

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(Creada por Ley Nro. 25265)



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

INCENTIVOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CREDISCOTIA AGENCIA HUANCVELICA - AÑO 2015

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN Y DESARROLLO DEL POTENCIAL HUMANO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTADO POR LA BACHILLER:

Haydee, CUSI MORAN

HUANCVELICA – PERÚ

2017

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA (TESIS)

EN LA CIUDAD UNIVERSITARIA DE PATURPAMPA; AUDITORIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, A LOS 30 DÍAS DEL MES DE OCTUBRE DEL AÑO 2017, A HORAS 10:00 am., SE REUNIERON, EL JURADO CALIFICADOR, CONFORMADO DE LA SIGUIENTE MANERA:

PRESIDENTE: Mg. Alberto Vergara Ames

SECRETARIO: Mg. Lino Andrés Quiñonez Vallardolid

VOCAL: Mg. Fredy Rivera Trucios

RATIFICADOS LOS MIEMBROS DE JURADO CON RESOLUCIÓN N° 0715-2017-FCE-R-UNH; DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA TITULADO:

"INCENTIVOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CREDITOTIA AGENCIA HUANCAYELICA - AÑO 2015"

CUYO AUTOR ES (EL) (LOS) GRADUADO (S):

BACHILLER (S): Haydee Cusi Moran

A FIN DE PROCEDER CON LA SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA TITULADO ANTES CITADO.

FINALIZADO LA SUSTENTACIÓN Y EVALUACIÓN; SE INVITA AL PÚBLICO PRESENTE Y AL SUSTENTANTE ABANDONAR EL RECINTO; Y LUEGO DE UNA AMPLIA DELIBERACIÓN POR PARTE DEL JURADO, SE LLEGÓ AL SIGUIENTE RESULTADO:

BACHILLER: Haydee Cusi Moran

PRESIDENTE: APROBADO

SECRETARIO: APROBADO

VOCAL: APROBADO

RESULTADO FINAL: APROBADO POR UNANIMIDAD

BACHILLER: _____

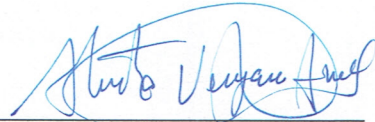
PRESIDENTE: _____

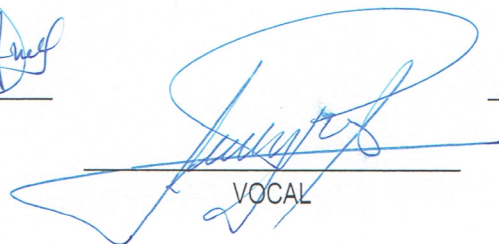
SECRETARIO: _____

VOCAL: _____

RESULTADO FINAL: _____

EN CONFORMIDAD A LO ACTUADO FIRMAMOS AL PIE.


PRESIDENTE


VOCAL


SECRETARIO



Alberto Vergara Ames

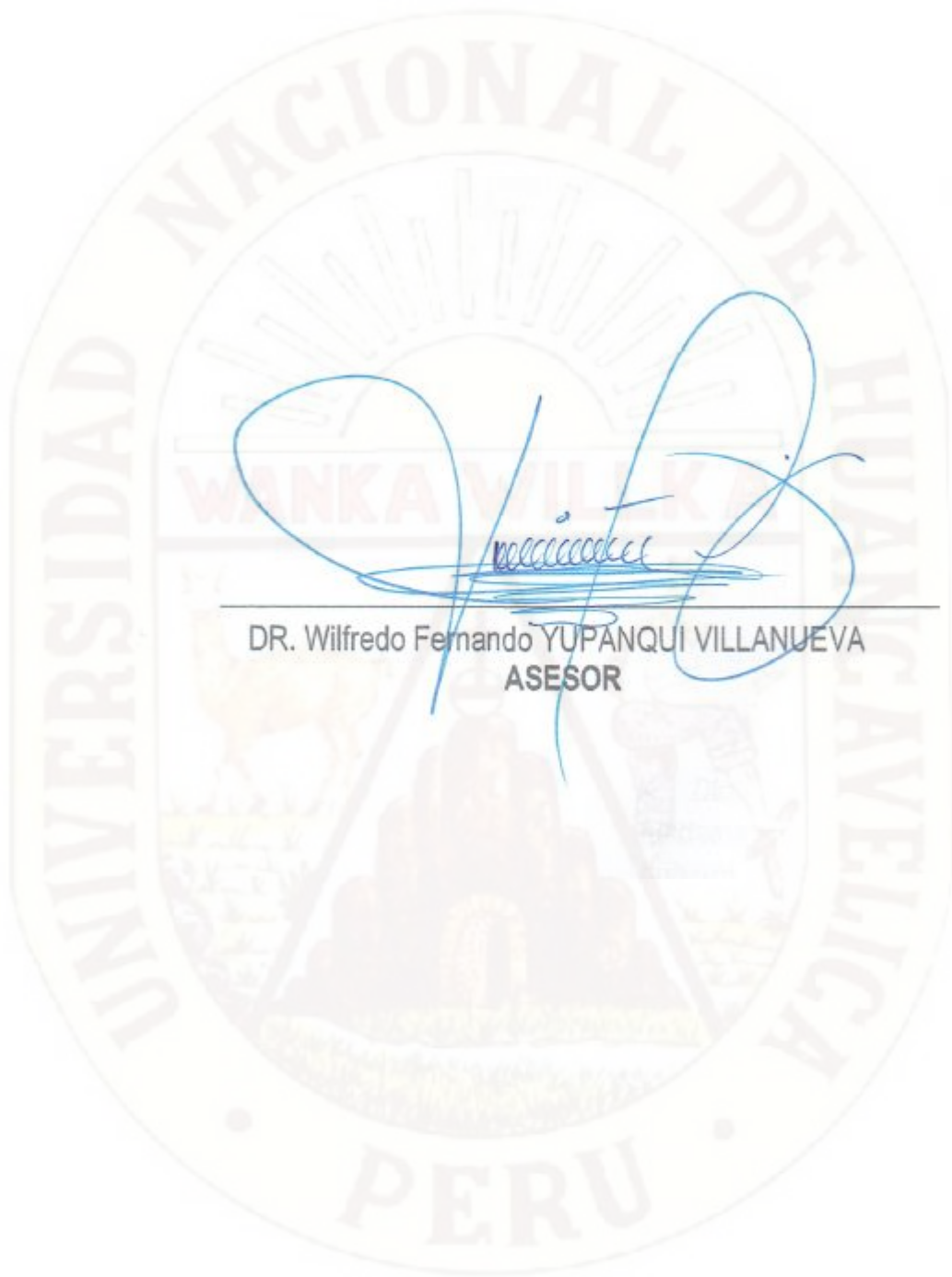
Mg. Alberto VERGARA AMES
PRESIDENTE

Lino A. Quiñonez Valladolid

Mg. Lino A. QUIÑONEZ VALLADOLID
SECRETARIO

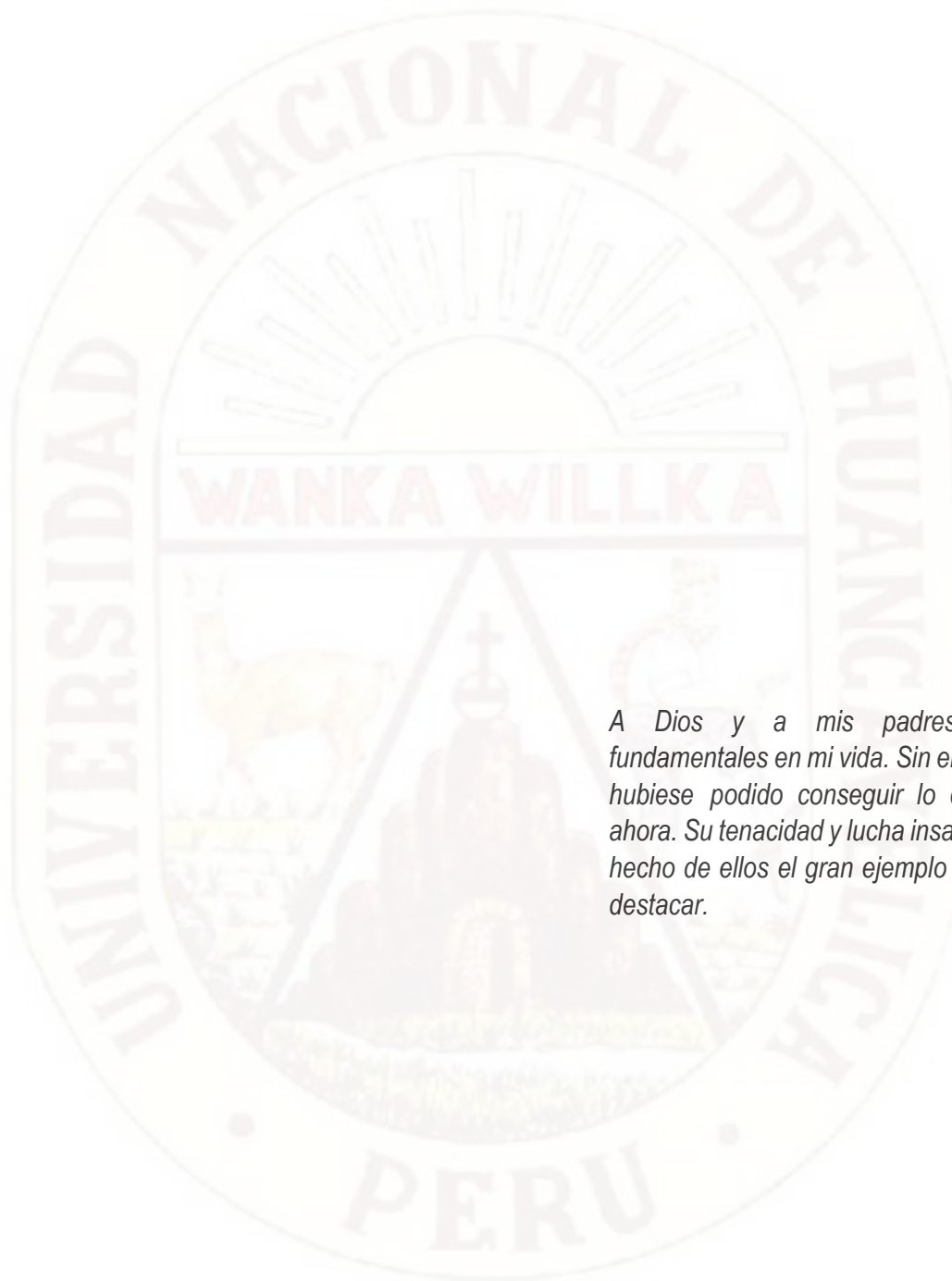
Fredy Rivera Trucios

Mg. Fredy RIVERA TRUCIOS
VOCAL



Wilfredo Fernando Yupanqui Villanueva

DR. Wilfredo Fernando YUPANQUI VILLANUEVA
ASESOR



A Dios y a mis padres, pilares fundamentales en mi vida. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora. Su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a cada una de las personas que contribuyeron a la realización de esta investigación, quienes me brindaron su apoyo en el camino hacia el logro de mis objetivos, también debo destacar, por encima de todo, su disponibilidad y paciencia que hizo que nuestras siempre acaloradas discusiones redundaran benéficamente tanto a nivel de investigación como personal. No cabe duda que su participación ha enriquecido el trabajo realizado y, además, ha significado el surgimiento de una sólida amistad.

Así mismo agradecer con un amor profundo a mi mamá y papá, quienes con su amabilidad y paciencia me brindaron ánimos en los momentos de crisis y en los momentos de felicidad.

A mi alma máter la Universidad Nacional de Huancavelica, así como también a los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales y en especial a la Escuela Profesional de Administración, que me brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

A los trabajadores en su conjunto de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica por su colaboración en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Muchas gracias a todos (as) por apoyar los que me apoyaron directa e indirectamente en la culminación de mi tesis.

La Tesista.

ÍNDICE

	PÁG.
PORTADA	
ÍNDICE	
RESUMEN	
INTRODUCCIÓN	
CAPÍTULO I: PROBLEMA	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2.1. Problema General.....	12
1.2.2. Problemas Específicos	13
1.3. OBJETIVOS.....	13
1.3.1. Objetivo General.....	13
1.3.2. Objetivos Específicos	13
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	13
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. ANTECEDENTES.....	15
2.1.1. A Nivel Internacional.....	15
2.1.2. A Nivel Nacional	17
2.1.3. A Nivel local.....	19
2.2. BASES TEÓRICAS.....	19
2.2.1. Los Incentivos.....	19
2.2.1.1. Conceptualización.....	19
2.2.1.2. Origen de los Incentivos.....	20
2.2.1.3. Importancia y Naturaleza de los Incentivos.....	21
2.2.1.4. Objetivos de los Incentivos.....	22
2.2.1.5. Ventajas de los Incentivos.....	22
2.2.1.6. Desventajas de los Incentivos.....	23
2.2.1.7. Tipos de programas de Incentivos.....	24
2.2.1.8. Tipos de los Incentivos.....	25
2.2.1.9. Dimensiones de los Incentivos.....	27
2.2.2. Desempeño Laboral	29
2.2.2.1. Conceptualización.....	29
2.2.2.2. Factores que influyen en el Desempeño Laboral.....	30
2.2.2.3. Características del Desempeño.....	31
2.2.2.4. Evaluación del Desempeño.....	32

2.2.2.5. Beneficios de la Evaluación del Desempeño.....	32
2.2.2.6. Dimensiones del Desempeño Laboral.....	34
2.3. HIPÓTESIS.....	38
2.3.1. Hipótesis General	38
2.3.2. Hipótesis Específicas.....	38
2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	39
2.5. VARIABLES DE ESTUDIO	46
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES	47
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	
3.1. ÁMBITO DE ESTUDIO	49
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	49
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	50
3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	50
3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	51
3.6. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	522
3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	522
3.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	52
3.9. TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	533
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	
4.1. RESULTADOS DE ESTADÍSTICAS DE LOS INCENTIVOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL	54
4.1.1. Resultado de los Incentivos.....	56
4.1.2. Resultado del Desempeño Laboral.....	61
4.1.3. Resultado de la relación de los Incentivos y el Desempeño Laboral	67
4.2. PRUEBA DE SIGNIFICANCIA DE LA HIPÓTESIS PRINCIPAL.....	69
4.2.1. Prueba de la Significancia de las Hipótesis Específicas.....	72
4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	74
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
ANEXOS	

RESUMEN

En esta investigación titulada: INCENTIVOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CREDISCOTIA AGENCIA HUANCVELICA - AÑO 2015, se determinó como objetivo conocer y explicar la relación de los incentivos, con el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica 2015.

Tipo: El trabajo de investigación se enmarcó bajo los lineamientos de **Tipo Aplicada**; ya que busca o perfecciona recursos de aplicación del conocimiento ya obtenido mediante la investigación pura, y, por tanto, no busca la verdad, como la investigación pura, sino la utilidad. En otras palabras, se trata de investigar las maneras en que el saber científico producido por la investigación pura puede implementarse o aplicarse en la realidad para obtener un resultado práctico.

Nivel: El nivel de investigación **Correlacional**, lo que nos permitió describir la correlación que existe de las variables; incentivos y desempeño laboral.

Métodos: La investigación utilizó los métodos **Inductivo – Deductivo y Correlacional**.

Diseño: El diseño que se utilizó en la investigación es el **No Experimental: transeccional – correlacional**, porque describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado.

Resultados: Considerando los resultados de la investigación, se pone en evidencia la presencia de una relación positiva muy fuerte entre los incentivos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica año 2015. La intensidad de la relación fue del 89% que se tipifica como una relación positiva muy fuerte alta dentro del dominio probabilístico. Con lo cual se está dando cumplimiento al objetivo general de la investigación. En cuanto al cumplimiento de los objetivos específicos, los resultados de la investigación han puesto en relieve que la relación entre la dimensión factores extrínsecos y el desempeño laboral tiene una intensidad del 81,5%; la relación entre la dimensión factores intrínsecos y el desempeño laboral tiene una intensidad del 87,3% lo cual evidentemente se logra el cumplimiento de los objetivos específicos.

Palabras claves: Incentivos, desempeño laboral, factores extrínsecos y factores intrínsecos.

INTRODUCCIÓN

En el contexto mundial, todas las organizaciones buscan desarrollar sus actividades de la mejor manera para así enfrentar con éxito a sus competidores. El concepto competitividad gira alrededor del factor humano es decir el trabajador, ya que de ellos depende en gran medida la supervivencia y el desarrollo de la organización.

Uno de los factores que inciden en la manera como desarrollan sus actividades de los trabajadores, está relacionado, con los incentivos que perciben los trabajadores.

En las organizaciones peruanas los trabajadores son parte importante, ellos tienen que compartir los objetivos institucionales y la mejor forma de lograrlo es que ellos se sientan parte de la empresa, que se sientan orgullosos de pertenecer a una empresa que los recompensa, les brinda incentivos, ya sea extrínsecos e intrínsecos.

Incentivar a un trabajador tiene que ver con proveerle estímulos y condiciones necesarias para que adopte el comportamiento y desempeño profesional que se busca de él. Es fundamental que el jefe o líder del área escuche al subordinado, desarrolle una empatía a través de la retroalimentación y haga que los trabajadores se sientan piezas fundamentales para lograr cualquier objetivo que se proponga la empresa. Debe también incentivarse las iniciativas que fomenten el trabajo en equipo. En ese sentido, se debe valorar los aspectos positivos de los empleados, agradecer y elogiar las buenas acciones que realicen.

Blogger, (2011). Un incentivo es un estímulo que tiene como objetivo motivar a los trabajadores/as, incrementar la producción y mejorar el rendimiento. La mayoría de las grandes empresas peruanas entregan incentivos a sus trabajadores además del sueldo. Es una forma de motivarlos para que lleven a cabo las metas que se le imponen. El método se ha transformado en una herramienta bastante eficaz a la hora de mantenerlos más productivos.

La principal razón, es que la empresa progresa de manera mucho más efectiva y en reiterados casos, sobrepasa las metas requeridas gracias a los beneficios que se les otorgan a los trabajadores.

Stoner, Freeman, & Gilbert, (1996). El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes sujetas a las reglas básicas establecidas con anterioridad. El fin primordial del desempeño laboral en las organizaciones es permitir a los gerentes evaluar y medir el rendimiento individual y de equipo de su personal. Los métodos utilizados para medir el desempeño de los trabajadores y el entrenamiento que tengan los evaluadores también aportan positivamente a la satisfacción laboral, la retención de personal y a la lealtad de los colaboradores para con la empresa. De allí la importancia de la investigación.

Para ello la investigación se estructura de la siguiente manera:

Capítulo primero: Se avoca del problema y comprende planteamiento del problema, formulación del problema, formulación de los objetivos y la justificación.

Capítulo segundo: Presenta el marco teórico de la investigación, el mismo que sirve de fundamento científico para la formulación de las hipótesis y el análisis de los resultados de la investigación y comprende los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, formulación de hipótesis, definición de términos, identificación de variables y definición operativa de las variables.

Capítulo tercero: Se describe la metodología seguida en la investigación, estos son ámbito de estudio, el tipo de investigación, nivel de investigación, métodos de investigación, diseño de investigación, la población, la muestra y muestreo de la investigación, las técnicas e instrumentos de recolección, procesamiento y análisis de datos.

Capítulo cuarto: Se presenta los resultados de la investigación abordando el análisis e interpretación de los resultados, la contratación de hipótesis y la discusión de los resultados de la investigación.

Finalmente, como resultado de la investigación, se presentan las conclusiones y recomendaciones más importantes.

La Tesista.



CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Chiavenato, (2009). Citado por Carmona, (2014). Refiere que los incentivos son pagos hechos por la organización a sus trabajadores (beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, supervisión abierta, elogios, entre otros). Cada incentivo tiene un valor de utilidad que es subjetivo, ya que varía de un individuo a otro: lo que es útil para uno, puede ser inútil para otro. De allí la importancia que adquiere los incentivos considerados como un aspecto relevante para alcanzar los niveles de eficiencia y eficacia organizacional ejerciendo de esta manera influencia significativa en el desempeño laboral de los trabajadores viéndose reflejado en los resultados.

Snell & Bohlander, (2013). El origen de los incentivos se da con el movimiento de la administración científica al proporcionar estándares objetivos del desempeño mediante los cuales la productividad del trabajador pudiera ser cuantificada.

En el Perú Los incentivos forman parte de la naturaleza de las relaciones económicas. En el terreno laboral, los empleadores usan incentivos monetarios para

que los empleados dirijan su atención y su esfuerzo según el interés de la organización.

Hoy en día se ve a las instituciones sólidas como Interbank y el BCP, llevado a cabo acciones de incentivos a sus trabajadores para no perder el posicionamiento frente a las nuevas financieras como Ripley, Saga Falabella, HSBS (Hong Kong Shanghai Bank Corporation), BBVA (Banco Continental) y SCOTIABANK, que traen nuevos conceptos de mercadeo e incentivos a sus trabajadores, y los cuales pugnan por un espacio en el mercado local con fuertes campañas promocionales, basados en incentivos hacia su personal.

Asimismo, las pequeñas entidades crediticias como cooperativas de ahorro y crédito, cajas rurales y municipales han iniciado una fuerte competencia por el mercado mediante la presencia de incentivos a su personal.

El recurso humano es uno de los más trascendentes en la gestión empresarial, debido a que esta se relaciona con el hecho que los trabajadores apoyen al de los objetivos institucionales a través de políticas, manejo de personas y prácticas laborales adecuadas.

La problemática surge cuando no existen o son escasos los incentivos laborales dentro de las empresas que se encuentran en el rubro financiero. Al no mejorar los incentivos en las empresas financieras los trabajadores no se desempeñarán eficientemente en la búsqueda de resultados y consecuentemente la empresa no cumplirá con las metas establecidas en la producción.

Es por ello que el presente estudio pretende determinar la relación que tiene los incentivos con el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Administrador Agencia Huancavelica-2015. Con esta perspectiva formulo el siguiente problema.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿De qué manera se relaciona los incentivos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica-2015?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cómo se relaciona los incentivos desde su dimensión extrínseca, en el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica?

¿Cómo se relaciona los incentivos desde su dimensión intrínseca, en el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación de los incentivos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica -2015.

1.3.2. Objetivos Específicos

Conocer la relación de los incentivos desde su dimensión Factores extrínsecos en el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica - 2015.

Conocer la relación de los incentivos desde su dimensión Factores Intrínsecos en el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica– 2015.

1.4. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se enfoca en determinar la relación que existe entre Incentivos y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica; que a partir de ello se podrá conocer la relación de los incentivos desde sus dimensiones Factores extrínsecos e intrínsecos en el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica.

La presente investigación pretende profundizar el enfoque teórico de incentivos para tratar el problema de estudio, a partir de los cuales se espera encontrar nuevas explicaciones que permitan complementar el conocimiento previo.

La investigación contribuirá a generar conocimiento, asimismo, los resultados del estudio podrán ser utilizados como referencia para las investigaciones en el futuro.

Esta investigación es útil para mejorar los incentivos, permitiendo un mayor posicionamiento de las entidades financieras, mejorar el desempeño laboral y por tanto incrementar la productividad de las entidades financieras huancavelicanas.

Servirá de aporte para el estudio de problemas similares de investigación al planteado en este caso y a su aplicación en posteriores casos con otros investigadores.





CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. A Nivel Internacional

Soriano Adriano, Flores Murillo, & Rodríguez López, (2014). En Honduras realizó una investigación para su tesis titulado ***“Impacto de la Motivación en el Desempeño Laboral”***. Quienes tras los resultados que arrojó la investigación llegaron a las siguientes conclusiones:

- Es evidente que los métodos o estrategias implementadas por la institución financiera, para motivar a los empleados, tiene un impacto significativo, ya que sus actividades están orientadas a lograr el alcance de las metas, logrando un desempeño laboral satisfactorio.
- Dentro de los elementos motivacionales que practica la institución financiera están las bonificaciones por metas alcanzadas, días libres y trimestralmente premian al mejor oficial de servicio al cliente.

Castro Garrido, (2009). En Argentina realizó una investigación para su tesis de pregrado ***“Influencia del Incentivo Laboral en el Éxito de la Gestión Empresarial 2009”***. Con una muestra de 345 trabajadores de 3 empresas del sector servicios a las que aplicó encuestas sobre incentivos en su centro de trabajo y correlacionado con los resultados de la gestión empresarial de estas 3 empresas a las que evaluó mediante sus estados financieros de los años 2008-2009, guías de entrevistas a sus funcionarios más importantes de cada una, su posición en la Cámara de Comercio Local y su posicionamiento en el Ranking Empresarial de su país, obtuvo los siguientes resultados:

- Los principales incentivos aplicados fueron de tipo directo e individual.
- Los incentivos estuvieron orientados mayormente a aspectos éticos y sociales de orden moral con los trabajadores.
- Se observó que las empresas de servicios proponen un nivel de compromiso por actividades y resultados, generando una fuerte competencia entre los trabajadores.
- Quienes desarrollaron incentivos directos, lograron mejores resultados en la calidad de la gestión administrativa en conjunto.
- Las actividades de competitividad elevaron el desempeño laboral de los trabajadores.

Solari, (2012). En España, en su tesis ***“Desempeño Laboral e Incentivos en Entidades del Sector Financiero”***, en un estudio experimental llevado a cabo con 4 sucursales de empresas financieras, divididos en 2 grupos (experimental y control), se aplicó un Programa de Mejora de Desempeño Laboral basado en incentivos financieros y no financieros. Se observó que los incentivos financieros tuvieron mayor acogida que los incentivos no financieros por parte de los trabajadores.

Carrión, (2009). En Colombia, estudió ***“Políticas de Responsabilidad Empresarial Laborales en Instituciones No Gubernamentales de Promoción del Microcrédito en el Valle del Cauca 2008-2009”***, en un estudio descriptivo se

evaluaron las políticas laborales en materia de responsabilidad empresarial de 5 ONGs dedicadas a promover el microcrédito en el Valle del Cauca-Colombia, encontrando que cuando estas se asocian a mecanismos de incentivos combinados por competitividad y cooperación intra-laboral, logran resultados sostenibles y muy eficientes en el posicionamiento de las mismas. Las 2 empresas que más énfasis pusieron a las políticas combinadas lograron niveles de eficiencia muy superiores a las 3 que solamente promovieron un tipo de incentivo o muy escasamente alguno de ellos.

Delgado & Di Antonio, (2010). En Venezuela realizaron la tesis titulada: ***“La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: Un estudio de caso”***. Esta investigación se enfoca en la importancia del talento humano en las organizaciones, por lo tanto, se presentan algunos factores que determinan la motivación laboral y cómo pueden influir en el desempeño organizacional. Se considera que mediante la implementación de políticas que benefician a los miembros de las organizaciones se puede lograr que ellos se sientan satisfechos en sus lugares de trabajo y así obtener una mejora en la productividad de las empresas. La motivación es un elemento importante del comportamiento organizacional, que permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador, permitiéndole sentirse mejor respecto a lo que hace y estimulándolo a que trabaje más para el logro de los objetivos que interesan a la organización.

2.1.2. A Nivel Nacional

Alvitez Suarez & Ramírez Cavero, (2013). Con su tesis ***“Relación entre el programa de compensación e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del grupo Almer, Trujillo-2013”***. A través de esta investigación se ha determinado que existe relación directa entre el Programa de Incentivos y Compensación de la Empresa con la Motivación de los Empleados; mientras mayor son los incentivos y compensaciones el nivel de motivación es mayor, los trabajadores valoran más como incentivo y compensación la retribución económica.

Miranda, (2008). Con su tesis de pregrado estudió **“Las Estrategias Laborales Fundadas en los Incentivos para Mejorar el Desempeño Laboral en la Pesquera HAYDUCK, 2007-2008”**. Mediante esta investigación se implementó una política laboral de incentivos con el objetivo de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. En una escala de 0 a 10 el desempeño laboral evolucionó de 4.87 en promedio antes de implementar los incentivos laborales y posteriormente hasta 7.98 tras la implementación de la política de incentivos en su Primer Semestre.

Serrano Mendoza, (2016). En su tesis para el grado académico de magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial titulada: **“Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo”**. En el cual menciona que actualmente las empresas e instituciones ya sean públicas o privadas, sufren una serie de problemas relacionados con el desempeño humano, con el acondicionamiento de sus necesidades y las empresas e instituciones, todo ello dentro de un marco de mecanismos que éstas proporcionan para lograr un grado de motivación adecuada a un desempeño laboral exitoso y productivo. Los motivos humanos se basan en necesidades que pueden ser conscientes, algunas son primarias, como los requerimientos fisiológicos de agua, aire, alimentos, sueño, sexo y vivienda; otras se pueden tornar como secundarias, tales como el autoestima, posición social, afiliación con otras personas, afecto, logro y el auto-respeto, naturalmente que estas varían de intensidad y con el tiempo de acuerdo a las personas. Pueden trazarse metas que de no ser alcanzadas se comportan en forma negativa, es decir, frustradas, otras por consiguiente se perfilan como metas difíciles, pero alcanzables, por lo tanto tendrán un comportamiento positivo.

Mamani Merma, (2016). En su tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Marketing, titulada: **“Motivación y Desempeño Laboral en la Institución Financiera Mibanco de la Ciudad De Puno, del Año 2016”**. En la cual llegan a la conclusión que el desempeño laboral en las instituciones financieras del Perú, son influidos por acciones de motivación y los

diferentes programas de incentivos. Los principales factores en el desempeño son aquellos que hacen referencia al entorno laboral, y estos son parte de los factores extrínsecos.

2.1.3. A Nivel Local

Huayllani Pari & Taype Carhuapoma, (2015). En su tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, titulada: ***“Políticas de Incentivos y la Eficiencia Laboral del Personal Administrativo en la Municipal Distrital de Ascención-Periodo 2015”***. En la cual nos mencionan que el incentivo es externo a la persona y su relación con el trabajo, mientras que el motivo si bien puede ser provocado por un factor exterior, lo más probable es que sea creado por el propio individuo a partir de procesos cognoscitivos o afectivos de forma tal que su accionar resulte inducido por rasgos de su personalidad, por lo que piensa, cree o lo que percibe frente a una situación.

Huaraca Mendoza & Ore Machuca, (2016). En su tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, titulada: ***“El Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio del Personal Administrativo de la Municipalidad distrital de Ascensión-Huancavelica”***. En el cual nos menciona que otro factor que influye en el desempeño de los trabajadores es que no existe una capacitación adecuada con temas como: Calidad del servicio, trabajo en equipo, atención al cliente o usuario causando con esto una mala comunicación entre usuario y trabajador, también se puede decir que la falta de motivación al personal hace que el mismo baje su rendimiento laboral.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Los Incentivos

2.2.1.1. Conceptualización

Gorbaneff, (2010). Es la recompensa total, que abarca los aspectos económicos y no económicos, condicionada a la medición del resultado de un trabajo o a la observancia de ciertas normas de conducta.

Blogger, (2011). Un incentivo es un estímulo que tiene como objetivo motivar a los trabajadores/as, incrementar la producción y mejorar el rendimiento.

Monroy Enriquez, (2013). Incentivo del latín *Incentivus*, es aquello que nos mueve a desear o a hacer u omitir algo. Normalmente se trata de alcanzar algo adicional, a cambio de alcanzar o rebasar una meta o un estándar. Se distingue de una motivación porque esta es de naturaleza interna, un motivo o deseo interno, en cambio el incentivo es algo exterior y generalmente de naturaleza material. Con frecuencia las empresas emplean incentivos o planes de incentivos para provocar en su personal el deseo de alcanzar objetivos – meta o estándares de trabajo, mediante la oferta de ganancias adicionales.

2.2.1.2. Origen de los Incentivos

Ynfante, (2014). El movimiento de la administración científica inició el auge de los sistemas de incentivos financieros al proporcionar estándares objetivos de desempeño mediante los cuales pudiera medirse y retribuirse la productividad del empleado. Frederick W. Taylor tenía la convicción de que los empleados podrían aplicar un mayor esfuerzo si se les pagaba unos incentivos financieros basado en el número de unidades que producían.

El sistema de Taylor pronto fue seguido por otros, que llevaron los nombres de los líderes en el campo administrativo como Gantt, Emerson, Halsey, Rowan y Bedaux.

Aunque los planes variaban un tanto en cuanto al sistema para calcular los pagos de incentivos, todos representaban un intento para relacionar más estrechamente los salarios de los empleados con su productividad.

Su antigüedad tiene indicios en la cultura egipcia y judía, antes de Cristo, en las cuales los motivos de las tareas eran los premios o gratificaciones que podían ser desde religiosas hasta monetarias, generando en los pobladores una fuerte competencia por realizar pastoreo, prédica, tejido, arado y siempre para la monarquía de entonces.

2.2.1.3. Importancia y Naturaleza de los Incentivos

Kotler, (2010). Indica que es diseñar y mantener al personal en sus puestos de trabajo idóneos e incentivados o motivados periódicamente, dicho en otras palabras, es la prima que se ofrece a una persona o trabajador para mejorar su rendimiento. Los incentivos representan un factor importante para el logro de los objetivos de la empresa pues por medio de ellos los empleados generan una mayor productividad. Considera que su importancia se debe a una combinación de los factores.

- En los últimos cincuenta años aproximadamente se presentan varios períodos en los que era más fácil conceder unas mejoras en las prestaciones que introducir mejoras en la retribución directa.
- Puede proporcionarse prestaciones con un costo inferior si se hace por grupos que si se hace en forma individual.
- La periodicidad y magnitud de la obligación correspondiente al impuesto sobre la renta, si la hay constituye a un atractivo más, para tales formas de retribución.

Dado a que los planes de incentivos son muy notorios, a diferencia de los planes salariales, la justificación de nuevos programas y de la mejora de los ya existentes se deriva de las presiones de la competencia, es decir, de lo que hacen las demás empresas. En algunos de ellos la presión de la competencia es muy directa como en el caso de las sesiones de negociación con un sindicato. Puesto que el alto costo de las prestaciones a los empleados y su complejidad, muchas empresas crearon novedosos programas de comunicaciones para explicarlos.

Entre estos se incluye la cobertura a través de notas en el tablón de anuncios, reuniones de grupo, panfletos explicativos de plan y conversaciones individualizadas donde se detalla la naturaleza exacta de la cobertura de las prestaciones a cada individuo, la deducción que se debe sacar es que los gastos en un concepto de prestaciones se les aprecia más por los empleados si la empresa sobrepasa los requisitos de presentación de información y divulgación exigidos por el gobierno.

2.2.1.4. Objetivos de los Incentivos

Ynfante, (2014). El objetivo es motivar a los trabajadores de una empresa para que su desempeño sea mayor en aquellas actividades realizadas, que quizá, esto no sea motivo suficiente para realizar dichas actividades con los sistemas de compensación, tales como el pago por hora, por antigüedad o ambos.

El objetivo que las empresas pretenden obtener con la aplicación de los planes de incentivos, es mejorar el nivel de desempeño de los empleados, para que éste se lleve a cabo es necesario que los planes reúnan las siguientes características:

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

Además de los objetivos anteriormente mencionados existen otros objetivos dentro los cuales están:

- Motivar al empleado a ser lo más productivo posible.
- Promover el aumento de la productividad del recurso humano a través de más y mejor educación, disponibilidad de equipo, etc.
- Retener el personal valioso.
- Desalentar a los trabajadores indeseables de que permanezcan en la empresa.
- Atraer el mejor recurso humano disponible en el mercado.
- Ahorrar cuanto sea posible, especialmente en lo referente a cargas sociales y gestión de algunos beneficios particulares, tales como seguros, pensiones, etc.

2.2.1.5. Ventajas de los Incentivos

Batton, (2013). Los incentivos tienen las siguientes ventajas:

- **Motivación.** Motivarán a tu equipo. El llegar a la consecución de determinadas metas para recibir por ello un determinado regalo o beneficio, siempre motivará a tu personal de trabajo. Los incentivos son la manera de mantener a tus

trabajadores activos, motivados e involucrados en la consecución de tus objetivos comerciales.

- **Reconocimiento.** Un reconocimiento, que el líder de equipo siempre debería aportar a sus subalternos. Los incentivos son una de las maneras para remediarlo, pero recuerda que el reconocimiento, aunque solo sea en palabras, es vital y necesario.
- **Medición personal y del equipo en su conjunto.** Los incentivos también nos pueden servir para poder medir la eficacia de nuestro equipo cuando está lo suficientemente motivado. Se convierten así en una vara de medición tanto a nivel particular (el trabajador, por sí mismo, se da cuenta de que es capaz de hacer cuando trabaja al 100% de sus posibilidades) como a nivel grupal (permitiéndonos, como gestores, saber cuáles son los perfiles más sobresalientes a la vez de saber de las metas de productividad alcanzables que le podemos pedir a nuestro equipo).

2.2.1.6. Desventajas de los Incentivos

Batton, (2013). Los incentivos tienen las siguientes desventajas:

- **Desidia.** Que el trabajador pueda concebir las metas como inalcanzables, tanto en criterios temporales como prácticos, puede provocar su desidia al no verse capacitado para cumplir con las expectativas propuestas, deteriorando incluso su propia estima profesional.
- **Rechazo.** Proponer unas metas inalcanzables puede entenderse como una falta de conocimiento real sobre el contexto sobre el que se está desarrollando la actividad. Además, premiar solo los objetivos más altos producirá el que, desde un primer momento, haya muchos trabajadores que ni siquiera se encuentren tentados a participar.
- **Falta de compañerismo.** Tenemos que generar un ambiente de competición sano, que no influya negativamente en la falta de compañerismo del equipo. De hecho, las tácticas individualistas y en contra del grupo o de algún compañero en cuestión deberán ser penadas.

2.2.1.7. Tipos de Programas de Incentivos

Cuenca Yzaguirre, (2014). Los 2 tipos principales de programas de incentivos son:

- Programas de Pagos de Incentivos

Los tipos de planes de incentivos usados más comunes en la organización incluyen: aumento de salarios por méritos, gratificación por desempeño individual, tarifa de pieza, destajo o comisión, incentivos por grupo y participación de utilidades.

Un aumento de salario por méritos, es un aumento en el salario de un empleado como premio por un desempeño superior.

Una gratificación por desempeño es un pago en efectivo por un desempeño superior en un periodo especificado.

La tarifa por pieza o destajo, está basado en la producción de un empleado, el empleado recibe una cierta cantidad de dinero establecida para cada unidad de producción por encima de cierto estándar o cuota.

Una comisión es similar al pago por pieza o destajo, pero se utiliza más para el personal de ventas que para el de producción. Los empleados perciben un porcentaje del volumen de ventas exitosas.

Un incentivo por grupo consiste en medir el mejor desempeño de los grupos y premiar al grupo con mejor desempeño.

- El Enriquecimiento Del Puesto

Incluye combinar varios puestos en un puesto mayor para que comprenda más habilidades.

Permitir a los empleados una mayor responsabilidad en el control de calidad y la autodeterminación de los procedimientos de trabajo.

Permitir a los empleados trato directo con los clientes.

2.2.1.8. Tipos de Incentivos

a. Incentivos Económicos

Dessler, (2009). Afirma que son retribuciones económicas que se le pagan a los trabajadores cuya producción excede un estándar predeterminado. A finales de 1800 Frederick Taylor popularizó el uso de los incentivos económicos.

En esa época ya se utilizaban sistemas primitivos de trabajo a destajo, pero en general eran ineficientes, se pagaba a los trabajadores una tarifa por cada pieza de trabajo que producían según cuotas establecidas de manera informal, con lo que el empleado producía lo suficiente para ganar un salario decente, porque en caso de que produjera más de la tarifa impuesta por parte de los patrones, les reducían el pago por pieza.

Dessler, (2009). Señala que la mayor parte de las empresas utilizan incentivos económicos y no económicos. En una encuesta de 235 gerentes, realizada por investigadores de Northwestern University, las retribuciones más utilizadas para motivar a los empleados eran (de la más a la menos usada).

- **Sueldos:** Es un punto básico de la remuneración y viene representado por el dinero que recibe el trabajador por los servicios prestados a la empresa.
- **Bonos:** Es una promesa de pago futura documentada en un papel, que determina el monto, plazo, moneda y secuencia de determinados pagos. Dicho de otro modo, los bonos son una obligación que compromete al deudor a pagar una suma determinada en una fecha fija. Representados por primas anuales, pensiones, complementos de sueldos, bonificaciones, planes de préstamo, reembolso de servicio médicos y medicinas.
- **Sobre Unidades de Producción:** Son los concebidos en base al número de unidades producidas suelen compensar al trabajador por el volumen del rendimiento.
- **Por ahorro de tiempo:** Se estima la contribución del trabajador para producir los costos de producción. Este sistema tiene un aspecto muy importante como la calidad del servicio.
- **Comisiones:** En los puestos de ventas, el vendedor puede recibir un porcentaje del precio de venta fijado a cada uno de los artículos.
- **Por méritos:** Este es el método más difundido, conceder aumentos en atención al mérito del empleado.

- **Por equipo:** Se recompensa el trabajo global del grupo, favoreciendo a todos sus miembros en función del resultado obtenido.

b. Incentivos No Económicos

Chiavenato, (2009). Afirma que los incentivos no económicos son reconocimientos dados para celebrar un esfuerzo que va más allá de lo que una persona está obligada a hacer.

Los incentivos no económicos comprenden todas aquellas recompensas o retribuciones que no tienen relación con los salarios y que, sin embargo, levantan la moral del trabajador en grado tal que se hace evidente el aumento en esfuerzo y empeño.

- **Apoyo Social:** Busca brindar seguridad y comodidad al trabajador y su grupo familiar, como medio de que dedique todo su esfuerzo y atención a sus tareas y responsabilidades laborales.
- **Asistenciales:** Busca brindar al trabajador y su grupo familiar cierto grado de seguridad en casos de necesidades imprevistas tales como: asistencia médica-hospitalaria, asistencia odontológica, seguro de accidentes.
- **Recreativos:** Busca brindar condiciones de descanso, diversión, recreación e higiene mental al trabajador y en muchos casos a su grupo familiar.
- **Supletorios:** Pretenden brindar al trabajador facilidades, comodidades y utilidades para mejorar su calidad de vida, como, por ejemplo: transporte, comedor en el trabajo, estacionamiento, horarios móviles.
- **Adiestramiento:** Constituye un incentivo muy importante para el trabajador, ya que así la organización le brinda la oportunidad de prepararse de forma más adecuada para sus funciones. En toda organización es muy importante ya que garantiza el buen desempeño de sus trabajadores.

2.2.1.9. Dimensiones de los Incentivos

Herzberg, (1968). Dicho autor se basa en dos factores relacionados con la motivación: Factores extrínsecos o higiénicos y Factores intrínsecos o motivacionales, también conocida como Teoría de los dos Factores establece que los factores que

generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen la satisfacción.

La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes. Por eso se puede hablar de dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo:

a. Factores Extrínsecos

Están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas.

Los factores extrínsecos son:

- **Sueldo:** Una necesidad económica, siendo un factor higiénico porque el sueldo lo paga el jefe o la persona quien te contrata.
- **Política de la empresa:** Se refiere a que el empleado está regulado por una política de la empresa, que en mayor de los casos es vital para el cumplimiento del objetivo de la empresa.
- **Relaciones con los compañeros de trabajo:** El trabajador siempre estará en un ambiente laboral, por ello siempre habrá relaciones con los compañeros de trabajo, desde que inicia la jornada de manera directa e indirecta.
- **Condiciones laborales o Ambiente físico:** El lugar, ya sea una oficina, una cocina, un área de producción, donde se lleve a cabo las labores del trabajador o colaborador.
- **Supervisión:** Cuando existe una persona que vigila todo tu procedimiento durante la jornada de trabajo, para algunas personas esto puede ser resultado de insatisfacción.
- **Status:** El “status” que llevas dentro de la organización de la empresa.

- **Seguridad laboral:** Como colaborador siempre buscamos en un trabajo tener un seguro dentro del trabajo, no solo eso, también una caja de ahorro, un incentivo que ayude.
- **Crecimiento, madurez y consolidación:** Esto se refiere a tu desarrollo en la empresa, te promueven y subes de puesto, que tanto aportas a la empresa y como ha sido tu desempeño, esto no lo puede controlar el trabajador por ende es un factor de insatisfacción, por el contrario, la empresa mide eso y a veces los resultados no son lo que el trabajador espera.

b. Factores Intrínsecos

Están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores intrínsecos están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores intrínsecos involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.

Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de "desmotivación" que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

Los factores intrínsecos o motivacionales son:

- **Reconocimiento:** Se refiere al reconocimiento que tienes dentro de la empresa, esto a la vez motiva al trabajador o colaborador.
- **Responsabilidad:** Radica en el ámbito laboral, el en trabajo, la responsabilidad te da la confianza de hacer el trabajo, a su vez es motivación misma del trabajador.

2.2.2. Desempeño Laboral

2.2.2.1. Conceptualización

Coulter & Robbins, (2013). Definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Robbins & Judge, (2013). Explican que, en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puesto de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información.

Chiavenato, (2000). Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, esto constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

El desempeño laboral tiene las siguientes características individuales: Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que puedan afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

Stoner, Freeman, & Gilbert, (1996). Otra definición de desempeño laboral, “Es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes sujetas a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición el autor plantea que el desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de la institución de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

2.2.2.2. Factores que influyen en el Desempeño Laboral

Cuenca Yzaguirre, (2014). Las empresas de hoy deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados o inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación del trabajador.

a. Satisfacción del Trabajador

Es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales. La cual está relacionada con la naturaleza de trabajo y el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros.

La satisfacción en el trabajo es un sentimiento del placer o dolor que defiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento.

b. Autoestima

Es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad para lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo.

La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

En el trabajo continuo se tiene que tener un dedicado equilibrio de la autoestima, ya que esta característica de su personalidad mediatiza el éxito o el fracaso de la empresa.

c. Trabajo En Equipo

Un equipo es un grupo cuyos esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño mayor que la suma de sus partes individuales.

Robbins & Judge, (2013). "Un buen equipo de trabajo responde mejor a los cambios y son más flexibles, gracias a la complementariedad de las personas y la capacidad de afrontar múltiples situaciones. Da más participación a los empleados en la toma de decisiones organizacionales, es decir democratiza la organización y fomenta la motivación de los empleados. El trabajo en equipo, es el pilar en prácticamente todas las organizaciones".

d. Capacitación Del Trabajador

Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objetivo de que el personal desempeñe su trabajo eficiente. Los programas de

capacitación producen resultados favorables en un 80% de los casos. El objetivo es proporcionar información específica al cargo o promover la imitación de modelos.

2.2.2.3. Características Del Desempeño

Flores, (2012). Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

a. Adaptabilidad

Se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

b. Comunicación

Se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de acuerdo el lenguaje o terminología a las necesidades del receptor (es). Al buen empleo de la gramática, organizacional y estructura en comunicaciones.

c. Iniciativa

Se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.

d. Conocimientos

Se refiere el nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiende de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

e. Trabajo En Equipo

Se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/ grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.

f. Desarrollo De Talentos

Se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

2.2.2.4. Evaluación del Desempeño

Chiavenato, (2009). Es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona.

Tiene como finalidad mejorar los resultados obtenidos por los esfuerzos de quien trabaja en la empresa.

Es una técnica o procedimiento que tiende a apreciar de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los trabajadores de una organización.

Esta evaluación se realiza sobre la base del trabajo desarrollado, los objetivos fijados, las responsabilidades asumidas y las características personales, todo ello con vistas a la planificación y proyección de acciones futuras de cara a un mayor desarrollo del individuo, grupo y la organización.

La evaluación del desempeño debe ser considerada como una revisión y contraste de opiniones encaminadas, entre otras cosas a fomentar la comunicación vertical y horizontal en la organización.

2.2.2.5. Beneficios de la Evaluación del Desempeño

Chiavenato, (2009). Los principales beneficiarios son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad.

a. Beneficios Para El Gerente Como Administrador De Personas

- Evaluar el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en factores de evaluación y, sobre todo, contar con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.
- Proporcionar medidas para mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.
- Comunicarse con sus subordinados para hacerles comprender que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo, el cual les permite saber cómo está su desempeño.

b. Beneficios Para La Persona

- Conocer las reglas de juego, es decir, los aspectos del comportamiento y desempeño de los trabajadores que la empresa valora.
- Conocer las expectativas de su líder en cuanto a su desempeño y, según su evaluación, sus puntos fuertes y débiles.
- Conocer las medidas que el líder toma para mejorar su desempeño (programas de capacitación, de desarrollo, etc.) y las que el propio subordinado debe realizar por cuenta propia (aprendizaje, corrección de errores, calidad, atención en el trabajo, cursos, etc.)
- Hacer una autoevaluación y una crítica personal en cuanto a su desarrollo y control personales.

c. Beneficios Para La Organización

- Evaluar su potencial humano de corto y largo plazos, y definir la contribución de cada empleado.
- Identificar a los empleados que necesitan rotarse y/o perfeccionarse en determinadas áreas de actividad, y seleccionar a quienes están listos para un ascenso o transferencia.

- Dinamizar su política de RH mediante oportunidades a los empleados (ascensos, crecimiento y desarrollo personal); con el estímulo a la productividad y la mejora de las relaciones humanas en el trabajo.

2.2.2.6. Dimensiones del Desempeño Laboral

a. Conductual

Deriva de la palabra Conducta.

Lagache, (2010). La palabra conducta proviene del latín y significa guiar. Es decir, las manifestaciones comprendidas en el término son guiadas por la mente. Daniel Lagache define a la conducta como la totalidad de las reacciones del organismo en una situación total o como:

- El conjunto de respuestas significativas por los cuales un sujeto en situación integra las tensiones que amenaza el equilibrio del organismo.
- El conjunto de operaciones psicológicas motrices y mentales por los cuales un organismo en situación reduce las tensiones que lo motivan y realiza sus posibilidades. Las operaciones de la conducta se manifiestan en 2 dimensiones, exterior (comprende todas las conductas observables como la ira, risa, etc.) e interior (comprende las conductas abstractas como imaginar, pensar, aprender, etc).

La conducta en general está referida a la manera de como el individuo se guía o se comporta en su vida. En base a esto, se establece que la conducta es el conjunto de acciones que presenta el hombre a través de su existencia en la sociedad. El individuo nace dentro de una sociedad y en ella realiza todas sus actividades, las cuales implican acciones o comportamiento. Ante una situación dada el individuo ejecuta una acción correspondiente, a manera de respuesta mecánica o condicionada, de tal modo que posee un conjunto o bagaje de acciones que conforman su conducta ante el resto del grupo.

Esta conducta podría cambiar, pues un mismo individuo puede mostrar acciones diferentes ante una misma situación, dependiendo si la afronta en grupo o individualmente. Muchos individuos son poseedores de doble conducta, lo cual no conduce al bienestar de los demás ni de su propia conciencia.

b. Comunicacional

Deriva de la palabra Comunicación

La comunicación puede concebirse como el proceso dinámico que fundamenta la existencia, progreso, cambios y comportamiento de todos los sistemas vivientes, individuos u organizaciones. Entendiéndose como la función indispensable de las personas y de las organizaciones, mediante la cual la organización u organismo se relaciona consigo mismo y su ambiente, relacionando sus partes y sus procesos internos unos con otros.

Alvarez Martinez, (2012). La comunicación es un instrumento social tan importante, que, sin esta herramienta, se puede afirmar, jamás podríamos influir en las ideas, en los sentimientos o en las acciones de otras personas.

El destino del hombre es afrontar y resolver problemas; y esto, como es natural, es obra de la comunicación. La comunicación, es el proceso mediante el cual se transmite información de una entidad a otra. Todos los seres vivos tenemos la necesidad de comunicarnos, y todos nos comunicamos de una u otra manera, pero solamente el ser humano pudo desarrollar la comunicación a través del habla y la escritura.

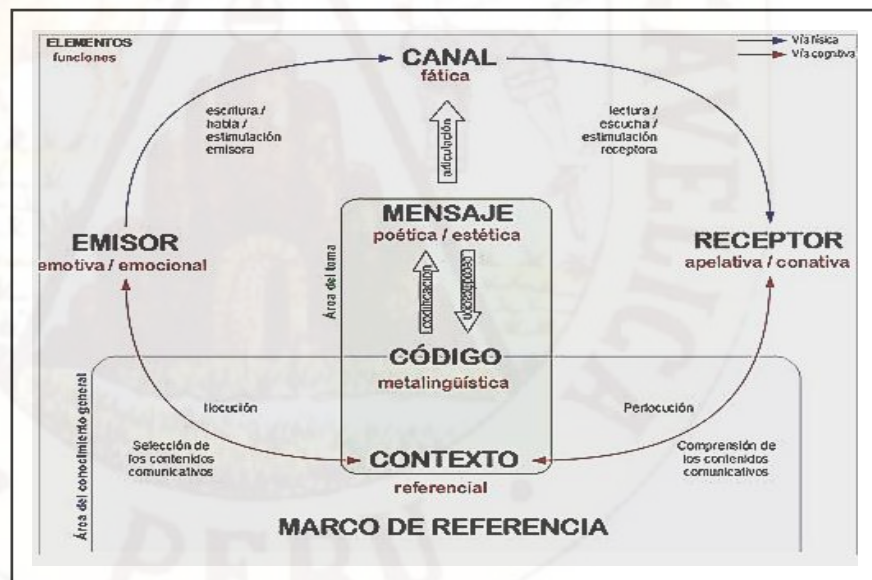
Para que la comunicación pueda llevarse a cabo ciertos requisitos deben cumplirse, como por ejemplo los diferentes agentes participantes deben compartir el mismo repertorio de signos a fin de darse la misma interpretación, o cuanto menos similar, sobre una información o un mismo mensaje, lo cual garantiza el entendimiento.

La comunicación comprende diversas formas de acción comunicativa; es decir, que puede ser a través del habla como sustento para el envío de información o también puede ser a través de mensajes escritos o gestos. Para ello contamos con los elementos que intervienen en el proceso de comunicación son los siguientes:

- **Emisor:** Aquél que transmite la información (un individuo, un grupo o una máquina).

- **Receptor:** Aquél, individual o colectivamente, que recibe la información. Puede ser una máquina.
- **Código:** Conjunto o sistema de signos que el emisor utiliza para codificar el mensaje.
- **Canal:** Elemento físico por donde el emisor transmite la información y que el receptor capta por los sentidos corporales. Se denomina canal tanto al medio natural (aire, luz) como al medio técnico empleado (imprenta, telegrafía, radio, teléfono, televisión, ordenador, etc.) y se perciben a través de los sentidos del receptor (oído, vista, tacto, olfato y gusto).
- **Mensaje:** La propia información que el emisor transmite.
- **Contexto:** Circunstancias temporales, espaciales y socioculturales que rodean el hecho o acto comunicativo y que permiten comprender el mensaje en su justa medida.

Modelo del Proceso de Comunicación



Fuente: Según el modelo de Shannon y Weaver

c. Actitudinal

Deriva de la palabra Actitud

Kimball. Se puede definir una actitud como la tendencia o predisposición aprendida, más o menos generalizada y de tono afectivo, a responder de un modo

bastante persistente y característico, por lo común positiva o negativamente (a favor o en contra), con referencia a una situación, idea, valor, objeto o clase de objetos materiales, o a una persona o grupo de personas.

Es posible que en una actitud haya más cantidad de un componente que de otro.

Algunas actitudes están cargadas de componentes afectivos y no requieren más acción que la expresión de los sentimientos. Algunos psicólogos afirman que las actitudes sociales se caracterizan por la compatibilidad en respuesta a los objetos sociales. Esta compatibilidad facilita la formación de valores que utilizamos al determinar qué clase de acción debemos emprender cuando nos enfrentamos a cualquier situación posible.

➤ **Componentes De La Actitud**

Rodríguez distingue tres componentes de las actitudes:

Componente cognoscitivo: es el conjunto de datos e información que el sujeto sabe acerca del objeto del cual toma su actitud. Un conocimiento detallado del objeto favorece la asociación al objeto. para que exista una actitud, es necesario que exista también una representación cognoscitiva del objeto. Está formada por las percepciones y creencias hacia un objeto, así como por la información que tenemos sobre un objeto. En este caso se habla de modelos actitudinales de expectativa por valor, sobre todo en referencia a los estudios de Fishbein y Ajzen. Los objetos no conocidos o sobre los que no se posee información no pueden generar actitudes. La representación cognoscitiva puede ser vaga o errónea, en el primer caso el afecto relacionado con el objeto tenderá a ser poco intenso; cuando sea errónea no afectará para nada a la intensidad del afecto.

Componente afectivo: son las sensaciones y sentimientos que dicho objeto produce en el sujeto, es el sentimiento en favor o en contra de un objeto social. Es el componente más característico de las actitudes. Aquí radica la diferencia principal con las creencias y las opiniones - que se caracterizan por su componente cognoscitivo. El sujeto puede experimentar distintas experiencias con el objeto estos pueden ser positivos o negativos.

Componente conductual: son las intenciones, disposiciones o tendencias hacia un objeto, es cuando surge una verdadera asociación entre objeto y sujeto. es la tendencia a reaccionar hacia los objetos de una determinada manera. Es el componente activo de la actitud. Sobre este componente y la relación entre actitud conducta, y las variables que están interviniendo, girará nuestra investigación.

Además de los componentes que conforman las actitudes existen algunos mecanismos que ayudan a favorecer su consistencia, tales como:

- La interacción con personas con las que se comparten opiniones en común o la impresión inicial que prevalece en las futuras relaciones con ellas.
- La ponderación de la información disponible, es decir el peso que las personas le otorgan a cada componente.
- La disposición o fácil acceso a la información

Las actitudes son las predisposiciones a responder de una determinada manera con reacciones favorables o desfavorables hacia algo. Las integran las opiniones o creencias, los sentimientos y las conductas, factores que a su vez se interrelacionan entre sí. Las opiniones son ideas que uno posee sobre un tema y no tienen porque sustentarse en una información objetiva. Por su parte, los sentimientos son reacciones emocionales que se presentan ante un objeto, sujeto o grupo social.

Finalmente, las conductas son tendencias a comportarse según opiniones o sentimientos propios. Las actitudes orientan los actos si las influencias externas sobre lo que se dice o hace tienen una mínima incidencia.

2.3. HIPÓTESIS

2.3.1. Hipótesis General

Los incentivos se relacionan de manera positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Crediscotia agencia Huancavelica.

2.3.2. Hipótesis Específicas

Los incentivos, desde su dimensión Factores Extrínsecos, se relaciona positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia

Agencia Huancavelica por parte de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica - 2015.

Los incentivos, desde su dimensión Factores Intrínsecos, se relaciona positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica por parte de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica – 2015.

2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

➤ Beneficios sociales

El uso y disfrute es igual para todos los trabajadores de la empresa, sin discriminación alguna por el puesto, nivel o estatus del trabajador. Se inscriben en la denominada “política social” de la empresa, nacida del deber general de protección del empresario, y perfectamente diferenciada de la “política retributiva o salarial”.

➤ Calidad

La calidad es subjetiva, ya que depende del sujeto que la percibe según sus intereses, deseos y expectativas. Lo que para mí está bien, puede no estarlo para otro, también es circunstancial, puesto que la apreciación de la calidad dependerá del momento o situación que estemos viviendo.

En este sentido, la calidad podría definirse como la mejora continua de todas las actividades que realiza la empresa, a fin de alcanzar un nivel de excelencia que satisfaga las demandas y expectativas de sus clientes.

➤ Capacidad

Aptitud para desarrollar un trabajo. Cualidad, facultad o atributo físico o intelectual. En gestión de los recursos humanos se identifica con habilidad.

➤ Capacitación

Es el proceso sistemático y/o adquisición de nuevos conocimientos habilidades y aptitudes para una mejor calificación tendente a un mejor ejercicio de las labores. Se utilizará la información del análisis de puestos para diseñar los programas de capacitación y desarrollo.

➤ **Cliente**

Es el que exige de la empresa u organización los bienes y servicios que esta ofrece, además es el que, por sus expectativas y necesidades, impone a la empresa el nivel de servicio que debe alcanzar

➤ **Competencias**

Características personales que han demostrado tener una relación con el desempeño sobresaliente en un cargo/rol determinado en una organización en particular.

➤ **Comportamiento**

Es la manera de proceder que tienen las personas u organismos, en relación con su entorno o mundo de estímulos. El comportamiento puede ser consciente o inconsciente, voluntario o involuntario, público o privado, según las circunstancias que lo afecten.

➤ **Condiciones laborales**

Conjunto de aspectos físicos, legales y sociales que crean el medio ambiente de un puesto y grupo de trabajo, y conjunto de factores físicos, sociales y organizativos que constituyen el contexto en que una persona trabajadora desarrolla sus tareas.

➤ **Desempeño**

Es el conjunto de conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones; también se le conoce como rendimiento laboral o méritos laborales.

➤ **Desempeño laboral**

Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de objetivos trazados.

➤ **Eficacia**

Grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, cuánto de los resultados esperados se alcanzó.

La eficacia consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados.

➤ **Eficiencia**

Es el logro de un objetivo al menor costo unitario posible. En este caso estamos buscando un uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados.

➤ **Efectividad**

Este concepto involucra la eficiencia y la eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo o dinero.

➤ **Empleado**

Titular de un empleo o un puesto de trabajo. En un sentido amplio, el término equivale a salariado, como contrapuesto a empleador.

En sentido más restrictivo, se trata de un asalariado, normalmente encuadrado en el sector servicios, que desarrolla actividades de escaso contenido manual y que percibe su salario en pagas mensuales.

➤ **Empleador**

Persona, física o jurídica, o comunidad de bienes, que recibe la prestación de servicios de personas consideradas trabajadores, así como de las contratadas para ser cedidas a empresas usuarias por empresas de trabajo temporal legalmente constituidas.

Este concepto de empleador, desvinculado de la noción de empresa, permite atribuir dicha condición en casos en los que está ausente el ánimo de lucro en la actividad desarrollada, como es el caso de las instituciones benéficas o las organizaciones ideológicas, por ejemplificar. El empleador puede ser un sujeto privado o público.

➤ **Empresa**

Unidad económica formada por un conjunto de factores productivos, que bajo la dirección del empresario se dedica a la producción, comercialización, suministro o explotación de bienes y servicios con el fin de obtener un beneficio.

➤ **Evaluación**

Proceso dinámico a través del cual, e indistintamente, una empresa, organización o institución académica puede conocer sus propios rendimientos, especialmente sus logros y flaquezas y así reorientar propuestas o bien focalizarse en aquellos resultados positivos para hacerlos aún más rendidores.

➤ **Gratificación**

Recompensa pecuniaria de un servicio eventual; remuneración fija que se concede por el desempeño de un servicio o cargo.

➤ **Habilidades/destrezas**

Capacidad de un individuo para realizar con pericia, precisión, facilidad y economía de tiempo y esfuerzo.

➤ **Incentivos**

Una de las funciones de los hechos externos es la de producir estados motivacionales, y los incentivos motivan la conducta del trabajador para realizar un buen desempeño.

➤ **Incentivos laborales**

Es el conjunto de beneficios de distinto tipo que proporciona la empresa al trabajador para lograr la ejecución de determinadas tareas en condiciones determinadas.

También alude a los beneficios otorgados para lograr una conducta y/o actitud determinada del trabajador.

➤ **Laboral**

Es un adjetivo con el que se califica y relaciona una actividad determinada con eventos en los que se manifiesta un interés o propósito de un conjunto de personas por desarrollar un producto, prestar un servicio o completar las metas de un sistema administrativo.

En pocas palabras, lo laboral es aquello que tiene que ver con el trabajo. Existen casos en los que termino laboral no está directamente relacionado con la relación entre un jefe y un empleado, sino que más bien complementa de alguna forma esta conexión social.

➤ **Motivación**

Es el complemento de los incentivos permiten establecer mecanismos de interés para el trabajador.

➤ **Personal operativo**

Comprende al personal cuyo trabajo está relacionado directamente por los procesos de abastecimiento, producción y distribución excepto aquel cuyas labores son de dirección o supervisión técnica y administrativa.

➤ **Rendimiento**

Es el nivel de éxito productivo obtenido por el trabajador en un plazo y a costos determinados.

➤ **Retribución**

Recompensa o pago por la ejecución de una obra o por la prestación de un servicio. Puede ser un salario o un sueldo o cualquier otra gratificación satisfecha por el empresario al trabajador en razón de su relación laboral.

➤ **Salario**

Retribución que el empleador debe pagar al trabajador como compensación del trabajo realizado. El salario debe ser pagado por hora, por día, por semana, por quincena o por mes al trabajador y por cualquier otro beneficio que obtenga por su trabajo. Precio del trabajo.

Es la totalidad de las percepciones económicas de los trabajadores, en dinero o especie, por la prestación profesional de los servicios laborales por cuenta ajena, ya retribuyan el trabajo efectivo, cualquiera que sea la forma de remuneración, o los periodos de descanso computables como de trabajo.

➤ **Procesos y Procedimientos**

Los procesos son las diversas etapas que comprende el control. En cambio, los procedimientos, son las técnicas y prácticas, que se aplican a la institución, actividades o funciones que se evalúan.

➤ **Recursos humanos**

Son considerados en la época moderna como el principal activo de las empresas, la variable más importante para la generación de ventajas competitivas; más importante incluso que el capital y la tecnología. Por lo tanto, como su recurso humano, o sea su gente, es su valor diferencial, la denominada “gestión de recursos humanos” aplica una política encaminada a mejorar la competitividad del personal de una organización.

➤ **Responsabilidad**

El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.

➤ **Riesgo**

La probabilidad de incurrir una pérdida por cambios imprevistos en el precio o rendimiento de una inversión.

➤ **Satisfacción**

Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Razón o modo con que se sosiega, responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Cumplimiento del deseo o del gusto.

➤ **Servicio**

Conjunto de prestaciones del cliente, como conveniencia del precio, la imagen y la marca del mismo.

➤ **Sistema de Control**

Conjunto de elementos, principios, procesos, procedimientos y técnicas de control enlazados entre sí, con el objeto de evaluar la gestión y contribuir a su eficiencia y eficacia.

➤ **Trabajador**

Persona física que presta un servicio, material o intelectual, en virtud de un contrato de trabajo.

➤ **Trabajo**

Toda actividad humana, que, en forma intencional, tiene por finalidad transformar un recurso en un bien o servicio, o en otro recurso supuestamente de mayor utilidad para sí o para otros.

➤ **Trabajo en equipo**

Supone la colaboración entre dos o más personas que aportan sus conocimientos y esfuerzos para conseguir el mejor enfoque, análisis y solución a un problema o proyecto en el que todos se sienten implicados. Cooperación entre personas para resolver problemas y realizar el trabajo.

Disposición para participar como miembro totalmente integrado en un equipo del cual no se tiene por qué ser necesariamente el jefe; colaborador eficaz incluso cuando el equipo se encuentra trabajando en algo que no está directamente relacionado con intereses personales.

➤ **Trato**

Acción y efecto de tratar o tratarse por la manera de dirigirse a alguien.

➤ **Valores**

Los valores inspiran la razón de ser de cada Institución, las normas vienen a ser los manuales de instrucciones para el comportamiento de la empresa y de las personas.

2.5. VARIABLES DE ESTUDIO

a. Variable 1:

Incentivos.

Dimensiones: (X)

- X1 Factores Extrínsecos

Indicadores:

- Salario
- Condiciones laborales
- Políticas de empresa

- X2 Factores Intrínsecos

- Promoción
- Reconocimiento
- Responsabilidad

b. Variable 2:

Desempeño Laboral.

Dimensiones: (Y)

- Y1 Conductual

Indicadores:

- Trabajo en equipo
- Toma de decisiones

- Y2 Comunicacional

- Liderazgo

- Y3 Actitudinal

- Motivación
- Satisfacción

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES

HIPÓTESIS: <i>Los incentivos se relacionan de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica 2015.</i>				
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERATIVA		ESCALA
		DIMENSIONES	INDICADORES	
VARIABLE INDEPENDIENTE (X) "INCENTIVOS"	<p>Gorbaneff, (2010). Es la recompensa total, que abarca los aspectos económicos y no económico, condicionada a la medición del resultado de un trabajo o a la observancia de ciertas normas de conducta.</p> <p>Blogger, (2011). Un incentivo es un estímulo que tiene como objetivo motivar a los trabajadores/as, incrementar la producción y mejorar el rendimiento.</p> <p>Monroy Enriquez, (2013). Incentivo del latín Incentivus, es aquello que nos mueve a desear o a hacer u omitir algo. Normalmente se trata de algo alcanzar algo adicional, a cambio de alcanzar o rebasar una meta o un estándar.</p>	X1: FACTORES EXTRÍNSECOS	<ul style="list-style-type: none"> • SALARIO • CONDICIONES LABORALES • POLITICA DE EMPRESA 	Totalmente En Desacuerdo
		X2: FACTORES INTRÍNSECOS	<ul style="list-style-type: none"> • PROMOCIÓN • RECONOCIMIENTO • RESPONSABILIDAD 	
VARIABLE DEPENDIENTE	<p>Coulter & Robbins (2013). Definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un</p>	Y1: CONDUCTUAL	<ul style="list-style-type: none"> • TRABAJO EN EQUIPO 	Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo

(Y) "DESEMPEÑO LABORAL"	individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. Chiavenato, (2000). Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, esto constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.		• TOMA DE DECISIONES	De Acuerdo
	Y2: COMUNICACIONAL		• LIDERAZGO	
	Stoner, Freeman, & Gilbert, (1996). "Es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes sujetas a las reglas básicas establecidas con anterioridad".	Y3: ACTITUDINAL		• MOTIVACIÓN • SATISFACCIÓN



CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. ÁMBITO DE ESTUDIO

El ámbito de estudio es la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo Aplicada, como consecuencia del estudio referente a Incentivos y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica-2015.

Bunge, (1969-1970). Tipo de investigación cuyo propósito es dar solución a situaciones o problemas concretos e identificables La investigación aplicada busca o perfecciona recursos de aplicación del conocimiento ya obtenido mediante la investigación pura, y, por tanto, no busca la verdad, como la investigación pura, sino la utilidad. En otras palabras, se trata aquí de investigar las maneras en que el saber científico producido por la investigación pura puede implementarse o aplicarse en la realidad para obtener un resultado práctico.

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de la investigación es Correlacional.

Hernández Sampieri, (2004). Metodología de la Investigación Los estudios correlacionales tienen como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular).

Hernández, Fernández, & Baptista, (2014). Metodología de la Investigación. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1. Método General

Lases Franyutti, (2006). Se aplican lógicamente y universalmente a cualquier ciencia. Apoyan su desarrollo y fundamentación, partiendo de observaciones, razonamientos, análisis, síntesis y llegan a comprobaciones que permitan verificar el conocimiento.

3.4.1.1. Método Científico: Es el que permite distinguir los conocimientos científicos de otros conocimientos. Todo objeto susceptible de ser investigado, requiere pasar por los pasos del método científico como son el planteamiento del problema, formulación de la hipótesis, comprobación de la hipótesis, para identificar si es verdad o no lo propuesto en ésta, la construcción de leyes, teorías y modelos, La ciencia se obtiene a partir de los resultados obtenidos en la comprobación de hipótesis. Sin teoría no hay ciencia.

3.4.2. Métodos Específicos

3.4.2.1. Método Inductivo

Lases Franyutti, (2006). Es un proceso que parte del estudio de casos particulares para llegar a conclusiones o leyes universales que explican un fenómeno. Obtención de conocimientos de lo particular a lo general. Estableciendo proposiciones de carácter general inferidas de la observación y el estudio analítico de hechos y fenómenos particulares.

3.4.2.2. Método Deductivo

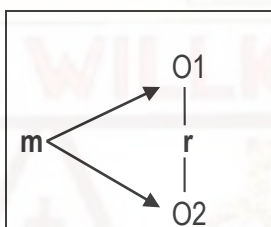
Razonamiento mental que conduce de lo general a lo particular. Permite partir de proposiciones o supuestos generales que se deriva a otra proposición o juicio particular.

3.4.2.3. Método Correlacional

Estudia la relación entre dos o más variables de la investigación.

3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el diseño de investigación que se empleó es No Experimental: transeccional – correlacional, según el siguiente esquema:



Dónde:

m= Muestra

O1= Observación de la variable incentivos.

O2= Observación de la variable desempeño laboral

r= Relación de variables

Hernández, Fernández, & Baptista (2014). Los diseños transeccionales correlacionales – causales; estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. En los diseños transeccionales correlacionales-causales, las causas y los efectos ya ocurrieron en la realidad (estaban dados y manifestados) o suceden durante el desarrollo del estudio, y quien investiga los observa y reporta.

3.6. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

3.6.1. Población

La población está conformada por 32 trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica.

3.6.2. Muestra

Como se conoce el tamaño de la población que es 32 trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica, pues la muestra es la misma que la población ya que nuestra población no es representativa estadísticamente por ser una mínima cantidad.

3.6.3. Muestreo

Muestreo No probabilístico por conveniencia, porque se tomó como referencia a la misma población del estudio.

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.7.1. Análisis Bibliográfico y Documental

Libros, artículos u otros documentos, como fuentes de información que fueron debidamente analizados, comparados y comentados.

Los materiales de consulta para la elaboración de la investigación, fueron tomadas de la biblioteca de nuestra Universidad y biblioteca especializada de la Facultad, que concierne al tema de la investigación.

3.7.2. Encuesta

La encuesta llevada a cabo fue dirigido a los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica. Con ello se pudo determinar cuantitativamente la relación existente entre las variables de estudio.

3.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los datos se obtuvieron a través de dos fuentes de recolección de datos:

Recolección de datos primarios:

- Identificación de la muestra.
- Proceso de encuestas.

Recolección de datos secundarios:

- Recopilación de fuentes bibliográficas.

- Aplicación y validación del instrumento.
- Tabulación de datos.

3.9. TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Realizado el trabajo de campo, se procedió a construir una base de datos para luego realizar los análisis estadísticos en el programa IBM SPSS Versión 24.0 (Programa Estadístico Para Las Ciencias Sociales), realizando lo siguiente:

- Obtención de frecuencias y porcentajes en variables cualitativas.
- Construcción de tablas para cada variable según los encuestados.
- Elaboración de gráficos por cada variable de estudio para la presentación de resultados.
- Análisis inferencial mediante la estadística de correlación de variables "r" de Pearson a fin de determinar la relación de variables.
- Se efectuó a través del paquete estadístico SPS Ver. 24.0

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Considerando el diseño de la investigación, se ha procedido a realizar la medición de las dos variables en estudio con los correspondientes instrumentos de medición referidos a los incentivos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica año 2015; a continuación se procedió a la recodificación de los datos para las dos variables de estudio; para lo cual se ha creado el respectivo MODELO DE DATOS (matriz distribuida en 30 filas y 27 columnas para la primera variable y 28 columnas para la segunda variable).

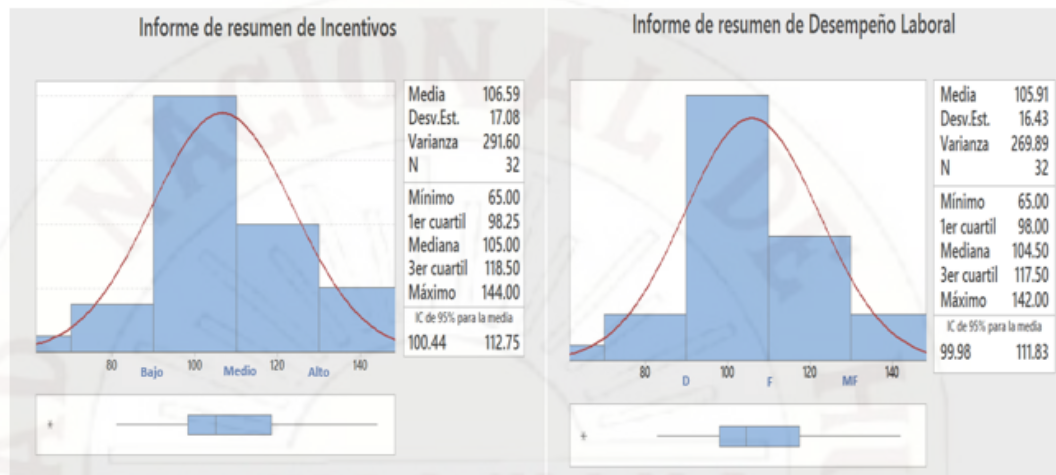
Posteriormente la información modelada fue procesado a través de las técnicas de la estadística descriptiva (medidas de tendencia central: media, mediana y moda, tablas de frecuencia simple y agrupada, diagrama de barras) y de la estadística inferencial, mediante la estadística de correlación de variables "r" de Pearson a fin de determinar la relación entre las variables y la prueba de t de student.

Para la codificación de las variables se ha tenido en cuenta las normas de construcción del instrumento de medición, es decir sus correspondientes rangos de tal manera que se han identificado los puntos intervalos de las categorías.

Finalmente es importante precisar, que, para tener fiabilidad en los cálculos de los resultados, se procesó los datos con el programa estadístico IBM SPSS 24.0 (Programa Estadístico para las Ciencias Sociales), además la redacción estuvo orientada por las normas del estilo APA séptima edición.

4.1. RESULTADOS DE ESTADÍSTICAS DE LOS INCENTIVOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL

Gráfico 1. Estadísticas de resumen de los incentivos y el desempeño laboral.



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico N° 1 se observa las estadísticas de resumen de las dos variables en estudio. Observamos que para la variable referida a los *incentivos* la media es 106,59 que dentro del rango de la variable está tipificada como media [105-115] asimismo la puntuación mínima es de 65 puntos y la máxima es 144 puntos, el valor de la mediana es de 105.00 puntos; asimismo en cuanto a las estadísticas de dispersión notamos que el valor de la desviación estándar es 17,08 y la varianza es 291,60 que representa la variabilidad de los datos; los límites del intervalo de confianza muestran la posición de la media poblacional al 95% [100,44-112,75].

Observamos que para la variable referida a la *desempeño laboral* la media es 105,91 que dentro del rango de la variable está tipificada como media [105-115] asimismo la puntuación mínima es de 65 puntos y la máxima es 142 puntos, el valor de la mediana es de 104,50 puntos; asimismo en cuanto a las estadísticas de dispersión notamos que el valor de la desviación estándar es 16,43 y la varianza es 269,89 que representa la variabilidad de los datos; los límites del intervalo de confianza muestran la posición de la verdadera media poblacional al 95% de confianza; el histograma nos muestran que efectivamente los datos están siguiendo una distribución normal por lo cual usaremos los elementos de la estadística paramétrica.

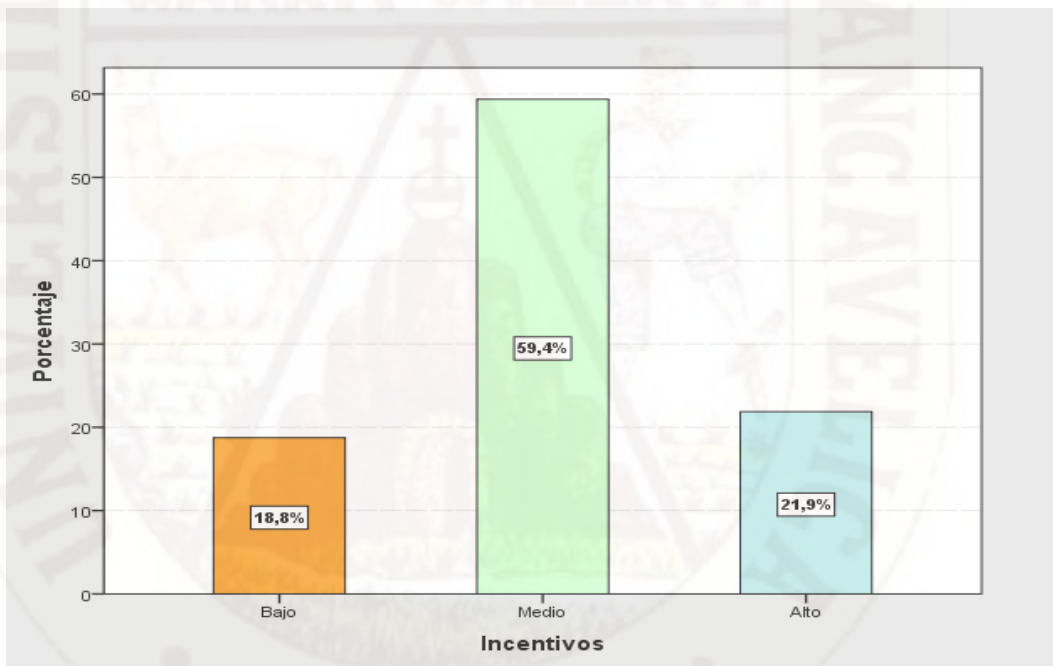
4.1.1. RESULTADOS DE LOS INCENTIVOS

Tabla 1. Resultados de los incentivos de los trabajadores de la Financiera Crediscotía Agencia Huancavelica.

Incentivos	f	%
Bajo	6	18,8
Medio	19	59,4
Alto	7	21,9
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 2. Diagrama de los incentivos de los trabajadores de la Financiera Crediscotía Agencia Huancavelica.



Fuente: tabla N° 1.

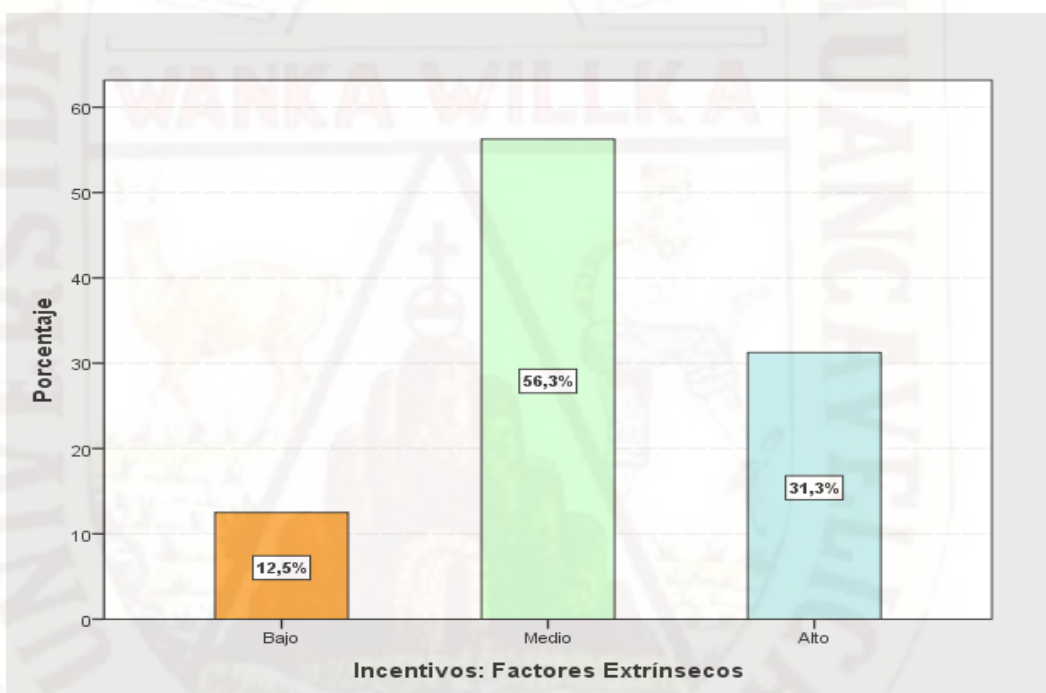
La tabla N° 1 muestra los resultados de los niveles de los incentivos de los trabajadores de la Financiera Crediscotía Agencia Huancavelica, observamos que el 18,8% (6) de los casos consideran que es bajo, el 59,4% (19) de los casos consideran que el nivel es medio y el 21,9% (7) de los casos el nivel es alto.

Tabla 2. Resultados de los incentivos en su dimensión factores extrínsecos de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica.

Incentivos: Factores Extrínsecos	f	%
Bajo	4	12,5
Medio	18	56,3
Alto	10	31,3
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 3. Diagrama de los incentivos en su dimensión factores extrínsecos de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica.



Fuente: tabla N° 2.

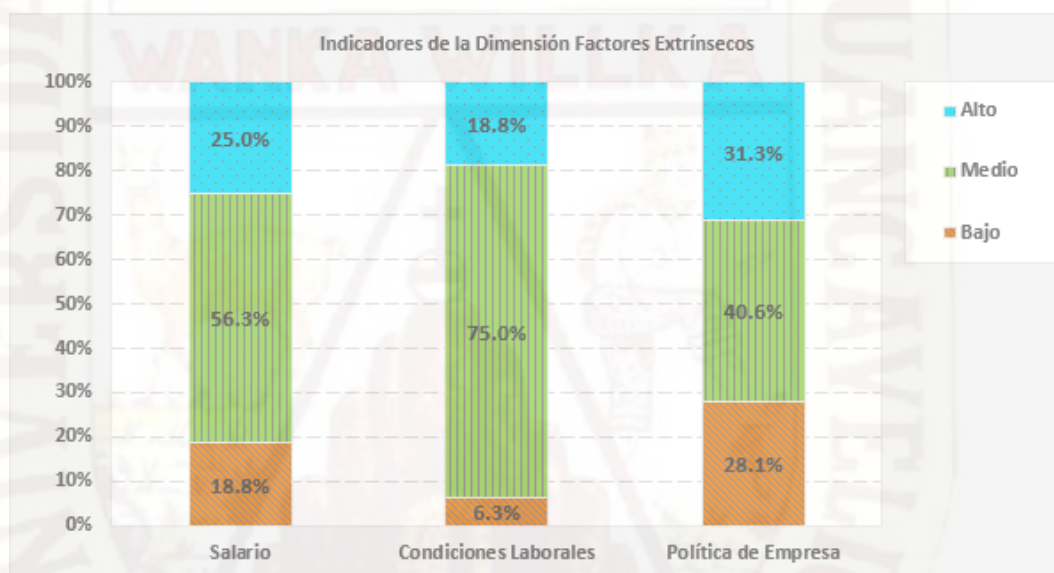
La tabla 2 muestra los resultados de los niveles de los incentivos en su dimensión factores extrínsecos de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica, observamos que el 12,5% (4) de los casos consideran que es bajo, el 56,3% (18) de los casos consideran que el nivel es medio y el 31,3% (10) de los casos el nivel alto.

Tabla 3. Resultados de los indicadores de la dimensión factores extrínsecos de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica.

Indicadores de los Factores Extrínsecos	Desfavorable		Favorable		Muy favorable		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Salario	6	18,8	18	56,3	8	25,0	32	100,0
Condiciones Laborales	2	6,3	24	75,0	6	18,8	32	100,0
Políticas de Empresa	9	28,1	13	40,6	10	31,3	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 4. Diagrama de los indicadores de la dimensión factores extrínsecos de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica.



Fuente: tabla N° 3.

[1] Salario.- En este indicador los resultados evidencian que el 18,8% (6) tienen un nivel bajo; en el 56,3% (18) tienen un nivel medio y en el 25,0% (8) de los casos el nivel es alto de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica año 2015.

[2] Condiciones Laborales.- En este indicador los resultados evidencian que el 6,3% (2) tienen un nivel bajo; en el 75,0% (24) tienen un nivel medio y en el 18,8% (6) de los casos el nivel es alto de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica año 2015.

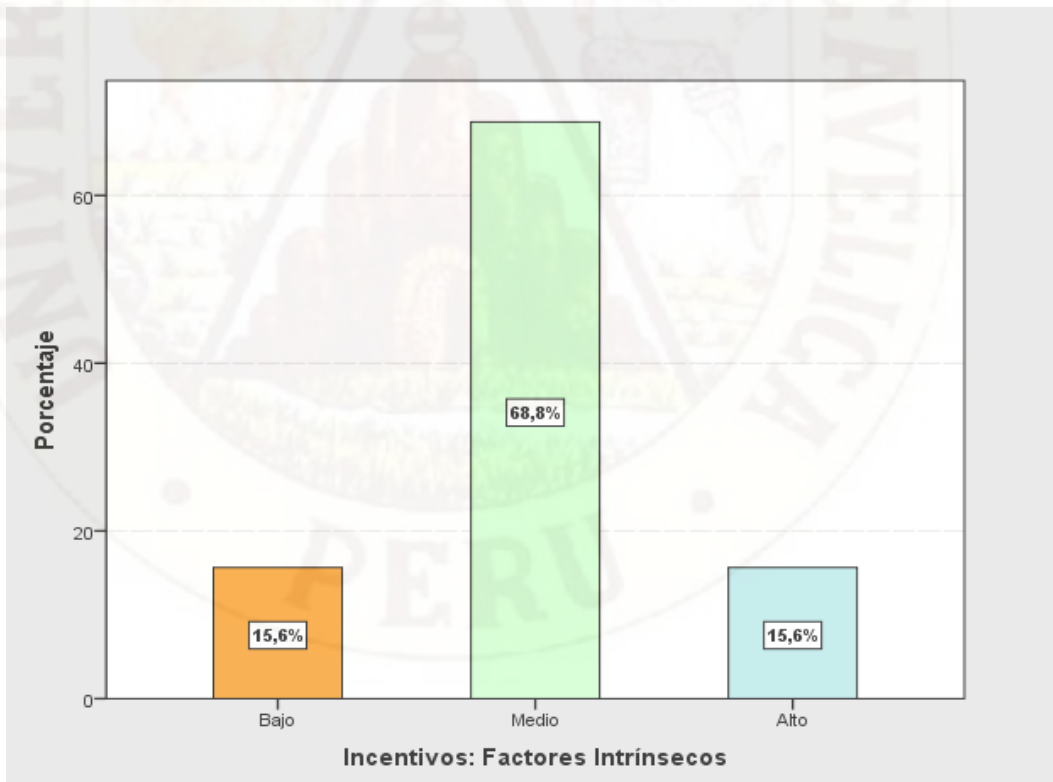
[3] Política de Empresa.- En este indicador los resultados evidencian que el 28,1% (9) tienen un nivel bajo; en el 40,6% (13) tienen un nivel medio y en el 31,3% (10) de los casos el nivel es alto de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica año 2015.

Tabla 4. Resultados de los incentivos en su dimensión factores intrínsecos de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica.

Incentivos: Factores Intrínsecos	f	%
Bajo	5	15,6
Medio	22	68,8
Alto	5	15,6
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 5. Diagrama de los incentivos en su dimensión factores intrínsecos de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica.



Fuente: tabla N° 4.

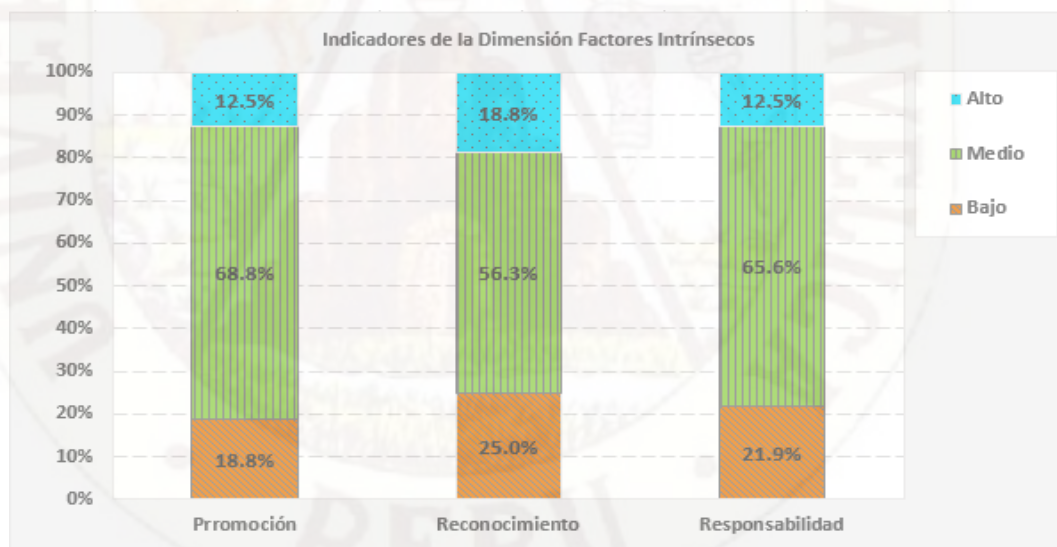
La tabla 4 muestra los resultados de los niveles de los incentivos en su dimensión factores intrínsecos de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica, observamos que el 15,6% (5) de los casos consideran que es bajo, el 68,8% (22) de los casos consideran que el nivel es medio y el 15,6% (5) de los casos el nivel alto.

Tabla 5. Resultados de los indicadores de la dimensión factores intrínsecos de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica.

Indicadores de los Factores Intrínsecos	Desfavorable		Favorable		Muy favorable		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Promoción	6	18,8	22	68,8	4	12,8	32	100,0
Reconocimiento	8	25,0	18	56,3	6	18,8	32	100,0
Responsabilidad	7	21,9	21	65,6	4	12,5	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 6. Diagrama de los indicadores de la dimensión factores intrínsecos de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica.



Fuente: tabla N° 5.

[1] Promoción.- En este indicador los resultados evidencian que el 18,8% (6) tienen un nivel bajo; en el 68,8% (22) tienen un nivel medio y en el 12,5% (4) de los casos el nivel es alto de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica año 2015.

[2] Reconocimiento.- En este indicador los resultados evidencian que el 25,0% (8) tienen un nivel bajo; en el 56,3% (18) tienen un nivel medio y en el 18,8% (6) de los casos el nivel es alto de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica año 2015.

[3] Responsabilidad.- En este indicador los resultados evidencian que el 21,9% (7) tienen un nivel bajo; en el 65,6% (21) tienen un nivel medio y en el 12,5% (4) de los casos el nivel es alto de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica año 2015.

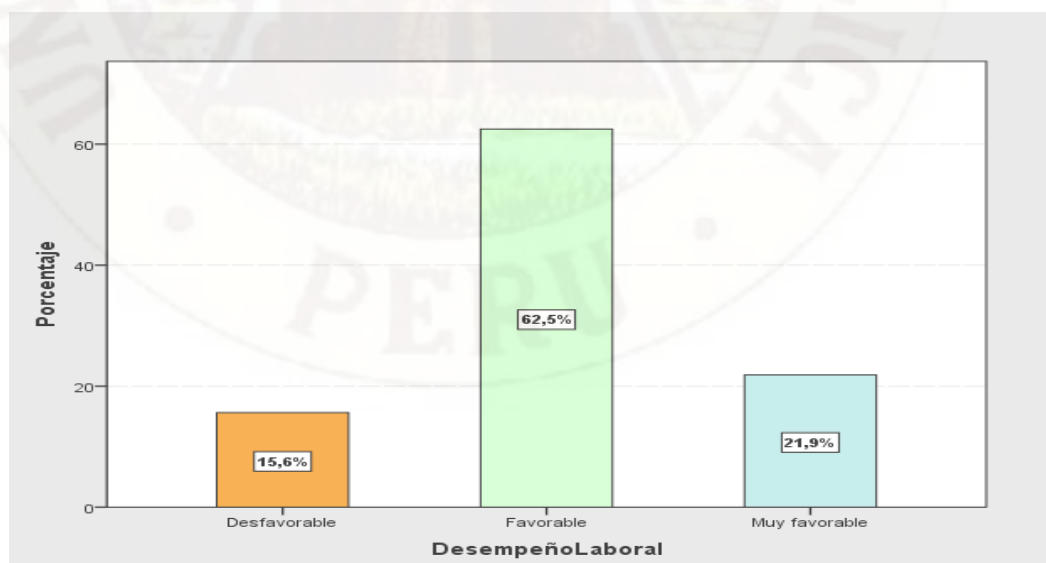
4.1.2. RESULTADOS DEL DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 6. Resultados del desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica.

Desempeño Laboral	f	%
Desfavorable	5	15,6
Favorable	20	62,5
Muy favorable	7	21,9
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 7. Diagrama del desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica.



Fuente: tabla N° 6.

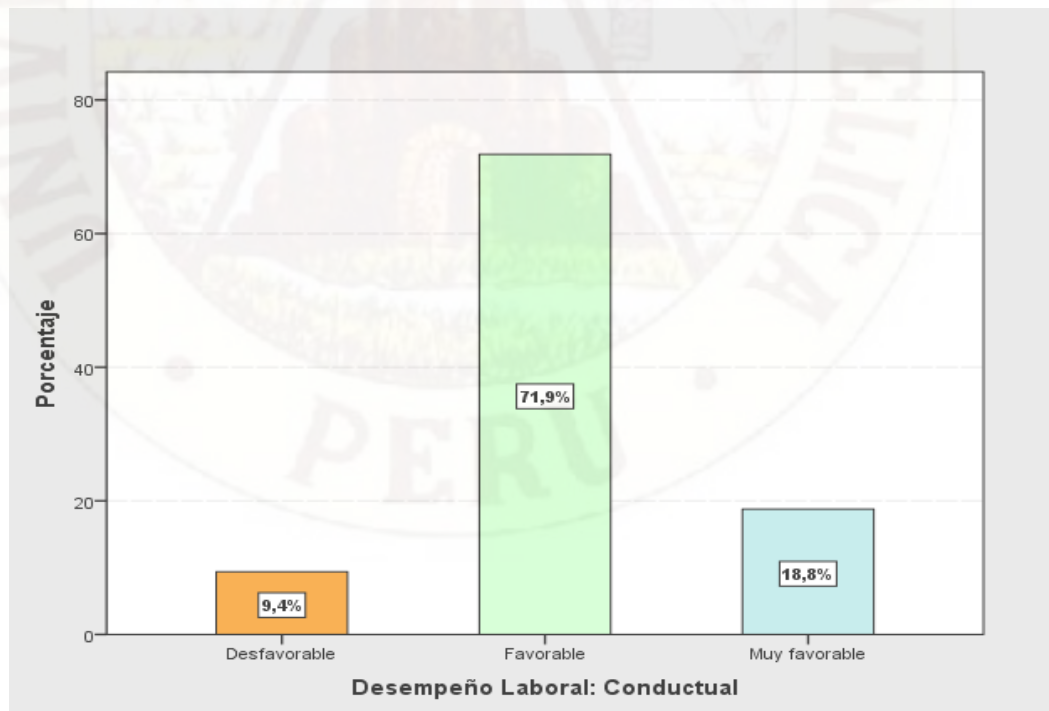
La tabla 6 muestra los resultados de los niveles del desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica, observamos que el 15,6% (5) de los casos consideran que es desfavorable, el 62,5% (20) de los casos consideran que es favorable y el 21,9% (7) de los casos el nivel es muy favorable.

Tabla 7. Resultados del desempeño laboral en la dimensión conductual de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica.

Desempeño Laboral: Conductual	f	%
Desfavorable	3	9,4
Favorable	23	71,9
Muy favorable	6	18,8
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 8. Diagrama del desempeño laboral en la dimensión conductual de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica.



Fuente: tabla N° 7.

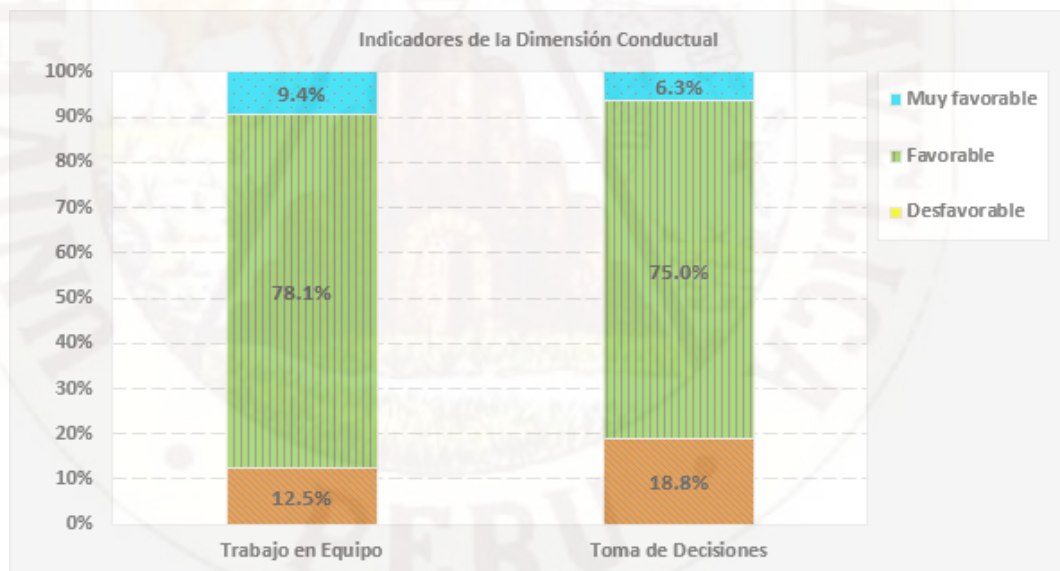
La tabla 7 muestra los resultados de los niveles del desempeño laboral en la dimensión conductual de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica, observamos que el 9,4% (3) de los casos consideran que es desfavorable, el 71,9% (23) de los casos consideran que es favorable y el 18,8% (6) de los casos el nivel es muy favorable.

Tabla 8. Resultados de los indicadores de la dimensión conductual de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica.

Indicadores de la dimensión conductual	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Trabajo en Equipo	4	12,5	25	78,1	3	9,4	32	100,0
Toma de Decisiones	6	18,8	24	75,0	2	6,3	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 9. Diagrama de los indicadores de la dimensión conductual de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica.



Fuente: tabla N° 8.

[1] Trabajo en Equipo.- En este indicador los resultados evidencian que el 12,5% (4) de los casos tienen un nivel desfavorable; en el 78,1% (25) de los casos tienen un nivel favorable y en el 9,4% (3) de los casos tienen un nivel muy favorable.

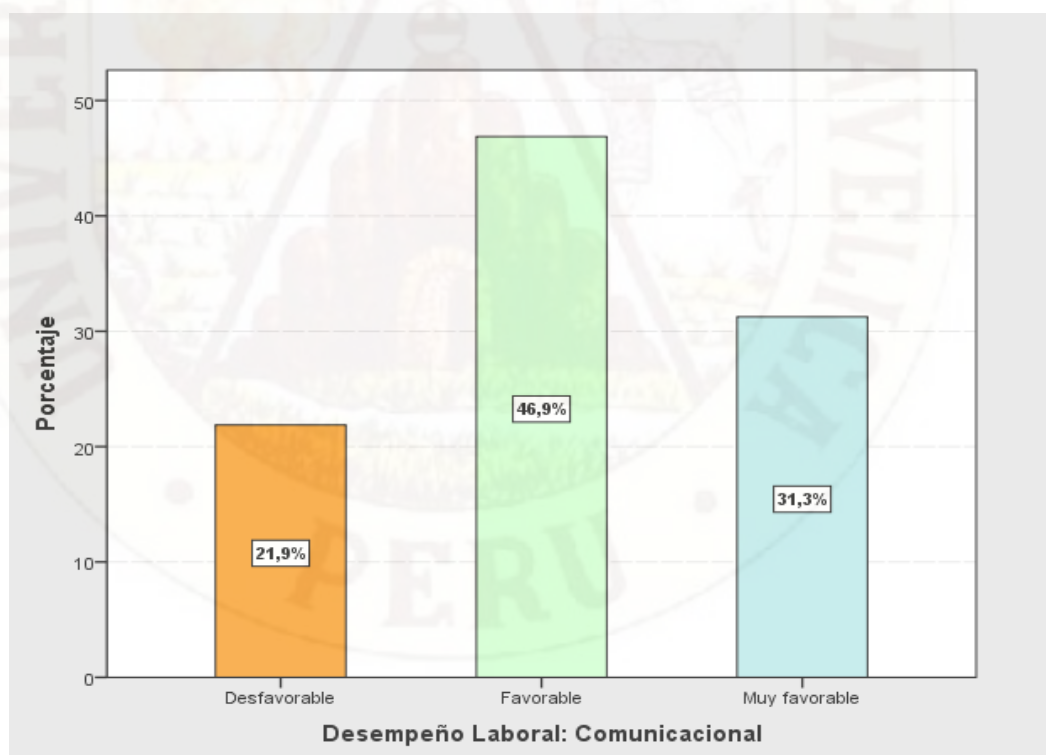
[2] Toma de Decisiones.- En este indicador los resultados evidencian que el 18,8% (6) de los casos tienen un nivel desfavorable; en el 75,0% (24) de los casos tienen un nivel favorable y en el 6,3% (2) de los casos tienen un nivel muy favorable.

Tabla 9. Resultados del desempeño laboral en la dimensión comunicacional de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica.

Desempeño Laboral: Comunicacional	f	%
Desfavorable	7	21,9
Favorable	15	46,9
Muy favorable	10	31,3
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 10. Diagrama del desempeño laboral en la dimensión comunicacional de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica.



Fuente: tabla N° 9.

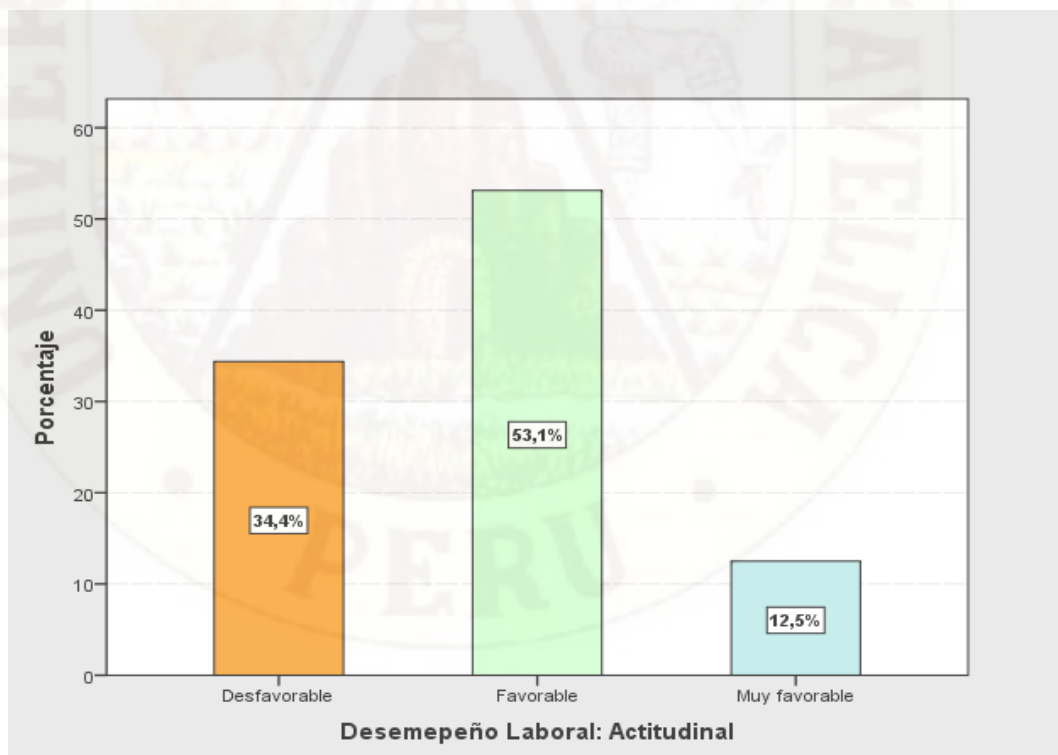
La tabla 9 muestra los resultados de los niveles del desempeño laboral en la dimensión comunicacional de los trabajadores de la Financiera Credicotia Agencia Huancavelica, observamos que el 21,9% (7) de los casos consideran que es desfavorable, el 46,9% (15) de los casos consideran que es favorable y el 31,3% (10) de los casos el nivel es muy favorable.

Tabla 10. Resultados del desempeño laboral en la dimensión actitudinal de los trabajadores de la Financiera Credicotia Agencia Huancavelica.

Desempeño Laboral: Actitudinal	f	%
Desfavorable	11	34,4
Favorable	17	53,1
Muy favorable	4	12,5
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 11. Diagrama del desempeño laboral en la dimensión actitudinal de los trabajadores de la Financiera Credicotia Agencia Huancavelica.



Fuente: tabla N° 10.

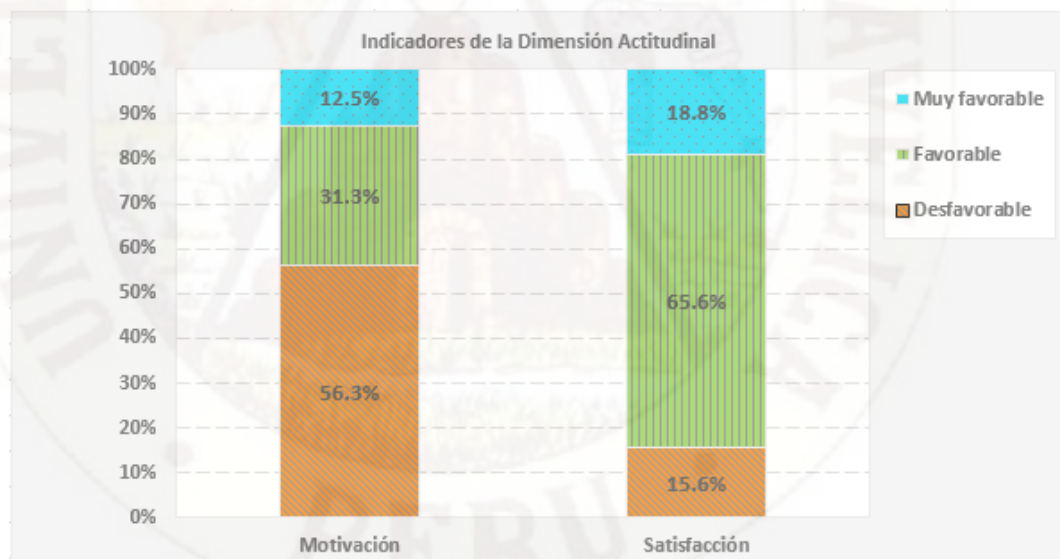
La tabla 10 muestra los resultados de los niveles del desempeño laboral en la dimensión actitudinal de los trabajadores de la Financiera Credicotia Agencia Huancavelica, observamos que el 34,4% (11) de los casos consideran que es desfavorable, el 53,1% (17) de los casos consideran que es favorable y el 12,5% (4) de los casos el nivel es muy favorable.

Tabla 11. Resultados de los indicadores de la dimensión actitudinal de la Financiera Credicotia Agencia Huancavelica.

Indicadores de la dimensión actitudinal	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Motivación	18	56,3	10	31,3	4	12,5	32	100,0
Satisfacción	5	15,6	21	65,6	6	18,8	32	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 12. Diagrama de los indicadores de la dimensión actitudinal de la Financiera Credicotia Agencia Huancavelica.



Fuente: tabla N° 11.

[1] Motivación.- En este indicador los resultados evidencian que el 56,3% (18) de los casos tienen un nivel desfavorable; en el 31,3% (10) de los casos tienen un nivel favorable y en el 12,5% (4) de los casos tienen un nivel muy favorable.

[2] **Satisfacción.**- En este indicador los resultados evidencian que el 15,6% (5) de los casos tienen un nivel desfavorable; en el 65,6% (21) de los casos tienen un nivel favorable y en el 18,8% (6) de los casos tienen un nivel muy favorable.

4.1.3. RESULTADOS DE LA RELACIÓN DE LOS INCENTIVOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL

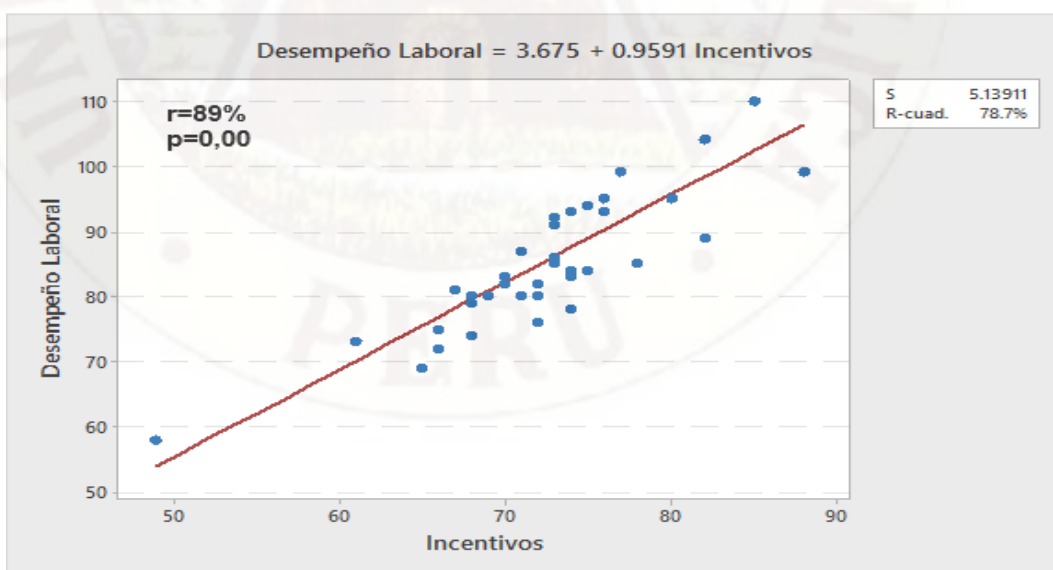
Tabla 12. Resultados de la relación de los incentivos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica.

Desempeño Laboral	Incentivos						Total	
	Bajo		Medio		Alto		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Desfavorable	5	15,6	-	-	-	-	5	15,6
Favorable	1	3,1	19	59,4	-	-	20	62,5
Muy favorable	-	-	-	-	7	21,9	7	21,9
Total	6	18,8	19	59,4	7	21,9	32	100,0

$\chi^2=53,333$
gl=4
p=0,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 13. Diagrama de la relación de los incentivos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica.



Fuente: base de datos.

En la tabla N° 12 por las estadísticas de resumen se deduce que el valor de la chi cuadrada es de $\chi^2(g/4)=53,333$ lo cual evidencia la presencia de una relación entre las variables; para determinar la intensidad usaremos las puntuaciones originales obtenidos por el instrumento de medición para lo cual utilizaremos la estadística “r” de Pearson:

$$r = \frac{Cov(x, y)}{S_x \times S_y}$$

Siendo:

Cov(x,y): La covarianza de las puntuaciones de ambas variables.

Si: Las desviaciones estándar de las variables respectivas.

Así pues luego de aplicar el modelo sobre los datos tenemos los resultados que se muestran a continuación:

$$r = \frac{250,930}{\sqrt{291,60} \times \sqrt{269,89}} = 89\%$$

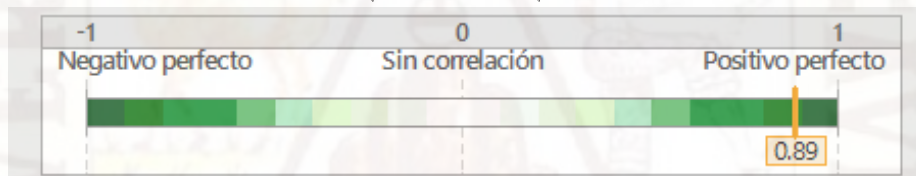


Gráfico 14. Diagrama de la relación de variables.

El gráfico 14 muestra la relación obtenida dentro del dominio de la estadística “r” de Pearson, notemos que por su valor tiende a ser una relación positiva perfecta (se aproxima a la unidad). *Notamos que dicha correlación tienen a una correlación positiva fuerte entre las variables.*

En la tabla N° 12 se puede observar los resultados de la relación de las categorías de ambas variables, como podemos observar el 15,6% (5) de los casos consideran que los incentivos es bajo y el desempeño laboral es desfavorable; el 3,1% (1) de los casos consideran que los incentivos es bajo y el desempeño laboral es favorable; el 59,4% (19) de los casos consideran que los incentivos es medio y el desempeño laboral es favorable; el 21,9% (7) de los casos consideran que los incentivos es alto y el desempeño laboral es muy favorable.

Del correspondiente diagrama de dispersión del gráfico N° 14 podemos confirmar el hecho de que la relación entre las variables es positiva pues la pendiente de la línea de regresión es mayor que cero; al determinar el índice de la relación entre las dos variables se ha determinado que es 89% y positiva que de acuerdo a la tabla N° 13 se tipifica como *positiva muy fuerte*. La estadística R cuadrado nos indica que toda predicción de la variable Ventaja Competitiva tienen un poder de predicción del 78,6%.

Tabla 13. Intensidad de la correlación “r” de Pearson.

Correlación negativa perfecta:	-1
Correlación negativa muy fuerte:	-0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte:	-0,75 a -0,89
Correlación negativa media:	-0,50 a -0,74
Correlación negativa débil:	-0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil:	-0,10 a -0,24
No existe correlación alguna:	-0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil:	+0,10 a +0,24
Correlación positiva débil:	+0,25 a +0,49
Correlación positiva media:	+0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte:	+0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte:	+0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta:	+1

Fuente: Ritchel (2006).

4.2. PRUEBA DE LA SIGNIFICANCIA DE LA HIPÓTESIS PRINCIPAL

Para prueba de significancia estadística de la correlación, usaremos el esquema clásico propuesto por Karl Pearson.

a) SISTEMA DE HIPÓTESIS

- Nula (H₀)

La aplicación de los incentivos no se relaciona de manera positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica año 2015.

$$\rho = 0$$

Siendo:

ρ : Correlación poblacional

- **Alternativa (H₁)**

La aplicación de los incentivos se relaciona de manera positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica año 2015.

$$\rho > 0$$

b) NIVEL DE SIGNIFICANCIA O ERROR

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

c) ESTADÍSTICA DE PRUEBA

La variable aleatoria (x) sigue una distribución "t" con 30 grados de libertad:

$$t = r \times \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

El valor crítico o tabulado "Vt" de la prueba para 30 grados de libertad (unilateral) y 0,05 de significancia es de 1,697 (obtenido de las correspondientes tablas estadísticas).

d) CÁLCULO DE LA ESTADÍSTICA

Reemplazando en la ecuación se tiene el valor calculado (Vc) de la "t":

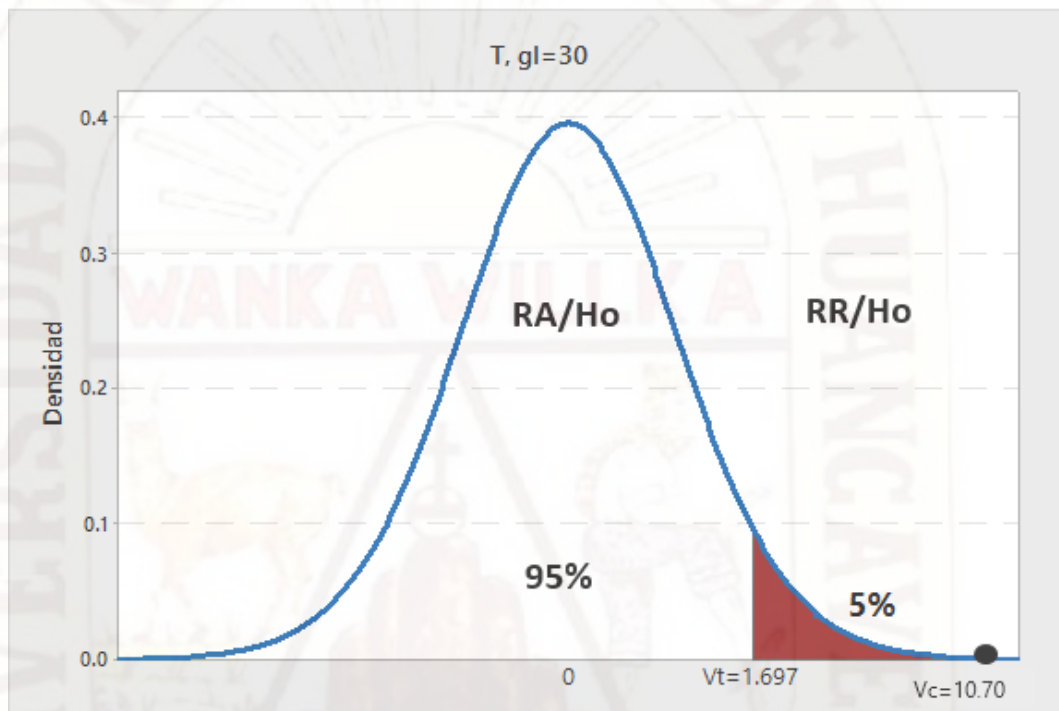
$$t = Vc = 0,89 \sqrt{\frac{32-2}{1-0,89^2}} = 10,70$$

e) TOMA DE DECISIÓN

El correspondiente valor calculado y el valor crítico de la misma lo tabulamos en la gráfica de la función "t", del gráfico notamos que se ubica en la región de rechazo de la hipótesis nula (RR/Ho) de la cual podemos deducir que $Vc > Vt$ ($10,70 > 1,697$) por lo que diremos que se ha encontrado evidencia empírica para rechazar la Hipótesis Nula y aceptar la hipótesis alterna que dice:

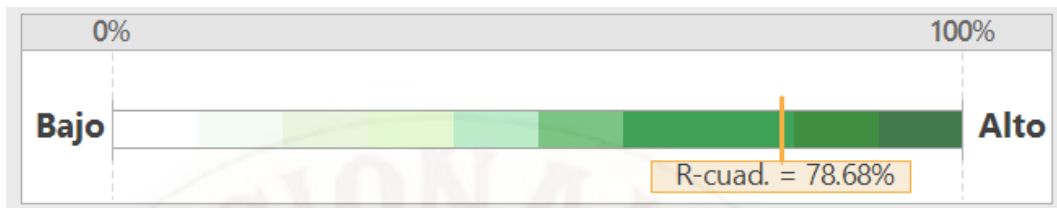
La aplicación de los incentivos se relaciona de manera positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotía Agencia Huancavelica año 2015 con un 95% de confianza.

Gráfico 15. Diagrama de la prueba T para la docimasia de la hipótesis.



Fuente: Generado con el Software Estadístico.

Además se deduce de la gráfica 15 que la probabilidad asociada al modelo es $p=0<0,05$ por lo que se confirma la decisión de rechazar la hipótesis nula y simultáneamente aceptar la hipótesis alterna. Además el gráfico 13 presenta la estadística de bondad de ajuste $R^2=78,6\%$ que representa el poder de predicción del modelo lineal asociado. Deducimos que el 78,68% de la variación en el *desempeño laboral* se explica por el *incentivo*.



Grafica 16. Porcentaje de la variación explicado por el modelo de correlación.

4.2.1. PRUEBA DE LA SIGNIFICANCIA DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

En la siguiente tabla se observa las estadísticas de resumen para las correlaciones de las dimensiones de las variables basados en la estadística “r” de Pearson y otras estadísticas para la respectiva docimasia de las hipótesis específicas, de tal manera que se logre el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

Tabla 14. Estadísticas para la docimasia de las hipótesis específicas.

Dimensiones De los Incentivos	Estadísticas de Relación con el Desempeño Laboral					
	r	n	Vc=t	Vt	p	Ho
Factores Extrínsecos	81,5%	32	7,70	1,697	-	Rechazo
Factores Intrínsecos	85,3%	32	9,80	1,697	-	Rechazo

Fuente: Software estadístico.

Para la determinación de las relaciones considerando las dimensiones de la variable *planeación estratégica* tenemos:

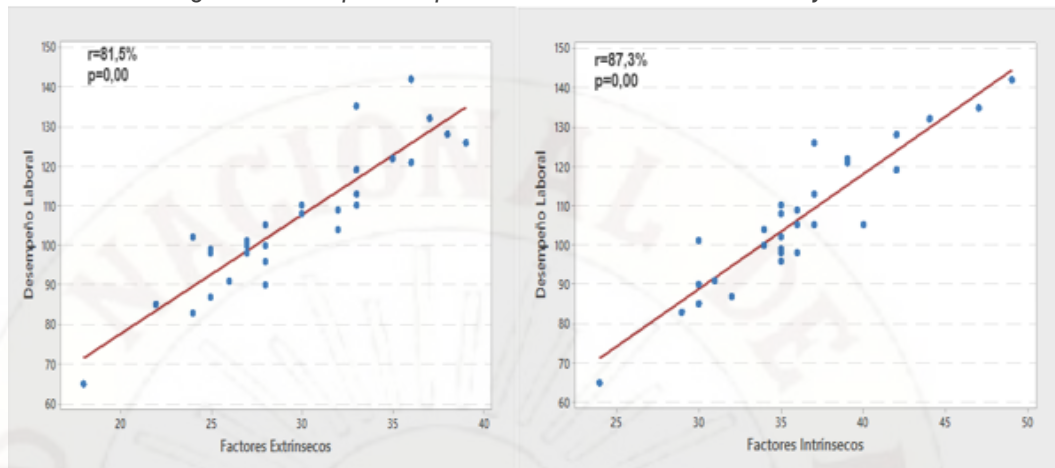
- Relación de la dimensión *factores extrínsecos* y el *desempeño laboral*:

$$r_1 = 81,5\%$$

- Relación de la dimensión *factores intrínsecos* y el *desempeño laboral*:

$$r_2 = 87,3\%$$

Gráfico 17. Diagrama de dispersión para la relación de las variables y dimensiones.



Fuente: Software estadístico.

a) PRUEBA DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (Ho):**

Los incentivos, desde su dimensión de los Factores Extrínsecos no se relaciona de manera positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica.

- **Hipótesis Alterna (H1):**

Los incentivos, desde su dimensión de los Factores Extrínsecos se relaciona de manera positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica.

DISCUSIÓN

De la tabla 14 podemos observar que el valor calculado de la relación “r” de Pearson que es $r=81,5\%$; asimismo al comparar el valor calculado de la t con el valor crítico se deduce $7,70 > 1,697$ que tienen asociado un contraste de significancia de $p=0,00 < 0,05$ por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir:

Los incentivos, desde su dimensión de los Factores Extrínsecos se relaciona de manera positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica con un nivel de confianza del 95%.

b) PRUEBA DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (Ho):**

Los incentivos, desde su dimensión de los Factores Intrínsecos no se relaciona de manera positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica.

- **Hipótesis Alterna (H1):**

Los incentivos, desde su dimensión de los Factores Intrínsecos se relaciona de manera positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica.

DISCUSIÓN

De la tabla 14 podemos observar que el valor calculado de la relación “r” de Pearson que es $r=87,3\%$; asimismo al comparar el valor calculado de la t con el valor crítico se deduce $9,80 > 1,697$ que tienen asociado un contraste de significancia de $p=0,00 < 0,05$ por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir:

Los incentivos, desde su dimensión de los Factores Intrínsecos se relaciona de manera positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica con un nivel de confianza del 95%.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Considerando los resultados de la investigación, se pone en evidencia la presencia de una relación positiva muy fuerte entre los incentivos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica año 2015. La intensidad de la relación fue del 89% que se tipifica como una relación positiva muy fuerte alta dentro del dominio probabilístico. Con lo cual se está dando cumplimiento al objetivo general de la investigación.

En cuanto al cumplimiento de los objetivos específicos, los resultados de la investigación han puesto en relieve que la relación entre la dimensión factores extrínsecos y el desempeño laboral tiene una intensidad del 81,5%; la relación entre la

dimensión factores intrínsecos y el desempeño laboral tiene una intensidad del 87,3% lo cual evidentemente se logra el cumplimiento de los objetivos específicos.

Además, los resultados de la investigación tienen validez porque se ha controlado los factores como:

- **Cantidad de datos.**- El tamaño de su muestra para ambos grupos de estudio (n=32) es lo suficientemente necesario como para proveer una estimación muy precisa de la fuerza de la relación (teorema del límite central).
- **Datos atípicos.** - Puesto que los datos poco comunes pueden tener una influencia fuerte en los resultados, en los diagramas de caja no se identifican la presencia de casos atípicos que degeneren la distribución de los datos.
- **Normalidad.** - Debido a que se tiene más o igual a 32 casos de análisis, la normalidad no representa un problema.
- **El modelo de predicción.** - El Informe de selección de modelo muestra un modelo idóneo y eficiente para realizar predicciones. Además, en la gráfica de dispersión de la relación general se observe que los casos cubren adecuadamente el rango de valores de las dos variables.

Dicho modelo de predicción es:

$$\text{Desempeño Laboral} = 3,675 + 0,9591 * \text{Incentivos.}$$

Además, su estadística de bondad de ajuste $R^2=78,6\%$ implica que cualquier predicción tienen un nivel de certeza del 78,6% o que el modelo de regresión lineal explica hasta el 78,6% de la variación de una variable.

En general se ha corroborado que el 59,4% de los casos consideran que los incentivos es medio en la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica y el 62,5% de los casos consideran que el desempeño laboral es favorable.

Los resultados de esta investigación al confrontarlos con los obtenidos por López, (2014) este documento menciona que es evidente que los métodos o estrategias implementadas por la institución financiera, para motivar a los empleados, tiene un

impacto significativo, ya que sus actividades están orientadas a lograr el alcance de las metas, logrando un desempeño laboral satisfactorio.

Los resultados de esta investigación al confrontarlos con los obtenidos por Cavero, (2013) se ha determinado que existe relación directa en el programa de incentivos y compensación de la empresa con la motivación de los empleados; mientras mayor son los incentivos y compensaciones el nivel de motivación es mayor, los trabajadores valoran más como incentivo y compensación la retribución económica.

Asimismo al considerar a Carhuapoma (2015) nos percatamos que nuestros resultados son compatibles, ya que nos mencionan que el incentivo es externo a la persona y su relación con el trabajo, mientras que el motivo si bien puede ser provocado por un factor exterior, lo más probable es que sea creado por el propio individuo a través de procesos cognoscitivos o afectivos de forma tal que su accionar resulte inducido por rasgos de su personalidad, por lo que piensa, cree o lo que percibe frente a una situación.

CONCLUSIONES

1. Se ha evidenciado que los incentivos tienen una incidencia positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica año 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=89\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0<0,05$ por lo que dicha relación es positiva muy fuerte y significativa. En el 59,4% de los casos los incentivos es medio y en el 62,5% de los casos el desempeño laboral es favorable.
2. Se ha evidenciado que los factores extrínsecos como una dimensión de los incentivos tienen una incidencia positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica año 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=81,5\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0<0,05$ por lo que dicha relación es positiva muy fuerte y significativa. En el 56,3% de los casos los factores extrínsecos son medio y en el 62,5% de los casos el desempeño laboral es favorable.
3. Se ha evidenciado que los factores intrínsecos como una dimensión de los incentivos tienen una incidencia positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica año 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=87,3\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0<0,05$ por lo que dicha relación es positiva muy fuerte y significativa. En el 68,8% de casos los factores extrínsecos son medio y en el 62,5% de los casos el desempeño laboral es favorable.

RECOMENDACIONES

Al realizar un análisis de los resultados, es necesario establecer una serie de recomendaciones que tienen el objetivo de ser implementadas para la solución de las deficiencias analizadas. A continuación, nombraré una serie de recomendaciones:

1. Poner siempre el énfasis en la variable de los incentivos para seguir teniendo un positivo y significativo desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Crediscotia Huancavelica.
2. Se recomienda planificar actividades con interés de elevar el nivel medio de los factores extrínsecos para así incrementar más el desempeño laboral favorable de los trabajadores de la financiera Crediscotia Huancavelica.
3. Realizar reconocimientos a los mejores trabajadores mensualmente y publicarlo en un cuadro de méritos para que de esta manera el trabajador sepa que su desempeño laboral está enmarcado en lo conductual, comunicacional y actitudinal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez Martinez, S. (2012). *La Importancia De La Comunicación Oral y Escrita como Docente en el siglo XXI*. Tabasco.
- Alvitez Suarez, F. W., & Ramírez Cavero, M. A. (2013). *Relación entre el programa de compensación e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del grupo Almer*. Trujillo, Perú.
- Batton, M. (2013). *Ventajas y desventajas de los incentivos*. Obtenido de <http://pyme.lavoztx.com/ventajas-y-desventajas-de-los-incentivos.de.los.empleados-7566.html>
- Blogger. (02 de Diciembre de 2011). *Economía Incentivos*. Obtenido de <http://economaiaincentivos.blogspot.pe/2011/12/definicion-de-incentivo.html>
- Bunge, M. (1969-1970). *La Investigación Científica: Su estrategia y su filosofía*. (Ariel, Ed.) Barcelona, España.
- Carmona, D. (2014). *Incentivos Motivacionales para el desempeño Laboral de los trabajadores*. Mérida.
- Carrión, E. (2009). *Políticas de responsabilidad empresarial laborales en instituciones no gubernamentales de promoción del micro crédito en el Valle del Cauca*. Valle del Cauca, Colombia.
- Castro Garrido, S. (2009). *Influencia del Incentivo Laboral en el Éxito de la Gestión Empresarial*. Argentina.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de los Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.
- Coulter Missouri, M., & Robbins, S. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. México: Pearson Educación.
- Cuenca Yzaguirre, J. A. (2014). *Impacto de los incentivos laborales en el desempeño laboral del personal operativo de la Financiera Confianza*. Trujillo.
- Delgado, M., & Di Antonio, A. (2010). *La Motivación Laboral y su Incidencia en el Desempeño Organizacional: Un estudio de Caso*. Caracas, Venezuela.
- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos* (Decimoprimer edición ed.). México: Pearson educación.
- Flores Garcia, R. J. (2012). *Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Lima, Perú.

- Gorbaneff, Y. (2010). El Concepto de Incentivos en Administración. *Economía Institucional*, 73-91.
- Hernández Sampieri, R. (2004). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collao, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición ed.). México: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1968). *Una Vez Más: ¿Cómo Motiva Usted A Sus Empleados?* España: Harvard Business Review.
- Huaraca Mendoza, Y. M., & Ore Machuca, R. N. (2016). *El Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio del Personal Administrativo de la Municipalidad distrital de Ascención-Huancavelica*. Huancavelica, Perú.
- Huayllani Pari, E., & Taype Carhuapoma, M. (2015). *Políticas de Incentivos y la Eficiencia Laboral del Personal Administrativo en la Municipal Distrital de Ascención-Periodo 2015*. Huancavelica, Perú.
- Kimball, Y. (s.f.). *Psicología de las Actitudes*. Paidós SA.
- Kotler, P. (2010). *Mercadotecnia*. México: McGraw Hill.
- Lagache, D. (9 de Diciembre de 2010). *wikiteka*. Obtenido de <https://www.wikiteka.com/apuntes/asdasdadas/>
- Lases Franyutti, M. A. (2006). *Metodología de la Investigación: Un nuevo enfoque*. (Primera ed.). Lases Print.
- Mamani Merma, L. (2016). *Motivación y Desempeño Laboral en la Institución Financiera Mibanco de la Ciudad de Puno, Del Año 2016*. Puno, Perú.
- Miranda, M. (2008). *Las Estrategias Laborales Fundadas en los Incentivos para Mejorar el Desempeño Laboral en la Pesquera HAYDUCK, 2007-2008*. Chimbote, Perú.
- Monroy Enriquez, A. (2013). *Incentivos para todo el personal de la empresa*. Zapopan, México.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Serrano Mendoza, K. A. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo*. Lima, Perú.

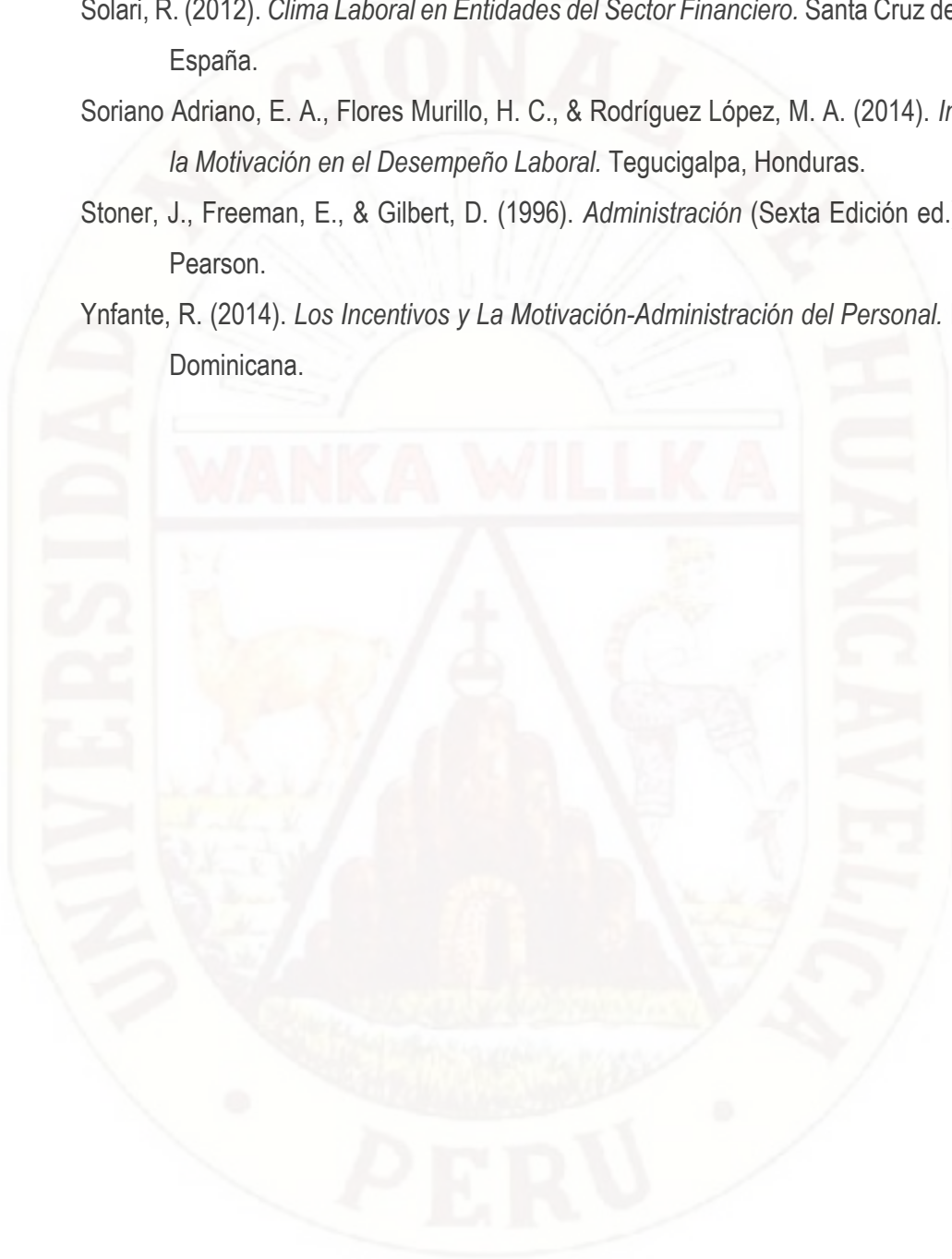
Snell, S., & Bohlander, G. (2013). *Administración de Recursos Humanos* (16ava ed.). México.

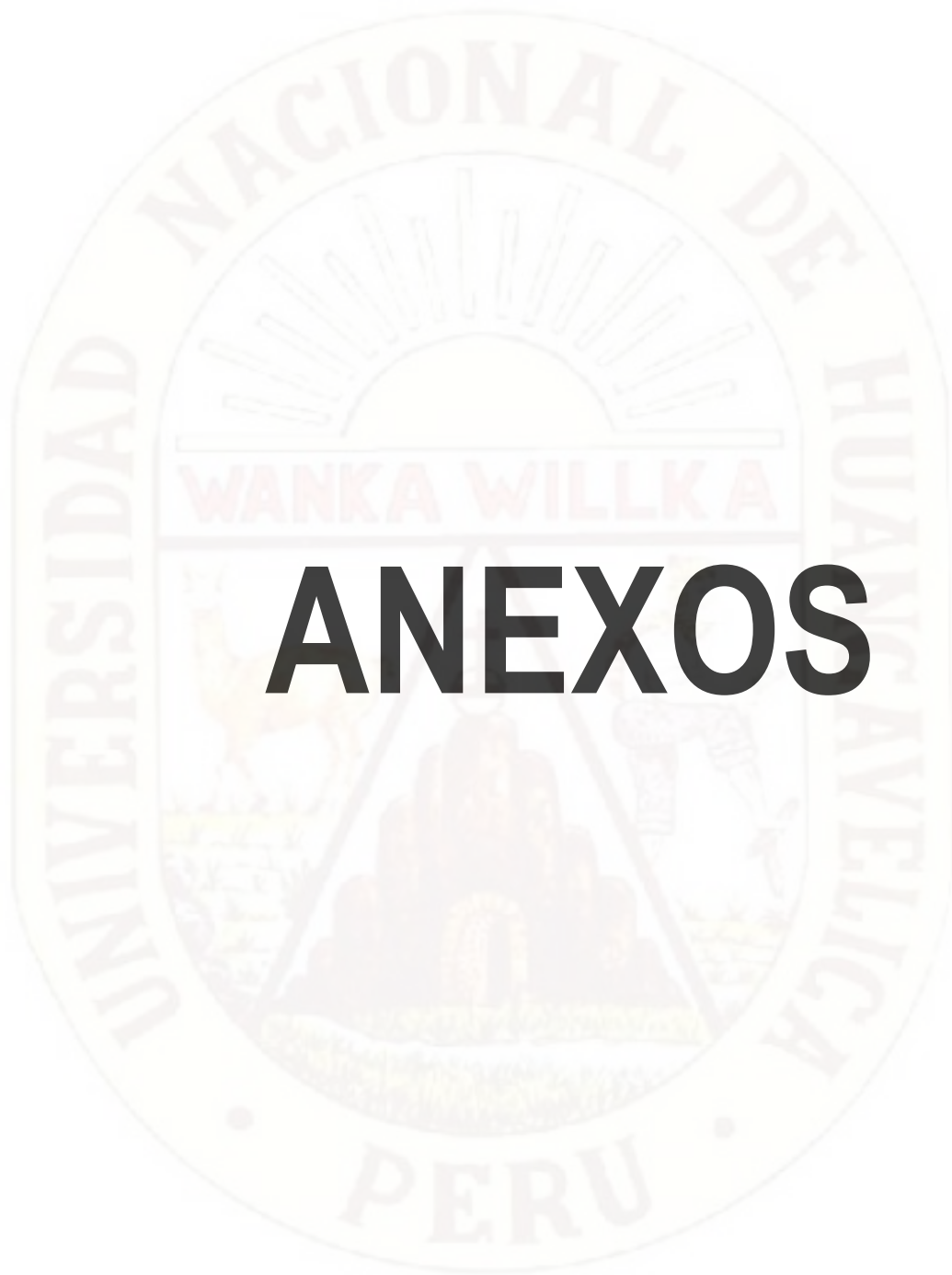
Solari, R. (2012). *Clima Laboral en Entidades del Sector Financiero*. Santa Cruz de Tenerife, España.

Soriano Adriano, E. A., Flores Murillo, H. C., & Rodríguez López, M. A. (2014). *Impacto de la Motivación en el Desempeño Laboral*. Tegucigalpa, Honduras.

Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administración* (Sexta Edición ed.). México: Pearson.

Ynfante, R. (2014). *Los Incentivos y La Motivación-Administración del Personal*. República Dominicana.





ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“INCENTIVOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CREDISCOTIA AGENCIA HUANCVELICA- AÑO 2015”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>¿De qué manera se relaciona los incentivos y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Crediscotia agencia Huancavelica-2015?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cómo se relaciona los incentivos desde su dimensión extrínseca en el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica?</p> <p>¿Cómo se relaciona los incentivos desde su dimensión intrínseca en el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica?</p>	<p>Determinar la relación de los incentivos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica -2015.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Conocer la relación de los incentivos desde su dimensión Factores extrínsecos en el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica - 2015.</p> <p>Conocer la relación de los incentivos desde su dimensión Factores Intrínsecos en el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica– 2015.</p>	<p>Los incentivos se relacionan de manera positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Crediscotia agencia Huancavelica.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>Los incentivos, desde su dimensión de los Factores Extrínsecos, se relaciona de manera positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica - 2015.</p> <p>Los incentivos, desde su dimensión de los Factores Intrínsecos, se relaciona de manera positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica– 2015.</p>	<p><u>Variable Independiente</u></p> <p>INCENTIVOS</p> <p><u>Variable Dependiente</u></p> <p>EL DESEMPEÑO LABORAL</p>	<p>Factores Extrínsecos</p> <p>Factores Intrínsecos</p> <p>Conductual</p> <p>Comunicacional</p> <p>Actitudinal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Salario • Condiciones laborales • Política de empresa • Promoción • Reconocimiento • Responsabilidad • Trabajo en Equipo • Toma de Decisiones • Liderazgo • Motivación • Satisfacción 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Investigación Aplicada.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN El nivel de la investigación Correlacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN El diseño para la investigación es no experimental: transeccional – correlacional.</p>  <p>Donde: M= Muestra Ox= Observación de la variable incentivos laborales. Oy= Observación de la variable desempeño laboral r= Relación de variables</p> <p>POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO</p> <ul style="list-style-type: none"> • POBLACIÓN: Conformada por 32 trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica. • MUESTRA: Son los 32 trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica, es la misma que la población ya que nuestra población no es estadísticamente representativa por ser mínima cantidad. • MUESTREO: Es no probabilístico por conveniencia. <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • TÉCNICA: Encuesta <p>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • IBM SPSS Versión 24.0

08	¿Las condiciones del ambiente físico de su trabajo influyen en la forma que desempeña su trabajo?					
09	¿Trabajo en un área agradable que me permite realizar mis tareas satisfactoriamente?					
10	¿Las instalaciones de la oficina (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios?					
Nº	POLÍTICA DE EMPRESA	-			+	
		1	2	3	4	5
11	¿Las instancias de capacitación que recibe están bien planeadas?					
12	¿Los cursos de capacitación que recibe, le permite hacer mejor su trabajo?					
13	¿Considera que debería tener más oportunidades para capacitarse?					
14	¿Los cursos de capacitación que recibe, están de acuerdo a sus intereses?					
15	¿Considera necesaria alguna recompensa económica en su trabajo?					

FACTORES INTRÍNSECOS

Nº	PROMOCIÓN	-			+	
		1	2	3	4	5
16	¿La forma de presentar la promoción en la financiera influye sobre mi valoración de la promoción?					
17	¿En general estoy de acuerdo sobre las promociones que se desarrolla por parte de la financiera?					
18	¿Las promociones son iguales para cada nivel de trabajador en la financiera, o van cambiando según el rango que ocupa?					
19	¿Se evalúa periódicamente la actuación de los trabajadores para determinar la adecuación de los sistemas de incentivos?					
20	¿Se presta la atención especial a los incentivos basados en la promoción y la formación?					
Nº	RECONOCIMIENTO	-			+	
		1	2	3	4	5
21	¿Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor de parte de sus compañeros y jefes?					
22	¿Ha recibido Usted incentivos y/o reconocimientos, durante los dos últimos meses/años que viene laborando en la empresa?					
23	¿Considera Usted que su institución debería dar incentivos y/o reconocimientos a su personal con base a los méritos alcanzados?					

24	¿El reconocimiento que me brinda la empresa favorece mi desempeño laboral?					
25	¿La empresa utiliza la herramienta apropiada para poder saber el desempeño de mis actividades?					
Nº	RESPONSABILIDAD	-		+		
		1	2	3	4	5
26	¿Son coherentes con su día a día con lo que difunden?					
27	¿Se imparten formación de la institución?					
28	¿Animan a iniciar cambios y acciones de mejora?					
29	¿Participan en actividades de mejora con sus colaboradores?					
30	¿Los resultados clave e indicadores están consensuados a nivel del equipo directivo?					

EL DESEMPEÑO LABORAL CONDUCTUAL

Nº	TRABAJO EN EQUIPO	-		+		
		1	2	3	4	5
01	¿Expresas tus ideas con libertad, aunque existan otras contrarias a las que planteas?					
02	¿Coordinas las acciones y actividades de tu trabajo con tu jefe y demás compañeros?					
03	¿En la oficina se tienen adecuados medios de comunicación como soporte del éxito institucional?					
04	¿En la oficina se realizan reuniones frecuentes con los miembros de su equipo?					
05	¿En la oficina se desarrolla el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos propuestos?					
Nº	TOMA DE DECISIONES	-		+		
		1	2	3	4	5
06	¿El puesto que usted ocupa está en relación a su formación profesional, enfocado en los objetivos institucionales?					
07	¿Cree usted que su trabajo le da oportunidad para su crecimiento personal y profesional?					

08	¿El gerente busca las alternativas y sugerencias para mantener y conservar las buenas relaciones humanas en la oficina?					
09	¿Se preocupa por los problemas internos de su oficina y participa en la solución de los mismos?					
10	¿Conoce usted los procedimientos y acciones enfocados hacia un buen servicio?					

COMUNICACIONAL

Nº	LIDERAZGO	-			+	
		1	2	3	4	5
11	¿Para el logro de los objetivos en la oficina se utilizan todos los recursos disponibles?					
12	¿Cómo personal administrativo realiza esfuerzos para alcanzar los objetivos propuestos?					
13	¿El gerente influye en el logro de las metas y objetivos propuestos en su área de trabajo?					
14	¿El gerente asume las responsabilidades funcionales, sin considerar la opinión de los demás?					
15	¿El gerente dirige en virtud de sus conocimientos y habilidades para otorgar ciertas responsabilidades?					
16	¿El gerente se preocupa por mantener una comunicación constante y fluida con su personal?					
17	¿El gerente convoca a su personal administrativo para analizar los temas de gran interés?					
18	¿El gerente desarrolla el sentido de la responsabilidad en su personal respecto a los objetivos de la oficina?					
19	¿El gerente plasma un clima de confianza y seguridad en el personal administrativo?					
20	¿En la oficina se observan el orden y la limpieza como valores fundamentales de un buen servicio?					

ACTITUDINAL

Nº	MOTIVACIÓN	-					+				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21	¿En la oficina son amables y atentos para responder rápidamente a los requerimientos y pedidos de los usuarios?										
22	¿En la oficina conocen sus funciones para atender e informar de manera oportuna a los usuarios?										
23	¿En la oficina se da el apoyo entre el personal administrativo para dar una mejor atención a los usuarios?										
24	¿Se siente conforme con la asignación de tareas y responsabilidades dentro de la oficina?										
25	¿En la oficina son amables y atentos para responder rápidamente a los requerimientos y pedidos de los usuarios?										
Nº	SATISFACCIÓN	-					+				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
26	¿En la oficina se tiene calor humano para alcanzar un nivel afectivo?										
27	¿En la oficina se valora el interés hacia las necesidades de los usuarios?										
28	¿Se valora la confiabilidad de los usuarios respecto a la atención en la oficina?										
29	¿Se valora los procesos de comunicación en la oficina?										
30	¿Da cumplimiento de las responsabilidades encomendadas?										

Gracias por su atención.

BASE DE DATOS INCENTIVOS

	Incentivos	X	Dim-Fac-Ex	X1	Ind-Sal	I1	Ind-Co-Lab	I2	Ind-Pol-Em	I3	Dim-Fac-In	X2	Ind-Pro	I4	Ind-Rec	I5	Ind-Res	I6
1	90	1	26	2	7	2	6	2	7	2	31	2	9	1	9	1	6	1
2	90	1	28	2	8	2	7	2	6	1	30	1	8	1	9	1	6	1
3	137	3	33	3	8	2	8	2	9	3	47	3	14	3	14	3	10	3
4	110	2	33	3	8	2	8	2	7	2	35	2	12	2	10	2	7	2
5	98	2	28	2	7	2	7	2	7	2	35	2	10	2	10	2	8	2
6	106	2	28	2	7	2	7	2	7	2	40	2	12	2	12	2	7	2
7	81	1	24	1	9	3	3	1	6	1	29	1	9	1	9	1	5	1
8	89	1	25	2	7	2	6	2	6	1	32	2	10	2	9	1	7	2
9	84	1	22	1	5	1	6	2	5	1	30	1	10	2	9	1	5	1
10	131	3	38	3	9	3	10	3	9	3	42	3	12	2	13	3	9	3
11	99	2	27	2	7	2	7	2	7	2	34	2	10	2	11	2	7	2
12	100	2	27	2	7	2	6	2	7	2	35	2	10	2	10	2	7	2
13	110	2	32	2	7	2	8	2	9	3	36	2	10	2	10	2	8	2
14	105	2	28	2	6	1	8	2	7	2	37	2	10	2	13	3	6	1
15	109	2	30	2	6	1	7	2	9	3	35	2	10	2	11	2	7	2
16	99	2	25	2	7	2	5	2	6	1	36	2	10	2	11	2	7	2
17	97	2	27	2	6	1	7	2	7	2	30	1	12	2	7	1	5	1
18	107	2	28	2	7	2	8	2	6	1	36	2	11	2	10	2	8	2
19	105	2	32	2	8	2	9	3	7	2	34	2	10	2	10	2	7	2
20	100	2	27	2	6	1	6	2	7	2	34	2	11	2	10	2	7	2
21	65	1	18	1	9	3	2	1	4	1	24	1	7	1	6	1	5	1
22	144	3	36	3	10	3	7	2	10	3	49	3	15	3	14	3	10	3
23	123	3	36	3	9	3	9	3	9	3	39	2	12	2	11	2	8	2
24	114	2	33	3	9	3	7	2	8	2	37	2	10	2	12	2	8	2
25	102	2	24	1	7	2	6	2	6	1	35	2	11	2	10	2	7	2
26	102	2	25	2	6	1	7	2	5	1	35	2	9	1	10	2	8	2
27	100	2	28	2	7	2	7	2	7	2	34	2	11	2	9	1	7	2
28	126	3	39	3	9	3	10	3	10	3	37	2	12	2	10	2	8	2
29	133	3	37	3	10	3	9	3	9	3	44	3	13	3	13	3	10	3
30	120	2	33	3	7	2	7	2	10	3	42	3	14	3	13	3	8	2
31	123	3	35	3	8	2	9	3	9	3	39	2	12	2	12	2	8	2
32	112	2	30	2	7	2	8	2	8	2	35	2	9	1	11	2	8	2

BASE DE DATOS DESEMPEÑO LABORAL

	Desempeño Laboral	Y	Di-Cond	Y1	Ind-Tra-E	I7	Ind-To-Dec	I8	Dim-Comu	Y2	Dim-Act	Y3	Ind-Mot	I9	Ind-Sat	I10
1	91	2	31	2	11	2	10	2	20	1	25	1	13	1	12	1
2	90	1	31	2	10	2	11	2	23	2	22	1	11	1	11	1
3	135	3	37	3	13	3	12	2	32	3	43	3	23	3	20	3
4	110	2	32	2	11	2	10	2	31	3	29	2	13	1	16	2
5	96	2	31	2	9	1	11	2	21	1	27	1	13	1	14	2
6	105	2	33	2	11	2	11	2	24	2	28	2	10	1	18	3
7	83	1	28	2	10	2	12	2	20	1	20	1	8	1	12	1
8	87	1	27	1	8	1	10	2	20	1	24	1	10	1	14	2
9	85	1	25	1	9	1	8	1	20	1	24	1	13	1	11	1
10	128	3	38	3	11	2	12	2	32	3	38	3	21	3	17	3
11	100	2	31	2	11	2	10	2	24	2	27	1	13	1	14	2
12	98	2	30	2	10	2	10	2	26	2	25	1	12	1	13	2
13	109	2	34	2	12	2	10	2	28	2	30	2	15	1	15	2
14	105	2	32	2	11	2	9	1	23	2	30	2	17	2	13	2
15	108	2	31	2	10	2	9	1	26	2	33	2	18	2	15	2
16	98	2	29	2	11	2	10	2	21	1	31	2	15	1	16	2
17	101	2	31	2	12	2	9	1	23	2	32	2	18	2	14	2
18	105	2	31	2	10	2	10	2	24	2	33	2	17	2	16	2
19	104	2	34	2	10	2	11	2	26	2	27	1	13	1	14	2
20	100	2	29	2	10	2	9	1	25	2	29	2	14	1	15	2
21	65	1	24	1	8	1	12	2	13	1	17	1	8	1	9	1
22	142	3	40	3	14	3	14	3	34	3	44	3	24	3	20	3
23	121	3	37	3	11	2	12	2	30	3	35	2	20	2	15	2
24	113	2	34	2	11	2	12	2	29	3	31	2	17	2	14	2
25	102	2	31	2	10	2	11	2	24	2	29	2	13	1	16	2
26	99	2	28	2	10	2	9	1	24	2	31	2	17	2	14	2
27	100	2	31	2	11	2	10	2	26	2	26	1	13	1	13	2
28	126	3	39	3	12	2	12	2	34	3	35	2	19	2	16	2
29	132	3	41	3	13	3	14	3	30	3	40	3	21	3	19	3
30	119	2	33	2	11	2	10	2	31	3	32	2	15	1	17	3
31	122	3	36	2	11	2	11	2	30	3	36	2	20	2	16	2
32	110	2	32	2	10	2	10	2	26	2	35	2	20	2	15	2