de correlación	,377*	1,000
		Sig. (bilateral)	,040	.
		N	30	30

Fuente: Base de datos SPSS

En la tabla se puede observar que el coeficiente de correlación entre la dimensión incentivos laborales económicos y la variable desempeño del personal es de 0.377, determinando que la relación entre esta dimensión y la variable dependiente del estudio es positiva media. Así mismo se visualiza que el sig. Bilateral es de 0.40 haciendo que se rechace la hipótesis nula y, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica planteado en la investigación, el cual es: Influencia de los incentivos económicos en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022.

*Tabla 15: Influencia de los incentivos no económicos en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022*

			No Económicos	Desempeño del personal
Rho de Spearman	No Económicos	Coeficiente de correlación	1,000	,382*
		Sig. (bilateral)	.	,037
		N	30	30
	Desempeño del personal	Coeficiente de correlación	,382*	1,000
		Sig. (bilateral)	,037	.
		N	30	30

Fuente: Base de datos SPSS.

En la tabla se puede visualizar que el coeficiente de correlación entre la dimensión incentivos laborales no económicos y la variable desempeño del

personal es de 0.382, determinando que la relación entre esta dimensión y la variable dependiente del estudio es positiva media. Así mismo se observa que el sig. Bilateral es de 0.37 haciendo que se rechace la hipótesis nula y, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica planteado en la investigación, el cual es: Influencia de los incentivos no económicos en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022.

*Tabla 16: Influencia de los incentivos no económicos en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022*

			No Económicos	Desempeño del personal
Rho de Spearman	No Económicos	Coeficiente de correlación	1,000	,382*
		Sig. (bilateral)	.	,037
		N	30	30
	Desempeño del personal	Coeficiente de correlación	,382*	1,000
		Sig. (bilateral)	,037	.
		N	30	30

Fuente: Base de datos SPSS

En la tabla se puede visualizar que el coeficiente de correlación entre la dimensión incentivos laborales educativos y la variable desempeño del personal es de 0.175, determinando que la relación entre esta dimensión y la variable dependiente del estudio es positiva media. Así mismo se observa que el sig. Bilateral es de 0.356 haciendo que se rechace la hipótesis alterna y, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula: No influye los incentivos educativos en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022.

*Tabla 17: Influencia significativa de los incentivos laborales en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022*

			Incentivos Laborales	Desempeño del personal
Rho de Spearman	Incentivos Laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,382*
		Sig. (bilateral)	.	,037
		N	30	30
	Desempeño del personal	Coeficiente de correlación	,382*	1,000
		Sig. (bilateral)	,037	.
		N	30	30

Fuente: Base de datos SPSS

En la tabla se puede observar que el coeficiente de correlación entre la variable independiente y dependiente es de 0.382, determinando que la relación entre las variables de estudio es positiva media. Así mismo se visualiza que el sig. Bilateral es de 0.037 haciendo que se rechace la hipótesis nula y, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna planteado en la investigación, el cual es: Existe una influencia significativa de los incentivos laborales en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022.

## V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se estableció como objetivo general: Determinar la influencia de los incentivos laborales en el desempeño del personal de la institución CEDRO, Tarapoto 2022. Para ello se aplicó un cuestionario a 30 trabajadores de campo de la institución CEDRO que luego fueron trabajadas en el programa estadístico SPSS, mediante la correlación de Spearman.

Asimismo, de acuerdo al objetivo general se estableció como hipótesis: H1: Existe una influencia de los incentivos laborales en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022 y H0: No existe una influencia de los incentivos laborales en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022. Donde, dio como resultado que de acuerdo la hipótesis general procesada por el Rho Spearman evidenciando una correlación entre las variables con un  $r = 0,382$ ; lo que permite deducir que existe correlación positiva media con una sig. bilateral de  $0.037 < 0.05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1) considerando que sí existe relación entre la variable incentivos laborales y la variable desempeño del personal.

Es decir que los estímulos laborales juegan un papel muy importante en el desempeño del personal al momento de la ejecución de sus cargos y el cumplimiento de metas, y se puede afirmar que a más incentivos laborales mejor desempeño se obtendrá en el personal; pero que al mismo tiempo los incentivos laborales puede a veces no ser suficiente para lograr la completa motivación del personal ya que existe otros factores externos que influyen en ésta y esto se puede contrastar con la investigación de Ahmad et al., (2019) en donde realizó un estudio comparativo sobre el sistema de recompensas y desempeño de los empleados de la industria bancaria de Pakistan, en donde el resultado reflejó que el sistema recompensas mostró un efecto positivo en los colaboradores, pero eso no logró ser suficiente para alcanzar los objetivos deseados.

De la misma manera se puede contrastar con la investigación de Sanyal & Hismam, (2018) titulada el impacto del trabajo en equipo en el desempeño laboral de los empleados de la Universidad de Dhofar en donde afirman que el

trabajo en equipo también influye de manera positiva en el desempeño del personal; resaltando que la falta del trabajo en equipo en las organizaciones puede afectar en la productividad de la misma, como también incidir de manera negativa en el desempeño de los empleados.

Como primer objetivo específico se estableció: Determinar la influencia de los incentivos económicos en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022 y con referencia a éste, se plantearon como hipótesis, H1: Existe una influencia de los incentivos económicos en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022 y H0: No existe una influencia de los incentivos económicos en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022; en donde mediante el análisis de Rho de Spearman arrojó el coeficiente de correlación de  $r=0.377$  determinando que existe una relación positiva media entre la dimensión incentivos laborales económicas y la variable dependiente desempeño laboral con un sig. Bilateral de  $0.040 < 0.05$ , haciendo que se acepte la hipótesis alterna (H1) y por ende se rechace la hipótesis nula.

De esta manera se puede afirmar que los incentivos económicos inciden en el desempeño del personal de manera positiva, como también se puede concluir que la institución CEDRO, realiza de manera asertiva el aumento de salario del personal al iniciar un nuevo año laboral ya que esto permite que los trabajadores inicien el año con mucha motivación; esto se puede contrastar con la investigación de Reyes y Sánchez, (2018) quien estudió un caso titulado influencia de los incentivos en el desempeño laboral de la fuerza de venta de la distribuidora BVC Farma EIRL de la ciudad de Trujillo año 2017 en donde establecen que el salario juega un rol muy importante en el desempeño del personal ya que mediante de ello el colaborador puede atender sus necesidades básicas y elevar su nivel de vida. Así mismo lo afirma Alles, (2015) en su teoría en donde indica este tipo de incentivo son muy importantes para todo trabajador ya que brindan calidad de vida.

Por consiguiente, como segundo objetivo específico se estableció: Determinar la influencia de los incentivos no económicos en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022 y con referencia a éste, se plantearon como

hipótesis, H1: Existe una influencia de los incentivos no económicos en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022 y H0: No existe una influencia de los incentivos no económicos en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022; en donde mediante el análisis de Rho de Spearman arrojó el coeficiente de correlación de  $r=0.382$  determinando que existe una relación positiva media entre la dimensión incentivos laborales no económicas y la variable dependiente desempeño laboral con un sig. Bilateral de  $0.037 < 0.05$ , haciendo que se acepte la hipótesis alterna (H1) y por ende se rechace la hipótesis nula.

De esta manera se puede evidenciar que los incentivos no económicos son también importantes para la motivación de los trabajadores y esto se afirma mediante la teoría de Luna, (2020) en donde indica que, mediante estos estímulos, el colaborador podrá obtener comodidad en el trabajo y por ende se sentirá comprometido en el desarrollo de sus tareas dentro de la empresa.

Como tercer objetivo específico se planteó: Determinar la influencia de los incentivos educativos en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022 y con referencia a éste, se plantearon como hipótesis, H1: Existe una influencia de los incentivos educativos en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022 y H0: No existe una influencia de los incentivos educativos en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022; en donde mediante el análisis de Rho de Spearman arrojó el coeficiente de correlación de  $r=0.175$  determinando que existe una relación positiva media entre la dimensión incentivos laborales educativas y la variable dependiente desempeño laboral con un sig. Bilateral de  $0.356 > 0.05$ , haciendo que se acepte la hipótesis nula (H0) y por ende se rechace la hipótesis alterna.

De esta manera se puede afirmar que los incentivos laborales educativos tienen una relación para el logro de las metas, pero no influye de manera significativa en el desempeño del personal de CEDRO, este resultado se contrasta con el trabajo de investigación de Kanapatipillai, (2020) titulada una comprensión conceptual del impacto de los programas de capacitación de empleados en el desempeño laboral y la satisfacción laboral en las empresas

de telecomunicaciones en Malasia arrojando como resultado principal este estudio que el desempeño laboral y la satisfacción laboral esta correlacionadas, donde pueden inculcar programas de capacitación y desarrollo, de esa para que puedan tener éxito en las metas trazadas.

Por último, se estableció el cuarto objetivo específico: Determinar el grado de influencia de los incentivos laborales en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022 y con referencia a éste, se plantearon como hipótesis, H1: Existe una influencia significativa de los incentivos laborales en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022. y H0: No existe una influencia significativa de los incentivos laborales en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022; en donde mediante el análisis de Rho de Spearman arrojó el coeficiente de correlación de  $r=0.382$  determinando que existe una relación positiva media entre la dimensión incentivos laborales educativas y la variable dependiente desempeño laboral con un sig. Bilateral de  $0.037 > 0.05$ , haciendo que se acepte la hipótesis alterna (H1) y por ende se rechace la hipótesis nula.

Esto permite afirmar que los incentivos laborales en general se relacionan positivamente con el desempeño del personal, como también el resultado refleja que esta variable independiente influye de manera significativa en la variable desempeño, y esto se puede contrastar de una manera afirmativa en el estudio de Talledo, (2020) en donde establece la existencia de una relación positiva y significativa entre los incentivos laborales y el desempeño de los trabajadores; así mismo afirma Lúcio, et. al, (2019) en su estudio de trabajo titulado los factores de motivación en el desempeño del personal que los incentivos laborales y la implementación de estrategias permiten una mayor satisfacción y motivación en el desempeño óptimo de los colaboradores.

## VI. CONCLUSIONES

1. En esta tesis se determinó el grado de influencia de los incentivos laborales mantiene relación a nivel del 0,382 con la eficacia en el desempeño del personal de la institución Cedro, Tarapoto, 2022, concluyendo que si existe influencia en entre la variable independiente con la variable dependiente.
2. De manera específica, se determinó que existe relación positiva media del 0,377 y la correlación significativa de 0,040 bilateral entre los incentivos económicos y el desempeño del personal de la institución CEDRO, Tarapoto 2022.
3. Así mismo, se determinó que existe relación positiva media del 0,382 y la correlación significativa de 0,037 bilateral entre los incentivos no económicos y el desempeño del personal.
4. De igual manera, se determinó que existe relación positiva media del 0,175 y la correlación significativa del 0,356 bilateral, entre los incentivos laborales no económicos y la variable desempeño del personal, haciendo que se rechacé la hipótesis nula y se acepte la hipótesis específica.
5. Finalizando, se determinó la relación que existe entre los incentivos laborales y el desempeño del personal es de 0,382 siendo un estudio positivo media con un sig. Bilateral de 0,037 haciendo que se rechace la hipótesis nula y se acepte la hipótesis específica.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la institución realizar un análisis más detallado sobre qué incentivos laborales van de acorde a las necesidades de sus colaboradores ya que mediante este estudio se pudo demostrar en los resultados que entre las variables estudiadas existe una correlación positiva media, por el cual se puede deducir que a mayores incentivos mayor es el desempeño del personal y de esta manera se podrá obtener mejoras para la institución.
2. Se sugiere a CEDRO plantear estrategias para la implementación de incentivos laborales económicos ya que es uno de los tipos de incentivos que mueve más a los trabajadores porque mediante estos tienen la libertad de darse gustos extras ya sean personales o familiares como también a través de ellos lograr objetivos personales. Estos deberán implementarse de acuerdo al cumplimiento de tareas, resultados y efectividad en las funciones.
3. En cuanto a los incentivos no económicos se sugiere a la institución que se implemente programas de agradecimientos y reconocimientos por parte de CEDRO hacia el trabajador, como también el área de Recursos Humanos, velar por el cumplimiento de un buen ambiente laboral ya que si bien es cierto este último no es directamente un tipo de incentivo, pero si es un factor que ayuda al buen desempeño de los trabajadores y de esta manera también se incentivará el trabajo en equipo.
4. Con respecto a los incentivos educativos, se sugiere también que se debería implementar un plan mediante estrategias que beneficien tanto a los objetivos de la institución como al crecimiento profesional de los trabajadores.
5. Como última recomendación, se sugiere a CEDRO implementar un plan de incentivos laborales tomando en cuenta estos tres tipos de incentivos: económicos, no económicos y educativos, ya que desde la perspectiva de

los diferentes investigadores que se tomaron en cuenta para el presente estudio son los incentivos que más ayudan al crecimiento tanto personal como profesional de los colaboradores, y por ende se obtendrán mejores desempeños de los mismos para el cumplimiento de metas institucionales.

## REFERENCIAS

- Ahmad et al., (2019). A comparative study of the banking industry based on the employee evaluation, reward and performance system. *SEISENSE Journal of Management*, 2(1), 1-11.  
<https://www.journal.seisense.com/index.php/jom/article/view/64/41>
- Al-Jedaia & Mehrez, (2020), The effect of performance appraisal on job performance in the government sector: The mediating role of motivation. *Management Science Letters*, 10(9), 2077-2088.  
[https://m.growingscience.com/msl/Vol10/msl\\_2020\\_22.pdf](https://m.growingscience.com/msl/Vol10/msl_2020_22.pdf)
- Alles, M. A. (2015). *Dirección Estratégica De Recursos Humanos/ Gestión por competencias*. Ediciones Granica SA.  
<https://es.scribd.com/read/441911937/Direccion-estrategica-de-RR-HH-Vol-1-Gestion-por-competencias#>
- Borges, C et al., (2018). O impacto do incentivo aos funcionários nos lucros dos bancos brasileiros. *Enfoque: Reflexão Contábil*, 37(2), 51-66.  
<https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/Enfoque/article/view/34283>
- Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=HeiwzQEACAAJ&dq=libros+de+chiavenato&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj8oomZ\\_p73AhXFKLkGHczFDtMQ6AF6BAgFEAE](https://books.google.com.pe/books?id=HeiwzQEACAAJ&dq=libros+de+chiavenato&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj8oomZ_p73AhXFKLkGHczFDtMQ6AF6BAgFEAE)
- Choi, H (2022). 소방관의 조직분위기가 업무성과에 미치는 영향. *소방 과학 및 공학*, 36(1), 98-103.  
<https://www.kifsejournal.or.kr/journal/view.php?doi=10.7731/KIFSE.de455eb0>
- Condori, F (2020) Incentivos salariales  
<https://es.scribd.com/presentation/446079500/INCENTIVOS-SALARIALES>
- Cubas A. R. (2019). *Sistema De Incentivos Y La Satisfacción Laboral Del Personal En El Área De Producción De La Empresa Vivero Bonanza*, 2019.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37938/cubas\\_ra.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37938/cubas_ra.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cuello et al., (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60.  
[https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417)
- D'Aquino, M., y Barrón, V. (2020). *Proyecto y metodología de la investigación*. Editorial Maipue. <https://es.scribd.com/read/478377047/Proyectos-y-metodologia-de-la-investigacion#>

- De Souza, C et al., (2018). Fatores Motivacionais que influenciam no desempenho dos colaboradores no Ambiente de Trabalho. *ID on line. Revista de psicologia*, 12(39), 262-281.  
<https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/989/1416>
- Fu et al., (2021). Solving the dilemma of individual help and objective job performance: The moderating effect of team reflexivity. *Journal of Business Research*, 129, 236-243.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S014829632100148X>
- González y Urrutia (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5), 79-93. <file:///C:/Users/Susan/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalYDesempenoLaboralDeLosServidore-7898231.pdf>
- Grijalva Ortiz, M. C. (2021). La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis CA, de la ciudad de Ambato Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano).  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33501/1/130%20GTH.pdf>
- Hassan et al., (2020). Impact of job satisfaction, job stress and motivation on job performance: a case of private universities in Karachi. *Kuwait Chapter of the Arabian Journal of Business and Management Review*, 9(2), 31-41.  
[https://www.arabianjbm.com/pdfs/Arabian%20Journal%20of%20Business%20and%20Management%20Review%20\(Kuwait%20Chapter\)\\_KD\\_VOL\\_9\\_2\\_2020/5\\_ajbmrkd\\_09022020.pdf](https://www.arabianjbm.com/pdfs/Arabian%20Journal%20of%20Business%20and%20Management%20Review%20(Kuwait%20Chapter)_KD_VOL_9_2_2020/5_ajbmrkd_09022020.pdf)
- Johnston E, et al, (2019) Influential Papers Review: The Implications of Authorized Leadership and Mission Outcomes. *Zeitschrift für Führung, Verantwortung und Ethik*, 16(6), 1-22.  
<https://www.proquest.com/openview/dd533dfe920280a5b66e6c338e405f98/1?pq-origsite=gscholar&cbl=39006>
- Kanapatipillai (2020). A conceptual understanding of the impact of employee training programs on job performance and job satisfaction in telecommunications companies in malaysia. *European Journal of Human Resource Management Studies*, 4(3).  
<file:///C:/Users/Susan/Downloads/887-3526-2-PB.pdf>
- Kolluru, Mythili, Association Between Rewards and Employee Performance: An Empirical Research on Omani Banks (November 12, 2020). (2020). Association between rewards and employee performance: An empirical research on Omani banks. In S. Sylos Labini, A. Kostyuk, & D. Govorun (Eds.), *Corporate Governance: An Interdisciplinary Outlook in the Wake of Pandemic* (pp. 161-166). <https://doi.org/10.22495/cgiowp>, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3744849> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3744849>

Lúcio et al., (2019). Factores motivacionales no desempenho da equipe de enfermagem.

[https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/96323/1/CultCuid\\_54-255-265.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/96323/1/CultCuid_54-255-265.pdf)

Lufilakio, V. J. J. (2020). *A influencia do sistema de incentivos no desempenho das empresas no setor de reabilitação de condutas sem abertura de vala* (Doctoral dissertation, Universidade de Aveiro).

[https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&as\\_ylo=2018&q=tese+sobre+incentivos+ao+trabalho+e+sua+influ%C3%Aancia+no+desempenho+do+pessoal&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_ylo=2018&q=tese+sobre+incentivos+ao+trabalho+e+sua+influ%C3%Aancia+no+desempenho+do+pessoal&btnG=)

Luna, S (2020) Prestaciones e incentivos  
<https://es.scribd.com/document/455916555/prestaciones-e-incentivos>

Martínez, E (2020) Sueldos y salarios  
<https://es.scribd.com/document/466893866/Sueldos-y-Salarios>

Ngwa et al., (2019). Effect of the reward system on employee performance among selected manufacturing firms in the Littoral region of Cameroon. *Journal of the Academy of Strategic Management*, 18(3), 1-16.

[https://www.researchgate.net/profile/Benedict-Imhanrenialena/publication/352840945\\_EFFECT\\_OF\\_REWARD\\_SYSTEM\\_ON\\_EMPLOYEE\\_PERFORMANCE\\_AMONG\\_SELECTED\\_MANUFACTURING\\_FIRMS\\_IN\\_THE\\_LITORAL\\_REGION\\_OF\\_CAMEROON/links/60dc79c0458515d6fbeeab6f/EFFECT-OF-REWARD-SYSTEM-ON-EMPLOYEE-PERFORMANCE-AMONG-SELECTED-MANUFACTURING-FIRMS-IN-THE-LITORAL-REGION-OF-CAMEROON.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Benedict-Imhanrenialena/publication/352840945_EFFECT_OF_REWARD_SYSTEM_ON_EMPLOYEE_PERFORMANCE_AMONG_SELECTED_MANUFACTURING_FIRMS_IN_THE_LITORAL_REGION_OF_CAMEROON/links/60dc79c0458515d6fbeeab6f/EFFECT-OF-REWARD-SYSTEM-ON-EMPLOYEE-PERFORMANCE-AMONG-SELECTED-MANUFACTURING-FIRMS-IN-THE-LITORAL-REGION-OF-CAMEROON.pdf)

Niño, V (2019) Metodología de la Investigación: diseño, ejecución e informe. Ediciones de la U.

<https://es.scribd.com/read/494173719/Metodologia-de-la-investigacion-Diseno-ejecucion-e-informe-2%C2%AA-Edicion#>

Nworji (2021). Organizational culture and work performance of employees. *multidisciplinary journal of professional education and research*, 1 (4).

[https://scholar.google.es/scholar?start=10&q=JOB+PERFORMANCE+BOOKS&hl=es&as\\_sdt=0,5&as\\_ylo=2018](https://scholar.google.es/scholar?start=10&q=JOB+PERFORMANCE+BOOKS&hl=es&as_sdt=0,5&as_ylo=2018)

Palomino, (2018) "Incentivos Laborales y Desempeño Profesional de los trabajadores del servicio de Administración Tributaria de Huamanga 2018."

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26389/palomino\\_mz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26389/palomino_mz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Pérez, J et al., (2019) Sueldos y salarios: personas físicas: guía práctica.  
<https://es.scribd.com/read/322482101/Sueldos-y-salarios-2016-Personas-fisicas-Guia-practica#>
- Prayogi, A., & Ritha Z. Tarigan. (2021). Effect of Wages and Incentives on Employee Performance of PT. Bank of North Sumatra, Lubuk Pakam Branch. *Journal of Economics and Business (JECOMBI)*, 1(2), 111-116. Retrieved from <http://jecombi.seaninstitute.org/index.php/JECOMBI/article/view/15>
- Quispe (2020). Importancia de la evaluación del desempeño laboral. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14901/Quispe\\_Cac\\_hi\\_Sonia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14901/Quispe_Cac_hi_Sonia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramírez y Troncos (2019). Mejora del desempeño laboral de los colaboradores en agencia Chiclayo, Crediscotia Financiera 2019. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/18284/Cordova%20Alayo,%20Fiorella%20Janeth.pdf?sequence=1>
- Reyes Becerra, M., & Sánchez Julca, M. J. (2018). Influencia de los incentivos en el desempeño laboral de la fuerza de venta de la distribuidora BVC Farma EIRL de la ciudad de Trujillo año 2017. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13166/Reyes%20Becerra%20Mayra%20-%20Sanchez%20Julca%20Mileidy%20Jacqueline.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ríos, P. (2020). Metodología de la Investigación: Un enfoque pedagógico. *Editorial Cognitus* CA. <https://es.scribd.com/read/487673232/Metodologia-de-la-Investigacion-Un-Enfoque-Pedagogico#>
- Rodríguez, R (2019). Los incentivos y el desempeño laboral del personal en el área de factoría en la empresa prestadora de servicios pecuarios PSP SAC,2018. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3504/RODRIGUEZ%20ESPINOZA%20ROBERTO%20DENIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, M. D. O et al., (2019). *HERRAMIENTAS Y BUENAS PRACTICAS DE APOYO A LA ESCRITURA DE TESIS Y ARTICULOS CIENTIFICOS*. Infinite Study. [https://www.researchgate.net/profile/Alberto-Leon-6/publication/335364970\\_HERRAMIENTAS\\_Y\\_BUENAS\\_PRACTICAS\\_DE\\_APOYO\\_A\\_LA\\_ESCRITURA\\_DE\\_TESIS\\_Y\\_ARTICULOS\\_CIENTIFICOS\\_AUTORES/links/5d6001da92851c619d6fbcf1/HERRAMIENTAS-Y-BUENAS-PRACTICAS-DE-APOYO-A-LA-ESCRITURA-DE-TESIS-Y-ARTICULOS-CIENTIFICOS-AUTORES.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Alberto-Leon-6/publication/335364970_HERRAMIENTAS_Y_BUENAS_PRACTICAS_DE_APOYO_A_LA_ESCRITURA_DE_TESIS_Y_ARTICULOS_CIENTIFICOS_AUTORES/links/5d6001da92851c619d6fbcf1/HERRAMIENTAS-Y-BUENAS-PRACTICAS-DE-APOYO-A-LA-ESCRITURA-DE-TESIS-Y-ARTICULOS-CIENTIFICOS-AUTORES.pdf)

- Sampieri, R. H. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill México. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Sánchez, E (2020) Conceptos básicos - gratificaciones <https://es.scribd.com/document/462177705/01-Conceptos-Basicos-Gratificaciones>
- Sanyal, S., & Hisam, M. W. (2018). The impact of teamwork on work performance of employees: A study of faculty members in Dhofar University. *IOSR Journal of Business and Management*, 20(3), 15-22.
- Talledo (2020). Relación entre incentivos laborales y el desempeño laboral en los Operadores ITV del terminal portuario Dp World Callao, 2018. <http://repositorio.enamm.edu.pe/bitstream/ENAMM/114/1/2.-%20TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20-%20TALLEDO%20PINCHI%20-%20AMP.pdf>
- Silva, M (2018). Los incentivos laborales y su influencia en el desempeño del personal analista de crédito grupal, de la empresa Compartamos Financiera, Oficina de Trujillo Centro 2016. [http://200.62.226.186/bitstream/20.500.12759/4296/1/RE\\_ADMI\\_MONICA.SILVA\\_INCENTIVOS.LABORALES\\_DATOS.PDF](http://200.62.226.186/bitstream/20.500.12759/4296/1/RE_ADMI_MONICA.SILVA_INCENTIVOS.LABORALES_DATOS.PDF)
- Silvestre, Y (2019). Las habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Financiera Crediscotia del Distrito de Trujillo-2017. [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12761/silvestrehilario\\_yelitza.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12761/silvestrehilario_yelitza.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valeriano, V (2018). Gestión de talento humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los AndesSA Ayaviri-2018. [http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10262/Valeriano\\_Tuni\\_Victor.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10262/Valeriano_Tuni_Victor.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	DE
INCENTIVOS LABORALES	Son retribuciones que se otorgan a los trabajadores ya sean económicos o no económicos con la finalidad de incentivar a realizar el mejor esfuerzo en el desarrollo de sus funciones (Chiavenato, 2019).	La variable incentivos laborales se medirá mediante la técnica de la encuesta aplicando un instrumento de tipo cuestionario de elaboración propia que estará regido en la escala de respuestas Likert de 5 puntos basados en las dimensiones: incentivos laborales económicos, no económicos, recreativos y sus respectivos indicadores.	Económicos	-Sueldos -Gratificaciones	ORDINAL	
			No económicos	- Agradecimientos - Flexibilidad de horarios - Reconocimientos - Capacitaciones		
			Educativos	- Cursos		
DESEMPEÑO DEL PERSONAL	Es el comportamiento que evidencia una persona en la organización en relación al desarrollo de las funciones de su puesto de trabajo y que esto depende de diferentes condiciones laborales (Chiavenato, 2019).	La variable desempeño del personal se medirá mediante la técnica de la encuesta aplicando un instrumento de tipo cuestionario de elaboración propia que estará regido en la escala de respuestas Likert de 5 puntos basados en las dimensiones: resultados, cumplimiento de tareas, efectividad y sus respectivos indicadores.	Resultados	- Iniciativa - Compromiso	ORDINAL	
			Cumplimientos de tareas	- Desempeño - Calidad - Metas		
			Efectividad	- Tiempo		

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Cuestionario

El presente cuestionario tiene por finalidad recolectar datos para el desarrollo del trabajo de investigación "Incentivos laborales y su influencia en el desempeño del personal de la institución CEDRO, Tarapoto 2022.

**INSTRUCCIONES:** Para responder piense en lo que realmente sucede en su centro laboral, no hay respuestas correctas o incorrectas, refleje su criterio, las preguntas tienen 5 niveles de respuesta, solo marque "+" o "x" la alternativa de su elección, no marque dos opciones. Sus respuestas son confidenciales y anónimas, muchas gracias por su valiosa colaboración.

Sexo: Hombre       Mujer

Edad:.....

....

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

### VARIABLE INDEPENDIENTE: INCENTIVOS LABORALES

Ítems		Alternativas de respuestas				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: ECONÓMICOS</b>						
1	¿Está de acuerdo con su sueldo actual?					
2	¿El sueldo que percibe retribuye al trabajo que desarrolla?					
3	¿Su sueldo actual ayudan a satisfacer sus necesidades básicas?					
4	¿Está de acuerdo que CEDRO respeta los beneficios sociales de sus trabajadores como el de las gratificaciones?					
5	¿Considera que CEDRO deposita a tiempo las gratificaciones?					
6	¿Tú sueldo actual te ayuda a enfocarte en la labor que realizas cada día más?					
7	¿Usted cree que la institución CEDRO administra los recursos para motivar al trabajador?					
8	¿Usted puede afirmar que la institución incentiva a sus trabajadores?					

9	¿La retribución que usted percibe le alcanza para sus cosas personales?					
10	¿El sueldo que usted percibe es de acuerdo a su cargo?					
<b>Dimensión: NO ECONÓMICOS</b>						
11	¿Está de acuerdo que recibe agradecimientos por parte de la institución por haber realizado bien sus labores?					
12	¿Considera que los agradecimientos por parte de su empleador son importantes?					
13	¿CEDRO es empático con las necesidades del trabajador y su familia?					
14	¿Considera que CEDRO se preocupa por el bienestar de sus trabajadores brindando horarios flexibles?					
15	¿Cuándo tiene una emergencia personal, CEDRO le da el apoyo que necesita brindándole horarios flexibles?					
16	¿Considera que CEDRO brinda tolerancia en los horarios de los trabajadores que estudian?					
17	¿Normalmente los jefes valoran agradeciendo por las ideas oportunas por sus trabajadores?					
18	¿CEDRO cumple con la ley por lactancia?					
19	¿CEDRO les permite tomar las vacaciones en las fechas que usted las propone?					
20	¿Se identifica usted con la institución CEDRO?					
<b>Dimensión: EDUCATIVOS</b>						
21	¿La institución cuenta con capacitaciones para sus trabajadores?					
22	¿Usted recibe capacitaciones para realizar un buen trabajo?					
23	¿Recibe capacitaciones de acuerdo a su puesto de trabajo?					
24	¿CEDRO promueve en su personal un aprendizaje continuo?					
25	¿La institución cuenta con un plan de capacitación de acuerdo a las necesidades de sus trabajadores?					
26	¿Realizan un estudio previo a las zonas de intervención para dar charla a los beneficiarios?					
27	¿CEDRO realiza reuniones relámpagos para saber en qué estado va su trabajo encomendado?					

28	¿CEDRO brinda constancias de asistencia a las capacitaciones que brinda?					
29	¿CEDRO capacita al nuevo personal que ingresa a trabajar a la institución?					
30	¿CEDRO tiene un plan profesional para cada trabajador?					

**VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO DEL PERSONAL**

Ítems		Alternativas de respuestas				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: RESULTADOS</b>						
1	¿Usted llegó a las metas trazadas en el trabajo?					
2	¿Piensa usted que la institución entrega los recursos necesarios para llegar a las metas?					
3	¿Hay una buena logística en el lugar de trabajo?					
4	¿Usted tiene alguna dificultad al realizar los trabajos encomendados?					
5	¿Usted hace más de lo que su contrato menciona?					
6	¿Usted da solución a algún problema que pueda existir durante la jornada laboral?					
7	¿La institución le devuelve algún gasto que usted realizó, sin que este estuviera evaluado?					
8	¿Alguna vez hubo algún mal comportamiento por parte de la institución, para llegar a las metas?					
9	¿Ha tenido algún problema con un compañero de trabajo?					
10	¿Cree usted que falta más personal en la institución?					
<b>Dimensión: CUMPLIMIENTO DE TAREAS</b>						
11	¿Usted cree que en la institución trabajan en equipo?					
12	¿Cree usted que todos tienen la actitud positiva cuando les encomiendan alguna labor?					
13	¿CEDRO les da el tiempo necesario para organizar una jornada laboral?					
14	¿Hay publicidad de parte de la institución para hacer la jornada laboral?					
15	¿Cree usted que existe mucha carga laboral?					
16	¿Usted cree que los beneficiarios se sienten satisfechos con el trabajo de la institución?					

17	¿Hubo alguna queja por parte de algún beneficiario por la jornada laboral que hizo la institución?					
18	¿Puede decir usted que las jornadas laborales se hacen en el momento indicado?					
19	¿Cree usted que hay compromiso por parte de la institución para que ustedes como trabajadores den la orientación necesaria a los beneficiarios?					
20	¿Cree usted que el cargo que tiene está de acuerdo a la profesión que estudió?					
<b>Dimensión: EFECTIVIDAD</b>						
21	¿Cree usted que se llega a los objetivos trazados con los beneficiarios?					
22	¿Usted cree que en la institución se desarrolla profesionalmente?					
23	¿Ha realizado alguna jornada laboral a menor costo y tiempo?					
24	¿Usted cree que es eficiente en la labor que le encomiendan?					
25	¿Cree usted que el horario de trabajo en la institución es el adecuado?					
26	¿La institución le paga por el tiempo extra que se queda en el lugar de trabajo?					
27	¿Cree usted que la institución está agradecida por el esfuerzo que usted hace día a día?					
28	¿Usted llega a los objetivos trazados?					
29	¿Usted cree que la institución CEDRO esta entre las mejores ONG que hay en el país paralaborar?					
30	¿Usted tiene un buen desempeño laboral?					

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACION!**

## Anexo 3: Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sinarahua Pinchi Balmer Manual

Institución donde labora: Centro Médico GLOBAL MEDIC - Escuela Selva Car.

Especialidad: Maestro en Gestión Pública

Instrumento de evaluación: Incentivo Laboral

Autor (s) del instrumento (s):  
- Miriam Perez Vilchez  
- Susan Flores Garcia.

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:				X	

<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada <b>dimensión de la variable:</b>					X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						49

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN. 4.9

Lugar y fecha : Tarcapoto, 26 de mayo del 2022.

  
 Lic. Mg. Bañer Manuel Sinarhua Pinchi  
 REGUC. 47309  
 Firma



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: *Sinarahua Pinchi Balmer Manuel*

Institución donde labora: *Centro Médico GLOBAL MEDIC - Escuela Selva Cor.*

Especialidad: *Maestro en Gestión Pública*

Instrumento de evaluación: *Desempeño del personal*

Autor (s) del instrumento (s):  
*- Miriam Pérez Vilchez.*  
*- Susán Flores García.*

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <i>Desempeño del personal</i>					X

<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada <b>dimensión de la variable:</b> <i>Desarrollo del nivel</i>					X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					48	

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN.** 4.8

Lugar y fecha

  
 Lic. Mr. Baltazar Manuel Singshua Pincha  
 REGUC. 47309  
 Firma



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: *Bautista Calderón Enzo André*

Institución donde labora: *Emapa San Martín*

Especialidad: *Maestría en Administración de Empresas*

Instrumento de evaluación: *Incentivo Laboral*

Autor (s) del instrumento (s):  
*- Miriam Pérez*  
*- Susan Flores García*

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <i>Incentivo Laboral</i>					X

CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada <b>dimensión de la variable:</b> <i>Incentivo Laboral</i>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

4.7

Lugar y fecha

Tarapoto, 07 de junio del 2022.



ENZO ANDRÉS CALISTO CALDERÓN  
JEFE (E) DE LA OFICINA DE COBRANZA Y CONTROL COMERCIAL

Firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: *Bautista Calderón Enzo Andre*

Institución donde labora: *Emapa San Martín*

Especialidad: *Maestría en Administración de Empresas*

Instrumento de evaluación: *Desempeño del personal*

Autor (s) del instrumento (s):  
*- Miriam Perez*  
*- Susan Flores Garcia.*

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <i>Desempeño</i>					X

<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada <b>dimensión de la variable:</b> <i>Desempeño</i>					X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						4.7

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento apto para ser aplicado.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN.** 4.7

Lugar y fecha *Tarapoto, 07 de junio del 2022*



MBA. ENZO ANDRÉS BAUTISTA CALDERÓN  
JEFE (E) DE LA OFICINA DE COBRANZA Y CONTROL COMERCIAL

*[Handwritten Signature]*

Firma



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I.- DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: África del Valle Calanchez Urribarri  
Institución donde labora: Universidad César Vallejo- Docente de Posgrado  
Especialidad: Licenciada en Administración  
Instrumento de evaluación: Incentivo laboral  
Autor (s) del instrumento (s): Miriam Perez – Susan Vilchez

**II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable					x

METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL					4	45
		49				

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

49

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

Lugar y fecha Chiclayo, 08/06/2022

  
 Dra. Africa Colanhez Uribarra  
 CE. 000573626  
 Docente investigadora

Observación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: África del Valle Calanchez Urribarri  
Institución donde labora: Universidad César Vallejo- Docente de Posgrado  
Especialidad: Licenciada en Administración  
Instrumento de evaluación: Desempeño del personal  
Autor (s) del instrumento (s): Miriam Perez – Susan Vilchez

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				x	
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y <b>variable de estudio</b> .					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada <b>dimensión de la variable</b> .					x
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					x

PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL				4	45	

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

49

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

Lugar y fecha Chiclayo, 08/06/2022

  
 Dra. Africa Colunchez Urribara  
 CE. 000573626  
 Docente investigadora

Observación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_