



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,**  
**FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

**TESIS**  
**PLAN DE INCENTIVOS Y SU RELACION CON LOS**  
**NIVELES DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS**  
**SERVIDORES DE LAS AREAS ADMINISTRATIVAS DEL**  
**HOSPITAL DE HUARAL, LIMA – 2021.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS**  
**GLOBALES**

**AUTOR:**  
**Bach. BASCONSUELO AQUIÑO, JAIME RAFAEL**

**LIMA – PERÚ**  
**2021**

**ASESOR DE TESIS**

.....  
**MG. MICHEL JAIME MENDEZ ESCOBAR.**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**DR. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES**  
Presidente

---

**MG. ERNESTO ARCE GUEVARA**  
Secretario

---

**MG. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE**  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A mi madre, por su fortaleza inquebrantable, por haberme forjado la persona que soy en la actualidad ya que cada triunfo mío enorgullece y alegra su corazón.

A mi padre, por haber sido el ejemplo de lucha y sacrificio para mi familia y hoy desde el cielo celebra cada triunfo mío.

A mis hijos Mia y Fabrizzio por ser la motivación para nunca rendirme y exigirme más como persona y profesional.

A mi esposa, por su amor y apoyo constante en este proyecto de mi vida.

A mis hermanos, por su cariño, sus consejos y su apoyo incondicional.

En especial a mi hermanita Miryam, por haber sido una Guerrera y un ejemplo de lucha, ahora desde el cielo me cuida y guía mis pasos.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, a mis padres, esposa, hijos y Hermanos por su apoyo constante para el logro de mis objetivos personales y profesionales.

Así mismo, también a todas las personas que, durante esta etapa, estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este gran sueño se haga realidad.

## RESUMEN

La presente investigación titulada como Plan de Incentivos y su relación con los niveles de desempeño laboral en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima - 2021, fue realizada con el propósito de poder Determinar la relación entre el Plan de Incentivos y los niveles de desempeño laboral en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima – 2021.

La investigación fue de enfoque cuantitativa, el tipo de investigación es Aplicada, siendo realizada a un nivel correlacional, se adoptó el diseño no experimental de corte transversal dirigida a una población de 50 Servidores que realizan funciones administrativas en el Hospital de Huaral, - Lima - 2021, el tipo de muestreo fue censal toda vez que el conjunto que representa la población esta conforma por las mismas personas a quienes se les aplicó un cuestionario de acuerdo a las variables de estudio, obteniendo una fiabilidad de 0,876 y 0,779, de nivel aceptable.

Entre los resultados más importantes obtenidos según la prueba estadística de Rho de Spearman aplicada a las variables Incentivos y desempeño laboral con un coeficiente de correlación de  $r=0.445^{**}$ , con un nivel de significancia de 0.001 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre los Incentivos y el desempeño laboral en los Servidores Administrativos del Hospital de Huaral, Lima – 2021.

**Palabras clave:** Plan de incentivos, Desempeño Laboral y Rendimiento Contextual

## ABSTRACT

The present investigation entitled as Incentive Plan and its relationship with the levels of work performance in the Servants of the administrative areas of the Hospital de Huaral, Lima 2021, was carried out with the purpose of being able to determine the relationship between the Incentive Plan and the levels of work performance in the Servants of the administrative areas of the Hospital de Huaral, Lima 2021

The research was of a quantitative approach, the type of research is applied, being carried out at a correlational level, the non-experimental cross-sectional design was adopted directed to a population of 50 Servants who perform administrative functions in the Hospital de Huaral, - Lima 2021 , the type of sampling was census because the group that represents the population is made up of the same people to whom a questionnaire was applied according to the study variables, obtaining a reliability of 0.876 and 0.779, an acceptable level.

Among the most important results obtained according to the Spearman Rho statistical test applied to the variables Incentives and job performance with a correlation coefficient of  $r = 0.445^{**}$ , with a significance level of 0.001 less than the expected level ( $p < 0.05$ ) with which the null hypothesis is rejected and the alternate hypothesis is accepted. Therefore, it can be affirmed that there is a significant correlation between Incentives and job performance in the Administrative Servants of the Hospital de Huaral, Lima – 2021.

**Keywords:** Incentive plan, Work Performance and Contextual Performance

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>15</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema .....	17
1.2.1. Problema general .....	17
1.2.2. Problemas Específicos .....	17
1.3. Justificación del Estudio. ....	17
1.3.1. Justificación Teórica .....	17
1.3.2. Justificación Practica .....	18
1.3.3. Justificación Metodológica .....	18
1.3.4. Justificación Social .....	18
1.4. Objetivos de la Investigación:.....	18
1.4.1. Objetivo general.....	18
1.4.2. Objetivos específicos.....	18
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>20</b>
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	20
2.1.1. Antecedentes Nacionales: .....	20
2.1.2. Antecedentes Internacionales:.....	23
2.2. Base teórica de la variable .....	26
2.2.1. Variable 01: Incentivo .....	26



2.2.2. Variable 02: Desempeño Laboral .....	34
2.3. Definición de términos básicos .....	42
<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES .....</b>	<b>44</b>
3.1. Hipótesis de la investigación .....	44
3.1.1. Hipótesis general .....	44
3.1.2. Hipótesis específicas .....	44
3.2. Variables de estudio .....	44
3.2.1. Definición conceptual.....	44
3.2.2. Definición de operacionalización .....	45
3.3. Tipo y nivel de la investigación .....	45
3.3.1. Tipo de investigación .....	45
3.3.2. Nivel de investigación .....	46
3.3.3. Método de Investigación.....	47
3.4. Diseño de la investigación .....	47
3.4.1. Enfoque de la investigación .....	48
3.5. Población y muestra de estudio.....	48
3.5.1. Población.....	48
3.5.2. Muestra Censal.....	49
3.5.3. Muestreo.....	49
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	49
3.6.1. Técnica de recolección de datos .....	49
3.6.2. Instrumento de recolección de datos .....	49
3.6.3. Validez del instrumento .....	50
3.6.4. Confiabilidad del instrumento.....	51
3.7. Métodos de análisis de datos .....	51
3.8. Aspectos éticos .....	51
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>52</b>
<b>4.1. Análisis e interpretación de los resultados .....</b>	<b>52</b>
<b>4.2. Prueba de Confiabilidad .....</b>	<b>57</b>
4.3. Prueba de Hipótesis .....	57
4.3.1. Prueba de hipótesis general .....	57
4.3.2. Prueba de hipótesis específicas .....	58

<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>61</b>
5.1. Análisis de discusión de los resultados .....	61
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>64</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>65</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>66</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>70</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	71
Anexo 2: Matriz de operacionalización .....	72
Anexo 3: Instrumentos .....	74
Anexo 4: Validación de instrumento.....	78
Anexo 5: Matriz de datos .....	86
Anexo 6: Propuesta de valor.....	88

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Valores de la prueba de correlación de Rho Spearman .....	47
Tabla 2.	Calificación y evaluación del cuestionario .....	50
Tabla 3.	Validación de juicio de expertos .....	50
Tabla 4.	Escala de interpretación de la confiabilidad .....	51
Tabla 5.	Niveles de la variable Incentivos .....	52
Tabla 6.	Niveles de la variable Desempeño Laboral .....	53
Tabla 7.	Niveles de la Dimensión Rendimiento Contextual .....	54
Tabla 8.	Niveles de la Dimensión Rendimiento Adaptativo .....	55
Tabla 9.	Niveles de la Dimensión Comportamiento de Trabajo Contraproducente	56
Tabla 10.	Nivel de confiabilidad de la variable Incentivos .....	57
Tabla 11.	Nivel de confiabilidad de la variable Desempeño Laboral .....	57
Tabla 12.	Nivel de correlación y significación de Incentivos y Desempeño Laboral.. .....	58
Tabla 13.	Nivel de correlación y significación de Incentivo y Rendimiento Contextual. ....	58
Tabla 14.	Nivel de correlación y significación de Incentivos y Rendimiento Adaptativo .....	59
Tabla 15.	Nivel de correlación y significación de Incentivos y Comportamiento de Trabajo Contraproducente.....	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de la variable Incentivos .....	52
Figura 2. Niveles de la variable Desempeño Laboral .....	53
Figura 3. Niveles de la Dimensión Rendimiento Contextual .....	54
Figura 4. Niveles de la Dimensión Rendimiento Adaptativo .....	55
Figura 5. Niveles de la Dimensión Comportamiento del Trabajo Contraproducente .....	56

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación de un Plan de incentivos con los niveles de desempeño laboral de los servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, se ha identificado como problemática en muchas entidades que el bajo rendimiento y la baja motivación no contribuyen a cumplir con los objetivos y metas institucionales.

La naturaleza de la presente tesis está dividida en siete capítulos coherentemente relacionados.

Capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, que comprende la realidad problemática, se formulan las interrogantes de la investigación, justificación del estudio y los objetivos de la investigación que permitirán determinar la relación entre las variables de estudio.

En el capítulo II, corresponde al marco teórico que abarca, el análisis de los antecedentes de las investigaciones nacionales e internacionales, las bases teóricas de las variables de estudio y las definiciones conceptuales.

En el capítulo III, se presenta la metodología de la investigación: hipótesis de la investigación, variables de estudio que han permitido organizar el cuadro de operacionalización de la investigación de acuerdo a las variables de estudio, asimismo se detalla el nivel de investigación, diseño de investigación, población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, método de análisis de datos y aspectos éticos de la investigación.

En el capítulo IV, se demuestra el análisis e interpretación de los principales resultados de la investigación, primero se describe los resultados en forma unitaria para luego contrastar cada una de las hipótesis formuladas.

En el capítulo V, se discute los principales resultados de investigación; luego se analiza los resultados obtenidos de la teoría y de la experiencia directa, determinando los alcances de su validez.

En el Capítulo VI, comprende a las conclusiones de acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos relacionados con los objetivos de la investigación.

En el capítulo VII, se plantean las recomendaciones o sugerencias que pueden aportar a las variables de estudio de acuerdo a los objetivos planteados.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La OIT (Organización Internacional del Trabajo) indica en su artículo la formación profesional en América Latina y el Caribe donde destaca las capacidades, habilidades de las personas y la inversión en educación y formación integran la clave del desarrollo económico, social y laboral del trabajador.

En los últimos años en Europa se han llevado a cabo diversos estudios que demuestran que los trabajadores sienten que sus necesidades no son escuchadas por sus superiores lo que ocasiona las disconformidades y por consecuencia su desempeño laboral se ve afectada al momento de realizar sus labores.

Citando a Alles (2010) sostiene que:

El análisis del desempeño o de la gestión de una persona es un instrumento para dirigir y supervisar personal. Entre sus principales objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos. (p. 27)

En el sector Público (MINSAs), Los Hospitales son entidades públicas del estado donde es necesario cumplir metas y/o objetivos, está conformada por personas que cooperan entre sí para el logro de estos, además tiene una estructura orgánica definida de acuerdo a las necesidades y cumple funciones definidas, una de ellas es brindar servicios que ayuden a mejorar la calidad de vida de su población

En los últimos años se ha venido desarrollando diferentes planes de incentivos, focalizados solo para el Personal asistencial sujetos al D.L. 1153, en sus diferentes grupos ocupacionales y dejando de lado al Personal Administrativo sujetos al D.L. 276 y D.L. 1057, siendo este grupo de trabajadores un eje importante en el aparato estatal que se encuentra vinculado con la continuidad de brindar servicios de salud a la población.

Citando a Urrego (2016), manifiesta que:” Los incentivos, Se define como incentivo aquel estímulo que, al aplicarse a nivel de un individuo, organización o sector, mueve, incita o provoca una acción” (p.14).

Actualmente el Hospital de Huaral cuenta con 25 trabajadores Administrativos Nombrados sujetos al Régimen D.L. 276 y 5 contratados bajo los regímenes D.L.276 y 20 trabajadores sujetos al D.L. 1057 y sus ingresos están condicionados por la ley de Presupuesto de cada año fiscal.

Así mismo el Hospital de Huaral no cuenta con un plan de Incentivos Económicos y No económicos dirigidos al personal Administrativo, teniendo en cuenta un déficit de este grupo de servidores que cumplen diferentes funciones, es por ello que su desempeño laboral se ve afectado e induciendo a muchos servidores administrativos optar por retirarse debido a la sobrecarga laboral y poca motivación que se le brinda, aun mas en estos tiempos de Pandemia causado por el Virus denominado COVID-19, la carga laboral hacia el personal Administrativo fue y es recargada debido a las diferentes necesidades que surgieron a raíz de esta pandemia, como también de diferentes Incentivos creados pero que solo fueron dirigidos para el Personal asistencial.

Como Afirma Sotomayor (2015), indica que: “Los incentivos, del latín *incentivius*, se refieren al estímulo que mueva una cosa y administrativamente tienen relación directa con el esfuerzo e iniciativa de las personas, es decir, se debe de realizar una acción o tarea para poder obtenerlo” (p.268).

En resumen, teniendo en consideración las diferentes problemáticas en relación a un Plan de incentivo se debe tener como punto importante tener motivado al trabajador para tener buenos resultados, a nivel organizacional y empresarial es por ello que en los últimos años las empresas vienen utilizando planes de incentivo económico como recurso para motivar a sus trabajadores y como consecuencia mejorar los objetivos de la empresa.

El Hospital de Huaral en la actualidad no cuenta con un Plan de Incentivo enfocado al Personal Administrativo, es por ello que este grupo de trabajadores se encuentren desmotivados y realicen su trabajo no de la mejor manera e incluso que no lo realicen, muchas veces llegando a su centro de labores con el propósito de



solo cumplir con el horario y no ser productivo, lo cual impactaría de manera negativa en la entidad y por consecuencia no brindar buenos servicios a la comunidad.

En tal sentido, y haciendo frente a esta problemática actual; con el presente trabajo pretendo averiguar, como un Plan de incentivos se relaciona con los niveles de desempeño laboral en los servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

PG ¿Cómo el Plan de Incentivos se relaciona con los niveles de desempeño Laboral en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima - 2021?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

PE 1 ¿Cómo el Plan de Incentivos se relaciona con el rendimiento contextual en los servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima 2021?

PE 2 ¿Cómo el Plan de Incentivos se relaciona con el rendimiento adaptativo en los servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima - 2021?

PE 3 ¿Cómo el Plan de Incentivos se relaciona con el Comportamiento de trabajo contraproducente en los servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima - 2021?

## **1.3. Justificación del Estudio.**

### **1.3.1. Justificación Teórica**

La investigación servirá como pauta o referencia a otras investigaciones similares contribuyendo a su mejora. Por otro lado, la investigación ayudará analizar los incentivos que contribuirán a motivar a sus servidores que desarrollen y estimulen la eficiencia, creatividad en un ambiente laboral competitivo.

### **1.3.2. Justificación Práctica**

El Presente Tema de Investigación centra su preocupación en el personal Administrativo ya que este grupo de trabajadores no cuenta con incentivos reales y se justifica porque sería importante para el Hospital de Huaral conocer el estado de la problemática de su programa de Incentivos y como está influyendo en el desempeño laboral de sus trabajadores Administrativos.

### **1.3.3. Justificación Metodológica**

En el presente trabajo de investigación se aplicó el método científico y la investigación reforzó más la teoría, así mismo el resultado obtenido servirá como antecedente para los futuros trabajos de investigación. Se justificó; porque los resultados demostraron la validez y confiabilidad del instrumento.

### **1.3.4. Justificación Social**

La presente investigación pretende obtener resultados que serán de gran utilidad para el Hospital con relación a las variables a estudiar, así mismo impulsar las fortalezas y oportunidades que tenga el Hospital en relación con sus debilidades para poder contar a futuro con estrategias de mejora hacia el trabajador para un mejor rendimiento y desempeño de sus actividades diarias.

## **1.4. Objetivos de la Investigación:**

### **1.4.1. Objetivo general**

OG Determinar cómo el Plan de Incentivos se relaciona con los niveles de desempeño Laboral en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima - 2021.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

OE 1 Determinar cómo el Plan de Incentivos se relaciona con el Rendimiento contextual en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima - 2021.

- OE 2 Determinar cómo el Plan de Incentivos se relaciona con el rendimiento adaptativo en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima - 2021.
- OE 3 Determinar cómo el Plan de Incentivos se relaciona con el comportamiento del trabajo contraproducente en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima - 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la Investigación

#### 2.1.1. Antecedentes Nacionales:

**Castro, (2018)**, en su tesis *“Incentivos laborales y su relación con el desempeño de los trabajadores del hospital Essalud III de Chimbote – 2018”*, Universidad Cesar Vallejo. Pregrado. Chimbote. La investigación fue de nivel descriptiva – correlacional y diseño no experimental – transversal, con una población de estudio finita de 600 trabajadores y su muestra estuvo conformada por 234 trabajadores. La técnica para la obtención de datos fue la encuesta, para lo cual se aplicó como instrumento el cuestionario. El análisis de datos fue procesado con el software estadístico, donde se utilizó la estadística la prueba del coeficiente del Rho de Spearman, los cuadros y gráficos, y la distribución de frecuencia según lo planteado en los objetivos de investigación. Como objetivo general de la investigación se planteó determinar la relación entre los incentivos laborales y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital EsSalud III Chimbote – 2018; del cual se obtuvo que existe una correlación positiva entre las variables de incentivos laborales y el desempeño laboral, con un coeficiente del Rho de Spearman de 0,459 positiva moderada y una significancia de 0.000 siendo menor a 0.05 aceptándose la hipótesis alterna, lo cual significa que a mayores incentivos laborales mayores será el desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital EsSalud III Chimbote. Así también analizar los incentivos laborales del cual obtuvimos que el 50% lo ubica en un nivel alto, 10% un nivel medio y el 40% un nivel bajo; así también analizar el desempeño laboral obteniendo como resultados que el 46% lo califica con un nivel alto, 19% un nivel medio y el 35% un nivel bajo, y en nuestro último objetivo, identificamos a dos incentivos laborales que incluyen en la mejora del desempeño laboral de los trabajadores, siendo estos el incentivo asistencial y recreativo ya que muestran una correlación positiva.

**Orozco, (2018)**. En su tesis *“Gestión de las compensaciones y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Especialistas en pre fabricados S.A.C. - Puente Piedra – 2018”* Universidad Autónoma del Perú, Pregrado. Lima. La investigación tenía como principal enfoque determinar la relación entre la gestión

de las compensaciones y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Especialistas en Pre fabricados S.A.C.-Puente Piedra-2018. Dada la realidad problemática mostrada, podemos analizar que tanto en el ámbito internacional como nacional el capital humano está presto a ofrecer sus conocimientos, habilidades y experiencia para lograr la meta y objetivo del trabajo, lo cual les producirá un rendimiento y recompensa por su esfuerzo y dedicación, las compensaciones que ofrezcan las organizaciones influirán en el desempeño laboral del personal. Mediante la presente investigación se determinó como objetivo la relación que existe entre la gestión de las compensaciones y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Especialistas en pre fabricados SAC - Puente Piedra - 2018. En la justificación se precisó mejorar el sistema de compensaciones para verse reflejado en el desempeño de los colaboradores. La investigación tiene un enfoque correlacional con diseño no experimental de tipo transversal. La muestra fue censal ya que representa a toda la población siendo conformada por 32 colaboradores, el instrumento utilizado fue un cuestionario elaborado a escala de Likert. En la prueba de hipótesis según el estadístico de correlación Rho de Spearman arrojó 0.849, se obtuvo como resultado un p-valor de 0.000, menor a 0.05, la cual sirvió para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir que existe relación significativa muy alta entre la gestión de las compensaciones y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Especialistas en pre fabricados S.A.C

**Fuentes, (2018)** en su tesis *“Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Empresa New Deal, Miraflores 2018”* Universidad Cesar Vallejo. Pregrado. Lima. Tenía como objetivo describir la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa New Deal Miraflores 2018. La metodología aplicada fue de diseño no experimental, enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, y correlacional con corte transversal. La población fue de 50 y la muestra representativa fue 50 colaboradores de la empresa New Deal, Miraflores 2018. Se utilizó como técnica e instrumento, la encuesta y cuestionario respectivamente, siendo la escala de valoración Likert que consto de 18 preguntas por cada variable, a la vez valida el juicio de expertos, pasando por el proceso de confiabilidad de Alfa de Cronbach. Posteriormente, para confirmar la hipótesis plasmada con el estadístico SPSS se consiguió un nivel de significancia es de

0,000, aceptándose que existe relación entre Gestión del Talento humano y el Desempeño laboral en la empresa New Deal, Miraflores 2018. Así mismo el coeficiente de correlación de Rho Spearman es igual a 0,931 que indica que hay una correlación positiva muy alta entre las variables

**Estela y Hernandez (2019)** en su tesis “*Sistema de compensación salarial y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores Emapa San Martín S.A. sede Tarapoto, año 2017*”, Universidad Nacional de San Martín. Pregrado. Tarapoto. La investigación tenía por objetivo general: determinar la relación del sistema de compensación salarial y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Emapa San Martín S.A sede Tarapoto. La investigación cuenta con un tipo de estudio aplicada, con nivel correlacional, porque estudia la asociación de una variable sobre otra, además de los indicadores. Para la recolección de información se aplicó a una muestra de 146 trabajadores. La encuesta mide tres dimensiones del sistema de compensación salarial: Salario base, incentivos salariales y prestaciones; asimismo seis dimensiones del desempeño laboral. Los resultados obtenidos mediante el análisis estadístico correlacional de Rho Spearman indican una correlación positiva fuerte entre sistemas de compensación salarial y desempeño laboral, con coeficiente de 0,987 y un valor p igual a 0,000. En conclusión, el sistema de compensación salarial se relaciona positivamente en un 97% con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Emapa San Martín S.A sede Tarapoto, año 2017. Lo cual la indica que a mayor compensación mayor será el desempeño laboral de los trabajadores.

**Rivera, (2018)** en su tesis “Gestión del talento humano y desempeño laboral en los colaboradores del Puesto Parroquial de Salud Mental “San Jose” - Villa El Salvador”. Universidad Autónoma del Perú. Pregrado. Lima. El propósito de la investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión de talento humano y el desempeño laboral en los colaboradores del Puesto Parroquial de Salud Mental “San José” Villa El Salvador. La hipótesis fue existe relación significativa entre la gestión del talento humano y desempeño laboral en los colaboradores del Puesto Parroquial de Salud Mental “San José”- Villa El Salvador. El tipo de investigación es no experimental de corte transversal con un diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 20 colaboradores, los datos se

obtuvieron de manera censal. Los instrumentos aplicados presentan una alta confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach, 0.902 para el cuestionario de gestión del talento humano y 0.874 para el cuestionario de desempeño laboral. En la prueba de hipótesis se obtuvo un R de Pearson 0.774, con un p valor de 0.000, por lo cual se concluye que existe una correlación positiva alta entre la gestión del talento humano y desempeño laboral en los colaboradores del Puesto Parroquial de Salud Mental “San José”.

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales:**

**Karla, Aguilar, y Karolina, Ortiz. (2016)** en su tesis denominada “Análisis de incentivos laborales y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa de electrodomésticos MARCIMEX S.A. de la ciudad de Milagro. Universidad Estatal De Milagro. Milagro, Ecuador. Esta tesis tuvo como objetivo determinar la influencia que existe entre los incentivos laborales sobre el desempeño de los empleados de la empresa de electrodomésticos MARCIMEX S.A. de la ciudad de Milagro, para ello se basó en una investigación de tipo aplicada exploratoria, y se utilizó como instrumento un cuestionario de 10 preguntas a 12 colaboradores de la empresa de electrodomésticos MARCIMEX S.A. Obteniéndose como resultados que el incentivo salarial no es primordial sobre los demás tipos de incentivos, debido a que los incentivos no salariales funcionan como un reforzador exterior de la conducta del empleado y el éxito de este depende de la medida en que estén motivados, siendo la capacitación un factor determinante para una entrega de incentivos de forma fluida y masiva. Esta investigación resulta importante debido a que da realce a los incentivos no salariales, los cuales son necesarios para reforzar y motivar el desempeño del empleado, lo cual repercutirá en buenos resultados y cumplimiento de objetivos de la empresa.

**González y Wolfan (2015)** en su tesis denominada “Análisis de incentivos laborales otorgados a los trabajadores de la empresa dedicada al sector hotelero ubicada en Tucacas, Estado Falcón”. Universidad de Carabobo. Bárbula, Venezuela. Esta tesis tuvo como objetivo realizar un análisis de los incentivos laborales otorgados a los trabajadores de la empresa dedicada al sector hotelero ubicada en Tucacas, Estado Falcón, para ello se basó en una investigación de tipo descriptivo, aplicándose un cuestionario a 20 trabajadores de la empresa dedicada

al sector hotelero ubicada en Tucacas, Estado Falcón. Obteniéndose como resultados que los trabajadores no se sienten motivados por sus incentivos económicos brindados por la empresa, aunque se les paga todo acorde a la ley Venezolana, por otro lado en la empresa no existen incentivos por reconocimiento de labores, de puntualidad, de calidad del servicio; no existen actividades recreativas, capacitaciones, cursos, planes vacacionales con la familia, uniformes, ayuda en época escolar, entre otros, esta investigación resulta de gran aporte debido a su realce en los incentivos sociales, ya que se deja entrever que los incentivos sociales son una inversión, para lograr motivación y un buen desempeño de los trabajadores, generando así estabilidad y potencial de desarrollo de los mismos.

**Zans, (2017)**, en su tesis “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016”. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Postgrado. Matagalpa, Nicaragua. La temática abordada en el estudio trata sobre el Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016, con el propósito de describir el Clima Organizacional, identificar el desempeño laboral que existe, y evaluar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. El desarrollo de este estudio se hizo tomando en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo - explicativo. El universo fueron 88 trabajadores y funcionarios, la muestra 59 trabajadores y funcionarios. Se aplicó la metodología, las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación, siguiendo la normativa establecida por la UNAN Managua para este tipo de trabajo. Los resultados obtenidos indican que el Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, el Mejoramiento del Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad. Se considera urgente motivar a las autoridades, jefes, responsables de áreas de trabajar en contribuir a lograr un Clima Organizacional,



Favorable, Óptimo, y alcanzar los niveles de euforia y entusiasmos, excitación y orgullo, además se debe constituir de manera permanente en las consultas, escuchar opiniones y sugerencias de la comunidad universitarias, las cuales se deben canalizar a través de los dirigentes y convertirlas en propuestas en los consejos universitarios, al mismo tiempo elevar el desempeño laboral en la facultad, motivando y generado un ambiente propicio para la productividad, evitar en gran medida la toma de decisiones individuales y fortalecer la toma de decisiones colectivas.

**Yaguana, (2017)** en su tesis “La incidencia de la gestión administrativa del talento humano en el desempeño laboral caso empresa Pathsoil Cia Ltda” Universidad Central de Ecuador Sede Sur. Quito. Ecuador. La investigación se desarrolló en la empresa CONSULTORA PATHSOIL CÍA. LTDA., la misma que se dedica a actividades de consultoría y la prestación de servicios de ingeniería civil. La problemática se centró en el desempeño del personal que se ha visto afectado por la gestión administrativa, que ha dejado de lado el fortalecimiento del recurso humano. El estudio tuvo como objetivo determinar la incidencia de la gestión administrativa del talento humano, en el desempeño laboral de los empleados de la empresa PATHSOIL CIA LTDA. El diseño metodológico de la investigación se desarrolló con un alcance exploratorio – descriptivo, que se complementa con los métodos (inducción - deducción y análisis - síntesis) y metodología para la acción e intervención. Como población se consideró a personal administrativo y funcionarios de la empresa, se aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Se llegó a la conclusión de que la gestión administrativa incide en el desempeño laboral del personal. Al respecto, como se recomendó se elaboró un plan estratégico enfocado en el mejoramiento de la gestión administrativa de Talento Humano de la Empresa PATHSOIL CIA LTDA.

**Navarrete, (2018)** en su Tesis “La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral.” Universidad Técnica de Ambato. Postgrado. Ambato. Ecuador. En su tesis para el proceso investigativo, se consideró como punto de partida, el estudio de los factores que inciden en el problema (causas y efectos), así como los antecedentes que conforman los fundamentos teóricos; el diagnóstico en la población y muestra para conocer y determinar indicadores del desempeño

laboral, que permitan elaborar alternativas como el diseño de un sistema integral de capacitación en la institución, para mejorar el desempeño laboral. La investigación cuenta con fuente bibliográfica y documental relacionada con las dos variables con el fin de obtener la fundamentación teórica, como base para el inicio del trabajo investigativo. La metodología que se utilizó para la presente investigación fue en un enfoque cualitativo y cuantitativo, y el análisis de datos fue realizado en Megamaxi a 100 colaboradores que corresponden a la muestra representativa del total de empleados que se encuentran en la empresa. La recolección de datos se realizó mediante encuestas utilizando como herramienta cuestionario, donde se pudo establecer la correlación entre las dos variables, la capacitación y el desempeño laboral. Se propone establecer procesos en cuales se deben cumplir diferentes etapas, poniendo énfasis en el desarrollo humano y social, en donde se plantea el perfeccionamiento de su xiv recurso en procesos básicos de inducción, plan de carrera, evaluación, capacitación y formación continua de sus colaboradores, a la par con las estrategias y el desarrollo de institucional, en donde se debe generar una comunicación eficaz y efectiva para fortalecer la consecución de los objetivos.

## **2.2. Base teórica de la variable**

### **2.2.1. Variable 01: Incentivo**

#### **Definiciones**

Citando a Urrego (2016), manifiesta que:

Los incentivos, Se define como incentivo aquel estímulo que, al aplicarse a nivel de una persona, organización o grupo, mueve, incita o provoca una acción (p.14).

Según Sotomayor (2015), indica que:

Los incentivos, del latín *incentivius*, se refieren al estímulo que mueva una cosa y administrativamente tienen relación directa con el esfuerzo e iniciativa de las personas, es decir, se debe de realizar una acción o tarea para poder obtenerlo (p.268).

De acuerdo con Gorbaneff (2010), manifiesta que:

Es la recompensa total, que tiene aspectos económicos y no económicos, ceñida a la medida de los resultados obtenidos de un trabajo o a la observancia de ciertas normas de conducta. (p.73)

Como dice Chiavenato (2011), plantea que:

Son los pagos de la organización a sus participantes (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de crecimiento, seguridad en el empleo, supervisión abierta, reconocimientos, etc.). A cambio de las contribuciones, cada incentivo posee un valor de conveniencia que es subjetivo, ya que varía de individuo a individuo: lo que para uno es útil, puede no serlo para otro. A los incentivos se les llama también estímulos o recompensas (p. 71).

Como expresa García & Patjane (2014), refiere que:

Los incentivos laborales son entendidos como todo beneficio recibido fuera de la paga o salario percibidos, es decir, los bonos por cumplimiento, premiaciones y reconocimientos, aumentos salariales, vacaciones, seguro de salud o vida son considerados como incentivos laborales ya que buscan motivar e impulsar al trabajador a dar un mayor rendimiento en sus actividades o brindarle un ambiente adecuado para realizar su trabajo diario (p. 4).

### **Objetivos de los Incentivos.**

Según Urrego (2016), plantea que:

El objetivo de los incentivos, es incentivar a los trabajadores de una empresa con la finalidad que su desempeño sea superior en aquellas actividades realizadas. El objetivo principal que las Organizaciones pretenden obtener con la aplicación de los planes de incentivos, es mejorar el nivel de desempeño de los empleados (p.15). En ese sentido, los incentivos es un sistema de alicientes que motivan al ejercicio de un comportamiento deseable para conseguir los rendimientos esperados.

## **Características de los Incentivos**

Citando a Urrego (2016) indica que:

- El incentivo debe beneficiar tanto al trabajador como a la empresa.
- Los planes de Incentivos deben ser explícitos y de fácil entendimiento para los trabajadores.
- Los planes de Incentivos deben tener la capacidad para llevar el control de la producción dentro de la empresa (p.16).

Dependiendo de la estructura elegida para el plan de Incentivos, lo más importante es que se desarrolle con transparencia, donde la comunicación sea fundamental, de ese modo que cada trabajador sepa lo que tiene que hacer para obtener el incentivo propuesto.

### **Incentivos Eficaces**

De acuerdo a Urrego (2016) manifiesta que:

A través de incentivos Eficaces, el Talento Humano de una organización puede estar más motivado, ser más eficiente y estar satisfecho hacia su Organización y las tareas que en ella ejecuta.

La literatura en general plantea el término “incentivos eficaces”, pues deben ser cuidadosamente analizados antes de ser implementados; no existe un estándar preestablecido en materia de incentivos, estos implican una mezcla de diversos tipos, de acuerdo con diferentes contextos (p.17).

### **Características para que un Incentivo sea Eficaz.**

Según Urrego (2016) indica que:

Objetivos claros. Esto influye en el diseño de cualquier plan de incentivos y en la manera en que este se orienta; Realista y Posible, un conjunto de incentivos que no pueda aplicarse no es tal. si los aumentos relativos o las primas discriminan en contra de ciertas categorías del personal, o si otros cambios del entorno general impiden esos aumentos o los falsean; Bien diseñados, estratégicos y aptos para sus fines. Un plan de incentivos debe constar de un diseño estratégico (Claro, sencillo y directo) para que el

Talento Humano de una organización pueda entenderlo y llevarlo a la práctica; Medibles, Para medir eficazmente los resultados de los incentivos han de tenerse en cuenta varios aspectos, tales como si el plan: Mide un proceso o un resultado, Trata de promover una norma de resultados mínimos o de mejorar continuamente los resultados, Tiene un conjunto de indicadores que captan adecuadamente los principales elementos del servicio, tales como su efectividad, su eficiencia y resultados, su calidad y seguridad, y la equidad y acceso. (p.20)

### **Técnicas Motivacionales**

De acuerdo con Ruiz, et al (2013), indica:

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

### **Objetivos de las Técnicas Motivacionales**

Según Ruiz, et al (2013) indica:

Las técnicas motivacionales resaltantes que incentivan a los colaboradores a efectuar una labor efectiva en el curso de su periodo laboral, cuyos rendimientos producidos encaminan a la cristalización de objetivos:

- Políticas de conciliación
- Mejora de las condiciones laborales
- Enriquecimiento del trabajo
- Adecuación de la persona al puesto de trabajo
- El reconocimiento del trabajo
- Formación y desarrollo profesional
- Dirección participativa por objetivos
- Evaluación del desempeño. (p.224)

## **Compensación laboral**

Según Cuesta (2010) manifiesta que:

En función de los sistemas de trabajo que se asuman, a los cuales es inminentes el tipo de organización del trabajo del personal, individual o de grupo, por turnos, brigadas, etc. Tanto la estimulación material, y en particular la salarial a través de los sistemas de pago, han de tener muy presente el sistema de trabajo para su eficacia en la organización (p. 368).

Son las Retribuciones que perciben los trabajadores en contraprestación a una labor realizada, debiéndose cumplir con cronogramas establecidos, de este modo los empleados sienten seguridad y por consecuencia una mayor producción para las empresas.

## **Relaciones conceptuales de la compensación laboral al desempeño**

Cuestas (2010) manifiesta que:

Para la organización la compensación es un costo como el desempeño del empleado es un costo para él. Al estar balanceada la relación costo-costo hay equidad en el intercambio. Expresado, en otros términos, de balance beneficio-beneficio, el beneficio significa un beneficio a la organización ofrecido por el empleado, y la compensación extraída del valor añadido significa un beneficio al empleado ofrecido por la organización (p. 369).

Todo beneficio que incluya incentivos al trabajador a corto o mediano plazo debe repercutir en beneficio de la empresa, a mayores incentivos incrementa el desempeño laboral.

## **Teorías X y Y de McGregor**

Según Robbins y coutler (2014) señala que: "Douglas McGregor es conocido por proponer dos suposiciones acerca de la naturaleza humana" (p. 508).

### **Teoría X.**

Como señala Robbins y coutler (2014) indica que: "Es una visión negativa de las personas que supone que los trabajadores tienen pocas ambiciones, no les

gusta el trabajo, evitan la responsabilidad y es necesario controlarlos de cerca que trabajen de manera efectiva” (p. 508).

### **Teoría Y.**

Según Robbins y Coutler (2014) indica que:

Es una visión positiva que supone que a los empleados les gusta el trabajo, buscan y aceptan responsabilidades y pueden dirigirse a sí mismos. McGregor creía que la práctica de la administración debía guiarse por las suposiciones de la teoría Y, y que podría lograrse un mayor nivel de motivación de los empleados al permitirles participar en la toma de decisiones, asignarles puestos con responsabilidades y desafíos, y fomentar las buenas relaciones grupales (p. 508).

### **Mejora el desempeño**

Según Werther, et. (2014) señala que: “Mediante la retroalimentación sobre el trabajo que se realiza. El gerente y el especialista de personal llevan a cabo de acciones adecuadas para mejorar el rendimiento de cada integrante de la organización” (p. 216).

Es importante además que los especialistas en recursos humanos busquen acciones continuas para mejorar el desempeño laboral, ya que esto conlleva a controlar y optimizar el comportamiento de resultados.

### **Políticas de compensación**

Según Werther, et. (2014) señala que: “Las evaluaciones del desempeño ayudan a los ejecutivos a determinar quiénes deben recibir aumentos salariales, y a cuanto ascenderán. Muchas compañías conceden parte de sus incrementos basándose en el mérito, que se determina por medio de evaluaciones del desempeño” (p. 216).

Dentro de las políticas de compensación, las Evaluaciones de desempeño son instrumentos de medición de mucha utilidad por parte de los directos de una empresa para la toma de decisiones a que grupo puede ir dirigidos los incentivos laborales. Estas evaluaciones pueden estar establecidos por periodos.

## **Dimensión 01: Incentivos Económicos.**

Según Urrego (2016) indica que:

El incentivo Económico se refiere a una retribución económica o monetaria. Como son los aumentos de sueldo, las pagas extra, las comisiones, los bonos, Es decir, todo aquello que implica una mejora salarial o un dinero extra. Asimismo, al mejoramiento de la calidad es motivado por la posibilidad de obtener ganancias económicas, ya sea porque la calidad genera mayores ventas y/o aumenta los márgenes de rentabilidad (p.25).

### **Indicador 1: Recompensas por desempeño Excepcional.**

Según Urrego (2016) indica que:

El sistema de bonificaciones como “primas” consiste en gratificar con una determinada cantidad (monetaria), ya sea individualmente al trabajador o a un grupo, cuando éste ha sobrepasado la producción normal. Esto fue el comienzo; poco a poco los estímulos monetarios se diversificaron, siendo adoptadas otras formas de retribución (p.13).

### **Indicador 2: Recompensa relacionadas a la Antigüedad del Colaborador**

Según Urrego (2016) indica que:

Un incremento en la productividad o una disminución en las mismas o la antigüedad como miembro de la organización serán en buena manera (o en forma atractiva) recompensados, los empleados harán su mejor esfuerzo para ser productivos, cuidadosos o para permanecer en la organización. (p.42)

### **Indicador 3: Recompensas por alcance de Objetivos**

Según Urrego (2016) indica que:

Los planes de incentivos, enmarcados dentro de los planes de bienestar social tienen por objeto otorgar reconocimientos por el buen desempeño, propiciando así una cultura de trabajo orientada a la calidad y productividad bajo un esquema de mayor compromiso con los objetivos de las entidades (p.30).



## **Dimensión 02: Incentivos No Económicos.**

Según Urrego (2016) indica que:

Los incentivos a nivel mundial se han convertido desafortunadamente en programas encaminados a ofrecimiento de recompensas de carácter económico dejando atrás los incentivos que denotan un esfuerzo menor para las organizaciones como aquellos no financieros, y que a lo largo son más reconocidos por el Talento Humano. El trabajador debe sentirse valorado y cuidado por la Organización que lo contrata, mediante acciones incentivadoras tales como el reconocimiento de logros y las oportunidades de promoción laboral (p.5).

### **Indicador 1: Formación y desarrollo profesional.**

Según Urrego (2016) indica que: “Su Objetivo principal es garantizar la actualización de los conocimientos de los Trabajadores y la permanente mejora de su cualificación, así como incentivarles en su trabajo diario e incrementar su motivación profesional” (p.28).

### **Indicador 2: Condiciones Laborales**

Según Urrego (2016) indica que: “Uno de los elementos más importantes para obtener un buen funcionamiento de un sistema, es una adecuada gestión del Talento Humano permitiendo que los trabajadores tengan condiciones laborales dignas y satisfactorias” (p.35).

### **Indicador 3: Reconocimiento del trabajo**

Según Urrego (2016) indica que:

Es la estrategia más efectiva para desarrollar y hacer crecer cualquier negocio. el reconocimiento a un trabajo bien hecho es el mejor incentivo que genera empatía con la empresa, lealtad a la marca y continuidad de las personas. El Reconocimiento lleva a ampliar la satisfacción de los empleados aumentando así la productividad (p.37).

## **2.2.2. Variable 02: Desempeño Laboral**

### **Definiciones:**

Según Campbell y Wiernik, (2017) Sostiene que:

El desempeño laboral es una variable de signo multidimensional, registrándose facetas desiguales, como el desempeño de tarea, desempeño contextual, desempeño adaptativo, desempeño proactivo. Entendiendo así que la ocupación va más lejos de la ejecución de un rol profesional, siendo indispensable en su control y valoración. (p.51).

### **Definición desempeño laboral según diferentes Autores**

Según Robbins y Judge (2010) agrega que: “Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo con él” (p. 55).

También depende del resultado de su comportamiento que exige su cargo en el contexto laboral lo cual permite demostrar su idoneidad.

Citando a Alles (2010) sostiene que:

El análisis del desempeño o de la gestión de una persona es un instrumento para dirigir y supervisar personal. Entre sus principales objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos. (p. 27).

Según Pedraza, Amaya, y Conde, (2010), indica que: “El desempeño corresponde a conductas manifestadas por un grupo de individuos en diferentes situaciones o cursos temporales mientras realizan sus funciones o responsabilidades asignadas, cuyos esfuerzos destinados corroboran al crecimiento competente de la organización” (p.496).

Citando a Franklin, E., y Krieger, M. (2012), indica que: “Por desempeño se entiende como el comportamiento que presentan los individuos en el desarrollo de sus actividades laborales, es decir, lo que realizan y que los demás perciben como su aporte a la consecución de cada uno de los resultados” (p. 93).

## **Factores importantes del Desempeño laboral**

Según Campbell y Wiernik, (2017) Sostiene que:

En los esfuerzos realizados por Campbell et.al (2015), luego de la revisión de los estudios realizados desde 1980, sobre la estructura y dimensiones del desempeño laboral, resume, que los conceptos básicos e importantes del desempeño laboral, son los siguientes ocho factores:

- Rendimiento técnico.
- Comunicación.
- Iniciativa, persistencia y esfuerzo
- Comportamiento de trabajo contraproducente.
- Desempeño gerencial jerárquico.
- Rendimiento de liderazgo entre compañeros.
- Desempeño de la gestión de compañeros (p. 55).

### **Dominio de Tareas Específicas.**

Según Campbell y Wiernik, (2017) Sostiene que: “Que el dominio de tareas específicas consiste en la capacidad de una persona realizar actividades técnicas o profesionales que corresponden a su puesto y que se diferencian de otras actividades dentro de la misma organización” (p.25).

Existen labores diferenciadas, cuyas tareas específicas están en realizar actividades diferentes a los de carácter general, para ello los trabajadores que realizan estas tareas deben tener capacidades y actitudes bien estructuradas.

### **Dominio De Tareas No Específicas.**

Según Campbell y Wiernik, (2017) Sostiene que:

Se refiere a las capacidades del trabajador para ejecutar actividades que no corresponden directamente a su puesto, pero que en determinadas circunstancias resultan de utilidad para el contexto. Son las denominadas competencias genéricas, tales como la capacidad de organización, planeación y control (p.28).

Son actividades de carácter general, los trabajadores son flexibles para adecuarse a diferentes tipos de labores, sin dejar de lado la importancia para la organización.

### **Demostración de esfuerzo.**

Según Campbell y Wiernik, (2017) Sostiene que: “Es el grado de compromiso, persistencia y entrega que el trabajador brinda a la ejecución de sus actividades con la finalidad de conseguir el cumplimiento de las tareas encomendadas sobrepasando obstáculos, aun teniendo condiciones adversas” (p.35).

El compromiso y la actitud que demuestra el trabajador para realizar actividades encomendadas son fundamentales para cumplir con los objetivos institucionales.

### **Conceptos de desempeño Laboral según diferentes Autores**

#### **Importancia del desempeño laboral**

Según Alles (2010) plantea que:

El análisis del desempeño o de la gestión de una persona es un instrumento para dirigir y supervisar personal. Entre sus principales objetivos se señala el desarrollo personal y profesional de los trabajadores, la mejora permanente de resultados de la organización y el beneficio adecuado de los recursos humanos.

Por otra parte, tiende un puente entre el responsable y sus colaboradores de mutua comprensión y adecuado diálogo en cuanto a lo que se espera de cada uno y la forma en que se satisfacen las expectativas y cómo mejorar los resultados (p. 32).

#### **Beneficios de la evaluación de desempeño**

Según Alles (2010) considera los más importantes:

- Brindar a los empleados la oportunidad de repasar su desempeño y las normas con su supervisor.

- Proporcionar al supervisor los medios de identificar las fortalezas y debilidades del desempeño de un trabajador.
- Brindar un formato que permita al supervisor recomendar un programa específico para ayudar a un trabajador a mejorar el desempeño.
- Aportar una base para las recomendaciones salariales (p. 34).

## **Factores que influyen en el desempeño laboral**

### **Inteligencia emocional**

Según Gan y Triginé (2012) describe:

La inteligencia emocional supone un nuevo espacio de conocimiento acerca de las personas y sus vivencias en el día a día del trabajo y la vida en general (...) su éxito ha supuesto tanto el redescubrimiento de conceptos que habían sido expresados con anterioridad como otros generados en aportaciones posteriores (desde la empatía y asertividad, hasta las inteligencias múltiples, auto concepto y autoestima, emociones básicas (...) entre otros. (p. 33).

### **Autogestión**

Según Gan y Triginé (2012) considera: “La autogestión detalla las diferencias básicas entre control y descontrol emocional, sobre todo en las emociones negativas, como miedo, ira, aversión, tristeza y sorpresa-expectativa. Aunque también en las positivas: alegría y amor” (p. 543).

La autogestión define tu control emocional ante hechos positivos y negativos, así como también tu autorregulación emocional.

### **Evaluación del desempeño**

Según Chiavenato (2012), indica que:

Para que una empresa pueda mejorar significativamente deben evaluar el desempeño integral de la organización, es decir; el proceso financiero, operacional, técnico, de ventas y de marketing y, esencialmente, el desempeño del personal, debido a que son las personas quienes dan vida a la organización y constituyen el centro del dinamismo organizacional. La evaluación de desempeño es un proceso que mide la actividad productiva

para valorar la contribución que el trabajador hace para que se consigan objetivos del sistema administrativo (p. 81).

### **Objetivo de la evaluación del desempeño**

Según Chiavenato (2012), indica que:

El fin de las organizaciones se orienta hacia la medición, evaluación y control de los siguientes aspectos:

- Resultados: en definitiva, resultados concretos y finales, que se intentan lograr dentro de un periodo.
- Desempeño: herramientas que se intenta implementar.
- Factores críticos de éxito: directrices esenciales para que la empresa sea exitosa a través de la obtención de resultados acordes a un excelente desempeño (p. 82).

### **Conductas que constituyen el desempeño**

Según Robbins, y Judge, (2013), indica que:

En el pasado, la mayoría de las organizaciones solo evaluaban la forma en que los empleados realizaban las tareas incluidas en una descripción de puestos de trabajo; sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, necesitan de más información. Los investigadores hoy en día reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral (p. 555).

### **Tipos de Conductas que constituyen el desempeño**

Según Robbins, S., & Judge, T., (2013):

- Desempeño de la tarea. Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas.
- Civismo. Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, [...], y manifestar cosas positivas sobre su centro de trabajo.

- Falta de productividad. Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización. Tales conductas incluyen el robo, [...], y ausentarse con frecuencia (p. 555).

### **Dimensión 01: Rendimiento Contextual.**

Según Campbell y Wiernik, (2017) vemos que:

Abarca las conductas como actitudes adoptadas por los colaboradores, a fin de mantener un ambiente de trabajo motivador que estimule al desarrollo íntegro de sus actividades, escenario que encamine al desarrollo competente de la empresa. Por esta razón el rendimiento contextual considera el esfuerzo demostrado por el trabajador en cada tarea designada, iniciativa manifestada, ingenio en el desarrollo de labores complejas, dedicación, entusiasmo para culminar con gran éxito las actividades, proactividad, creatividad mostrada en resolver los conflictos, cooperación entre sí, persistencia, comunicación efectiva, compromiso organizacional, además de las relaciones interpersonales. (p.53)

#### **Indicador 1: Tomar Iniciativa.**

Según Campbell y Wiernik, (2017) indica que: “Implica en asumir labores desafiantes voluntariamente, las cuales, fortalezcan las habilidades o competencias del trabajador, asimismo, manifiesten su ingenio para realizar tareas complejas o situaciones imprevistas” (p.25).

#### **Indicador 2: Cooperación con otros.**

Según Campbell y Wiernik, (2017) indica que: “Implica la capacidad del trabajador para realizar un trabajo cooperativo en conjunto con sus compañeros, siendo así, cuyos esfuerzos unidos corroboren a concretar las metas grupales asignadas” (p.25).

#### **Indicador 3: Comunicación efectiva.**

Según Campbell y Wiernik, (2017) indica que: “Concierne a la destreza mostrada por el colaborador para conferir mensajes e informaciones con precisión, claridad y fluidez, a las áreas solicitadas, con la finalidad de efectivizar diversas

operaciones involucradas, procediendo a la realización correcta de las funciones asignadas” (p.26).

## **Dimensión 2: Rendimiento adaptativo.**

Según Campbell y Wiernik, (2017) indica que:

Comprende a la habilidad presente en el colaborador para afrontar diferentes situaciones complejas, empleando herramientas apropiadas que permitan la realización a cabalidad de las actividades encomendadas, con la finalidad de concretar las misiones asignadas. Por lo tanto, el rendimiento adaptativo se enfoca en la construcción de ideas innovadoras, ajuste o reconsideración de los objetivos conforme con las circunstancias suscitadas, aprendizaje de procedimientos innovadores, adopción de una actitud tolerante ante percepciones diferentes, manifestar un comportamiento persistente que analice de forma efectiva las implicancias de las situaciones acontecidas, asimismo, motive a actuar con prontitud. (p.26)

### **Indicador 1: Mostrar resiliencia.**

Según Campbell y Wiernik, (2017) indica que: “Énfasis en la capacidad de afrontar diferentes escenarios adversos o complejos, mostrando un comportamiento tenaz caracterizado por conceder soluciones creativas a los problemas acontecidos” (p.27).

### **Indicador 2: Resolver problemas difíciles.**

Según Campbell y Wiernik, (2017) indica que: “Corresponde a la habilidad del trabajador en diseñar soluciones apropiadas que permitan afrontar diversos contextos complejos o dificultosos” (p.28).

### **Indicador 3: Mantener el conocimiento actualizado.**

Según Campbell y Wiernik, (2017) indica que: “Implica la predisposición del trabajador en la adquisición de conocimientos o aprendizajes innovadores respecto a la labor efectuada en su área de trabajo” (p.30).



### **Dimensión 3: Comportamiento de trabajo contraproducente.**

Según Campbell y Wiernik, (2017) indica que:

Engloba comportamientos que perjudican el bienestar organizacional, reflejándose por constantes tardanzas, frecuentes incomodidades, prolongados absentismos, tareas efectuadas de forma incorrecta, emisión de insultos a algunos compañeros de trabajo, conductas agresivas, fomento de discusiones en su ambiente de trabajo, no respetar los lineamientos expuestos, entre otras acciones que repercuten en la eficiencia de la gestión, ocasionando una atmósfera laboral tensionada (p.31).

#### **Indicador 1: Muestra de excesiva negatividad.**

Según Campbell y Wiernik, (2017) indica que: “Implica mostrar conductas negativas mientras ejecuta las actividades laborales designadas, escenario que ocasiona un ambiente incómodo que repercute negativamente en la eficiencia de los resultados” (p.32).

#### **Indicador 2: personal con conductas inapropiadas**

Según Campbell y Wiernik, (2017) indica que: “Corresponde a manifestar conductas inapropiadas e insultos ofensivos a sus compañeros o superiores, evidenciándose en constantes discusiones, comportamientos inadecuados, actitud agresiva, entre otros” (p.35).

#### **Indicador 3: Cometer errores de forma intencional.**

Según Campbell y Wiernik, (2017) indica que: “Demostrar un comportamiento inadecuado en la realización de tareas laborales, con resultados que reflejan una serie de deficiencias que impiden concretar las metas previstas” (p.36).

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Incentivos.** Incentivos es todo aquello que motiva a un individuo a realizar una acción de la mejor manera.

**Desempeño laboral.** Nos referimos a la calidad de servicios que realiza un trabajador dentro de una empresa.

**Estímulo.** Es una acción que ocasiona una respuesta.

**Iniciativa.** Es tener una actitud proactiva ante diferentes escenarios.

**Recompensa.** Es un incentivo ofrecido para la realización de una determinada tarea.

**Realista.** Es tener una visión real de lo que se puede concretar.

**Organización.** Es un conjunto de personas que cooperan entre sí para el logro de sus objetivos.

**Retroalimentación.** Es un proceso en donde dos sistemas interactúan según la respuesta que recibe una del otro.

**Políticas.** Es un conjunto de actividades asociadas a la toma de decisiones en grupo.

**Rentabilidad.** Se entiende cuando en una empresa los ingresos son mayores que sus gastos.

**Objetivos.** Son las metas que se quieren alcanzar.

**Talento.** Es una capacidad especial o un don innato de un individuo para llevar a cabo labores específicas.

**Satisfacción.** Es el cumplimiento de una acción deseada.

**Rendimiento laboral.** Es la relación entre los objetivos alcanzadas y el tiempo en el que fue realizado para lograrlo.

**Comportamiento.** Son las reacciones con el medio en el que se encuentran.

**Autogestión.** Gestionar activamente en las decisiones de una organización

**Influencia.** Es aquel poder que tiene una persona para determinar, incentivar y alterar el actuar o pensar de otra persona.

**Servidor Público.** El Servidor público es toda persona que brinda un servicio de utilidad social.

**Áreas Administrativas.** Es un conjunto de oficinas donde se analiza, administra y controla los recursos de una empresa.

**Motivación.** Es aquello que impulsa a una persona la realización u omisión de una acción.

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

HG Existe relación entre el Plan de Incentivos y los niveles de desempeño laboral en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima - 2021.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

HE 1 Existe relación entre el Plan de Incentivos y el Rendimiento contextual en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima - 2021.

HE 2 Existe relación entre el Plan de Incentivos y el Rendimiento Adaptativo en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima - 2021.

HE 3 Existe relación entre el Plan de Incentivos y el comportamiento del trabajo contraproducente en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima - 2021.

#### **3.2. Variables de estudio**

##### **3.2.1. Definición conceptual**

##### **VARIABLES 01: Incentivos**

Según Gorbaneff (2010), Es la recompensa total, que tiene aspectos económicos y no económicos, centrada a la medida de los resultados obtenidos de un trabajo o a ciertas normas de conducta específicas.

Al hablar de incentivo la definimos como un estímulo y su finalidad es la motivación para sus clientes internos, incrementando la productividad y un alto rendimiento.

##### **VARIABLES 02: Desempeño Laboral**

Chiavenato (2009), Es el comportamiento demostrado por el individuo en el desarrollo de las actividades encomendada, cuyos resultados se reflejan en la

obtención de las metas asignadas en un periodo específico, con la finalidad de evaluar su efectividad en relación con el alcance de los objetivos organizacionales.

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

### **3.2.2. Definición de operacionalización**

#### **VARIABLES 01: Incentivo**

La variable Incentivo es del tipo cuantitativo y está conformada por dos dimensiones; Incentivos Económicos e Incentivos No Económicos, las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.

#### **VARIABLES 02: Desempeño Laboral**

La variable desempeño laboral es del tipo cuantitativo y está conformada por tres dimensiones; Rendimiento contextual, Rendimiento Adaptativo y comportamiento de Trabajo Contraproducente, las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.

### **3.3. Tipo y nivel de la investigación**

#### **3.3.1. Tipo de investigación**

##### **Aplicada**

Hernández (2006) indica que se refiere a la etapa preparatoria del trabajo científico que permita ordenar el resultado de las observaciones de las conductas, las características, los factores, los procedimientos y otras variables de fenómenos y hechos.

El tipo de investigación que se llevó a cabo fue aplicada porque se enfoca en la búsqueda de conocimiento para su aplicación y por consecuencia enriquece el desarrollo cultural y científico.

### 3.3.2. Nivel de investigación

#### Descriptivo

Según Arias (2006), indica que “Los estudios que son descriptivos busca especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos y comunidades más importantes del objeto de estudio de cualquier fenómeno a investigar”.

En este estudio el nivel es descriptivo debido a que se analizara la información en relación con el objeto de estudio y se detallara los aspectos más importantes de la relación entre nuestras variables.

#### Correlacional

Citando a Hernández -Sampieri et (2014) indica:

Mediante este tipo de investigación se tiene como propósito conocer la relación o determinar el grado de asociación (no causal) que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.

El presente trabajo busca determinar el grado de relación que la variable Incentivos tiene sobre la variable de Desempeño Laboral en una entidad Pública.

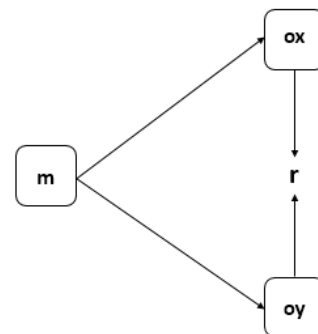
Donde

m = muestra

ox = Incentivos

oy = Desempeño Laboral

r = relación entre las variables



**Tabla 1.***Valores de la prueba de correlación de Rho Spearman*

Valores	Lectura
De -0,90 a -1	Correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	Correlación alta
De -0.41 a -0.70	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación baja
De 0 a -0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De +0.21 a 0.40	Correlación baja
De +0.41 a 0.70	Correlación moderada
De +0.71 a 0.90	Correlación alta
De +0.91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Tomado de Bisquerra, R. (2004). Metodología de la investigación Educativa. Madrid: Muralla.

### **3.3.3. Método de Investigación**

#### **Hipotético - Deductivo**

De acuerdo con Bernal (2010), este método se basa en un procedimiento que parte de unas afirmaciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis deduciendo de ellas conclusiones que deben comprobarse con los hechos.

Se hará uso del método hipotético deductivo debido a que se realizarán pruebas en base a las hipótesis formuladas y de este modo determinar la correlación entre las variables de estudio.

### **3.4. Diseño de la investigación**

#### **Diseño no experimental**

Hernández (2014) menciona que la investigación no experimental se define como aquella que prescinde de efectuar manipulaciones en las variables evitando que susciten alteraciones en otros elementos en la indagación, con el propósito de orientar el análisis en el objeto de estudio que permita comprender su dinámica en el periodo de estudio.

El diseño de la investigación es de tipo no experimental – transversal, las variables no se manipulan intencionalmente, sino que sólo se observan y se analiza el fenómeno tal y como es en su contexto natural.

### **3.4.1. Enfoque de la investigación**

#### **Enfoque cuantitativo**

Según Ñaupas (2010), indica que el método es cuantitativo cuando se utiliza métodos y técnica cuantitativa, utilizando la recolección de datos, así como los análisis de datos que permitan absolver interrogantes de las investigaciones para comprobar las hipótesis.

Se llevará a cabo este tipo de enfoque cuantitativo ya que los datos que serán obtenidos serán trasladados a números para su medición.

#### **Corte transversal**

Fernández et al. (2014), El diseño de las investigaciones transversales permiten que se recolecte datos en un único tiempo. Siendo su finalidad describir cada variable y poder estudiarlo según las repercusiones en el tiempo dado.

Se llevará a cabo el tipo de investigación de corte transversal porque la recolección de datos será de en un tiempo específico.

### **3.5. Población y muestra de estudio**

#### **3.5.1. Población**

Según Arias (2006) define a la población como el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación.

La población que se está considerando para esta investigación son los 50 trabajadores que laboran en las Áreas Administrativas del hospital de Huaral.



### **3.5.2. Muestra Censal**

Según Ñaupas (2014) considera a la muestra como un subconjunto de una población específica que muestran características acordes a la problemática formuladas en el estudio.

Siendo el total de trabajadores de las áreas administrativas a investigar igual a 50 personas se considera esta muestra como censal.

### **3.5.3. Muestreo**

Según Vara (2012), indica que el muestreo se entiende simplemente por el proceso de separar una muestra de una población. Se puede aplicar dos clases de métodos de muestreo: los probabilísticos y los no probabilísticos, los cuales obedecen a diversos diseños.

## **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.6.1. Técnica de recolección de datos**

#### **Técnica: la encuesta**

De acuerdo con Behar-Rivero (2008), la encuesta es un instrumento para obtener información de un grupo o una porción de la población de interés.

La técnica a utilizar es la encuesta, la cual nos permitirá a medir si el Incentivo se relaciona con los niveles de desempeño laboral en los servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral.

### **3.6.2. Instrumento de recolección de datos**

#### **Instrumento: cuestionario**

Según Martins & Palella (2012) consiste en un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima las responde por escrito.

Se utilizará el cuestionario para realizar las preguntas adecuadas respecto a las variables de estudio. Para esta investigación se utilizó la escala de Likert, la misma cuenta con 5 niveles de respuestas, para la medición del instrumento.

## Escala de Likert

Según Malhotra (2008), indica que es una escala de clasificación (...) que requiere que los encuestados indiquen el grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones de una serie acerca del objeto estímulo.

Este método permite obtener las opiniones de los encuestados sobre expresiones denominadas reactivos, siendo esta la forma más utilizada para medir variables que forman actitudes.

**Tabla 2.**  
*Calificación y evaluación del cuestionario*

Alternativas	Puntuación	Afirmación
N	1	Nunca
CN	2	Casi nunca
A	3	A veces
CS	4	Casi siempre
S	5	Siempre

Fuente: elaboración Propia

### 3.6.3. Validez del instrumento

Según Bernal (2016), menciona que la validez de un instrumento que mide efectivamente diversos aspectos en relación con las dimensiones involucradas en cada variable de estudio, a fin de examinar de forma correcta el contexto que permita emitir constructos coherentes.

La validez del instrumento se determinó por medio del método Delphi, fundamentándose por el juicio conferido por dos expertos (temático y Metodólogo).

**Tabla 3.**  
*Validación de juicio de expertos*

Experto	Validador	Nivel de aplicación
Mg. Claudia Milagros Romero Grados	Temático	Aplicable
Mg. Michel Jaime, Méndez Escobar	Metodólogo	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

### 3.6.4. Confiabilidad del instrumento

Hernández (2018) plantea que la confiabilidad del instrumento hace referencia al grado en el que, al momento de aplicar el instrumento al individuo, el resultado que produzca sea el mismo.

En atención a los valores presentados se podrá determinar si el instrumento que es utilizado para la recolección de datos es confiable o no.

#### Análisis de Fiabilidad:

**Tabla 4.**

*Escala de interpretación de la confiabilidad*

Interpretación	Escala		
Alta confiabilidad	0.9	a	1
Fuerte confiabilidad	0.76	a	0.89
Moderada confiabilidad	0.5	a	0.75
Baja confiabilidad	0.01	a	0.49
No es confiable	-1	a	0

Fuente: Pino (1982). Estadística. Lima: INIDE

### 3.7. Métodos de análisis de datos

Para obtener los datos necesarios, se inició en primera instancia a realizar el cuestionario en la entidad investigada, luego los datos obtenidos fueron registrados en una hoja de Excel para proceder con su tabulación y luego crear una base de datos con todos los resultados.

Posteriormente se procedió al análisis de los datos utilizando el uso del programa estadístico SPSS versión 25.0 en español. Los resultados obtenidos fueron presentados mediante tablas, gráficos y porcentajes con sus interpretaciones correspondiente.

### 3.8. Aspectos éticos

Para la ejecución de la presente investigación se contó con la autorización correspondiente de la Dirección Ejecutiva del Hospital de Huaral, entidad en la cual se estará llevando a cabo el estudio y recolección de datos. Asimismo, se mantendrá el anonimato de los trabajadores y el respeto hacia su persona al momento de las encuestas.

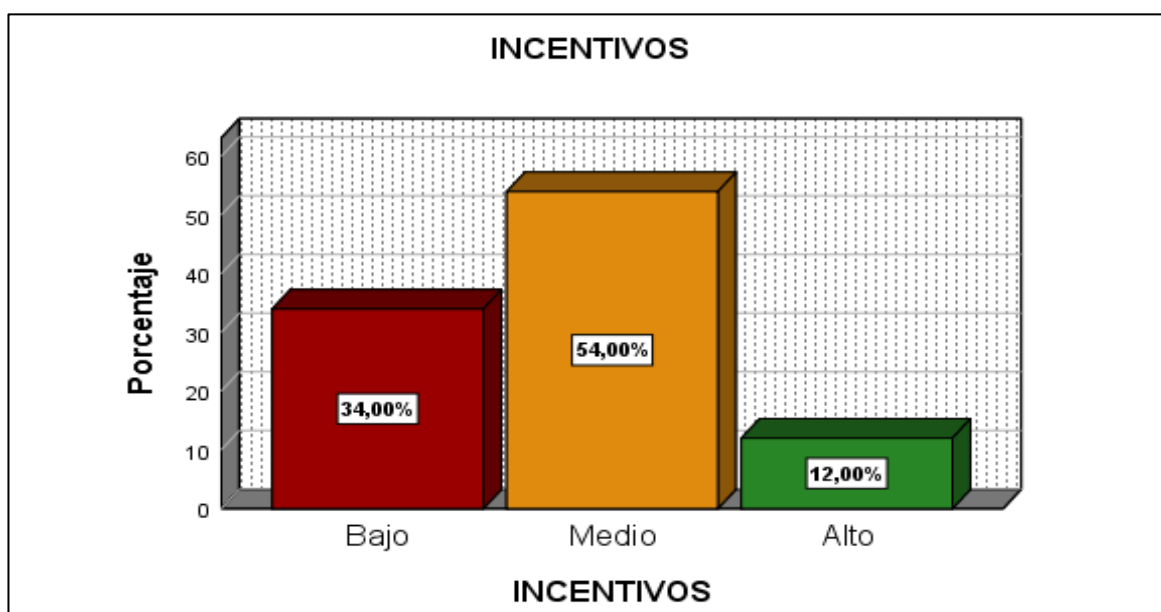
## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis e interpretación de los resultados

**Tabla 5.**  
*Niveles de la variable Incentivos*

		Incentivos	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	17	34,0
	Medio	27	54,0
	Alto	6	12,0
	Total	50	100,0

*Fuente: Cuestionario Propio*



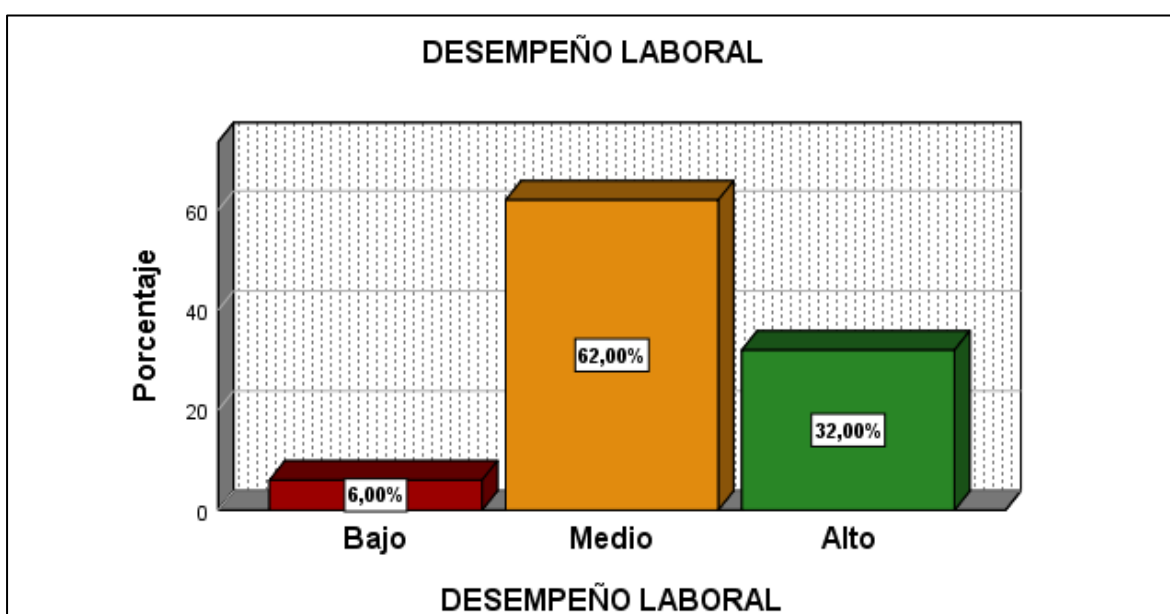
**Figura 1.** Niveles de la variable Incentivos  
*Fuente: Propia*

En la Tabla 5 y figura 1 se observa que, de los 50 trabajadores del Hospital de Huaral, 27 trabajadores (54.0%) manifiestan percibir niveles medios de Incentivos, en contraste con 6 trabajadores (12.0%) que manifiestan percibir niveles altos de Incentivos.

**Tabla 6.**  
Niveles de la variable Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	6.0
	Medio	31	62.0
	Alto	16	32.0
	Total	50	100.0

Fuente: Cuestionario Propio



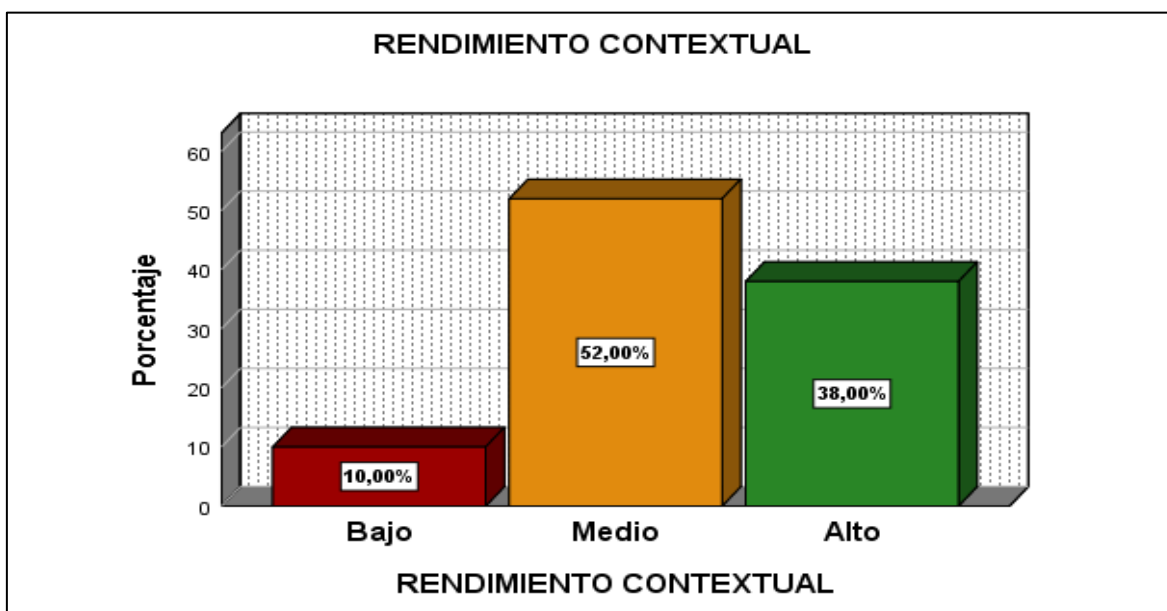
**Figura 2.** Niveles de la variable Desempeño Laboral  
Fuente: Propia

En la Tabla 6 y figura 2 se observa que, de los 50 trabajadores del Hospital de Huaral, 31 trabajadores (62.0%) manifiestan niveles Medios de Desempeño Laboral, en contraste con 3 trabajadores (6.0%) que manifiestan niveles Bajos de Desempeño Laboral.

**Tabla 7.**  
*Niveles de la Dimensión Rendimiento Contextual*

		Rendimiento Contextual	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	10.00
	Medio	26	52.0
	Alto	19	38.0
	Total	50	100,0

*Fuente: Cuestionario Propio*



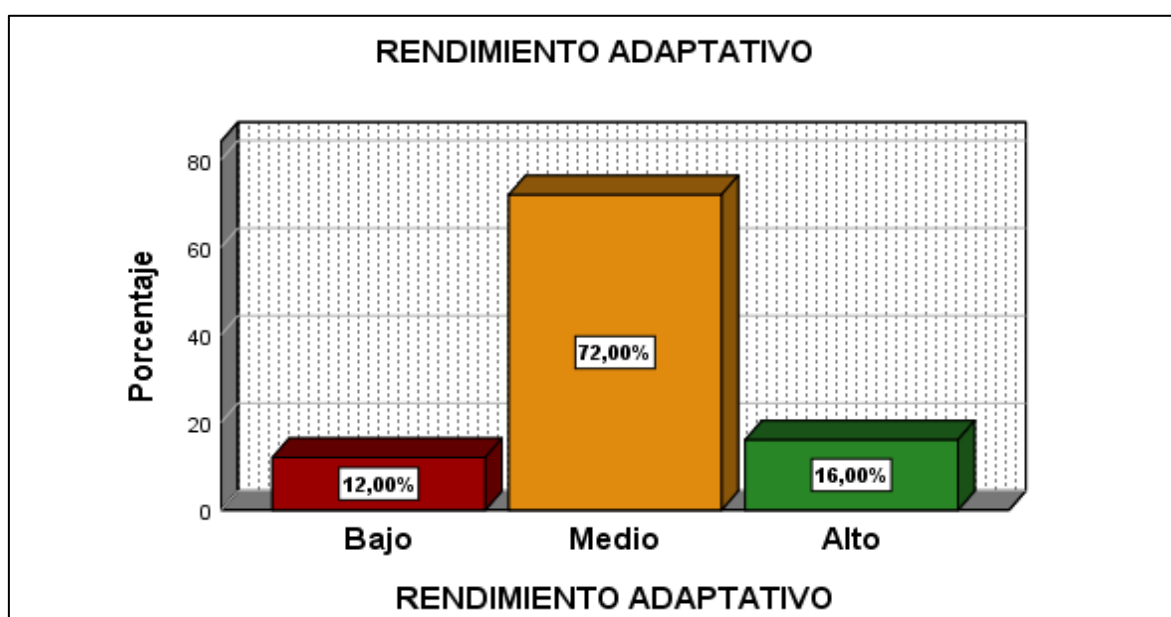
**Figura 3.** Niveles de la Dimensión Rendimiento Contextual  
*Fuente: Propia*

En la Tabla 7 y figura 3 se observa que, de los 50 trabajadores del Hospital de Huaral, 26 trabajadores (52.0%) manifiestan niveles Medios de rendimiento Contextual, en contraste con 5 trabajadores (10.0%) que manifiestan niveles Bajos de Rendimiento Contextual de la Variable Desempeño Laboral

**Tabla 8.**  
*Niveles de la Dimensión Rendimiento Adaptativo*

		Rendimiento Adaptativo	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	12.0
	Medio	36	72.0
	Alto	8	16.0
	Total	50	100,0

*Fuente: Cuestionario Propio*



**Figura 4.** Niveles de la Dimensión Rendimiento Adaptativo  
*Fuente: Propia*

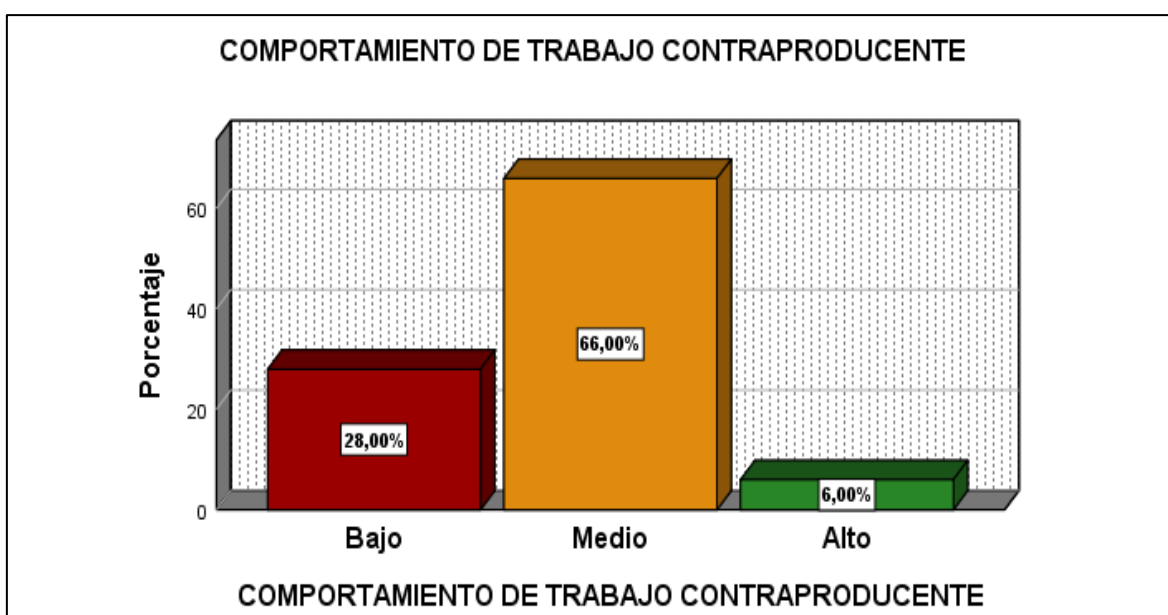
En la Tabla 8 y figura 4 se observa que, de los 50 trabajadores del Hospital de Huaral, 36 trabajadores (72.0%) manifiestan niveles medios de Rendimiento Adaptativo en contraste con 6 trabajadores (12.0 %) que manifiestan niveles Bajos de Rendimiento Adaptativo de la Variable Desempeño Laboral

**Tabla 9.**

*Niveles de la Dimensión Comportamiento de Trabajo Contraproducente*

		Comportamiento de Trabajo Contraproducente	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	14	28,0
	Medio	33	66.0
	Alto	3	6.0
	Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario Propio



**Figura 5.** Niveles de la Dimensión Comportamiento del Trabajo Contraproducente

Fuente: Propia

En la Tabla 9 y figura 5 se observa que, de los 50 trabajadores del Hospital de Huaral, 33 trabajadores (66.0%) manifiestan niveles Medios de Comportamiento de trabajo Contraproducente en contraste con 3 trabajadores (6.0%) que manifiestan niveles Altos de Comportamiento de Trabajo Contraproducente de la Variable Desempeño Laboral.



## 4.2. Prueba de Confiabilidad

**Tabla 10.**

*Nivel de confiabilidad de la variable Incentivos*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	13

*Fuente: Alfa de Cronbach*

La herramienta utilizada para la determinación de confiabilidad de la escala para la variable Incentivos fue Alfa de Cronbach; con una prueba realizada a 50 trabajadores del Hospital de Huaral, obteniendo 0,876, evidenciándose que la escala aplicada es una prueba de fuerte confiabilidad.

**Tabla 11.**

*Nivel de confiabilidad de la variable Desempeño Laboral*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,779	18

*Fuente: Alfa de Cronbach*

La herramienta utilizada para la determinación de confiabilidad de la escala para la variable Desempeño Laboral fue Alfa de Cronbach; con una prueba realizada a 50 trabajadores del Hospital de Huaral, obteniendo 0,779, evidenciándose que la escala aplicada es una prueba de Fuerte confiabilidad.

## 4.3. Prueba de Hipótesis

### 4.3.1. Prueba de hipótesis general

H0: No Existe relación entre el Plan de Incentivos y los niveles de desempeño laboral en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima 2021.

H1: Existe relación entre el Plan de Incentivos y los niveles de desempeño laboral en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima 2021.

**Tabla 12.***Nivel de correlación y significación de Incentivos y Desempeño Laboral..*

			Incentivo	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Incentivo	Coeficiente de correlación	1,000	,445**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
Desempeño Laboral	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,445**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

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

En la tabla 12, se muestra la relación entre las variables Incentivos y Desempeño Laboral, determinada por el Rho de Spearman  $\rho = 0.445$ , lo cual significa que existe una correlación Positiva Moderada entre las variables, frente al  $\rho = 0.001 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre el Plan de Incentivos y los niveles de desempeño laboral en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima - 2021.

#### 4.3.2. Prueba de hipótesis específicas

##### Hipótesis específica 1:

H0: No Existe relación entre el Plan de Incentivos y el Rendimiento contextual en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima 2021

H1: Existe relación entre el Plan de Incentivos y el Rendimiento contextual en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima 2021

**Tabla 13.***Nivel de correlación y significación de Incentivo y Rendimiento Contextual.*

			Incentivo	Rendimiento Contextual
Rho de Spearman	Incentivo	Coeficiente de correlación	1,000	,309*
		Sig. (bilateral)	.	,029
		N	50	50
Rendimiento Contextual	Rendimiento Contextual	Coeficiente de correlación	,309*	1,000
		Sig. (bilateral)	,029	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (Bilateral).

En la tabla 13, se muestra la relación entre las variables Incentivos y la Dimensión Rendimiento Contextual de la variable Desempeño Laboral, determinada por el Rho de Spearman  $\rho = 0.309$ , lo cual significa que existe una correlación Positiva baja entre las variables, frente al  $\rho = 0.029 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre el Plan de Incentivos y el Rendimiento Contextual en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima - 2021.

### Hipótesis específica 2:

H0: No Existe relación entre el Plan de Incentivos y el Rendimiento Adaptativo en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima – 2021.

H1: Existe relación entre el Plan de Incentivos y el Rendimiento Adaptativo en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima - 2021.

**Tabla 14.**

*Nivel de correlación y significación de Incentivos y Rendimiento Adaptativo*

		Rendimiento		
			Incentivo	Adaptativo
Rho de Spearman	Incentivo	Coeficiente de correlación	1,000	,377**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	50	50
Rendimiento	Adaptativo	Coeficiente de correlación	,377**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	50	50

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

En la tabla 14, se muestra la relación entre las variables Incentivos y la Dimensión Rendimiento Adaptativo de la variable Desempeño Laboral, determinada por el Rho de Spearman  $\rho = 0.377$ , lo cual significa que existe una correlación Positiva baja entre las variables, frente al  $\rho = 0.007 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre el Plan de Incentivos y el Rendimiento Adaptativo en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima 2021.

### Hipótesis específica 3:

H0: No Existe relación entre el Plan de Incentivos y el Comportamiento del Trabajo Contraproducente en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima – 2021.

H1: Existe relación entre el Plan de Incentivos y el Comportamiento del Trabajo Contraproducente en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima - 2021.

**Tabla 15.**

*Nivel de correlación y significación de Incentivos y Comportamiento de Trabajo Contraproducente*

		Comportamiento del Trabajo Contraproducente		
		Incentivo	Contraproducente	
Rho de Spearman	Incentivo	Coeficiente de correlación	1,000	,206
		Sig. (bilateral)	.	,151
		N	50	50
Comportamiento del Trabajo Contraproducente		Coeficiente de correlación	,206	1,000
		Sig. (bilateral)	,151	.
		N	50	50

En la tabla 15, se presentan las variables Incentivos y la Dimensión Comportamiento del Trabajo contraproducente de la variable Desempeño Laboral, con una Significancia  $p = 0.151 > 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis Alternativa, y se acepta la hipótesis Nula: No Existe relación entre el Plan de Incentivos y el Comportamiento del Trabajo contraproducente en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima - 2021.

## **V. DISCUSIÓN**

### **5.1. Análisis de discusión de los resultados**

De acuerdo a los resultados encontrados, en la prueba estadística de Alfa de Cronbach, para medir el nivel de confiabilidad de los cuestionarios de 31 preguntas cada una, el cual se realizó a 50 trabajadores del Hospital de Huaral, del cual se obtuvo como resultado una correlación Moderada entre las variables Incentivo y Desempeño Laboral, con un nivel de confiabilidad respectivamente de 0.876 y 0.779, de los resultados de los cuestionarios, considerándose como una base de datos confiable para posteriormente hacer los análisis respectivos a los objetivos en la tesis.

Con la base de datos se realizó un cuadro resumen general a nivel de frecuencias y porcentajes de las respuestas que se hallaron, aceptando 03 hipótesis alternas y 01 nula del presente estudio.

Lo que reconoce hacer un aporte al estudio de la variable Incentivo y sus dos dimensiones: Incentivos Económicos, e Incentivos no Económicos. Asimismo, a la segunda variable Desempeño Laboral y sus tres dimensiones: Rendimiento Contextual, Rendimiento Adaptativo y Comportamiento de trabajo contraproducente, Los cuales fueron objeto de estudio 50 trabajadores del Hospital de Huaral, en lo que se hallaron resultados moderados de correlación entre las variables Incentivo y Desempeño laboral, con una relación positiva de 0.445 siendo su correlación moderada y con una significancia que le permite aceptar la hipótesis alterna trazada en el trabajo de investigación. Asimismo, las relaciones entre la variable Incentivo con las dimensiones Rendimiento Contextual y Rendimiento Adaptativo de la variable Desempeño Laboral, cuentan con una relación significativa positiva que acepta las hipótesis alternas de aquellas relaciones, sin embargo, la Variable Incentivo con la dimensión Comportamiento del trabajo contraproducente no cuenta con una relación significativa por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis Nula.

Los resultados expuestos se asemejan y concuerdan con los de Castro (2018), quien de acuerdo a sus resultados obtenidos en su investigación se comprobó la relación que existe entre la Incentivos y el desempeño laboral

significativamente y a nivel general; lo cual marca como indicador con la tesis ejecutada de que existe relación entre el Incentivo, y Desempeño Laboral; y sus dimensiones mencionadas. Asimismo, Orozco (2018) mencionó que la Gestión de la Compensación se relaciona con el Desempeño Laboral en el distrito de Puente Piedra, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,849 lo que indica una muy alta relación entre variables y un nivel de significancia menor a 0,005.

Con el estudio realizado se comprueba que existe relación significativa entre el Incentivo, y el Desempeño Laboral, lo que es un indicativo para entidades del sector público como Hospitales para brindarle mayor atención a los Incentivos con la finalidad de incrementar su desempeño laboral para así alcanzar mayores índices de productividad.

De acuerdo a Sotomayor (2015), “Los incentivos, del latín incentivos, se refieren al estímulo que mueva una cosa y administrativamente tienen relación directa con el esfuerzo e iniciativa de las personas, es decir, se debe de realizar una acción o tarea para poder obtenerlo” (p.268).

Tomando en cuenta que los Incentivos es importante para que los trabajadores realicen su trabajo con mayor motivación, potenciando sus habilidades y capacidades para el progreso y beneficio del Hospital de Huaral.

Ruiz Et al (2013), refirió que:

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

Cabe mencionar entonces, que los incentivos vendría a ser de relevancia para cualquier entidad que desea mejores resultados en su gestión, siendo que un trabajador así tenga los conocimientos previos o estudios superiores no podría realizar óptimamente su trabajo si es que no se encuentra motivado, sin embargo, un trabajador al que motivan mediante planes de incentivos sería más eficiente,

tendría mayores competencias y menores dificultades para realizar su trabajo, y podría sentirse más a gusto en su centro laboral, en tanto que desarrolla sus conocimientos y habilidades. Asimismo, esto conllevaría a que la entidad o institución se vea beneficiado en cuanto a su productividad, siendo este su principal objetivo de la empresa.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera.** En relación al objetivo general y en contestación de la hipótesis general, se concluye que existe un nivel de correlación significativa Moderada ( $r=0.445^{**}$ ) siendo una correlación positiva entre Incentivo y Desempeño Laboral en el Hospital de Huaral, con un nivel de significancia de 0.001 menor a  $< 0.05$ . esto nos indica que, promoviendo mayores planes de incentivos, mejora el desempeño laboral.
- Segunda.** Con respecto al objetivo específico 1 y en contestación de la hipótesis específica 1, se concluye que existe un nivel de correlación significativa ( $r=309^{*}$ ) siendo una correlación positiva entre Incentivos y Rendimiento Contextual en el Hospital de Huaral, con un nivel de significancia de 0.029 menor a  $< 0.05$ . quiere decir que si se aplica un plan de incentivos económicos y no económicos mejorara el rendimiento contextual de los trabajadores del hospital de Huaral.
- Tercera.** Con respecto al objetivo específico 2 y en contestación de la hipótesis específica 2, se concluye que existe un nivel de correlación significativa ( $r=377^{**}$ ) siendo una correlación positiva entre Incentivos y Rendimiento Adaptativo en el Hospital de Huaral, con un nivel de significancia de 0.007 menor a  $< 0.05$ . quiere decir que si se aplica un plan de incentivos económicos y no económicos mejorara el rendimiento adaptativo de los trabajadores del hospital de Huaral
- Cuarta.** Con respecto al objetivo específico 3 y en contestación de la hipótesis específica 3, se concluye que no existe correlación entre Incentivos y el Comportamiento del trabajo contraproducente en el Hospital de Huaral, con un nivel de significancia de 0.151 siendo  $>$  a 0.05. esto manifiesta que, al margen de no percibir incentivos, los trabajadores no generan comportamientos inadecuados en la entidad.



## **VII. RECOMENDACIONES**

- Primera.** A los Directivos del Hospital de Huaral; de acuerdo al análisis, se recomienda darles mayor relevancia a los planes de Incentivos al Personal Administrativo de la entidad, ya que ello contribuirá a la gestión con mejores resultados.
- Segunda.** Asimismo, se le recomienda, ahondar en los objetivos de la institución y prestar atención al rendimiento contextual del personal en cuanto a tomar iniciativa, cooperación entre otros y comunicación efectiva para que logren en conjunto esos objetivos, y así se obtenga mejores resultados en su gestión.
- Tercera.** Es necesario revisar el rendimiento adaptativo del personal Administrativo de la entidad periódicamente, ya que estos niveles determinaran que se tenga que aumentar la productividad, puesto que hay una relación directa, lo que conllevaría a replantear los objetivos institucionales. Es por eso que es importante revisarlos, y tomar decisiones para el beneficio de la entidad.
- Cuarta.** Es importante continuar fortaleciendo al personal a no optar por el comportamiento del trabajo contraproducente, pues se busca acercarse siempre a la excelencia, lo que ayudara a cumplir con los objetivos de la Institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2010). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos, Gestión por Competencias*, (Buenos Aires, Ediciones Granica, 2da Edición, 2010).
- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Editorial Episteme.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. 3ra. Edición. Pearson Educación: Colombia.
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Introducción a la metodología de la investigación. Shalom*.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación para administración, economía y ciencias sociales* (3da ed.). México: Pearson Educación.
- Bisquerra, R. (coord.) (2004). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: La Muralla.
- Campbell, J., & Wiernik, B. (2017). *The Modeling and assessment of work performance*. Annual Reviews, 47 - 74.
- Castro, J. (2018). *Incentivos laborales y su relación con el desempeño de los trabajadores del hospital Essalud III de Chimbote – 2018*, Universidad Cesar Vallejo. Pregrado.
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. (1ra. Ed). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría de las organizaciones* - 1ra edición
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. (9na ed.). México: McGRAW-HILL.

- Estela, C. y Hernández, S. (2019). *Sistema de compensación salarial y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores Emapa San Martín S.A. sede Tarapoto, año 2017*, Universidad Nacional de San Martín. Pregrado.
- Fuentes, L. (2018). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Empresa New Deal, Miraflores 2018* (tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo. Pregrado.
- Franklin, E., & Krieger, M., (2011). *Comportamiento organizacional enfoque para América Latina* (1 ed.). México: Pearson educación.
- Gan, F., y Triginé, J. (2012). *Clima Laboral*. (1ª. Ed.). Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- García, B. & Patjane, K. (2014). *Percepción e importancia de los incentivos de los trabajadores de nivel operativo de hoteles ubicados en el centro de la ciudad de Puebla*. (Tesis profesional de titulación profesional).
- Gorbaneff Y. (2010). *El concepto de incentivos en administración*. Revista de Economía Institucional.
- González O. y Escalona W. (2015). *Análisis de incentivos laborales otorgados a los trabajadores de la empresa dedicada al sector hotelero ubicada en Tucacas, Estado Falcón*. Universidad de Carabobo. Bárbula, Venezuela.
- Hernández, R. Fernández C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación* (6ta ed.) México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México*: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018.
- Karla Y. Aguilar F. y Karolina J. Ortiz S. (2016). *Análisis de incentivos laborales y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa de electrodomésticos MARCIMEX S.A. de la ciudad de Milagro*. Universidad Estatal De Milagro. Milagro, Ecuador.

- Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de mercados*. Quinta edición. México: Pearson Educación.
- Navarrete, M. (2018). *La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral*. Universidad Técnica de Ambato. Postgrado. Ambato. Ecuador.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones.
- Orozco, S. (2018). *Gestión de las compensaciones y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Especialistas en pre fabricados S.A.C. - Puente Piedra – 2018* Universidad Autónoma del Perú, Pregrado.
- Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Pedraza, E. Amaya, G. & Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales (RCS) Vol. XVI*.
- Rivera, Y. (2018). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en los colaboradores del Puesto Parroquial de Salud Mental “San José” - Villa El Salvador*. Universidad Autónoma del Perú. Pregrado.
- Robbins, S., & Judge, T. (2010). *Comportamiento Organizacional*. USA: PRENTICE HALL, INC.
- Robbins, S.P. y Coulter, M. 2014. *Administración*. 12ª edición. México. Pearson.
- Ruiz, E., Gago, M, García, C., y López, S. (2013). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa*. España: McGraw-Hill/ Interamericana de España S.A.
- Sotomayor, A. (2015). *Administración de Recursos Humanos su proceso organizacional*, (universidad Autónoma de Nuevo León).

- Urrago, P. (2016). *Dirección de desarrollo y Talento en Salud, (Estrategia de Incentivos al Talento Humano en Salud “tarea de todos”)*
- Vara, A. (2012). Desde la idea hasta la sustentación: *Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Lima, Perú: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP.*
- Werther, Davis y Guzmán (2014). *Administración de Recursos Humanos: Gestión del Capital Humano.*
- Yaguana, M. (2017). *La incidencia de la gestión administrativa del talento humano en el desempeño laboral caso empresa Pathsoil Cia Ltda Universidad Central de Ecuador Sede Sur. Quito. Ecuador.*
- Zans, A. (2017), en su tesis *“Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016.*

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología.													
Plan de Incentivos y su relación con los niveles de desempeño en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima - 2021.	¿Cómo el Plan de Incentivos se relaciona con los niveles de desempeño Laboral en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima 2021?	Determinar cómo el Plan de Incentivos se relaciona con los niveles de desempeño laboral en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima 2021	Existe relación entre el Plan de Incentivos y los niveles de desempeño laboral en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima 2021	Incentivos	Incentivos Económicos	Recompensas por desempeño Excepcional	P1- P2	<u>Diseño</u> Descriptivo – correlacional													
						Recompensa relacionada a la Antigüedad del Colaborador	P3 -P4														
						Recompensas por alcance de Objetivos	P5-P6														
					Incentivos No Económicos	Condiciones Laborales	P7-P8		<u>Investigación</u> Aplicada, descriptiva, cuantitativa y correlacional												
						Reconocimiento del trabajo	P9-P10 - p11														
						Formación y desarrollo profesional	P12- P13														
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Desempeño Laboral	Rendimiento contextual	Tomar iniciativa	P14-15	<u>Diseño</u> No experimental de corte transversal													
						Cooperación con otros	P16-17														
						Comunicación efectiva	P18-19														
	Rendimiento Adaptativo	Mostrar resiliencia	P20-21		<u>Población</u> Muestra censada 50 colaboradores																
		Resolver problemas difíciles	P22-23																		
		Mantener el conocimiento actualizado	P24-25																		
Comportamiento de Trabajo Contraproducente	Muestra excesiva de negatividad	P26-27	<u>Técnica</u> encuesta																		
	personal con conductas inapropiadas	P28-29																			
	Cometer errores de forma intencional	P30-31																			
¿Cómo el Plan de Incentivos se relaciona con el Rendimiento Contextual en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima 2021?	Determinar cómo el Plan de Incentivos se relaciona con el Rendimiento contextual en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima 2021	Existe relación entre el Plan de Incentivos y el Rendimiento contextual en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima 2021			Existe relación entre el Plan de Incentivos y el Rendimiento Adaptativo en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima 2021	Existe relación entre el Plan de Incentivos y el comportamiento del trabajo contraproducente en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima 2021	Comportamiento de Trabajo Contraproducente	Muestra excesiva de negatividad	P26-27	<u>Instrumento</u> Cuestionario validado por juicio de expertos <u>Análisis de datos</u> Programa SPSS v.25											
											¿Cómo el Plan de Incentivos se relaciona con el rendimiento adaptativo en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima 2021?	Determinar cómo el Plan de Incentivos se relaciona con el rendimiento adaptativo en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima 2021	Existe relación entre el Plan de Incentivos y el Rendimiento Adaptativo en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima 2021	Existe relación entre el Plan de Incentivos y el comportamiento del trabajo contraproducente en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima 2021	Comportamiento de Trabajo Contraproducente	personal con conductas inapropiadas	P28-29				
																		¿Cómo el Plan de Incentivos se relaciona con el comportamiento del trabajo Contraproducente en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima 2021?	Determinar cómo el Plan de Incentivos se relaciona con el comportamiento del trabajo contraproducente en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima 2021	Existe relación entre el Plan de Incentivos y el comportamiento del trabajo contraproducente en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima 2021	Comportamiento de Trabajo Contraproducente
			¿Cómo el Plan de Incentivos se relaciona con el Rendimiento Contextual en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima 2021?	Determinar cómo el Plan de Incentivos se relaciona con el Rendimiento contextual en los Servidores de las áreas administrativas del Hospital de Huaral, Lima 2021																	

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

### Operacionalización de variable Incentivos

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Incentivos	Variable 01: Incentivos Según Urrego (2016), Los incentivos, Se define como incentivo aquel estímulo que, al aplicarse a nivel de un individuo, organización o sector, mueve, incita o provoca una acción (p.14).	<p>La variable 01 "Incentivos" de naturaleza "cuantitativa" está conformada por las dimensiones "Incentivos Económicos" e "Incentivos No Económicos", las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.</p> <p>Los Incentivos se evalúa tomando en cuenta los Incentivos Económicos e Incentivos No Económicos, analizando sus atributos mediante una encuesta.</p>	<p>1. Incentivos Económicos</p> <p>2. Incentivos No Económicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recompensas por desempeño excepcional</li> <li>✓ Recompensa relacionada a la Antigüedad del Colaborador</li> <li>✓ Recompensas por alcance de Objetivos</li> <li>✓ Condiciones Laborales</li> <li>✓ Reconocimiento del trabajo</li> <li>✓ Formación y desarrollo profesional</li> </ul>	<p>1=Nunca</p> <p>2=Casi Nunca</p> <p>3=A veces</p> <p>4=Casi siempre</p> <p>5=Siempre</p>



## Operacionalización de variable Desempeño Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño Laboral	<p>Variable 02: Desempeño Laboral Según J. P. Campbell &amp; Wiernik, (2015): El desempeño laboral es una variable de signo multidimensional, registrándose facetas desiguales, como el desempeño de tarea, desempeño contextual, desempeño adaptativo, desempeño proactivo.</p> <p>Entendiendo así que la ocupación va más lejos de la ejecución de un rol profesional, siendo indispensable en su control y valoración (p.51).</p>	<p>La variable 02 "Desempeño Laboral" de naturaleza "cuantitativa" está conformada por las dimensiones "Rendimiento contextual," Rendimiento Adaptativo" y "Comportamiento de Trabajo Contraproducente" las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.</p> <p>El Desempeño Laboral se evalúa tomando en el Rendimiento contextual, Rendimiento Adaptativo y Comportamiento de Trabajo Contraproducente, analizando sus atributos mediante una encuesta.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rendimiento contextual</li> <li>2. Rendimiento Adaptativo</li> <li>3. Comportamiento de Trabajo Contraproducente.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tomar iniciativa</li> <li>- Cooperación con otros</li> <li>- Comunicación efectiva</li> <li>- Mostrar resiliencia</li> <li>- Resolver problemas difíciles</li> <li>- Mantener el conocimiento actualizado</li> <li>- Muestra excesiva de negatividad               <ul style="list-style-type: none"> <li>- personal con conductas inapropiadas</li> <li>- Cometer errores de forma intencional</li> </ul> </li> </ul>	<p>1=Nunca</p> <p>2=Casi Nunca</p> <p>3=A veces</p> <p>4=Casi siempre</p> <p>5=Siempre</p>

## Anexo 3: Instrumentos

### Variable 1: Incentivos

Marcar con una X, tomando en cuenta la siguiente escala de valor mostrado. 1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre					
PREGUNTAS	Escala				
	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Incentivos Económicos</b>					
<b>Recompensas por desempeño Excepcional</b>					
1. Considera Ud., ¿Qué en la institución, se recibe incentivos económicos cuando efectúa una labor excepcional, cuyos resultados exceden el desempeño actual?					
2. Cree Ud. ¿Que los incentivos económicos entregados por la institución, después de realizar una labor excepcional valora y recompensa su esfuerzo realizado?					
<b>Recompensas relacionadas a la Antigüedad del Colaborador</b>					
3.- Cree Ud. ¿Que el Hospital de Huaral en la que labora, otorga incentivos a los Trabajadores Administrativos, que cumplen con cierto periodo de antigüedad ejecutando funciones en mejora de la entidad?					
4.-La institución para la cual Ud. labora contempla en sus documentos de gestión retribuciones económicas a los trabajadores Administrativo que cumplen con cierto periodo de antigüedad?					
<b>Recompensas por alcance de Objetivos</b>					
5.- Piensa Ud. ¿Que se otorgan premios económicos cuando se logran los objetivos y metas encomendadas?					
6.- Considera Ud. ¿Que los incentivos otorgados por la institución están acorde con las actividades realizadas para el logro de los objetivos.					
<b>Dimensión: Incentivos no Económicos</b>					
<b>Condiciones Laborales</b>					
7.- Considera Ud. ¿Que el Hospital de Huaral opta por adecuar las condiciones físicas del área de trabajo, por medio de aspectos ambientales e iluminación?					
8.- Considera Ud. ¿Que las instalaciones de la oficina (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan el trabajo y los servicios prestados a los usuarios?					
<b>Reconocimiento del trabajo</b>					
9. La institución concede reconocimientos públicos a los colaboradores administrativos que efectúan una labor destacable en la entidad?					

10. En la institución se elogia el esfuerzo meritorio desarrollado por el colaborador administrativo por medio de una propuesta de ascenso?					
11. considera Ud., que en la institución en la cual labora, frecuentemente se recompensa la labor meritoria al colaborador administrativo mediante la entrega de días de descanso, viajes, carta de felicitaciones, entre otros ?					
<b>Formación y desarrollo profesional</b>					
12. Piensa Ud. ¿Que en la institución en la cual labora, con frecuencia se desarrollan capacitaciones relacionadas a la optimización de las funciones desempeñadas por el colaborador administrativo, a fin de concretar los objetivos organizacionales?					
13. Cree Ud., que en la institución en la cual labora, se concede al colaborador administrativo, la oportunidad de crecer profesionalmente, cuando se registra desempeños destacables continuamente ?					

Dimensión: Rendimiento contextual					
Tomar iniciativa					
14. ¿ Cree Ud., que los trabajadores del área administrativa de la institución procuran realizar tareas desafiantes de forma espontánea que conlleven a prestar un servicio de excelencia al usuario ?					
15.- ¿Considera Ud., que los trabajadores del área administrativa cuentan con capacidad para iniciar cambios y acciones de mejora en la institución?					
Cooperación con otros					
16. Ejecuta un eficiente trabajo en cooperación con sus compañeros de tu área en el Hospital de Huaral?					
17.- ¿Coordinas las acciones y actividades de tu trabajo con tu jefe y demás compañeros de trabajo?					
Comunicación efectiva					
18. Transmite con fluidez, veracidad y concisión, las informaciones o mensajes a sus compañeros, superiores o colaboradores de otras áreas del Hospital de Huaral.?					
19.- ¿En la institución los colaboradores administrativos de las oficinas tienen adecuados medios de comunicación como soporte del éxito institucional?					
Dimensión: Rendimiento adaptativo					
Mostrar resiliencia					
20.- Muestra un comportamiento orientado a conceder soluciones creativas y rápidas, cuando se suscitan situaciones adversas?					
21.- En la institución el colaborador administrativo se preocupa por la implicancia que tiene para la prevención y promoción del desarrollo humano ante adversidades.					
Resolver problemas difíciles					
22.- Expresas predisposición inmediata en la resolución de problemas engorrosos, emitiendo alternativas de solución factibles.?					
23.- En la institución el trabajador administrativo actúa con calma y soluciona conflictos de manera oportuna y efectiva.					
Mantener el conocimiento actualizado					
24.- Adquieres con frecuencia nuevos conocimientos que permiten agilizar el desarrollo de las actividades encomendadas, reflejándose en la efectividad del servicio que presta el Hospital de Huaral?					
25.- ¿Cree Ud., que el trabajador administrativo siempre se esta capacitando en cursos de actualización y perfeccionamiento dirigido a sus áreas de trabajo para un buen desempeño laboral?					
Dimensión: Comportamiento de trabajo contraproducente					
Muestra excesiva de negatividad					
26.-. Manifiestas una actitud incómoda mientras ejecuta sus tareas o funciones respectivas ?					

27.- Considera Ud., que el colaborador administrativo no tienen disposición a asumir más responsabilidades que las que demanda su puesto de trabajo?					
personal con conductas inapropiadas					
28.- En una oportunidad ofreció un insulto a un compañero de trabajo o promovió un ambiente de discusión en su área laboral ?					
29.- Cree Ud. ¿Que los trabajadores administrativos tienen deficiente grado de relación y comunicación con sus jefes, supervisores, compañeros y público en general el cual propicia un mal ambiente de trabajo?					
Cometer errores de forma intencional					
30.- En alguna ocasión, ejecutó las tareas asignadas de forma inapropiada, pese a conocer la dinámica de trabajo como los procedimientos a seguir para culminarlas con éxito.?					
31.- ¿Considera Ud., que los colaboradores administrativos mantienen una actitud negativa hacia el cambio y la innovación propiciando errores continuos para desmerecer el trabajo realizado.?					

#### Anexo 4: Validación de instrumento

##### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 INCENTIVOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Incentivos							
	Dimensión 1: Incentivos Económicos							
1	¿ Considera Ud., que en la institución, se recibe incentivos económicos cuando efectúa una labor excepcional, cuyos resultados exceden el desempeño actual ?	✓		✓		✓		
2	¿ Cree Ud. Que los incentivos económicos entregados por la institución después de realizar una labor excepcional, valora y recompensa su esfuerzo realizado ?	✓		✓		✓		
3	¿ Cree Ud. que el Hospital de Huaral en la que labora, otorga incentivos a los Trabajadores Administrativos, que cumplen con cierto periodo de antigüedad ejecutando funciones en mejora de la entidad ?	✓		✓		✓		
4	¿ La institución para la cual Ud. labora contempla en sus documentos de gestión retribuciones económicas a los trabajadores Administrativo que cumplen con cierto periodo de antigüedad ?	✓		✓		✓		
5	Piensa Ud. Que se Otorgan premios económicos cuando se logran los objetivos y metas encomendadas ?	✓		✓		✓		
6	¿ Considera Ud. Que los incentivos otorgados por la institución están acorde con las actividades realizadas para el logro de los objetivos.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Incentivos no Económicos							
7	¿ Considera Ud. Que el Hospital de Huaral opta por adecuar las condiciones físicas del área de trabajo, por medio de aspectos ambientales e iluminación ?	✓		✓		✓		
8	¿ Considera Ud., que las instalaciones de la oficina (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan el trabajo y los servicios prestados a los usuarios?	✓		✓		✓		
9	¿ La institución concede reconocimientos públicos a los colaboradores administrativos que efectúan una labor destacable en la entidad ?	✓		✓		✓		
10	¿ En la institución se elogia el esfuerzo meritorio desarrollado por el colaborador administrativo por medio de una propuesta de ascenso ?	✓		✓		✓		

11	¿ considera Ud., que en la institución en la cual labora, frecuentemente se recompensa la labor meritoria al colaborador administrativo mediante la entrega de días de descanso, viajes, carta de felicitaciones, entre otros ?	✓		✓		✓	
12	¿ Piensa Ud., que en la institución en la cual labora, con frecuencia se desarrollan capacitaciones relacionadas a la optimización de las funciones desempeñadas por el colaborador administrativo, a fin de concretar los objetivos organizacionales ?	✓		✓		✓	
13	¿ Cree Ud., que en la institución en la cual labora, se concede al colaborador administrativo, la oportunidad de crecer profesionalmente, cuando se registra desempeños destacables continuamente ?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable ( )

Apellido y Nombre del Juez Validador. Mg. Michel Jaime Mendez Escobar

DNI.: 10797162

Especialidad del Validador: Magister en Administración

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

2.- Relevancia: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.

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

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

17 de abril 2021



Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: Desempeño Laboral							
	Dimensión 1: Rendimiento contextual							
14	¿ Cree Ud., que los trabajadores del área administrativa de la institución procuran realizar tareas desafiantes de forma espontánea que conlleven a prestar un servicio de excelencia al usuario ?	✓		✓		✓		
15	¿ Considera Ud., que los trabajadores del área administrativa cuentan con capacidad para iniciar cambios y acciones de mejora en la institución?	✓		✓		✓		
16	¿ Ejecuta un eficiente trabajo en cooperación con sus compañeros de tu área en el Hospital de Huaral ?	✓		✓		✓		
17	¿ Coordinas las acciones y actividades de tu trabajo con tu jefe y demás compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
18	Transmite con fluidez, veracidad y concisión, las informaciones o mensajes a sus compañeros, superiores o colaboradores de otras áreas del Hospital de Huaral ?	✓		✓		✓		
19	¿ En la institución los colaboradores administrativos de las oficinas tienen adecuados medios de comunicación como soporte del éxito institucional?	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Rendimiento adaptativo							
20	¿ Muestra un comportamiento orientado a conceder soluciones creativas y rápidas, cuando se suscitan situaciones adversas ?	✓		✓		✓		
21	¿ En la institución el colaborador administrativo se preocupa por la implicancia que tiene para la prevención y promoción del desarrollo humano ante adversidades ?	✓		✓		✓		
22	¿ Expresas predisposición inmediata en la resolución de problemas engorrosos, emitiendo alternativas de solución factibles ?	✓		✓		✓		
23	¿ En la institución el trabajador administrativo actúa con calma y soluciona conflictos de manera oportuna y efectiva.?	✓		✓		✓		



24	¿ Adquieres con frecuencia nuevos conocimientos que permiten agilizar el desarrollo de las actividades encomendadas, reflejándose en la efectividad del servicio que presta el Hospital de Huaral ?	✓		✓		✓	
25	¿ Cree Ud., que el trabajador administrativo siempre se está capacitando en cursos de actualización y perfeccionamiento dirigido a sus áreas de trabajo para un buen desempeño laboral?	✓		✓		✓	
Dimensión 3: Comportamiento de trabajo contraproducente		Si	No	Si	No	Si	No
26	¿ Manifiestas una actitud incómoda mientras ejecuta sus tareas o funciones respectivas ?	✓		✓		✓	
27	¿ Considera Ud., que el colaborador administrativo no tienen disposición a asumir más responsabilidades que las que demanda su puesto de trabajo?	✓		✓		✓	
28	¿ En una oportunidad ofreció un insulto a un compañero de trabajo o promovió un ambiente de discusión en su área laboral ?	✓		✓		✓	
29	¿ Cree Ud. Que los trabajadores administrativos tienen deficiente grado de relación y comunicación con sus jefes, supervisores, compañeros y público en general el cual propicia un mal ambiente de trabajo?	✓		✓		✓	
30	¿ En alguna ocasión, ejecutó las tareas asignadas de forma inapropiada, pese a conocer la dinámica de trabajo como los procedimientos a seguir para culminarlas con éxito ?	✓		✓		✓	
31	¿ Considera Ud., que los colaboradores administrativos mantienen una actitud negativa hacia el cambio y la innovación propiciando errores continuos para desmerecer el trabajo realizado.?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable ( )

Apellido y Nombre del Juez Validador: Mg. Michel Jaime Mendez Escobar

DNI.: 10797162

Especialidad del Validador: Magister en Administración

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

2.- Relevancia: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.

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

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

17 de abril 2021

  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 INCENTIVOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Incentivos							
	Dimensión 1: Incentivos Económicos	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿ Considera Ud., que en la institución, se recibe incentivos económicos cuando efectúa una labor excepcional, cuyos resultados exceden el desempeño actual ?	✓		✓		✓		
2	¿ Cree Ud. Que los incentivos económicos entregados por la institución después de realizar una labor excepcional, valora y recompensa su esfuerzo realizado ?	✓		✓		✓		
3	¿ Cree Ud. que el Hospital de Huaral en la que labora, otorga incentivos a los Trabajadores Administrativos, que cumplen con cierto periodo de antigüedad ejecutando funciones en mejora de la entidad ?	✓		✓		✓		
4	¿ La institución para la cual Ud. labora contempla en sus documentos de gestión retribuciones económicas a los trabajadores Administrativo que cumplen con cierto periodo de antigüedad ?	✓		✓		✓		
5	Piensa Ud. Que se Otorgan premios económicos cuando se logran los objetivos y metas encomendadas ?	✓		✓		✓		
6	¿ Considera Ud. Que los incentivos otorgados por la institución están acorde con las actividades realizadas para el logro de los objetivos.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Incentivos no Económicos	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿ Considera Ud. Que el Hospital de Huaral opta por adecuar las condiciones físicas del área de trabajo, por medio de aspectos ambientales e iluminación ?	✓		✓		✓		
8	¿ Considera Ud., que las instalaciones de la oficina (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan el trabajo y los servicios prestados a los usuarios?	✓		✓		✓		
9	¿ La institución concede reconocimientos públicos a los colaboradores administrativos que efectúan una labor destacable en la entidad ?	✓		✓		✓		
10	¿ En la institución se elogia el esfuerzo meritorio desarrollado por el colaborador administrativo por medio de una propuesta de ascenso ?	✓		✓		✓		

11	¿ considera Ud., que en la institución en la cual labora, frecuentemente se recompensa la labor meritoria al colaborador administrativo mediante la entrega de días de descanso, viajes, carta de felicitaciones, entre otros ?	✓		✓		✓	
12	¿ Piensa Ud., que en la institución en la cual labora, con frecuencia se desarrollan capacitaciones relacionadas a la optimización de las funciones desempeñadas por el colaborador administrativo, a fin de concretar los objetivos organizacionales ?	✓		✓		✓	
13	¿ Cree Ud., que en la institución en la cual labora, se concede al colaborador administrativo, la oportunidad de crecer profesionalmente, cuando se registra desempeños destacables continuamente ?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable ( )

Apellido y Nombre del Juez Validador: Mg. Claudia Milagros Romero Grados

DNI.: 16001809

Especialidad del Validador: Magister en Administración

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

2.- Relevancia: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.

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

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

17 de abril 2021

-----  
Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: Desempeño Laboral							
	Dimensión 1: Rendimiento contextual							
14	¿ Cree Ud., que los trabajadores del área administrativa de la institución procuran realizar tareas desafiantes de forma espontánea que conlleven a prestar un servicio de excelencia al usuario ?	✓		✓		✓		
15	¿ Considera Ud., que los trabajadores del área administrativa cuentan con capacidad para iniciar cambios y acciones de mejora en la institución?	✓		✓		✓		
16	¿ Ejecuta un eficiente trabajo en cooperación con sus compañeros de tu área en el Hospital de Huaral ?	✓		✓		✓		
17	¿ Coordinas las acciones y actividades de tu trabajo con tu jefe y demás compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
18	Transmite con fluidez, veracidad y concisión, las informaciones o mensajes a sus compañeros, superiores o colaboradores de otras áreas del Hospital de Huaral ?	✓		✓		✓		
19	¿ En la institución los colaboradores administrativos de las oficinas tienen adecuados medios de comunicación como soporte del éxito institucional?	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Rendimiento adaptativo							
20	¿ Muestra un comportamiento orientado a conceder soluciones creativas y rápidas, cuando se suscitan situaciones adversas ?	✓		✓		✓		
21	¿ En la institución el colaborador administrativo se preocupa por la implicancia que tiene para la prevención y promoción del desarrollo humano ante adversidades ?	✓		✓		✓		
22	¿ Expresas predisposición inmediata en la resolución de problemas engorrosos, emitiendo alternativas de solución factibles ?	✓		✓		✓		
23	¿ En la institución el trabajador administrativo actúa con calma y soluciona conflictos de manera oportuna y efectiva.?	✓		✓		✓		



24	¿ Adquieres con frecuencia nuevos conocimientos que permiten agilizar el desarrollo de las actividades encomendadas, reflejándose en la efectividad del servicio que presta el Hospital de Huaral ?	/		/		/	
25	¿ Cree Ud., que el trabajador administrativo siempre se está capacitando en cursos de actualización y perfeccionamiento dirigido a sus áreas de trabajo para un buen desempeño laboral?	/		/		/	
Dimensión 3: Comportamiento de trabajo contraproducente		Si	No	Si	No	Si	No
26	¿ Manifiestas una actitud incómoda mientras ejecuta sus tareas o funciones respectivas ?	/		/		/	
27	¿ Considera Ud., que el colaborador administrativo no tienen disposición a asumir más responsabilidades que las que demanda su puesto de trabajo?	/		/		/	
28	¿ En una oportunidad ofreció un insulto a un compañero de trabajo o promovió un ambiente de discusión en su área laboral ?	/		/		/	
29	¿ Cree Ud. Que los trabajadores administrativos tienen deficiente grado de relación y comunicación con sus jefes, supervisores, compañeros y público en general el cual propicia un mal ambiente de trabajo?	/		/		/	
30	¿ En alguna ocasión, ejecutó las tareas asignadas de forma inapropiada, pese a conocer la dinámica de trabajo como los procedimientos a seguir para culminarlas con éxito ?	✓		/		/	
31	¿ Considera Ud., que los colaboradores administrativos mantienen una actitud negativa hacia el cambio y la innovación propiciando errores continuos para desmerecer el trabajo realizado.?	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (✓) Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable ( )

Apellido y Nombre del Juez Validador: Mg. Claudia Milagros Romero Grados

DNI.: 16001809

Especialidad del Validador: Magister en Administración

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

2.- Relevancia: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.

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

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

17 de abril 2021

Firma del Experto Informante

## Anexo 5: Matriz de datos

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE INCENTIVOS													
ITEM	INCENTIVOS												
	Incentivos Economicos						Incentivos no Economicos						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
Colaborador 1	2	5	3	1	1	2	4	5	4	1	5	2	1
Colaborador 2	2	2	1	2	2	2	1	1	3	3	2	2	2
Colaborador 3	1	1	1	3	1	3	4	3	5	3	2	3	3
Colaborador 4	4	4	3	4	1	3	3	4	3	2	1	3	2
Colaborador 5	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	1	3	3
Colaborador 6	2	3	2	3	2	3	3	4	2	2	3	2	2
Colaborador 7	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3
Colaborador 8	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2
Colaborador 9	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2
Colaborador 10	1	3	1	2	1	3	3	3	3	1	1	3	3
Colaborador 11	1	1	1	1	2	2	3	3	3	1	1	3	2
Colaborador 12	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
Colaborador 13	1	2	2	3	1	1	2	2	2	3	1	2	3
Colaborador 14	3	1	1	1	2	1	1	3	2	1	1	2	2
Colaborador 15	1	3	2	1	5	3	3	2	3	2	2	3	3
Colaborador 16	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1
Colaborador 17	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
Colaborador 18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
Colaborador 19	4	2	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1
Colaborador 20	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
Colaborador 21	1	2	3	3	1	2	3	2	2	1	1	2	3
Colaborador 22	1	1	1	1	1	1	3	4	3	1	1	3	3
Colaborador 23	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1
Colaborador 24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Colaborador 25	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	4
Colaborador 26	3	3	3	3	3	2	1	3	5	2	1	3	3
Colaborador 27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Colaborador 28	2	5	1	1	3	1	1	5	3	2	3	2	2
Colaborador 29	1	1	1	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1
Colaborador 30	4	4	3	3	5	4	4	3	5	3	2	2	4
Colaborador 31	1	3	1	1	3	1	3	3	3	2	2	2	2
Colaborador 32	2	2	2	1	1	2	3	3	3	1	1	2	3
Colaborador 33	1	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3
Colaborador 34	3	2	2	3	1	2	3	4	2	1	1	2	2
Colaborador 35	3	2	1	1	2	1	3	2	5	2	2	1	3
Colaborador 36	1	2	3	3	1	2	3	2	2	1	1	2	3
Colaborador 37	1	1	1	1	1	1	3	4	3	1	1	3	3
Colaborador 38	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1
Colaborador 39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Colaborador 40	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	4
Colaborador 41	3	3	3	3	3	2	1	3	5	2	1	3	3
Colaborador 42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Colaborador 43	2	5	1	1	3	1	1	5	3	2	3	2	2
Colaborador 44	1	1	1	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1
Colaborador 45	4	4	3	3	5	4	4	3	5	3	2	2	4
Colaborador 46	1	3	1	1	3	1	3	3	3	2	2	2	2
Colaborador 47	2	2	2	1	1	2	3	3	3	1	1	2	3
Colaborador 48	1	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3
Colaborador 49	3	2	2	3	1	2	3	4	2	1	1	2	2
Colaborador 50	3	2	1	1	2	1	3	2	5	2	2	1	3

## BASE DE DATOS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

ITEM	DESEMPEÑO LABORAL																	
	Rendimiento contextual						Rendimiento adaptativo						Comportamiento de trabajo contraproducente					
	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31
Colaborador 1	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	1	2	2	1
Colaborador 2	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	4	4	1	3	1	2	1	3
Colaborador 3	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	1	3	1	1	1	1
Colaborador 4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	1	2	2	2
Colaborador 5	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	4	3	2	3	1	4	1	3
Colaborador 6	3	3	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	1	2	1	3
Colaborador 7	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	2
Colaborador 8	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	3	1	1	1	1
Colaborador 9	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	1	4	4	3
Colaborador 10	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	2	4	1	3	1	1
Colaborador 11	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	1	2	2	1
Colaborador 12	1	3	3	5	3	1	3	2	2	3	1	3	3	1	1	3	1	3
Colaborador 13	4	4	5	5	5	3	4	3	3	4	5	4	1	3	1	2	1	1
Colaborador 14	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	4	1	1	3	3	1	1
Colaborador 15	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2
Colaborador 16	1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	1	3
Colaborador 17	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	1	3	1	4	4	2
Colaborador 18	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	1	3	1	4	4	2
Colaborador 19	1	1	3	3	1	2	5	2	5	3	5	3	1	2	1	5	1	4
Colaborador 20	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	1	3
Colaborador 21	4	4	5	5	5	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	2	1	1
Colaborador 22	5	4	5	5	4	1	3	4	2	5	4	4	1	3	1	2	1	1
Colaborador 23	3	3	5	5	5	4	4	3	5	4	5	3	1	4	1	3	1	3
Colaborador 24	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	1
Colaborador 25	4	3	5	5	5	4	5	3	3	3	4	3	1	3	1	3	4	3
Colaborador 26	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	2	2	1	2	1	1
Colaborador 27	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
Colaborador 28	3	3	3	5	3	2	5	3	3	3	3	3	2	2	1	3	1	1
Colaborador 29	2	3	4	5	4	3	4	1	3	4	3	1	1	3	1	3	1	1
Colaborador 30	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	3	1	3	3	3	3	2
Colaborador 31	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	4	1	2
Colaborador 32	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	3	1	1	1	1	1	1
Colaborador 33	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1	2	2	1
Colaborador 34	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	1	4	2	3	1	3
Colaborador 35	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	2	3	1	2	2	1
Colaborador 36	4	4	5	5	5	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	2	1	1
Colaborador 37	5	4	5	5	4	1	3	4	2	5	4	4	1	3	1	2	1	1
Colaborador 38	3	3	5	5	5	4	4	3	5	4	5	3	1	4	1	3	1	3
Colaborador 39	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	1
Colaborador 40	4	3	5	5	5	4	5	3	3	3	4	3	1	3	1	3	4	3
Colaborador 41	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	2	2	1	2	1	1
Colaborador 42	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
Colaborador 43	3	3	3	5	3	2	5	3	3	3	3	3	2	2	1	3	1	1
Colaborador 44	2	3	4	5	4	3	4	1	3	4	3	1	1	3	1	3	1	1
Colaborador 45	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	3	1	3	3	3	3	2
Colaborador 46	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	4	1	2
Colaborador 47	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	3	1	1	1	1	1	1
Colaborador 48	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1	2	2	1
Colaborador 49	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	1	4	2	3	1	3
Colaborador 50	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	2	3	1	2	2	1

## **Anexo 6: Propuesta de valor**

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de información, por medio de encuestas, y observadas las tablas correspondientes, respecto al personal administrativo del Hospital de Huaral para detectar las falencias existentes en los aspectos de los Incentivos, y específicamente en la capacitación, desarrollo y motivación del personal que afectan el desempeño laboral, se detectaron las necesidades reales de la institución por medio de un análisis minucioso de los instrumentos de diagnóstico aplicados. Es por esta razón que se propone realizar un Plan de incentivos al personal Administrativo del Hospital de Huaral, como herramienta de apoyo para el mejoramiento y desarrollo del talento humano de esta institución de salud.

Cabe mencionar que, para llegar a la presente propuesta, como ya ha sido mencionado en el párrafo anterior, fueron tomados los datos obtenidos de las encuestas aplicadas y resultados debidamente clasificados para su respectivo análisis. Conjuntamente, el Departamento de Recursos Humanos deberá año tras año complementar el Plan Anual de Incentivos, modificándolo, adaptándolo y aplicando otras técnicas y nuevos instrumentos que le permita realizar un adecuado diagnóstico de las necesidades de incentivar y sobre el mismo emprender un nuevo Plan de Incentivos para el año siguiente; en definitiva, se recomienda atender las necesidades de motivación y desarrollo del personal administrativo con fines de mejorar su desempeño y con una retroalimentación de los resultados obtenidos en su aplicación el año o periodo anterior.

Antes, es necesario nuevamente plasmar que los incentivos constituyen un proceso fundamentalmente programado, técnico, continuo, de inversión institucional, orientada a reforzar e incrementar la formación y competencias de los servidores administrativos, con la finalidad de impulsar la eficiencia y eficacia de los procesos, toma de decisiones y resultados, como indicadores de la mejora de su rendimiento o desempeño.

Este importante instrumento de gestión servirá para que cada funcionario desarrolle, no sólo sus capacidades técnicas en el área de su especialización, sino también competencias en el campo de los valores, actitudes y el compromiso social.



De allí, sus proyecciones como una herramienta imprescindible para el mejoramiento continuo del desempeño personal y colectivo, posibilitando una mejor contribución del potencial humano en el logro de los objetivos institucionales y el cumplimiento de la misión del hospital que, como institución de salud, se encuentra comprometida dentro de una nueva cultura institucional con el desarrollo integral y sostenible del país.

Esta propuesta es un aporte que busca enfrentar los grandes retos que demanda esta institución de salud, y el análisis, aplicación y evaluación oportuna a fin de alcanzar así los objetivos propuestos de mejorar la eficiencia del trabajo, estará bajo la responsabilidad del Departamento de Recursos Humanos (Gestión del Talento Humano).