



## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **TESIS**

# **GESTIÓN DE LA RECOMPENSA TOTAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL FERREÑAFE**

## **PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

### **Autora:**

Bach. Incio Huaman Jessica Patricia

ORCID <https://orcid.org/0000-0002-6074-9756>

### **Asesor:**

Mg. Jaramillo Arica Pedro Segundo

ORCID <https://orcid.org/0000-0002-5363-5419>

### **Línea de Investigación:**

Gestión, innovación, emprendimiento y competitividad que promueva el crecimiento económico inclusivo y sostenido

### **Sublínea de Investigación:**

Institucionalidad y gestión de las organizaciones

**Pimentel – Perú**

**2024**

**GESTIÓN DE LA RECOMPENSA TOTAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE LA UGEL FERREÑAFE**

**APROBACIÓN DE LA TESIS**



---

Dr. TUESTA TORRES EDGAR ROLAND

**Presidente del jurado de tesis**

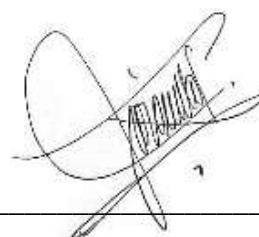


---

Dr. BUSTAMANTE QUINTANA

PEPE HUMBERTO

**Secretario del jurado de tesis**



---

Mg. JARAMILLO ARICA

PEDRO SEGUNDO

**Vocal del jurado de tesis**


**DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD**

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro (amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

**GESTIÓN DE LA RECOMPENSA TOTAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL FERREÑAFE**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

INCIO HUAMAN JESSICA PATRICIA	DNI: 46883133	
-------------------------------	---------------	---

Pimentel, 23 de agosto de 2024.

# REPORTE DE SIMILITUD TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**INCIO HUAMAN-Turnitin.docx**

RECuento DE PALABRAS

**10605 Words**

RECuento DE CARACTERES

**57620 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**35 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**97.3KB**

FECHA DE ENTREGA

**Aug 23, 2024 3:14 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Aug 23, 2024 3:15 AM GMT-5**

## ● 15% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

## ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

## Índice General

Índice General.....	v
Índice de tablas .....	vi
Índice de figuras.....	viii
Dedicatoria.....	x
Agradecimiento.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract .....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1 Realidad Problemática.....	14
1.2 Formulación del problema .....	18
1.3 Objetivos .....	18
1.3.1 Objetivo General.....	18
1.3.2 Objetivos Específicos.....	18
1.4 Hipótesis.....	19
II. MARCO TEÓRICO .....	20
2.1 Trabajos previos .....	20
2.2 Teorías relacionadas al tema .....	25
III. MATERIAL Y MÉTODOS.....	31
3.1. Tipo y diseño de investigación estadística .....	31
3.2. Variables, Operacionalización .....	32
3.3. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección .....	34
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	34
3.5. Procedimientos para el análisis de datos .....	35
3.6. Criterios éticos.....	35
3.7. Criterios de rigurosidad científico.....	35
IV. RESULTADOS .....	37
V. DISCUSIÓN .....	40
VI. CONCLUSIONES .....	45
VII. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS .....	57

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión de la recompensa total .....	32
Tabla 2. Operacionalización de la variable desempeño de los colaboradores .....	33
Tabla 3 Correlación de las variables estudiadas .....	37
Tabla 4 Correlación de la dimensión Recompensa Tangible con Desempeño Laboral .....	37
Tabla 5 Correlación de la dimensión Recompensa Intangible con Desempeño Laboral .....	38
Tabla 6 Respuesta 1 del instrumento 1 .....	73
Tabla 7 Respuesta 2 del instrumento 1 .....	74
Tabla 8 Respuesta 3 del instrumento 1 .....	75
Tabla 9 Respuesta 4 del instrumento 1 .....	76
Tabla 10 Respuesta 5 del instrumento 1 .....	77
Tabla 11 Respuesta 6 del instrumento 1 .....	78
Tabla 12 Respuesta 7 del instrumento 1 .....	79
Tabla 13 Respuesta 8 del instrumento 1 .....	80
Tabla 14 Respuesta 9 del instrumento 1 .....	81
Tabla 15 Respuesta 10 del instrumento 1 .....	82
Tabla 16 Dimensión Recompensa Tangible .....	83
Tabla 17 Dimensión Recompensa Intangible .....	84
Tabla 18 Variable Gestión de la Recompensa Total.....	85
Tabla 19 Respuesta 1 del instrumento 2 .....	86

Tabla 20	Respuesta 2 del instrumento 2 .....	87
Tabla 21	Respuesta 3 del instrumento 2 .....	88
Tabla 22	Respuesta 4 del instrumento 2 .....	89
Tabla 23	Respuesta 5 del instrumento 2 .....	90
Tabla 24	Respuesta 6 del instrumento 2 .....	91
Tabla 25	Respuesta 7 del instrumento 2 .....	92
Tabla 26	Respuesta 8 del instrumento 2 .....	93
Tabla 27	Respuesta 9 del instrumento 2 .....	94
Tabla 28	Respuesta 10 del instrumento 2 .....	95
Tabla 29	Respuesta 11 del instrumento 2 .....	96
Tabla 30	Respuesta 12 del instrumento 2 .....	97
Tabla 31	Respuesta 13 del instrumento 2 .....	98
Tabla 32	Respuesta 14 del instrumento 2 .....	99
Tabla 33	Respuesta 15 del instrumento 2 .....	100
Tabla 34	Dimensión Habilidades.....	101
Tabla 35	Dimensión Servicio al Cliente .....	102
Tabla 36	Dimensión Conocimiento .....	103
Tabla 37	Dimensión Rendimiento .....	104
Tabla 38	Variable Desempeño Laboral .....	105

## Índice de figuras

Figura 1. Esquema de diseño .....	31
Figura 2 Respuesta 1 del instrumento 1 .....	73
Figura 3 Respuesta 2 del instrumento 1 .....	74
Figura 4 Respuesta 3 del instrumento 1 .....	75
Figura 5 Respuesta 4 del instrumento 1 .....	76
Figura 6 Respuesta 5 del instrumento 1 .....	77
Figura 7 Respuesta 6 del instrumento 1 .....	78
Figura 8 Respuesta 7 del instrumento 1 .....	79
Figura 9 Respuesta 8 del instrumento 1 .....	80
Figura 10 Respuesta 9 del instrumento 1 .....	81
Figura 11 Respuesta 10 del instrumento 1 .....	82
Figura 12 Dimensión Recompensa Tangible .....	83
Figura 13 Dimensión Recompensa Intangible .....	84
Figura 14 Variable Gestión de la Recompensa Total .....	85
Figura 15 Respuesta 1 del instrumento 2 .....	86
Figura 16 Respuesta 2 del instrumento 2 .....	87
Figura 17 Respuesta 3 del instrumento 2 .....	88
Figura 18 Respuesta 4 del instrumento 2 .....	89
Figura 19 Respuesta 5 del instrumento 2 .....	90
Figura 20 Respuesta 6 del instrumento 2 .....	91
Figura 21 Respuesta 7 del instrumento 2 .....	92
Figura 22 Respuesta 8 del instrumento 2 .....	93
Figura 23 Respuesta 9 del instrumento 2 .....	94
Figura 24 Respuesta 10 del instrumento 2 .....	95
Figura 25 Respuesta 11 del instrumento 2 .....	96



Figura 26 Respuesta 12 del instrumento 2.....	97
Figura 27 Respuesta 13 del instrumento 2.....	98
Figura 28 Respuesta 14 del instrumento 2.....	99
Figura 29 Respuesta 15 del instrumento 2.....	100
Figura 30 Dimensión Habilidades .....	101
Figura 31 Dimensión Servicio al Cliente.....	102
Figura 32 Dimensión Conocimiento.....	103
Figura 33 Dimensión Rendimiento.....	104
Figura 34 Variable Desempeño Laboral .....	105

### **Dedicatoria**

Dedicado en primer lugar a Dios por guiarme durante toda esta etapa, a mi querida madre por ser mi apoyo y fortaleza en todo momento y a mis ángeles por cuidarme en este camino profesional.

Jessica Incio Huaman

### **Agradecimiento**

Agradezco especialmente a la universidad y a la institución que me permitió realizar mi investigación.

Jessica Incio Huaman

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de la recompensa total y el desempeño laboral de los colaboradores de la Ugel Ferreñafe. La metodología utilizada fue cuantitativa, no experimental con su diseño correlacional. La población en estudio fue conformada por 200 colaboradores de la Ugel a quienes se les aplicó un cuestionario de alta validez y consistencia interna, entre los resultados se reportó una correlación entre la gestión de la recompensa total y desempeño laboral de tipo alta y significativa. El valor estadístico que sustenta la afirmación es la Rho de spearman de 0.824. Este dato revela que mientras mayor sea la gestión de la recompensa total, mayor será el desempeño laboral de los colaboradores de la Ugel Ferreñafe. Finalmente se tiene por conclusión que existe una correlación de grado significativo y tipo positiva y alta entre la Gestión de la recompensa total y el Desempeño Laboral.

**Palabras Claves:** Gestión de la recompensa total, Recompensa Tangible, Recompensa Intangible y el Desempeño Laboral.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between total reward management and the work performance of Ugel Ferreñafe employees. The methodology used was quantitative, non-experimental with its correlational design. The study population was made up of 200 Ugel employees to whom a questionnaire of high validity and internal consistency was applied. Among the results, a high and significant correlation was reported between total reward management and job performance. The statistical value that supports the statement is Spearman's Rho of 0.824. This data reveals that the greater the management of the total reward, the greater the work performance of Ugel Ferreñafe employees. Finally, it is concluded that there is a significant correlation of a positive and high degree between Total Reward Management and Job Performance.

**Keywords:** Management of the total reward, Tangible Reward, Intangible Reward and Job Performance.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad Problemática**

En el mundo empresarial actual, las empresas están constantemente buscando maneras de mejorar el desempeño laboral de sus empleados. El desempeño laboral es una medida de la eficacia y la eficiencia con la que los empleados realizan sus tareas asignadas, y es un factor clave en la productividad y rentabilidad de la organización. Las empresas han adoptado diferentes métodos y planes para maximizar el desempeño laboral. Uno de estos métodos es el establecimiento de objetivos claros y desafiantes para los empleados. Cuando se establecen metas específicas y alcanzables, los empleados se sienten más motivados y comprometidos a alcanzarlas, lo que puede llevar a un aumento en la productividad y la eficiencia (Elrehail et al., 2020).

Otro método que se ha demostrado efectivo en la mejora del desempeño laboral es el entrenamiento y desarrollo profesional. Al proporcionar a los empleados las habilidades y herramientas necesarias para realizar su trabajo de manera efectiva, se puede mejorar su capacidad y rendimiento en general. La retroalimentación efectiva y la evaluación del desempeño también son herramientas importantes para mejorar el desempeño laboral. Al proporcionar comentarios y sugerencias constructivas a los empleados, se pueden identificar áreas de mejora y desarrollar planes de acción para abordarlas. La gestión de la recompensa total es otro factor importante en la mejora del desempeño laboral. Al ofrecer un paquete de compensación competitivo que incluye tanto recompensas tangibles como intangibles, se puede motivar y retener al talento humano, lo que a su vez puede conducir a una mayor productividad y eficiencia en el trabajo (Gutierrez et al., 2020).

Internacional

Sumba-Bustamanate et al. (2022) hacen referencia que la escasa motivación en relación a los colaboradores, y el desinterés que muestran viene hacer una clave fundamental dentro del clima organizacional; estos factores se generan porque existe una deficiente planificación estratégica dentro de la organización, lo cual debe tomarse como una prioridad en el crecimiento empresarial, cabe mencionar que esto no se llega a aplicar dentro del ambiente estudiado, porque no se cuenta con el conocimiento adecuado de cada uno de los dueños de las PYMES, los cuales operan mediante el conocimiento empírico lo cual repercute en la

falta de objetivos manteniendo de esta forma un desempeño inadecuado de los colaboradores en la empresa .

Las empresas siempre buscan diferentes medios para mejorar la gestión del recurso humano, y la satisfacción laboral es un aspecto importante en el desempeño de los empleados. Los trabajadores pueden experimentar inconvenientes en su ambiente laboral, como la desmotivación y la falta de preparación, lo que puede tener un impacto tanto positivo como negativo en su desempeño laboral. Es fundamental que las empresas reconozcan la importancia de crear un ambiente de trabajo positivo y motivador para sus empleados, ya que esto puede llevar a una mayor satisfacción laboral, una mayor productividad y una reducción en la rotación del personal. Además, la capacitación y el desarrollo profesional pueden ayudar a los empleados a mejorar sus habilidades y conocimientos, lo que a su vez puede aumentar su confianza y motivación en el trabajo (Mora y Mariscal, 2019).

Con los resultados de Al-Jedaia y Mehrez (2020) se admite deficiencias en la infraestructura, las condiciones de trabajo, las formas de comunicación tuvieron impactos en las actitudes de los empleados y en su desempeño. Además, la problemática se aprecia que el 37% de personas indica que su desempeño no es el esperado por razones de adaptación al cambio en el trabajo que desarrollan. El estudio de Ramos-Villagrasa et al. (2019) muestra al desempeño en el trabajo como un fenómeno complejo a ser abordado de diferentes maneras dependiendo de nuestros propósitos.

Nacional

Colque (2022) en un estudio realizado en Tacabamba, se obtuvo con datos que un 71% se encuentran en nivel bueno de desempeño, un 30% regular; esto se genera debido a un deficiente desempeño, así como en ocasiones no se desarrolla una buena atención; a modo de consulta se describe que los factores que influyen en estos inconvenientes es la edad, trabajo excesivo, rutina, salarios bajos y la escasez de motivación, por parte de sus jefes como también entre compañeros de trabajo.

Por su parte Espinoza (2022) describe que, el 75% de los empleados tienen un nivel bajo y regular en relación al desempeño laboral estos son generados porque presentan cefaleas, desánimo laboral, así como también una gran desmotivación para el cumplimiento de sus tareas generando un desempeño negativo en el trabajo.

Asimismo, Candia (2022) en su estudio evidenció distintas deficiencias en los colaboradores para el desempeño de sus actividades debido a que varios de estos no cumplen los protocolos asignados a sus puestos, lo cual genera retrasos para cumplir con cada uno de los objetivos designados por la entidad donde desempeñan sus funciones. Por lo tanto, también se reconoce la baja competitividad entre los trabajadores, y muchos de ellos pueden deberse a la falta de experiencia laboral o baja motivación dando como resultado una menor productividad laboral, estos factores llevan a que un 90% digan que el desempeño laboral de la entidad es de media y un 10% la catalogue como baja.

Los autores Marrufo y Pacherez (2020) identificaron deficiencias en el rendimiento laboral de un 18%, a la vez admiten que los colaboradores no logran resultados deseados debido que no se cuenta con el manejo de un líder que oriente y guíe al personal de acuerdo a metas y objetivos. Los gerentes que son cargos de confianza no tienen las estrategias o habilidad para manejar grupos, motivarlos en busca de la mejora para la entidad pública buscando ofrecer calidad a la sociedad esperada en los bienes y servicios públicos. También se identificó que el 70% admite tener un desempeño regular.

### Regional

Bazán y Chanamé (2022) describen que en lo que respecta al nivel de desempeño el 43% se encuentra en un nivel medio, el 26% en un nivel bajo, esto es generado porque los trabajadores, durante sus actividades asignadas, no cuentan con mucho entusiasmo como consecuencia directa de sentirse obligados. Estas actitudes de los empleados llevan a que no se sientan contentos ni satisfechos, y esto a su vez se traduce en un pésimo estado de ánimo que lleva a la falla de la comunicación interna entre compañeros y superiores. Así mismo, los autores señalan que el personal afirma sentirse agotado mentalmente como consecuencia de la sobre carga laboral asignada por sus jefes directos, lo cual lleva también a que su sensación de hartazgo cree conflictos de violencia.

Según Sánchez y Arroyo (2022) los trabajadores realizan conductas a modo de reacción para determinados estímulos del ambiente, a la vez, estos poseen sus propias apreciaciones, las cuales pueden ser la desconfianza autónoma en los colaboradores. Esta situación se aprecia tanto en entidades del Estado y privadas, no obstante el estudio se realizó en una Municipalidad de un distrito de Chiclayo, donde se evidenció que servidores públicos no tienen un desempeño esperado debido a la carencia de planes estratégica y la deficiente definición de funciones de cada colaborador, no se tiene en cuenta los manuales de trabajo,



reglamentos que entorpece el trabajo que se realiza de manera descoordinada, lo que conlleva que el clima laboral no sea el esperado, el servicio que se ofrece al ciudadano no es el mejor, porque el personal no se siente comprometido.

Por su parte, Alberca y Cruz (2019) admiten que la medición del desempeño se determina para que la compañía logre sus objetivos y metas planteadas, sin embargo, el desconocimiento de la gestión del talento humano, escasa experiencia con el manejo empresarial los propietarios no lograr delegar las responsabilidades de acuerdo al puesto y falta de cultura empresarial conlleva que el trabajo que se realiza el personal sea limitado y no se logre un desempeño mejor. Asimismo, el personal admite que no se siente motivado porque no existe una gerencia definida para definir los objetivos y orientar a la organización en busca de alcanzar metas y objetivos.

Desde otra perspectiva, Balcázar (2021) admite que la falta de comunicación y publicación de los planes de carrera, las actividades que tienen para beneficiar al trabajador han tenido problemas para comprometer y motivarlos, conllevan a tener resultados limitados en desempeño, el 37% considera que se puede lograr mejores resultados, pero no siente el apoyo necesario para el desempeño. También admiten que, la crisis económica no permite que la empresa defina sus metas en un mediano y largo periodo; pero admiten que es de suma urgencia potenciar el rendimiento de los colaboradores previo compromiso de estos.

A nivel institucional, en la Ugel se observa que el desempeño de los usuarios y personas que acuden a realizar trámites o atender necesidades no alcanza las expectativas deseadas. Esto se debe a diversas razones, las cuales podemos analizar en términos porcentuales. En primer lugar, la falta de motivación laboral se presenta como un obstáculo fundamental. Al respecto, se ha identificado que un preocupante 70% de los gerentes de áreas no logran fomentar un ambiente que estimule la motivación y el compromiso entre sus colaboradores. Esta carencia de impulso repercute negativamente en el rendimiento general de la institución.

Otro factor crítico se relaciona con el perfil de las personas que trabajan en la Ugel. Un significativo 60% de los empleados se encuentra en esta institución por necesidad económica, sin un verdadero interés o afinidad por la gestión pública. Además, aproximadamente un 40% de los trabajadores no posee las capacidades adecuadas para los puestos que ocupan, asumiendo funciones para las cuales no están debidamente preparados. Esta situación contribuye a que no logren el desempeño esperado y afecta la eficiencia de los servicios que brinda la Ugel.

a falta de un plan de recompensa integral representa otro desafío significativo en la Ugel. Actualmente, no se abordan de manera adecuada las necesidades externas e internas de los empleados. Esto implica la necesidad de comprender el plan de vida de cada miembro del equipo y cómo la entidad pública puede contribuir al crecimiento profesional, familiar y social de cada uno. La falta de este enfoque integral se traduce en una reducción de las posibilidades de un mejor desempeño por parte de los colaboradores.

Además, la carencia de oportunidades de capacitación es una barrera clave para un rendimiento óptimo. Un elevado porcentaje de trabajadores se ve limitado por bajos salarios que dificultan su acceso a la educación y la formación para adquirir nuevas habilidades y competencias. Esta situación se agrava aún más debido a la falta de compromiso por parte de algunos empleados en la búsqueda de un trabajo más satisfactorio y en la búsqueda de oportunidades de ascenso.

## **1.2 Formulación del problema**

### **Problema General:**

¿Cuál es la relación entre la gestión de la recompensa total y el desempeño laboral de los colaboradores de la Ugel Ferreñafe?

### **Problemas Específicos:**

¿Cuál es la recompensa tangible e intangible que caracteriza a los colaboradores de la Ugel Ferreñafe?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Ugel Ferreñafe?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre la gestión de la recompensa total y el desempeño laboral de los colaboradores de la Ugel Ferreñafe.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

Identificar las recompensas tangibles e intangibles que caracteriza a los colaboradores de la Ugel Ferreñafe.

Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Ugel Ferreñafe.

## **1.4 Hipótesis**

### **Hipótesis General:**

La gestión de la recompensa total se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Ugel Ferreñafe.

### **Hipótesis Especificas:**

Existe recompensas tangibles e intangibles que caracteriza a los colaboradores de la Ugel Ferreñafe.

Existe altos niveles de desempeño laboral de los colaboradores de la Ugel Ferreñafe.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Trabajos previos**

A nivel internacional, Müller (2020) tuvo en fin de explicar los conceptos principales que forman parte del modelo de recompensas, así como evaluar la relación del desempeño y el compromiso del trabajador. Para esto se realizó un análisis bibliográfico exhaustivo acerca de los diferentes modelos de recompensas según la definición de diversos autores. Asimismo, se realizó una comparación entre los diferentes modelos de recompensas totales que aparecen en la investigación. A través de la investigación se concluyó que, si bien cada autor difería en los diferentes componentes de su esquema, todos concordaron que estos componentes debían ir dirigidos a lograr la satisfacción y motivación del trabajador. De la misma manera, la autora descubrió que la estrategia de recompensas totales comprende todas aquellas compensaciones, beneficios, desarrollo y entorno laboral de los trabajadores. Asimismo, se encuentra que la intención del modelo es enfocarse en el compromiso y desempeño; añadiendo que un empleado que se encuentra satisfecho con su trabajo y con las oportunidades que le presenta la empresa desempeñará mejor sus labores y tareas dentro de la empresa.

En República Dominicana, Zapata (2022) desarrolló una investigación con el fin de diseñar un sistema integral de compensación y beneficios para satisfacer las necesidades emocionales y económicas de los colaboradores de una empresa local. Para llevar a cabo el estudio se realizó una encuesta a 24 trabajadores, de los cuales 20 fueron colaboradores y 2 fueron directivos y 2, supervisores, asimismo, para efectos de la investigación, se aplicó una entrevista a los gerentes administrativos con el fin de señalar qué aspectos resultan esenciales para la satisfacción. Se encontró que el sistema de beneficios y compensaciones resulta fundamental para la empresa ya que es uno de los motivadores más importantes de los colaboradores y aumenta su satisfacción y desempeño en la empresa. Por otro lado, se halló que los colaboradores tenían un alto nivel de insatisfacción (45.8%) con el plan de compensación; y por otro lado, el 50% respondió que el plan no se ajustaba a sus necesidades. Finalmente, el 100% mencionó que desearía tener otro tipo de beneficios, principalmente un aumento de sueldo. De esta manera, el autor planteó un diseño de sistema que resultará más provechoso para los trabajadores, incluyendo bonos y días libres por el nacimiento de un hijo, por matrimonio y en la época escolar, entre otros.

Parra et al. (2021) problematizaron la relevancia de un sistema de compensaciones, cuando este se encuentra en concordancia con los objetivos de la empresa, así como con su estrategia organizacional y su gestión de personal. De esta manera realizan una búsqueda bibliográfica acerca de las compensaciones o recompensas que le puede otorgar la empresa a sus trabajadores, monetarias y no monetarias; especificando la relación que estas compensaciones tienen con la gestión de personal, así como su efecto en los colaboradores. Así, concluye que según los objetivos que tenga la organización, se debe crear y aplicar un sistema de compensaciones que beneficien a los trabajadores y que permitan la retribución, reconocimiento y retroalimentación de la organización a sus colaboradores, según su desempeño. De esta manera, el sistema de compensación resulta un buen incentivo para que se ajuste a los trabajadores, que satisfaga a los trabajadores y los motive para mejorar su calidad de trabajo y desempeño laboral. Por otro lado, el autor encuentra que aquellos colaboradores que trabajen con menor satisfacción y entusiasmo perjudicarán el rendimiento y rentabilidad.

Sierra et al. (2018) tuvieron el fin de examinar el efecto que tiene el sistema de recompensa total en el trabajo de los colaboradores y su rendimiento. Para lograr su objetivo aplicaron un cuestionario que medía la percepción de los empleados de varias empresas industriales de cuero, con respecto a ambas variables, de esta manera se consiguió la participación de 384 trabajadores. Por medio de las respuestas se encontró que gran parte de los colaboradores no poseía motivación para realizar su trabajo, lo que estaba afectando su rendimiento y se determinó una necesidad de mejorar y aplicar nuevos sistemas de recompensa total. Finalmente, cabe resaltar que los empleados encuestados señalaron que mientras mejor sea la recompensa, mejor sería el rendimiento y desempeño.

Salazar et al. (2019) tuvieron el fin de evaluar la correlación del sistema de recompensa total y el compromiso laboral de los trabajadores, así como su desenvolvimiento en el puesto. De la misma manera, el estudio desea determinar si la percepción acerca de la recompensa total afecta su compromiso y rendimiento laboral. Para efectos del estudio, el autor utilizó un diseño de investigación cuantitativo y transversal, y aplicó 315 cuestionarios aplicados a los colaboradores de dos empresas bancarias. Por medio de los resultados se concluyó que, las recompensas tenían un efecto motivador en los trabajadores, siendo las recompensas intrínsecas que predecía de manera significativa el compromiso de los colaboradores, con un valor error beta de 0.53 y una significancia de  $p < .001$ , al igual que el equilibrio entre el

trabajo y la vida ( $\beta = 0.31$ ,  $p < .01$ ) y las motivaciones extrínsecas ( $\beta = -0.25$ ,  $p < .01$ ). Cabe resaltar que tomando en cuenta del error beta ( $\beta$ ), son las motivaciones intrínsecas las que mayor significancia presentan. Por otro lado, se encontró que existía una diferencia de grado significativa entre las categorías de compromiso laboral y la recompensa total con un valor  $r$  de Spearman de ( $R = 0.469$  y una significancia  $p < 0.05$ ). Por lo que, se evidencia que la variable de recompensa total termina por ser un factor esencial dentro del desempeño laboral.

Con respecto al nivel nacional Cruzado y Tejada (2019) realizaron una para medir la incidencia de motivación frente a la productividad en una oficina de recursos humanos en la provincia de Cajamarca. Para esto, el autor utilizó un diseño metodológico transversal y no experimental aplicado, con nivel exploratorio y descriptivo-correlacional. Por otro lado, el autor usó un muestreo no probabilístico de conveniencia con una muestra formada por 70 trabajadores de la empresa, a quienes se les aplicó una encuesta. El análisis arrojó que la motivación sí repercute positivamente en el rendimiento de los trabajadores, asimismo, se encontró que los factores intrínsecos y extrínsecos son esenciales para el efecto positivo en el desempeño laboral de los trabajadores. Asimismo, se encontró una relación de correlación positiva media (0.519) entre las variables, por lo que, a mayor nivel de motivación, mayor resultaba el desempeño laboral de los trabajadores. De la misma manera, en el examen de  $X^2$  se encontró un valor  $p:0.040$ , lo que refiere que existe asociación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores.

Por otro lado, Quiroz (2019) tuvo la intención de medir la relación de motivación y el desempeño de trabajadores de una oficina de Piura. Para esto, aplicó un método de enfoque cuantitativo y descriptivo. Por lo que, la recopilación de la información necesaria se dio por medio de un cuestionario a los 19 trabajadores de la empresa; cabe mencionar que este cuestionario fue validado por expertos, así como por el instrumento Alpha de Cronbach. Por medio del procesamiento de la información se determinó que no existe relación entre las variables, ya que se encontró un  $R$  de Spearman de 0.045 y un valor de  $p$  de 0.855; de la misma manera, no se halló correlación entre ninguna de las dimensiones y la variable de desempeño laboral.

Ramos (2022) el fin de la investigación fue analizar cómo los factores motivacionales influyen en el desempeño laboral. Para lograr este objetivo, la autora empleó un diseño de investigación no experimental y transversal. Se elaboró un cuestionario de 36 preguntas para la recolección de datos. Los resultados indicaron que los factores motivacionales tenían una

influencia moderada (57.58%) en el desempeño laboral, así como una correlación lineal baja directa y altamente significativa. El valor de Rho de Spearman fue de 0.367, lo que indica que a medida que disminuyen los factores motivacionales, disminuye el desempeño de los trabajadores. Además, la autora observó que tanto los factores extrínsecos como los intrínsecos influyen moderadamente en los trabajadores, con un 62.12% y un 59.09%, respectivamente.

Lizana y Samamé (2021) tuvieron el propósito de establecer la relación entre la motivación y el rendimiento laboral de los colaboradores de una compañía de seguros ubicada en Miraflores. Para ello, el autor empleó un diseño no experimental de corte transversal y de naturaleza descriptiva cuantitativa. El autor utilizó instrumentos de medición para recolectar datos de una muestra de 141 trabajadores. Los resultados del análisis revelaron una correlación significativa y positiva entre la motivación y el desempeño laboral. También se encontró que los trabajadores necesitan tanto la motivación intrínseca como la extrínseca para lograr un mejor rendimiento. No obstante, se observó una prevalencia de la motivación intrínseca en los trabajadores.

Navarro (2022) realizó su investigación en Huancayo con la intención de medir la relación entre motivación y rendimiento en trabajadores administrativos. Para lo que desarrolló su investigación con un diseño cuantitativo y descriptivo. La muestra fue de 36 colaboradores administrativos de una institución local. Por medio del procesamiento de datos se halló una correlación significativa con un valor de significancia de  $p$  de 0.003, la cual refiere ser directa y positiva con una  $R$  de Spearman de 0.460. Por lo que se afirma que, mientras aumente la motivación de los trabajadores, también aumentará el desempeño laboral.

En lo que refiere a lo local, Burga y Wiese (2018) quisieron explorar la relación entre motivación y desempeño laboral de trabajadores administrativos de una compañía industrial. Los autores usaron una metodología cuantitativa, transversal descriptiva; para efectos de la investigación se realizó una encuesta a 17 personas. Por medio del análisis de resultados se encontró que existe una relación significativa, con un valor de significancia de  $p$ : 0.010; siendo esta relación moderada, con un valor de Pearson de 0.604. Por lo que las autoras afirman que, el que los trabajadores tuvieran un alto nivel de motivación generó un buen desempeño de los colaboradores en su puesto dentro de la empresa.

Lizana y Samamé (2021) realizaron una investigación cuyo fin fue diseñar una estrategia de motivación que permitiera mejorar el rendimiento laboral de los docentes de una institución

educativa en Chiclayo. Para efectos de la investigación se realizó el estudio con un diseño descriptivo-propositivo y se recolectaron los datos necesarios a través de una guía de observación, y un cuestionario estructurado acerca del desempeño laboral a los 20 docentes de la institución. Se encontró que, al menos, el 20% de los trabajadores no había desarrollado las competencias necesarias para su puesto y el 40% afirmó no haber sentido compromiso con la organización educativa. Por otro lado, el 55% afirmó haber sentido satisfacción laboral a veces y el 35% sostuvo nunca haber estado realmente satisfecho en la organización. Habiendo encontrado estos resultados, se planteó el diseño de un nuevo plan de motivación en el que se especificara el desarrollo de diversas actividades como implementación de programas de reconocimiento, plan de desarrollo de habilidades y relaciones interpersonales, entre otros. Finalmente, concluyeron que aquellos docentes que no sentían motivación por su trabajo tenían una limitación en su desempeño laboral.

Bugarin y Victoria (2021) realizaron una investigación con el objetivo de su investigación el definir la relación entre la variable de clima organización y el desempeño laboral. Para esto, utilizó un enfoque cuantitativo de diseño descriptivo-correlacional, y aplicó un cuestionario a 63 colaboradores administrativos de la de la Municipalidad Distrital José Leonardo Ortiz, Por medio del procesamiento de los resultados se encontró que los colaboradores señalaron que el clima organización era regular con 74.60%, mientras que afirmaron que el desempeño laboral también era regular, con un puntaje de 82.54%. De la misma manera, se encontró una correlación positiva alta entre las variables con un puntaje de correlación de Spearman de 0.761. Con respecto a las dimensiones, se encontró que solo hay una relación significativa positiva entre la dimensión de tipo de recompensa con la eficacia del personal con una correlación de 0.510.

Rumiche (2020) desarrolló su estudio con el objetivo de sugerir un modo de gestión enfocado en mejorar el desempeño de los trabajadores de la MDP. Para esto utilizó un método descriptivo, básico y cuantitativo con diseño no experimental. Se recurrió también a la encuesta dirigida. Se concluyó que el nivel de desempeño de los colaboradores es bajo, ya que el 63.2% de los colaboradores indica no contar con los conocimientos necesarios, ni las herramientas requeridas para desarrollar sus labores, de la misma manera, indican que la municipalidad no recompensa el buen desempeño. Tomando en cuenta todo lo encontrado, el autor desarrolló un modelo de gestión basado en mejorar el desempeño laboral de la municipalidad.



Vega (2020) realizó su trabajo con el fin de encontrar la correlación de la compensación de tipo económica y la satisfacción laboral de una compañía chiclayana. Para esto llevo a cabo un estudio correlacional con diseño no experimental y trabajó con una muestra de 177 colaboradores a los cuales aplicó 3 cuestionarios, aplicados a través de Google Forms. Por medio de los resultados hallaron un valor de significancia de 0.000 y un valor r de Spearman de 0.710, lo que refiere una relación directa y significativa entre las variables de compensación económica y compensación emocional; asimismo, se encontraron valores de p: 0.000 y r: 0.800, por lo que se afirma una relación directa y significativa entre la compensación económica y satisfacción laboral. Finalmente, se hallaron valores de p: 0.000 y r: 0.844, por lo que se concluye una relación directa y significativa entre la compensación emocional y la satisfacción laboral. Por lo que, se afirmó que mientras que la empresa continuará mejorando los tipos de compensación, la satisfacción laboral de los colaboradores iba a aumentar, de la misma manera, si se ofrecía una mayor compensación económica, esto generaba una mayor compensación emocional.

## **2.2 Teorías relacionadas al tema**

Para el caso de este marco teórico, se realizará una definición detallada de las dos variables de trabajo Gestión de la recompensa total y Desempeño laboral. A la vez, por cada variable analizada y definida, se presentarán las dimensiones consideradas necesarias.

### **Gestión de la recompensa total**

La noción de la recompensa total nació alrededor de los años noventa como respuesta a las diversas reflexiones que se tenía sobre la retribución a través de compensaciones y beneficios, las mismas que integraban aspectos como dinero, vacaciones y calidad de vida y espacio laboral (Flores, 2019). En esa misma línea, lo que se busca con la recompensa es que los empleados sientan que las empresas valoran y retribuyen de forma adecuada sus esfuerzos y logros (Ali y Anwar, 2021).

Por compensación total se entiende al grupo de elementos retributivos que recibe el trabajador como compensación por su trabajo. Dichos elementos nunca se limitan exclusivamente a incentivos de tipo monetario, sino que también se contemplan recompensas no económicas, las cuales llegan a jugar un papel crucial para con la identificación del colaborador (Flores, 2019). En ese sentido, la compensación total se compone por los diversos modos de retribución que una empresa les ofrece a sus colaboradores. Todo esto quiere decir que, cada vez más, en las organizaciones se contempla

la prioridad de matizar más las políticas retributivas y la composición de los paquetes retributivos estandarizados, ya que la práctica ha demostrado que estos no funcionan adecuadamente y terminan siendo un factor de riesgo que incentiva a la renuncia de un colaborador (Martínez et al., 2018).

Según los autores Cortés et al. (2020) se diseñan diversos planes de compensación para cada generación de empleados, lo cual significa que se personalizan con el máximo de beneficios en función de las preferencias, circunstancias personales y la etapa de la vida de los empleados. En ese sentido, se aprecia que la sola compensación total no puede operar por sí misma si no hay detrás de ella un plan de gestión que trace las metas y formas de proceder. Es así que autores como Davidescu et al. (2020) hablan de la gestión de la recompensa total como un todo que ayuda a las empresas a maximizar el desempeño y productividad de sus empleados por medio de distintos estímulos.

Por otro lado, es necesario señalar que la compensación total, al igual que todas las variables que se usan para la investigación, puede ser comprendida de mejor forma a través de su segmentación en dimensiones de estudio. Se espera que las dimensiones hagan posible una mejor comprensión del tema como consecuencia de una revisión de las partes. Dentro de las dimensiones, según autores como Ollero et al. (2021) se consideran las siguientes: recompensa tangible e intangible.

En lo referente a la dimensión de recompensas tangibles, Koo et al. (2020) señalan que la misma refiere a las recompensas de tipo materiales y palpables que un empleador le ofrece a sus trabajadores como previo y/o reconocimiento a su esfuerzo, además de que se usa también como estimulante para que los trabajadores se motiven a seguir mejorando. Esta dimensión se compone de los indicadores de remuneración, beneficios sociales, planes de jubilación, capacitación, salud y equipamiento. El primer indicador hace referencia a las recompensas de tipo económicas que la empresa ofrece a los empleados; el segundo indicador, a los beneficios sociales adicionales al sueldo, el tercero, a los distintos sistemas de jubilación ofrecidos, el cuarto a las capacitaciones, mentorías realizadas a los colaboradores, el quinto, a las prestaciones de salud que se le ofrece a un empleado; y el último al tema de equipamiento otorgado a los trabajadores (Gayani y Gordon, 2019).

En lo referente a la dimensión de recompensas intangibles, Ramos et al. (2019) señalan que la misma refiere a las recompensas de tipo inmateriales y no palpables que un empleador le ofrece a sus trabajadores como reconocimiento social y/u oportunidades de crecimiento

profesional, además de que se usa también como estimulante para que los trabajadores se motiven a seguir mejorando. Esta dimensión se compone de los indicadores de balance vida-trabajo, comunicación asertiva, liderazgo y ascenso laboral. El último indicador hace referencia a las oportunidades de desarrollo profesional y/o personal que un empleador le ofrece a un trabajador para que ascienda laboralmente a mejores puestos y remuneraciones (Sitopu y Sitinjak, 2021).

A modo de síntesis, hay que señalar que la variable de gestión de la compensación total hace referencia al paquete de elementos el trabajador recibe como retribución directa de sus servicios prestados. Asimismo, esta variable es mejor comprendida a través de sus dimensiones de recompensa tangible y recompensa intangible (Toledo, 2020).

En lo que refiere a las teorías que sustentan esta variable, se ha encontrado la teoría del entorno y su relación con las condiciones laborales y su motivación. La teoría, según Saldaña et al. (2019) dicha teoría aplicada al mundo empresarial hace referencia a que las condiciones de convivencia y los problemas cotidianos terminan afectando de forma diferencial el trabajo de los empleados. En ese sentido, Ollero et al. (2021) recomiendan que una buena forma de retribuir a los empleados en general es a través de la creación de condiciones estables y confortables para que ellos puedan seguir laborando, ya que la misma teoría advierte que el entorno es uno de los pilares que trunca la productividad y desempeño de los empleados.

Otra de las teorías que sustenta esta variable es la teoría de la relación entre la recompensa y la productividad. La misma ha sido trabajada por los autores Galan et al. (2020) refiere de que, a una mejor compensación laboral y extra laboral con los empleados, estos van a maximizar su rendimiento y/o productividad como consecuencia directa de que ya dejan de trabajar por mero “cumplir” y pasan a hacerlo para conseguir los estímulos que son de su agrado. Cabe precisar que, dentro del abordaje teórico de esta teoría, los autores señalan que la productividad no es infinita, ya que los mismos trabajadores cambian sus motivaciones y deseos de forma constante, razón por la que las empresas y empleadores deben estar en constante innovación en lo que refiere a sus estímulos, pues el hecho de que la productividad se maximice de esta forma hace que los costos productivos no se ven alterados de forma drástica (Bouranta et al., 2019).

La última teoría que se encontró como sustento para esta variable es la que relaciona el tiempo de vida familiar y las recompensas. La misma ha sido trabajada por el autor Toledo (2020), quien refiere de que a una mejor satisfacción de los colaboradores cuando los

empleadores los recompensan con horas libres y actividades recreativas en familia. Cabe precisar que, dentro del abordaje teórico de esta teoría, el autor señala que este recurso no puede usarse de forma exagerada, ya que hacerlo llevaría a la monotonía y posterior aburrimiento de los colaboradores. En ese sentido, el autor recomienda que se usen las recompensaciones que vinculan a la familia, no se debe exagerar con la misma ya que termina por desconcentrar a los colaboradores (Darmawan et al., 2020).

### **Desempeño laboral**

La variable de desempeño laboral debe entenderse como una categoría nominal que mide la calidad del trabajo que un trabajador realiza. Esto quiere decir que se habla de un concepto proveniente de los recursos humanos y que ayuda a entender la forma en que una persona se desenvuelve en su rol (Cuello et al., 2020). En esta variable se ven la puesta en escena de diversos factores que se articulan entre sí, estos son la eficiencia, eficacia o efectividad que un empleado tiene para con su trabajo.

Según Llerena (2019), para conseguir una visión más amplia del funcionamiento de una institución o empresa, se hace necesario medir objetivamente el desempeño laboral grupal e individual de los colaboradores, a la vez que debe hacerse en otros niveles también. Se espera que, cada empresa implemente sus propios criterios para medir el desempeño, mecanismo que al final, deben arrojar resultados objetivos para que con ellos se pueda analizar la realidad y proponer rutas de trabajo.

El desempeño laboral, al igual que todas las variables que se usan para la investigación, puede ser comprendida de mejor forma a través de su segmentación en dimensiones de estudio. Se espera que las dimensiones hagan posible una mejor comprensión del tema como consecuencia de una revisión de las partes. Dentro de las dimensiones, según autores como González y Becerra (2021) se consideran las siguientes: Habilidades, Servicio al cliente, Conocimiento y Rendimiento.

En lo referente a las habilidades, Mori y Bardales (2020) señalan que por habilidad se entiende a la capacidad que uno posee para realizar de forma adecuada una determinada actividad, la misma puede ser física o mental. En esa línea, se puede ver que la dimensión apela a determinadas aptitudes específicas necesarias para el desarrollo. A la vez que, la idea de destreza remite a la capacidad adquirida por una persona con la finalidad de desarrollar una tarea de forma rápida y eficiente, estas se vinculan con el destrezas sociales o manuales. En otras palabras, se puede decir que todo lo que forme parte de nuestra personalidad será

parte de las habilidades, a la vez que, las destrezas estarán más ligadas a la práctica. Todo esto quiere decir que, si por habilidad entendemos a la predisposición de una persona por algo, la destreza refiere a algún don adquirido por medio de experiencia.

Por otro lado, en función de la dimensión de servicio al cliente, Delgado et al. (2020) sostiene que esta refiere a las actitudes y posturas que un trabajador tiene frente a su trabajo. El mismo autor agrega que las actitudes ayudan a ver la conformidad o inconformidad que el trabajador puede tener frente a su trabajo. Asimismo, esta dimensión se conforma por el indicador de número de quejas, a fin de medir las incidencias que los colaboradores tienen con los clientes.

En lo referente a las dimensiones de conocimiento, (Manjarrez et al., 2020) señalan que por la misma se entiende al interés que un trabajador desarrolla por su trabajo. En esa línea, se puede ver que la dimensión apela a los deseos que el empleador debe de tener para realizar sus deberes. Asimismo, esta dimensión se conforma por los indicadores competencias técnicas y la proactividad que el empleado muestra para con su trabajo y compañeros. Finalmente, en lo referente a la dimensión de rendimiento, Mori y Bardales (2020) señalan que por esta se entiende a los volúmenes de producción que se logra alcanzar con el trabajo de determinados colaboradores. A la vez que, la idea remite a la puesta en escena de las capacidades productivas y de planificación que los colaboradores tienen. En la misma línea, el autor menciona que esta dimensión se conforma por el número de gestiones realizadas y el grado de cumplimiento.

A modo de síntesis, hay que señalar que la variable de gestión de la compensación total es mejor comprendida a través de sus dimensiones: Habilidades, servicio al cliente, conocimiento y rendimiento.

En lo que refiere a las teorías que sustentan esta variable, se ha encontrado que la teoría del entorno también ayuda a dar sustento a la misma, ya que guarda una relación con el desempeño laborales. La teoría, según Balcázar (2021), se aplica de forma oportuna al mundo empresarial ya que refiere a las formas en las condiciones del entorno influyen diferencialmente el trabajo realizado por los colaboradores en diferentes momentos y procesos. En ese sentido, Ollero et al. (2021) recomiendan que una buena forma de retribuir a los empleados en general es a través de la creación de condiciones estables y confortables para que ellos puedan seguir laborando, ya que la misma teoría advierte que el entorno es uno de los pilares que trunca la productividad y desempeño de los empleados.

Otra de las teorías que sustenta esta variable es la teoría de la relación entre las recompensas sociales y el desempeño. La misma ha sido trabajada por los autores Manjarrez et al. (2020), quienes refieren de que mientras existan compensación laboral ligadas al reconocimiento social y las oportunidades de desarrollo personal, los colaboradores tendrán mejor motivación para auto superarse todos los días y buscar su mejor desempeño posible. Cabe precisar que, dentro del abordaje teórico de esta teoría, los autores señalan que la productividad no es infinita, ya que los mismos trabajadores cambias sus motivaciones y deceso de forma constante, razón por la que las empresas y empleadores deben estar en constante innovación en lo que refiere a sus estímulos, pues el hecho de que la productividad se maximice de esta forma hace que los costos productivos no se ven alterados de forma drástica (Foy et al., 2019).

La última teoría que se encontró como sustento para esta variable es la que relaciona el tiempo el desempeño laboral y la motivación por aprender más. La misma ha sido trabajada por el autor Llerena (2019) y comenta que cuando existe una gran motivación por auto superación y deseo se ascenso laboral, los colaboradores se auto capacitan de forma privada en temas complementarios a sus actividades, para así, poder conseguir sus metas. Lo importante de este sustento, según el autor es que, cuando la empresa ofrece recompensas ligadas a los ascensos o línea de carrea, un grupo de trabajadores tenderá a buscar su máximo rendimiento (Masri y Abubakr, 2019).

### III. MATERIAL Y MÉTODOS

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

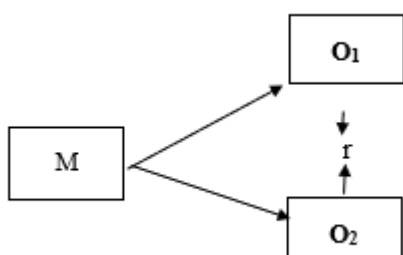
La presente tesis es cuantitativa, ello implica que se complementa medir objetivamente las variables a través de sus indicadores. Con dicho enfoque se busca analizar datos objetivos en diversos programas de software estadísticos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2020). Dicho de otra forma, el rasgo cuantitativo en esta investigación se encuentra en el objetivo general de indicar la relación entre la recompensa total y el desempeño laboral.

Esta investigación a su vez es no experimental, esto implica que no se propone alterar la realidad ni el desarrollo natural de las variables (Alban et al., 2020). El diseño no experimental de este estudio se aprecia en su objetivo de determinar la relación entre la gestión de la recompensa total y el desempeño laboral de los colaboradores de la Ugel Ferreñafe.

El alcance de la presente investigación es explicativo, ya que se pretende dar respuestas a la pregunta de investigación, además enumerar y mostrar las posibles causas que originan la situación estudiada (Arias, 2021). A su vez, la investigación es correlacional, ya que se busca ver el grado de relación de las variables a través del análisis de sus dimensiones en el software de análisis estadístico.

#### Figura 1.

*Esquema de diseño*



*Esquema del diseño:*

**Dónde:**

**O1:** Gestión de la recompensa total

**O2:** Desempeño laboral

**r:** Relación

**M:** Muestra de los colaboradores de la Ugel Ferreñafe

### 3.2. Variables, Operacionalización

En la investigación se vinculará las variables de gestión de la recompensa total con el desempeño de los colaboradores. A continuación, se muestra la operacionalización de las variables.

#### Variable Independiente

#### Gestión de la recompensa total

**Tabla 1.**

*Operacionalización de la variable gestión de la recompensa total*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador
Gestión de la recompensa total	Refiere al paquete de elementos que el trabajador recibe como retribución directa de sus servicios prestados (Toledo, 2020).	La variable se compone de las dimensiones de recompensa tangible y recompensa intangible.	Recompensa tangible	Remuneración
				Beneficios sociales
				Planes de jubilación
				Capacitación
				Salud
			Recompensa intangible	Balance Vida-Trabajo
				Comunicación asertiva
				Liderazgo
				Reconocimiento
Ascenso laboral				



## Variable Dependiente

### Desempeño de los colaboradores

**Tabla 2.**

*Operacionalización de la variable desempeño de los colaboradores*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador
Desempeño laboral	Refiere a la calidad de trabajo que cada empleado les aporta a sus tareas diarias, durante un determinado período de tiempo (Llerena, 2019).	La variable se compone de las dimensiones de Habilidades, servicio al cliente, conocimiento y rendimiento	Habilidades	Comunicación
				Trabajo en equipo
				Toma de decisiones
				Capacidad resolutive
			Servicio al cliente	Calidad de atención
				Amabilidad
				Cantidad de quejas
				Confianza
			Conocimiento	Competencia técnica
				Proactividad
				Docencia
			Rendimiento	Gestiones realizadas
				Grado de cumplimiento
Plazos				
Productividad				

### **3.3. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección**

#### **Población**

Dihigo (2021) señala que es el conjunto de individuos o situaciones que integran y se relacionan directamente con el fenómeno de estudiar. Para este caso particular, la población con la que se realizará el estudio la conforman 200 colaboradores de la Ugel Ferreñafe.

Los criterios de selección de la población son: (i) ser colaborador de una Ugel Ferreñafe, (ii) Encontrarse en funciones activas.

Los criterios de exclusión son los siguientes: (i) Estar de licencia y/o periodo de vacaciones.

#### **Muestra**

Los autores Hernández-Sampieri y Mendoza (2020) comentan que la muestra es la sección representativa de un grupo mayor población. Asimismo, esta sección será la que se encuentre sujeta a los procedimientos contemplados para el estudio, y después se generalizaran a la población en general. La muestra contemplada es igual a la población, por lo que la misma está conformada por 200 colaboradores de la Ugel Ferreñafe.

Finalmente, en la presente investigación se toma la población muestra ya que participan los 200 colaboradores de este estudio.

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

#### ***Técnica***

Alban et al. (2020) sostienen que las técnicas de investigación hacen posible garantizar la operatividad de determinados procesos de investigación a la vez de que sean llevados de la mejor forma posible. Para esta investigación, la técnica pertinente es la encuesta

Hernández-Sampieri y Mendoza (2020) sostienen que la encuesta se basas en el desarrollo sistemático de un conjunto de preguntas. Este procedimiento ayuda al recojo de información necesaria para el posterior desarrollo de las preguntas de investigación.

#### ***Instrumentos***

El instrumento es entendido como la herramienta que ayudará a que el investigador recolecte la información desea de su muestra. Para este caso concreto, el instrumento que se usarán es el cuestionario el mismos que se aplicará a los 200 colaboradores que conforman la muestra (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

### ***Validación y confiabilidad del instrumento***

La validez de instrumento nos indica el nivel de confiabilidad que se le puede asignar para la tarea de recolección de datos de campo (Conejero, 2020). Para el caso de esta investigación, es necesario precisar que de validez necesaria es la encuesta, la misma se dará en función al juicio crítico de diversos expertos en la materia.

### **3.5. Procedimientos para el análisis de datos**

El presente trabajo ha sido diseñado en función de: (i) la identificación de una problemática en una Ugel Ferreñafe; (ii) la especificación de las variables de estudio “gestión de la recompensa total” y “desempeño laboral”; (iii) el desarrollo de la matriz de Operacionalización; (iv) la formulación de los problemas, objetivos y la hipótesis de trabajo. (v) El diseño de los instrumentos de recolección de datos. (vi) La misma recolección de datos necesarios sobre las variables de estudio. (vii) El procesamiento de la información recolectada. Y (ix) la discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones pertinentes para el problema que se está estudiando (Reyes, 2022).

### **3.6. Criterios éticos**

Esta investigación se compromete a cumplir con los siguientes parámetros éticos: confidencialidad, principio de voluntariedad, respeto a las personas y principio de beneficencia. Por el lado de la confidencialidad, esta se garantiza para todas las personas que participan en el estudio. Dicho aspecto se garantizará a través de la anonimización de sus nombres y datos personales, a fin de que no puedan ser identificados (Viorato y Reyes, 2019).

Por el lado de voluntariedad y respeto a las personas se advierte que se respetará las decisiones y opiniones que los participantes emitan en el marco de la investigación, a fin de que puedan tener la mejor de las experiencias colaborando con el proyecto. Finalmente, en lo que refiere al principio de beneficia, se debe señalar que el estudio brindó el bienestar necesario a los participantes durante la ejecución de los instrumentos de recojo de información (Asociación Médica Mundial, 2019).

### **3.7. Criterios de rigurosidad científico**

El presente estudio se basará en la utilización de instrumentos previamente evaluados y aprobados por expertos, lo cual confiere un grado significativo de rigurosidad científica,

especialmente en términos de validez. Posteriormente, estos instrumentos serán sometidos a un proceso de análisis de fiabilidad mediante el uso de software estadístico.

Como parte integral de los aspectos científicos, este trabajo garantizará su credibilidad al proporcionar la base de datos utilizada en la investigación. Además, se asegurará de que estos datos sean perfectamente transferibles, permitiendo que otros investigadores interesados en el mismo tema puedan analizarlos y utilizarlos en investigaciones futuras.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Respecto al Objetivo general

**Tabla 3**

*Correlación de las variables estudiadas*

Dimensión / Variable	Ítems	Gestión de la recompensa total	Desempeño Laboral
Gestión de la recompensa total	Coeficiente de correlación	1.000	,824**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	200	200
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,824**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	200	200

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

*Nota.* Se reporta la correlación entre la gestión de la recompensa total y desempeño laboral siendo esta alta y significativa. Donde el valor estadístico que se sustenta en la afirmación es la Rho de spearman de 0.824. Este dato revela que mientras mayor sea la gestión de la recompensa total, mayor será el desempeño laboral de los colaboradores de la Ugel Ferreñafe.

### 4.2. Respecto al objetivo específico 1

**Tabla 4**

*Correlación de la dimensión Recompensa Tangible con Desempeño Laboral*

Dimensión / Variable	Ítems	Recompensa Tangible	Desempeño Laboral
Recompensa Tangible	Coeficiente de correlación	1.000	,830**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	200	200
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,830**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	200	200

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

*Nota.* Se reporta la correlación entre la recompensa tangible y desempeño laboral siendo esta alta y significativa. El valor estadístico que sustenta la afirmación es la Rho de spearman de 0.830. Este dato revela que mientras mayor sea la recompensa tangible, mayor será el desempeño laboral de los colaboradores de la Ugel Ferreñafe.

**Tabla 5***Correlación de la dimensión Recompensa Intangible con Desempeño Laboral*

Dimensión / Variable	Ítems	Recompensa Intangible	Desempeño Laboral
Recompensa Intangible	Coeficiente de correlación	1.000	,800**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	200	200
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,800**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	200	200

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

*Nota.* Se reporta la correlación entre la recompensa intangible y desempeño laboral siendo esta alta y significativa. El valor estadístico que sustenta la afirmación es la Rho de spearman de 0.800. Este dato revela que mientras mayor sea la recompensa intangible, mayor será el desempeño laboral de los colaboradores de la Ugel Ferreñafe.

#### 4.3. Respecto al objetivo específico 2

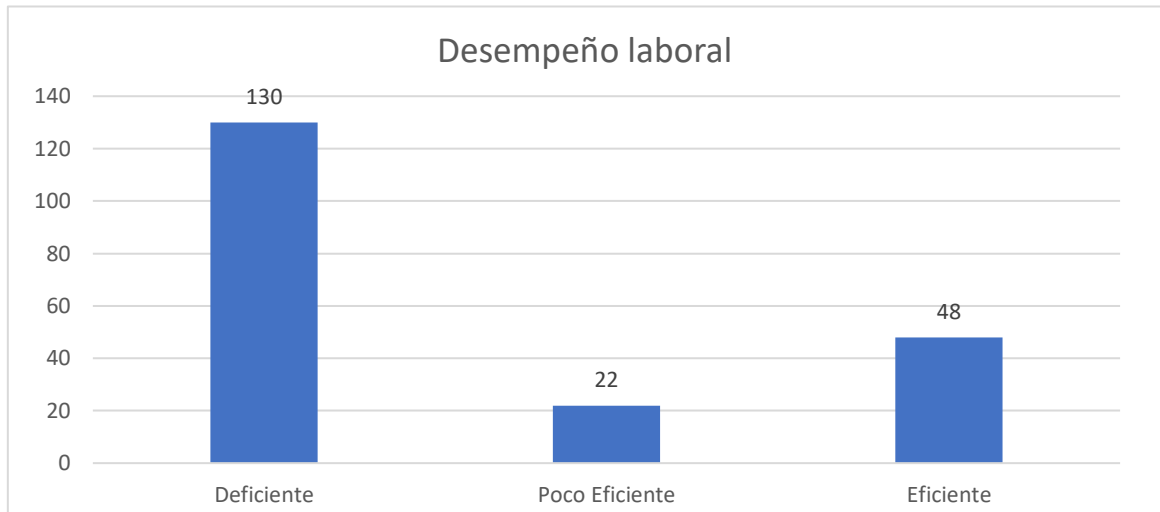
**Tabla 6***Variable Desempeño Laboral*

Desempeño laboral		
	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	130	65%
Poco Eficiente	22	11%
Eficiente	48	24%
TOTAL	200	100%

*Nota.* Como se evidencia, la categorización más repetida para el caso de las respuestas de la población ha sido la de “deficiente” con una frecuencia de 130 casos y un valor porcentual de 65%.

**Figura 2**

*Variable Desempeño Laboral*



## V. DISCUSIÓN

En la actualidad la gestión de la recompensa total es un enfoque estratégico para administrar y recompensar a los empleados de una organización, con el fin de motivar y retener al talento humano. Asimismo, el desempeño laboral refiere a la medida en que un empleado cumple con las expectativas y requisitos del trabajo asignado. Por tanto, en la presente investigación en el análisis y discusión de resultados, se puede apreciar la aprobación de la hipótesis general donde el objetivo general fue determinar la relación entre gestión de la recompensa total y desempeño laboral de los colaboradores de la Ugel Ferreñafe. Se encontró que la correlación entre la gestión de la recompensa total y el desempeño laboral de los colaboradores es alta y significativa, con un valor estadístico de 0.824. Esto sugiere que a medida que la gestión de la recompensa total mejora, también lo hace el desempeño laboral de los empleados.

Este descubrimiento se alinea con los resultados de la prueba de hipótesis realizada por Cruzado y Tejada en 2019, quienes también identificaron una correlación significativa entre la gestión de la recompensa total y el desempeño laboral. La evidencia estadística respaldó firmemente esta noción, con un valor de 0.855, lo que refuerza la idea de que la gestión integral de las recompensas es una herramienta fundamental para mejorar el rendimiento laboral en las organizaciones.

La gestión de la recompensa total implica una perspectiva amplia que va más allá de las recompensas tangibles, como el salario y los beneficios, y abarca las recompensas intangibles, como el reconocimiento, el desarrollo profesional y la satisfacción laboral en general. Este enfoque holístico es crucial ya que los colaboradores no se motivan exclusivamente por incentivos financieros; también valoran otros aspectos como el ambiente laboral, el sentimiento de pertenencia y las oportunidades de crecimiento profesional.

Al mismo tiempo, los resultados del estudio se alinean con los de Candia en 2022 y refuerzan la idea de que las organizaciones, incluida la Ugel Ferreñafe, deben considerar tanto las recompensas tangibles como las intangibles al diseñar sus políticas y estrategias de recompensas. Al hacerlo, pueden aumentar la satisfacción laboral de sus colaboradores y, en última instancia, mejorar su desempeño laboral.

Además, este estudio también sugiere que las organizaciones deben enfocarse en una gestión efectiva de la recompensa total para maximizar el desempeño laboral de sus empleados. Esto significa que deben diseñar y administrar programas de recompensas de manera estratégica,



teniendo en cuenta las necesidades y motivaciones específicas de sus colaboradores. También deben medir y evaluar regularmente la efectividad de estas políticas y estrategias de recompensa para asegurarse de que estén logrando los resultados deseados.

Finalmente, la gestión de la recompensa total es una herramienta clave para mejorar el desempeño laboral en las organizaciones. Los resultados del estudio en la Ugel Ferreñafe sugieren que existe una correlación significativa entre la gestión de la recompensa total y el desempeño laboral de los colaboradores. Por lo tanto, es importante que las organizaciones consideren no solo las recompensas tangibles, sino también las intangibles, al diseñar políticas y estrategias de recompensa. Además, deben administrar estos programas de manera estratégica y medir regularmente su efectividad para maximizar su impacto en el desempeño laboral.

En relación al primer objetivo específico, se llevó a cabo la identificación de las recompensas, tanto tangibles como intangibles, que caracterizan a los colaboradores de la Ugel Ferreñafe. En el caso de las recompensas tangibles, se destacaron aspectos como la remuneración, los beneficios sociales, los planes de jubilación y la capacitación en salud. Por otro lado, en lo que respecta a las recompensas intangibles, se identificaron elementos como el equilibrio entre la vida y el trabajo, la comunicación asertiva, el liderazgo y las oportunidades de ascenso laboral. En cuanto a la relación de estas recompensas con la variable principal, se obtuvieron resultados reveladores. Se encontró una alta y significativa correlación entre las recompensas tangibles y el desempeño laboral de los colaboradores. Los datos estadísticos revelaron un valor de Rho de Spearman de 0.830, lo que indica que a medida que aumenta la percepción de recompensas tangibles, también se incrementa el desempeño laboral de los empleados. Este resultado coincide con investigaciones previas, como el estudio realizado por Burga y Wiese en 2018, quienes también encontraron una correlación positiva (0.604) entre estas dos variables. Estos autores sostienen que cuanto más valor se otorga a las recompensas tangibles, mayor es el nivel de desempeño laboral, un hallazgo que se refleja claramente en los resultados obtenidos en la Ugel Ferreñafe.

Es importante destacar que las recompensas tangibles abarcan elementos que los colaboradores pueden percibir de manera concreta, como aumentos salariales, bonificaciones y incentivos financieros, entre otros, que tienen un impacto positivo en su calidad de vida fuera del ámbito laboral. Al mismo tiempo, la investigación de Balcázar en 2021 respalda esta conexión, al señalar que estas recompensas influyen directamente en la

motivación y el compromiso de los empleados, lo que, a su vez, se traduce en un mayor nivel de desempeño laboral. En conjunto, estos resultados subrayan la importancia de reconocer y valorar las recompensas tangibles en el entorno laboral como una estrategia efectiva para mejorar la productividad y el rendimiento de los colaboradores en la Ugel Ferreñafe.

Es fundamental que las organizaciones consideren la importancia de las recompensas tangibles para mejorar el desempeño laboral de sus empleados. Sin embargo, es importante tener en cuenta que las recompensas tangibles no son el único factor que influye en el desempeño laboral, ya que otros factores como el clima laboral, la cultura organizacional y el desarrollo profesional también juegan un papel importante. Dicho de otro modo, los resultados obtenidos en el estudio realizado en la Ugel Ferreñafe muestran que existe una correlación positiva entre la recompensa tangible y el desempeño laboral de los colaboradores. Las organizaciones deben considerar la importancia de las recompensas tangibles para mejorar la motivación y el compromiso de sus empleados, lo que se traducirá en un mejor desempeño laboral. Sin embargo, también deben tener en cuenta otros factores importantes que influyen en el desempeño laboral para crear un ambiente de trabajo saludable y motivador para sus empleados.

En lo que respecta a la relación entre las recompensas intangibles y el desempeño laboral, se obtuvieron resultados igualmente reveladores. La correlación obtenida, medida mediante Rho de Spearman, arrojó un valor de 0.800. Este resultado evidencia de manera concluyente que a medida que se incrementan las recompensas intangibles, también aumenta el desempeño laboral de los empleados en la Ugel Ferreñafe.

Este hallazgo respalda de manera consistente la investigación realizada por los autores Lizana y Samamé en 2021, quienes encontraron una relación entre estas dos variables con un valor de 0.367. Esto indica que a medida que disminuyen los factores motivacionales, también se observa una disminución en el desempeño de los trabajadores. Estos resultados subrayan la importancia de reconocer y fomentar las recompensas intangibles como elementos fundamentales para estimular el rendimiento de los empleados.

Alberca y Cruz, en su estudio de 2019, ampliaron la comprensión de las recompensas intangibles, incluyendo factores como el reconocimiento, el desarrollo profesional, la autonomía y el ambiente laboral, entre otros. Estos factores se identifican como elementos clave que pueden tener un impacto significativo en la motivación y satisfacción laboral de los empleados, lo que a su vez se traduce en un mejor desempeño. Los autores concuerdan

en que dar mayor importancia a las recompensas intangibles puede conducir a resultados más positivos en términos de desempeño laboral de los colaboradores.

Este hallazgo tiene una relevancia considerable para la gestión de recursos humanos en la Ugel Ferreñafe y ofrece valiosas implicaciones para otras organizaciones que buscan mejorar el desempeño laboral de sus empleados. En esencia, los resultados del estudio subrayan la importancia crítica de las recompensas intangibles en la formulación de estrategias de recompensas efectivas.

En otras palabras, la correlación sustancial y significativa entre las recompensas intangibles y el desempeño laboral, tal como se evidenció en el estudio realizado en la Ugel Ferreñafe, respalda la noción de que las organizaciones deben otorgar una atención seria a los aspectos intangibles al diseñar sus sistemas de recompensas. Este enfoque no solo es pertinente para la Ugel Ferreñafe, sino que también es aplicable a otras instituciones que deseen maximizar el rendimiento y la motivación de sus empleados.

La evidencia empírica respalda de manera concluyente la idea de que las recompensas intangibles, como el reconocimiento, el desarrollo profesional, la autonomía y un ambiente laboral positivo, ejercen una influencia directa en la satisfacción y la motivación de los empleados. En última instancia, esto se traduce en un mayor nivel de desempeño laboral y, por ende, en un mejor rendimiento organizacional.

En relación al objetivo específico 2, que tenía como propósito identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Ugel Ferreñafe, se obtuvieron resultados reveladores. En este proceso, se evaluaron y clasificaron a los colaboradores en tres categorías principales según su desempeño laboral: eficiente, poco eficiente y deficiente. Los hallazgos indican que un considerable 65% de los colaboradores, lo que equivale a 130 individuos, fueron calificados como deficientes en su desempeño laboral. Esta cifra sugiere que una parte significativa del personal de la Ugel Ferreñafe está realizando sus tareas de manera efectiva y con un nivel de productividad satisfactorio.

Por otro lado, un 11% de los colaboradores, es decir, 22 personas, fueron catalogados como poco eficientes en su desempeño laboral. Esto implica que una minoría, aunque no insignificante, de empleados podría estar experimentando dificultades en la ejecución de sus responsabilidades o no alcanzando los estándares deseados en términos de eficiencia. Sin embargo, es preocupante que un 24% de los colaboradores, que se traduce en 48 individuos, hayan sido evaluados como eficientes en su desempeño laboral. Esto señala una proporción

considerable de empleados que enfrentan problemas significativos en su rendimiento y productividad en el entorno de trabajo.

Es importante resaltar que los resultados obtenidos en este estudio se encuentran en sintonía con investigaciones anteriores, como la realizada por Ramos en 2022. De acuerdo con los hallazgos de Ramos, un notable 62.12% de los colaboradores evaluados demostraron un nivel eficiente en su desempeño laboral. Además, el estudio de Ramos también destacó que en un 57.58% de los casos, se observó una influencia moderada de los incentivos en el rendimiento de los empleados.

Estos resultados ofrecen un respaldo valioso a la comprensión del desempeño laboral en la Ugel Ferreñafe y sugieren la existencia de patrones consistentes en la evaluación del rendimiento de los colaboradores. Esto subraya la importancia de continuar investigando y abordando de manera efectiva los factores que influyen en el desempeño laboral en esta institución educativa.

La información proporcionada en este estudio podría servir como punto de partida crucial para el desarrollo de estrategias y políticas orientadas a mejorar el rendimiento de los colaboradores en la Ugel Ferreñafe. Al reconocer y comprender mejor los factores que contribuyen a un desempeño eficiente, la institución puede implementar medidas específicas que promuevan un ambiente de trabajo más productivo y satisfactorio para su personal.

## VI. Conclusiones

Luego de analizado los datos recolectados por los instrumentos, se procede a presentar las siguientes conclusiones.

- 1 Respecto al objetivo general. Se aprueba la hipótesis general donde se determina que existe una correlación de grado significativo y tipo positiva y alta entre la Gestión de la recompensa total y el Desempeño Laboral. Tal afirmación se sustenta en el valor estadístico de Rho-spearman 0.824. La lectura contextualizada de este dato muestra que mientras mayor sea la Gestión de la recompensa total, mayor será el valor del Desempeño Laboral.
- 2 Respecto al objetivo específico 1. Se aprueba la hipótesis específica 1 donde se determina que existe una correlación de grado significativo y tipo positiva y alta entre la dimensión Recompensa Tangible y el Desempeño Laboral. Tal afirmación se sustenta en el valor estadístico de Rho-spearman 0.830. La lectura contextualizada de este dato muestra que mientras mayor sea la Recompensa Tangible, mayor será el valor del Desempeño Laboral.
- 3 Respecto al objetivo específico 2. Se determinó que los niveles de desempeño laboral se distribuyeron de la siguiente manera: un 65% (130 colaboradores) obtuvieron una calificación de "Deficiente", un 11% (22 colaboradores) fueron catalogados como "Poco eficientes", y un 24% (48 colaboradores) alcanzaron la categoría de "Eficiente". Estos resultados reflejan una distribución significativa en el desempeño laboral de los colaboradores en la Ugel Ferreñafe, lo que destaca la importancia de analizar y abordar los factores que pueden influir en estas diferencias y buscar estrategias para mejorar el rendimiento en la organización.

## VII. RECOMENDACIONES

Luego de presentada las conclusiones pertinentes de esta investigación, se pasa a mostrar las recomendaciones pertinentes.

- 1 Respecto al objetivo general. Se sugiere que la Ugel de Ferreñafe incluya en sus planes de mejora una estrategia para mejorar los indicadores de la Gestión de la Recompensa Total, ya que esto permitiría un aumento progresivo del desempeño laboral de sus colaboradores. Al enfocarse en una gestión efectiva de las recompensas, la administración podría incentivar la motivación y el compromiso de los empleados, lo que se traduciría en un incremento en la productividad y la eficiencia en la ejecución de las tareas asignadas. Asimismo, al ofrecer incentivos y beneficios que se adapten a las necesidades y expectativas de los trabajadores, se podría mejorar su satisfacción laboral y reducir el riesgo de rotación del personal. En resumen, una estrategia de mejora en la Gestión de la Recompensa Total podría tener un impacto significativo en el desempeño y la retención del talento humano en la Ugel de Ferreñafe.
- 2 Respecto al objetivo específico 1. Se sugiere a la administración de la Ugel de Ferreñafe que contemple en sus planes de mejora un aumento en los indicadores de la dimensión Recompensa Tangible, ya que esto tendría un efecto positivo en el desempeño laboral de sus colaboradores. Al mejorar la recompensa tangible que se ofrece a los empleados, como los salarios, los beneficios y las oportunidades de crecimiento, se podría mejorar su satisfacción laboral y, en consecuencia, su nivel de compromiso y motivación. Esto podría traducirse en una mayor productividad y eficiencia en la realización de las tareas asignadas, lo que a su vez contribuiría al logro de los objetivos organizacionales. Por lo tanto, incluir una estrategia de mejora en la dimensión Recompensa Tangible en los planes de mejora de la Ugel de Ferreñafe podría ser un paso importante hacia una gestión de recursos humanos efectiva y un mejor rendimiento de los empleados.
- 3 Respecto al objetivo específico 2. Se sugiere a la administración de la Ugel de Ferreñafe que incluya en sus planes de mejora una estrategia para mejorar los indicadores de la dimensión Recompensa Intangible, ya que esto podría tener un

efecto significativo en el desempeño laboral de sus colaboradores. Al enfocarse en la mejora de factores como el reconocimiento, la retroalimentación y el clima laboral, se podría aumentar la motivación y el compromiso de los empleados, lo que se traduciría en una mayor productividad y eficiencia en la ejecución de las tareas asignadas. Además, al ofrecer un entorno laboral satisfactorio y favorable, se podría mejorar la satisfacción y el bienestar de los trabajadores, lo que a su vez reduciría el riesgo de rotación del personal y aumentaría la retención de talentos. En resumen, una estrategia de mejora en la dimensión Recompensa Intangible podría ser un paso importante hacia una gestión efectiva de recursos humanos y un mejor desempeño laboral en la Ugel de Ferreñafe.

## REFERENCIAS

- Alban, G., Arguello, A., y Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163–173. <http://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Alberca, D., y Cruz, D. (2019). *Motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de Viettel Perú SAC – Chiclayo* [Tesis para optar el grado de Licenciatura, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo]. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2418>
- Ali, B., y Anwar, G. (2021). An Empirical Study of Employees' Motivation and its Influence Job Satisfaction. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(2), 21–30. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3822723](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3822723)
- Al-Jedaia, Y., y Mehrez, A. (2020). The effect of performance appraisal on job performance in governmental sector: The mediating role of motivation. *Management Science Letters*, 10(9), Article 9. doi:10.5267/j.msl.2020.2.003
- Arias, J. (2021). *Diseño y Metodología de investigación*. (Enfoques Consulting EIRL). Enfoques Consulting EIRL. <https://acortar.link/ilYcIw>
- Asociación Médica Mundial. (2019). Declaración de Helsinki de la AMM – principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. *Políticas actuales*, 1(1). <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Balcázar, J. (2021). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la consultora Curba y Asociados S.A.C., Chiclayo 2021* [Tesis para optar el grado de



Licenciatura, Universidad Señor de Sipan].

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8498?show=full>

Bazán, H., y Chanamé, Z. (2022). *Engagement y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Chiclayo* [Tesis para optar el grado de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81479>

Bouranta, N., Psomas, E., y Suárez, M. (2019). The key factors of total quality management in the service sector: A cross-cultural study. *Benchmarking: An International Journal*, 26(3), 893–921. <https://doi.org/10.1108/BIJ-09-2017-0240>

Bugarin, C., y Victoria, M. (2021). *La gestión del talento humano en una empresa del rubro soluciones de negocio en tecnología de información en Lima, 2019* [Tesis para optar el grado de Magister, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27514>

Burga, G., y Wiese, S. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una Empresa Agroindustrial de la Región Lambayeque*. [Universidad Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1108>

Candia, R. (2022). *Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pillpinto, Paruro, Cusco, 2021* [Tesis para optar el grado de Magister, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86355>

Colque, M. (2022). *Factores asociados al desempeño laboral de los profesionales de la Microred de salud Tacabamba* [Tesis para optar el grado de Magister, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81933>

Cortés, F., Cabana, S., Contreras, F., y Vargas, F. (2020). Influencia del control de gestión al valor público generado en servicios dependientes del ministerio de economía,

fomento y turismo. *Información tecnológica*, 31(2), Article 2.  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000200103&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000200103&script=sci_arttext)

Cruzado, H., y Tejada, D. (2019). *Efecto de la motivación en la productividad en el área administrativa del sector Certificaciones de Sistemas de Gestión en Lima Metropolitana, Perú, durante el primer semestre del año 2018* [Tesis para optar el grado de Magister, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].  
<http://hdl.handle.net/10757/626107>

Cuello, R., Fructus, R., y Panduro, D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación valor agregado*, 7(1), Article 1.  
[https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417)

Darmawan, D., Mardikaningsih, R., y Sinambela, E. (2020). The Quality of Human Resources, Job Performance and Employee Loyalty. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(3), 2580–2592.  
<https://doi.org/10.37200/IJPR/V24I3/PR201903>

Davidescu, A., Apostu, S., y Casuneanu, I. (2020). Work Flexibility, Job Satisfaction, and Job Performance among Romanian Employees—Implications for Sustainable Human Resource Management. *Sustainability*, 12(15).  
<https://doi.org/10.3390/su12156086>

Delgado, S., Calvanapón, F., y Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), Article 2.  
[http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2661-67422020000200011](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2661-67422020000200011)

- Dihigo, J. (2021). *Metodología de la investigación para administradores*. Ediciones de la U.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Elrehail, E., Harazneh, I., y Abuhjeeleh, M. (2020). Employee satisfaction, human resource management practices and competitive advantage: The case of Northern Cyprus. *European Journal of Management and Business Economics*, 29(2), 125–149.  
<https://doi.org/10.1108/EJMBE-01-2019-0001>
- Espinoza, K. (2022). *Estrés laboral y desempeño laboral durante la pandemia en colaboradores del Centro de Salud Jesús Guerreo Cruz I-4 Huancabamba 2021* [Tesis para optar el grado de Magister, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/89411>
- Flores, L. (2019). Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno. *Revista EAN*, 87, 59–77.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-81602019000200059](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602019000200059)
- Foy, T., Nafarrete, R., y Saleh, M. (2019). Managing job performance, social support and work-life conflict to reduce workplace stress. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(6), 1018–1041. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-03-2017-0061>
- Galan, P., Ríos, C., y Fernández, C. (2020). Compromiso organizacional y desempeño laboral de los especialistas de educación de la dirección regional de educación de Ucayali. *Repositorio de revistas de la Universidad Privada de Pucallpa*, 4(3), Article 3.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385)

- Gayani, P., y Gordon, A. (2019). Service recovery through empowerment? HRM, employee performance and job satisfaction in hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 81(1), 73–82. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.03.006>
- Gutierrez, L., Escobar, C., Toledo, M., Pérez, A., Alayo, M., y Martínez, P. (2020). Análisis de los factores de competitividad para la productividad sostenible de las PYMES en Trujillo (Perú). *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 29, 208–236. <https://upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/view/3513>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-hill. <https://acortar.link/NU4YwG>
- Koo, B., Yu, J., Lee, S., y Han, H. (2020). Relationships among emotional and material rewards, job satisfaction, burnout, affective commitment, job performance, and turnover intention in the hotel industry. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 24(4), 371–401. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2019.1663572>
- Lizana, D., y Samamé, R. (2021). *Diseño de estrategias de motivación laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Caja Sullana SA, en el distrito de Olmos, 2019* [Universidad Señor de Sipan]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7939>
- Llerena, J. (2019). *La mejora de la productividad en una empresa de venta de productos artesanales de pastelería de calidad tras la implementación de un sistema ERP* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23557/Llerena%20García%20c%20José.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Manjarrez, N., Boza, J., y Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y*

*Sociedad*, 12(1), Article 1.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000100359](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359)

Marrufo, G., y Pacherez, J. (2020). El desempeño laboral en la municipalidad provincial de Rioja, región San Martín-2020. *Revista Multidisciplinar*, 4(3), Article 3. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.182](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.182)

Martínez, A., Vega, N., Guzmán, J., y Pintado, N. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista venezolana de gerencia*, 23(83), Article 83. <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/29058775014.pdf>

Masri, N., y Abubakr, S. (2019). Talent management, employee recognition and performance in the research institutions. *Studies in Business and Economics*, 4(1), 127–140. <https://doi.org/10.2478/sbe-2019-0010>

Mora, J., y Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 8(100), Article 100. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i1.1307>

Mori, K., y Bardales, B. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(1), Article 1. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107>

Müller, J. (2020). *Análisis de la relación del modelo de recompensa total (salario, beneficios sociales y recompensas psicológicas) con la satisfacción, desempeño y el compromiso del trabajador* [Tesis para optar el grado de Magister, Universidad de Granada]. <https://digibug.ugr.es/handle/10481/67219>

- Navarro, B. (2022). *Propuesta de mejora de los puestos de trabajo para incrementar la productividad en la empresa Avícola Ave Fénix SAC*. [Tesis para optar el grado de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4576>
- Ollero, L., Cubo, F., y Del Cubo, E. (2021). Gestión del talento de los empleados públicos del sector turístico en Andalucía. *Cuadernos de Turism*, 47, 131–157. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/474051>
- Parra, M., Durán, G., y Durán, S. (2021). Liderazgo como prospectiva del clima organizacional en el sector hotelero. *Revista de ciencias sociales*, 27(2), 217–227.
- Quiroz, C. (2019). *Modelo de recompensa total aplicado para mejorar la motivación laboral en una empresa comercial, Lima 2019* [Tesis para optar el grado de Magister, Universidad Norbert Winner]. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3549>
- Ramos, J. (2022). *Modelo de gestión por procesos para la administración de recursos humanos en las instituciones educativas en Distritos de Paita. 2022* [Tesis para optar el grado de Magister, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96669>
- Ramos, J., Acosta, R., y Ramos, K. (2019). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quinsaloma, año 2018. *Revista Dilemas Contemporaneos*, 4(2). <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1246>
- Ramos-Villagrasa, P., Barrada, J., y Fernández-del-Río, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work

- Performance Questionnaire. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(3), Article 3. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Reyes, E. (2022). *Metodología de la investigación científica* (Page Publishing). Page Publishing. <https://acortar.link/9r0zYV>
- Rumiche, L. (2020). *Modelo de gestión administrativa municipal para el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pimentel, Chiclayo* [Tesis para optar el grado de Magister, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47190>
- Salazar, G., Cosiun, G., y Torres, D. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista científica ecociencia*, 61(1), 1–24.
- Saldaña, J., Gutiérrez, J., y Uvario, K. (2019). Implicaciones de las teorías organizativas en la construcción de la cooperación empresarial. *Revista de Investigación Aplicada En Ciencias Empresariales*, 8(1), Article 1. <https://iace.uv.cl/index.php/IACE/article/view/2070>
- Sánchez, L., y Arroyo, S. (2022). La innovación administrativa y tecnológica como estrategia para enfrentar los retos actuales del mercado inmobiliario en vertical: Una revisión teórica. *Economía: teoría y práctica*, 57, 71–93.
- Sierra, M., Madriz, D., y Castillo, M. (2018). Sistema de gestión de la productividad del sector servicio en el municipio San Cristóbal del estado Táchira, Venezuela. *Revista Ciencia UNEMI*, 11(26), 63–78.

- Sitopu, Y., y Sijinjak, K. (2021). The influence of motivation, work discipline, and compensation on employee performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(2). <https://doi.org/10.52970/grhrm.v1i2.79>
- Sumba-Bustamanate, Y., Moreno-Gonzabay, P., y Villafuerte-Peñañiel, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), Article 1. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>
- Toledo, D. (2020). Importancia de la Gestión de Personas y Compensaciones, alineadas a los Objetivos Estratégicos Organizacionales. *Gestión de las Personas y Tecnología*, 13(39), Article 39. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7836917>
- Vega, J. (2020). *Análisis de la calidad del servicio en el museo de sitio Huaca Rajada Sipán– Lambayeque, 2019* [Tesis para optar el grado de Magister, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2968>
- Viorato, N., y Reyes, V. (2019). La ética en la investigación cualitativa. *Revista CuidArte*, 8(16). <http://revistas.unam.mx/index.php/cuidarte/article/view/70389>
- Zapata, A. (2022). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital público* [Tesis para optar el grado de Magister, Universidad Autónoma de San Luis Potosí]. <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/7491>



## ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador
Gestión de la recompensa total	Refiere al paquete de elementos el trabajador recibe como retribución directa de sus servicios prestados (Toledo, 2020).	La variable se compone de las dimensiones de recompensa tangible y recompensa intangible.	Recompensa tangible	Remuneración
				Beneficios sociales
				Planes de jubilación
				Capacitación
				Salud
			Recompensa intangible	Balance Vida-Trabajo
				Comunicación asertiva
				Liderazgo
				Reconocimiento
				Ascenso laboral
Desempeño laboral	Refiere a la calidad de trabajo que cada empleado les aporta a sus tareas diarias, durante un determinado período de tiempo (Llerena, 2019).	La variable se compone de las dimensiones de Habilidades, servicio al cliente, conocimiento y rendimiento	Habilidades	Comunicación
				Trabajo en equipo
				Toma de decisiones
				Capacidad resolutive
			Servicio al cliente	Calidad de atención
				Amabilidad
				Cantidad de quejas
			Conocimiento	Confianza
				Competencia técnica
				Proactividad
			Rendimiento	Docencia
				Gestiones realizadas
				Grado de cumplimiento
				Plazos
				Productividad

**Anexo 2: Matriz de consistencia**

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>			
<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>
General	General	General	Gestión de la recompensa total
¿Cuál es la relación entre la gestión de la recompensa total y el desempeño laboral de los colaboradores de la Ugel Ferreñafe?	Determinar la relación entre la gestión de la recompensa total y el desempeño laboral de los colaboradores de la Ugel Ferreñafe	La gestión de la recompensa total se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Ugel Ferreñafe	
Específicos	Específicos	Específicos	Desempeño laboral
¿Cuál es la recompensa tangible e intangible que caracteriza a los colaboradores de la Ugel Ferreñafe?	Identificar las recompensas tangibles e intangibles que caracteriza a los colaboradores de la Ugel Ferreñafe	Existe recompensas tangibles e intangibles que caracteriza a los colaboradores de la Ugel Ferreñafe	
¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Ugel Ferreñafe?	Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Ugel Ferreñafe	Existe altos niveles de desempeño laboral de los colaboradores de la Ugel Ferreñafe	

## Anexo 03: Instrumentos



### **Cuestionario de la recompensa total y el desempeño laboral de los colaboradores de la Ugel Ferreñafe**

Estimados colaboradores, en el marco de mi investigación para optar el grado de maestra en **Gestión del Talento Humano**, me encuentro elaborando la investigación titulada **Gestión de la recompensa total y el desempeño laboral de los colaboradores de la Ugel Ferreñafe**, por lo que les solicito su colaboración a fin de que puedan responder el presente cuestionario.

Garantizo la total confidencialidad y buen uso de los datos obtenidos.

#### **OBJETIVO:**

Recolectar información sobre las variables Gestión de la recompensa total y el Desempeño laboral en función de la apreciación de los colaboradores de la Ugel Ferreñafe.

#### **INSTRUCCIÓN:**

Las preguntas serán planteadas a los colaboradores de la Ugel Ferreñafe, los mismos podrán marcar con una X las respuestas que crean pertinente según las puntuaciones de la escala de Likert.

#### **ESCALA DE MEDICIÓN:**

Escala de Likert

Variable y sus dimensiones / Escala		TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
<b>VARIABLE 1: Gestión de la recompensa total</b>						
<b>Dimensión: Recompensa Tangible</b>						
1	Considero que mi remuneración es adecuada.					
2	Conozco cuáles son los beneficios sociales que me brinda la organización.					
3	Conozco cuales son los planes de jubilación que me brinda la organización.					
4	Considero que me capacitan según el puesto de trabajo.					
5	Considero que el seguro de salud cubre mis necesidades.					
<b>Dimensión: Recompensa Intangible</b>						
6	Alcanzo un balance entre la vida privada y el trabajo.					
7	En la organización se maneja una comunicación asertiva (clara y efectiva).					
8	Me siento conforme con el liderazgo de los jefes y/o altos mandos de la organización.					
9	Considero que el reconocimiento público representa una recompensa positiva en la organización					
10	Es posible acceder a un ascenso laboral en el trabajo a corto o mediano plazo.					
<b>VARIABLE 2: Desempeño laboral</b>						

Dimensión: Habilidades						
11	En la organización percibo un buen nivel de comunicación.					
12	En la organización percibo que se sabe trabajar en equipo.					
13	En la organización percibo que mis jefes tienen capacidad para tomar decisiones.					
14	En la organización existe la capacidad para solucionar problemas y conflictos.					
Dimensión: Servicio al cliente						
15	En la organización se brinda atención rápida a los clientes.					
16	En la organización se atiende con amabilidad.					
17	En la organización se han implementado buenas prácticas para reducir las quejas.					
18	En la organización se establecen relaciones de confianza con los clientes.					
Dimensión: Conocimiento						
19	En la organización percibo que los colaboradores cuentan con la experiencia y el conocimiento técnico necesarios para desarrollar las actividades laborales.					
20	En la organización percibo que se es proactivo (tener iniciativa y capacidad para anticiparse a problemas) a la hora					

	de desarrollar las actividades laborales.					
21	En la organización existe la capacidad de enseñar/entrenar a otros.					
<b>Dimensión: Rendimiento</b>						
22	En la organización se trabaja con efectividad la gestión de los distintos trabajos y/o proyectos.					
23	En la organización se cumple el cronograma de actividades.					
24	Considero que los plazos para la ejecución de actividades me permiten completarlas a cabalidad.					
25	En la organización soy productivo con los recursos que manejo.					

**Muchas Gracias por su colaboración,  
Hasta otra oportunidad.**

## Anexo 04: Ficha técnica del instrumento

### CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### I. INFORMACION GENERAL

- 1.1. Nombres y apellidos del validador : M. Sc. Gerardo Deza Malca  
 1.2. Cargo e institución donde labora : Docente Principal a Dedicación Exclusiva-  
 Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo  
 1.3. Autor (s) del instrumento : Jessica Patricia Incio Huamán

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador)
2. Regular (si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
3. Buena (si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
• PERTINENCIA	El instrumento posibilita recoger lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
• COHERENCIA	Las acciones planificadas y los indicadores de evaluación responden a lo que se debe medir en la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
• CONGRUENCIA	Las dimensiones e indicadores son congruentes entre sí y con los conceptos que se miden.			X	
• SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
• OBJETIVIDAD	La aplicación de los instrumentos se realizó de manera objetiva y teniendo en consideración las variables de estudio.			X	
• CONSISTENCIA	La elaboración de los instrumentos se ha formulado en concordancia a los fundamentos epistemológicos (teóricos y metodológicos) de la variable a modificar.			X	
• ORGANIZACIÓN	La elaboración de los instrumentos ha sido elaboradas secuencialmente y distribuidas			X	

	de acuerdo con dimensiones e indicadores de cada variable, de forma lógica.				
• CLARIDAD	El cuestionario de preguntas ha sido redactado en un lenguaje científicamente asequible para los sujetos a evaluar. (metodologías aplicadas, lenguaje claro y preciso)			X	
• FORMATO	Cada una de las partes del informe que se evalúa están escritos respetando aspectos técnicos exigidos para su mejor comprensión (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez, coherencia).			X	
• ESTRUCTURA	El desarrollo del informe cuenta con los fundamentos, diagnóstico, objetivos, planeación estratégica y evaluación de los indicadores de desarrollo.			X	
<b>CONTEO TOTAL</b> (Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)					
		C	B	A	Total

Coefficiente de validez:  $\frac{30}{30} = 1.00$

### III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

La validez es muy buena y el coeficiente es de 1.00

Intervalos	Resultados
0.00 - 0.49	Validez nula
0.50 - 0.59	Validez muy baja
0.60 - 0.69	Validez baja
0.70 - 0.79	Validez aceptable
0.80 - 0.89	Validez buena
0.90 - 1.00	Validez muy buena



Firma del validador

DNI. N°. 16633958



## CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### I. INFORMACION GENERAL

- 1.1. Nombres y apellidos del validador : **Dra. Esperanza Marlene Zapata Carnaqué.**  
 1.2. Cargo e institución donde labora : **Autoridad Nacional del Servicio Civil  
SERVIR – Universidad Señor de Sipán.**  
 1.3. Autor (a) del instrumento : **Jessica Patricia Incio Huamán.**

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

1. **Deficiente** (si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador)
2. **Regular** (si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
3. **Buena** (si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
• <b>PERTINENCIA</b>	El instrumento posibilita recoger lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
• <b>COHERENCIA</b>	Las acciones planificadas y los indicadores de evaluación responden a lo que se debe medir en la variable, sus dimensiones e indicadores.		X		
• <b>CONGRUENCIA</b>	Las dimensiones e indicadores son congruentes entre sí y con los conceptos que se miden.		X		
• <b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
• <b>OBJETIVIDAD</b>	La aplicación de los instrumentos se realizó de manera objetiva y teniendo en consideración las variables de estudio.			X	
• <b>CONSISTENCIA</b>	La elaboración de los instrumentos se ha formulado en concordancia a los fundamentos epistemológicos (teóricos y metodológicos) de la variable a modificar.			X	
• <b>ORGANIZACIÓN</b>	La elaboración de los instrumentos ha sido elaboradas				

	secuencialmente y distribuidas de acuerdo con dimensiones e indicadores de cada variable, de forma lógica.			X	
• CLARIDAD	El cuestionario de preguntas ha sido redactado en un lenguaje científicamente asequible para los sujetos a evaluar. (metodologías aplicadas, lenguaje claro y preciso)		X		
• FORMATO	Cada una de las partes del informe que se evalúa están escritos respetando aspectos técnicos exigidos para su mejor comprensión (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez, coherencia).			X	
• ESTRUCTURA	El desarrollo del informe cuenta con los fundamentos, diagnóstico, objetivos, planeación estratégica y evaluación de los indicadores de desarrollo.			X	
<b>CONTEO TOTAL</b>					
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		C	B	A	Total

Coefficiente de validez:

8.40

=

0.84

### III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez buena.

Intervalos	Resultados
0.00 – 0.49	Validez nula
0.50 – 0.59	Validez muy baja
0.60 – 0.69	Validez baja
0.70 – 0.79	Validez aceptable
0.80 – 0.89	Validez buena
0.90 – 1.00	Validez muy buena



Firma del validador  
DNL N° 16707606

## CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### I. INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1. **Nombre y apellidos del validador :** Mg. Isabel Cecilia Granados Peña  
 1.2. **Cargo e institución donde labora :** Gerente Corporativo de Gestión de Talento-ADS Tigre  
 1.3. **Autor (a) del instrumento :** Jessica Patricia Incio Huamán

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

1. **Deficiente** (si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador)
2. **Regular** (si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
3. **Buena** (si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
• PERTINENCIA	El instrumento posibilita recoger lo previsto en los objetivos de investigación.			x	
• COHERENCIA	Las acciones planificadas y los indicadores de evaluación responden a lo que se debe medir en la variable, sus dimensiones e indicadores.			x	
• CONGRUENCIA	Las dimensiones e indicadores son congruentes entre sí y con los conceptos que se miden.			x	
• SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable, sus dimensiones e indicadores.			x	
• OBJETIVIDAD	La aplicación de los instrumentos se realizó de manera objetiva y teniendo en consideración las variables de estudio.			x	
• CONSISTENCIA	La elaboración de los instrumentos se ha formulado en concordancia a los fundamentos epistemológicos (teóricos y metodológicos) de la variable a modificar.			x	
• ORGANIZACIÓN	La elaboración de los instrumentos ha sido elaboradas secuencialmente y distribuidas de acuerdo con dimensiones e			x	

	indicadores de cada variable, de forma lógica.				
• CLARIDAD	El cuestionario de preguntas ha sido redactado en un lenguaje científicamente asequible para los sujetos a evaluar. (metodologías aplicadas, lenguaje claro y preciso)			x	
• FORMATO	Cada una de las partes del informe que se evalúa están escritos respetando aspectos técnicos exigidos para su mejor comprensión (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez, coherencia).			x	
• ESTRUCTURA	El desarrollo del informe cuenta con los fundamentos, diagnóstico, objetivos, planeación estratégica y evaluación de los indicadores de desarrollo.		x		Sugiero que se consideren una puntuación par en la escala de Likert, a modo de evitar el Sesgo de tendencia central
<b>CONTEO TOTAL</b> (Realizar el conteo de acuerdo con puntuaciones asignadas a cada indicador)					
		C	B	A	Total
		1	9		29

Coefficiente de validez:  $\frac{29}{30} = 0.96$

### I. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena

Intervalos	Resultados
0.00 - 0.49	Validez nula
0.50 - 0.59	Validez muy baja
0.60 - 0.69	Validez baja
0.70 - 0.79	Validez aceptable
0.80 - 0.89	Validez buena
0.90 - 1.00	Validez muy buena



Firma del validador

DNI. N° 70105143

**Anexo 05: Carta de autorización de la entidad pública o privada considerada como unidad de análisis, además de ser necesario el consentimiento o asentimiento informado (Según se requiera)**



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
EDUCACION FERREÑAFE  
DIRECCION - UGEL FERREÑAFE

Firmado digitalmente por JIMENEZ PEREZ Gloria Elizabeth FIR 16704478  
Unidad: DIRECCION - UGEL FERREÑAFE  
Cargo: DIRECTORA UGEL FERREÑAFE  
Fecha y hora de proceso: 14/04/2023 - 11:24:09

Id seguridad: 7176854

Ferreñafe 14 abril 2023

**OFICIO N° 001308-2023-GR.LAMB/GRED/UGEL.FERR [4563363 - 1]**

**JESSICA PATRICIA INCIO HUAMAN**

**DNI:46883133**

**USUARIO Correo: jepa\_19\_23@hotmail.com Celular:979281345**

**CIUDAD**

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN**

**REFERENCIA: EXPEDIENTE N° 4563363-0**

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y, al mismo tiempo hacerle conocer lo siguiente:

Que, en atención al documento de la referencia usted solicita la autorización para realizar su investigación, en la Unidad Ejecutora Ugel Ferreñafe, es por ello que mi despacho **AUTORIZA** a realizar su investigación sobre "**GESTIÓN DE LA RECOMPENSA TOTAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL FERREÑAFE**". Debiendo coordinar con la Oficina de Recursos Humanos de esta UGEL, a efectos de brindarle todas las facilidades para realizar dicha investigación.

Es propicia la oportunidad para expresarle mi consideración y estima.

Atentamente,

Firmado digitalmente  
GLORIA ELIZABETH JIMENEZ PEREZ  
DIRECTORA UGEL FERREÑAFE  
Fecha y hora de proceso: 14/04/2023 - 11:24:09

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastados a través de la siguiente dirección web: <https://sigsado3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

VoBo electrónico de:  
- AREA DE RECURSOS HUMANOS UGEL FERR  
JOSE JHONNY FARFAN SALAZAR  
COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS  
2023-04-13 17:51:34-05



OFICIO N° 002886-2023-GR.LAMB/GRED/UGEL.FERR [4692733 - 1]

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN  
SRTA INCIO HUAMÁN JESSICA PATRICIA  
CIUDAD

**ASUNTO: DAR AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INVESTIGACIÓN DE "GESTIÓN DE LA RECOMPENSA TOTAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL FERREÑAFE "**

REFERENCIA: a) Expediente N° 4692733-0  
b) OFICIO N° 001308-2023-GR.LAMB/GRED/UGEL.FERR

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo hace de su conocimiento lo siguiente:

Que, mi despacho ha sido informado de forma clara, precisa y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la investigación **"GESTIÓN DE LA RECOMPENSA TOTAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL FERREÑAFE**, que se aplicará en la esta entidad.

Por lo expuesto, mi despacho **AUTORIZA** para que se realice la Entrevista/Encuesta que permita contribuir con los objetivos de la investigación (Determinar la relación entre la gestión de la recompensa total y el desempeño laboral de los colaboradores de la Ugel Ferreñafe).

Atentamente,

Firmado digitalmente  
GLORIA ELIZABETH JIMENEZ PEREZ  
DIRECTORA UGEL FERREÑAFE  
Fecha y hora de proceso: 17/08/2023 - 14:24:37

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sigeo3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

Voz electrónico de:  
- AREA DE RECURSOS HUMANOS UGEL FERR  
JOSE JHONNY FAJAN SALAZAR  
COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS  
2023-08-17 10:07:43-05

**Anexo 06: Evidencias de la aplicación de investigación (fotografías, imágenes, capturas de pantalla, enlaces, tablas, figuras, etc.)**







## Anexo 07: Resultados descriptivos

### Resultados diferenciales

#### 8.1.1. Respecto a la Variable Gestión de la recompensa total

Para el caso del instrumento 1 se consideró un cuestionario de 10 preguntas, el mismo fue aplicado a 200 colaboradores de una Ugel Ferreñafe.

#### *Respecto a las preguntas*

**Tabla 7**

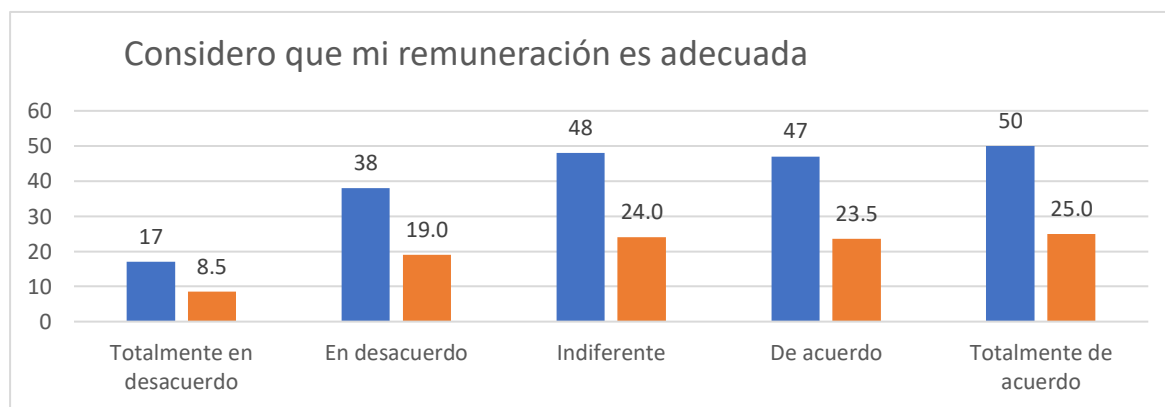
*Respuesta 1 del instrumento 1*

Considero que mi remuneración es adecuada		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	17	8.5
En desacuerdo	38	19.0
Indiferente	48	24.0
De acuerdo	47	23.5
Totalmente de acuerdo	50	25.0
TOTAL	200	100.0

*Nota.* Como se evidencia, la respuesta más repetida por la población ha sido la de “Indiferente”, con una frecuencia de 48 casos y un valor porcentual de 24%.

**Figura 3**

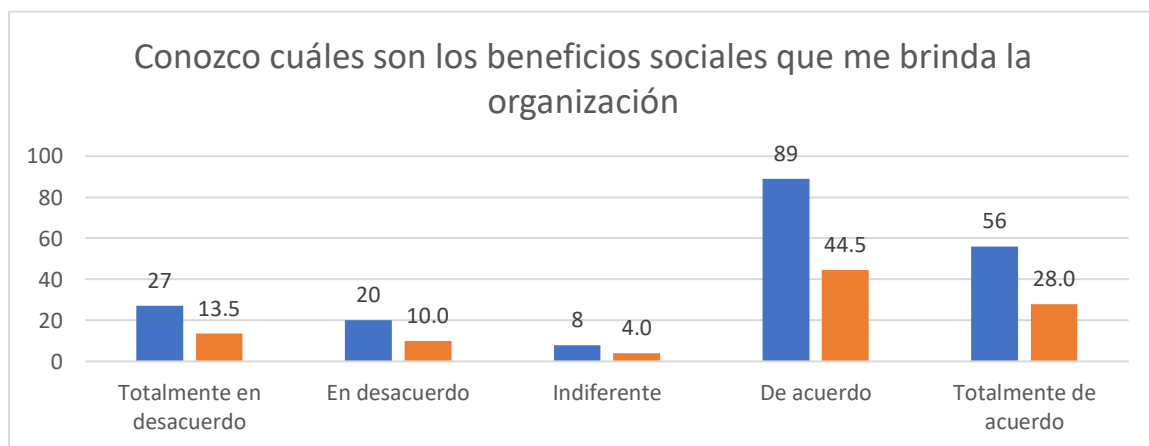
*Respuesta 1 del instrumento 1*



**Tabla 8***Respuesta 2 del instrumento 1*

Conozco cuáles son los beneficios sociales que me brinda la organización			
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Totalmente en desacuerdo	27	13.5	
En desacuerdo	20	10.0	
Indiferente	8	4.0	
De acuerdo	89	44.5	
Totalmente de acuerdo	56	28.0	
TOTAL	200	100.0	

*Nota.* Como se evidencia, la respuesta más repetida por la población ha sido la de “de acuerdo”, con una frecuencia de 89 casos y un valor porcentual de 44.5%.

**Figura 4***Respuesta 2 del instrumento 1*

**Tabla 9**

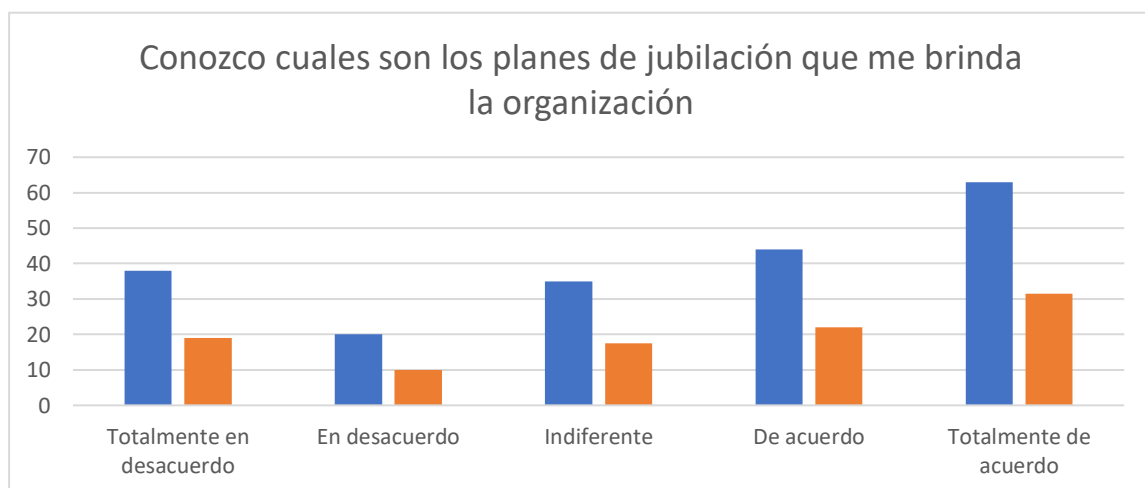
*Respuesta 3 del instrumento 1*

<b>Conozco cuales son los planes de jubilación que me brinda la organización</b>			
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Totalmente en desacuerdo	38	19.0	
En desacuerdo	20	10.0	
Indiferente	35	17.5	
De acuerdo	44	22.0	
Totalmente de acuerdo	63	31.5	
TOTAL	200	100.0	

*Nota.* Como se evidencia, la respuesta más repetida por la población ha sido la de “totalmente de acuerdo”, con una frecuencia de 63 casos y un valor porcentual de 31.5%.

**Figura 5**

*Respuesta 3 del instrumento 1*



**Tabla 10**

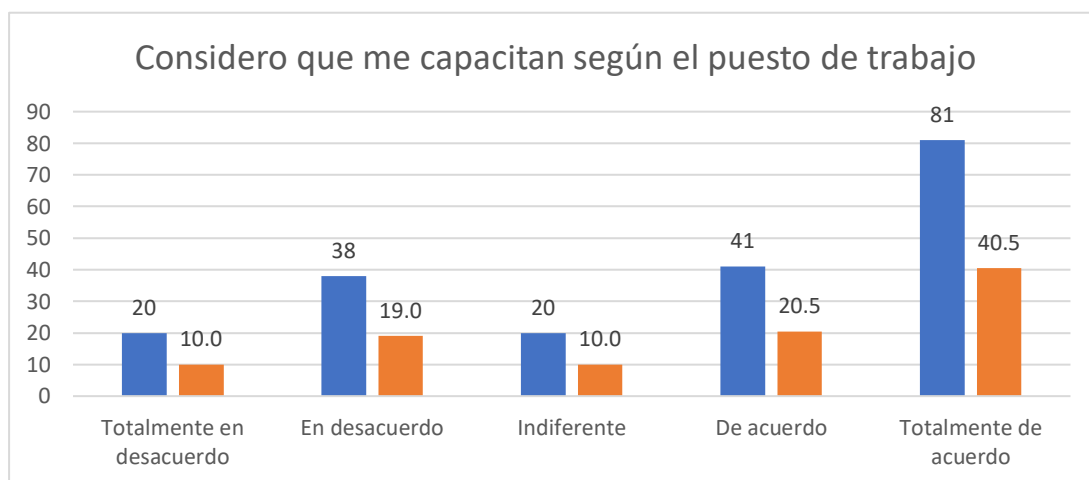
*Respuesta 4 del instrumento 1*

Considero que me capacitan según el puesto de trabajo			
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Totalmente en desacuerdo	20	10.0	
En desacuerdo	38	19.0	
Indiferente	20	10.0	
De acuerdo	41	20.5	
Totalmente de acuerdo	81	40.5	
TOTAL	200	100.0	

*Nota.* Como se evidencia, la respuesta más repetida por la población ha sido la de “totalmente de acuerdo”, con una frecuencia de 81 casos y un valor porcentual de 40.5%.

**Figura 6**

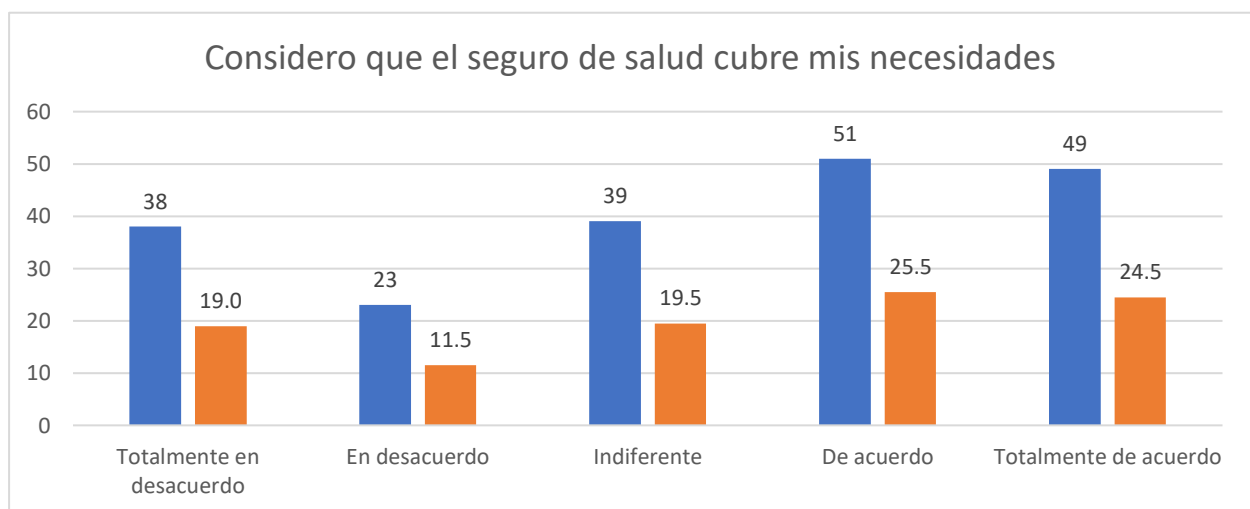
*Respuesta 4 del instrumento 1*



**Tabla 11***Respuesta 5 del instrumento 1*

Considero que el seguro de salud cubre mis necesidades			
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Totalmente en desacuerdo	38	19.0	
En desacuerdo	23	11.5	
Indiferente	39	19.5	
De acuerdo	51	25.5	
Totalmente de acuerdo	49	24.5	
TOTAL	200	100.0	

*Nota.* Como se evidencia, la respuesta más repetida por la población ha sido la de “de acuerdo”, con una frecuencia de 51 casos y un valor porcentual de 25.5%.

**Figura 7***Respuesta 5 del instrumento 1*

**Tabla 12**

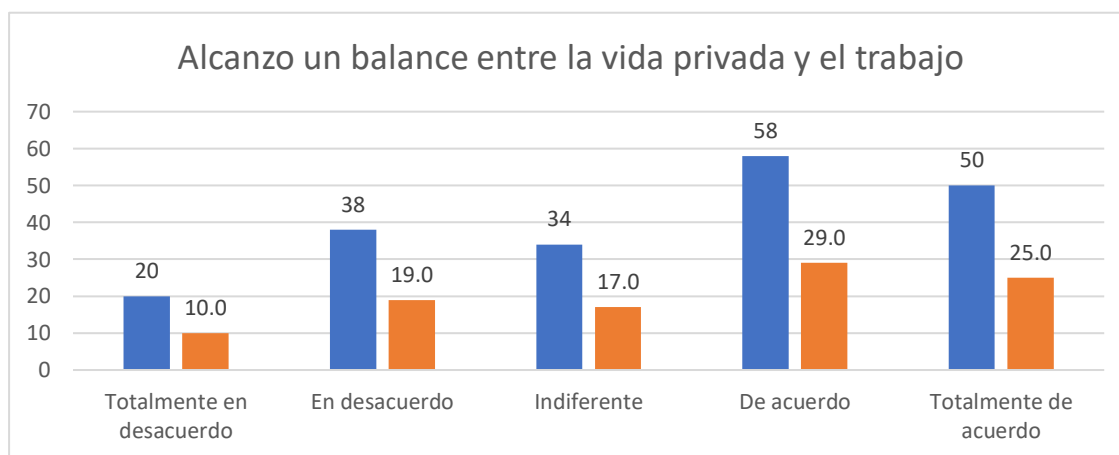
*Respuesta 6 del instrumento 1*

Alcanzo un balance entre la vida privada y el trabajo			
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Totalmente en desacuerdo	20	10.0	
En desacuerdo	38	19.0	
Indiferente	34	17.0	
De acuerdo	58	29.0	
Totalmente de acuerdo	50	25.0	
TOTAL	200	100.0	

*Nota.* Como se evidencia, la respuesta más repetida por la población ha sido la de “de acuerdo”, con una frecuencia de 58 casos y un valor porcentual de 29%.

**Figura 8**

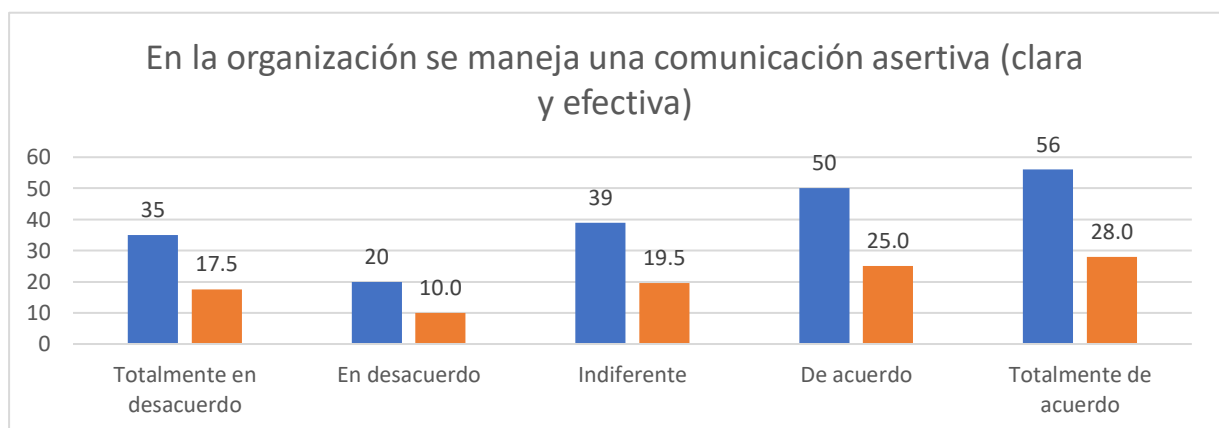
*Respuesta 6 del instrumento 1*



**Tabla 13***Respuesta 7 del instrumento 1*

<b>En la organización se maneja una comunicación asertiva (clara y efectiva)</b>			
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Totalmente en desacuerdo	35	17.5	
En desacuerdo	20	10.0	
Indiferente	39	19.5	
De acuerdo	50	25.0	
Totalmente de acuerdo	56	28.0	
TOTAL	200	100.0	

*Nota.* Como se evidencia, la respuesta más repetida por la población ha sido la de “totalmente de acuerdo”, con una frecuencia de 56 casos y un valor porcentual de 28%.

**Figura 9***Respuesta 7 del instrumento 1*

**Tabla 14**

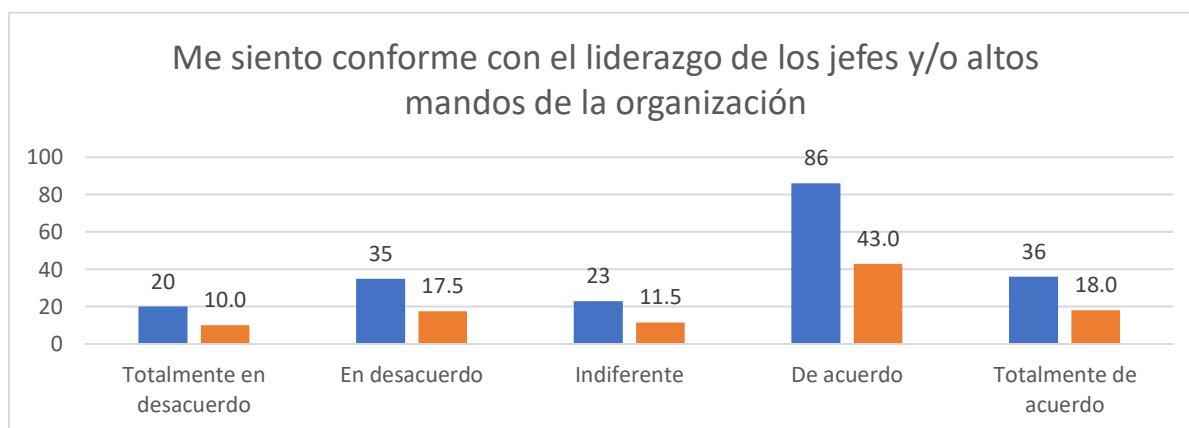
*Respuesta 8 del instrumento 1*

Me siento conforme con el liderazgo de los jefes y/o altos mandos de la organización		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	20	10.0
En desacuerdo	35	17.5
Indiferente	23	11.5
De acuerdo	86	43.0
Totalmente de acuerdo	36	18.0
TOTAL	200	100.0

*Nota* Como se evidencia, la respuesta más repetida por la población ha sido la de “de acuerdo”, con una frecuencia de 86 casos y un valor porcentual de 43%.

**Figura 10**

*Respuesta 8 del instrumento 1*

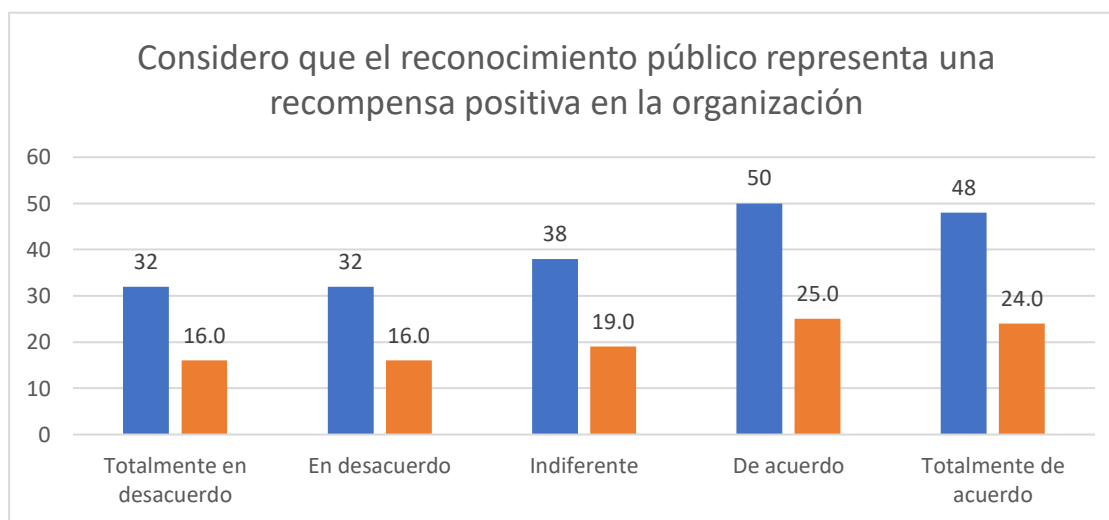




**Tabla 15***Respuesta 9 del instrumento 1*

<b>Considero que el reconocimiento público representa una recompensa positiva en la organización</b>			
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Totalmente en desacuerdo	32	16.0	
En desacuerdo	32	16.0	
Indiferente	38	19.0	
De acuerdo	50	25.0	
Totalmente de acuerdo	48	24.0	
TOTAL	200	100.0	

*Nota.* Como se evidencia, la respuesta más repetida por la población ha sido la de “de acuerdo”, con una frecuencia de 50 casos y un valor porcentual de 25%.

**Figura 11***Respuesta 9 del instrumento 1*

**Tabla 16**

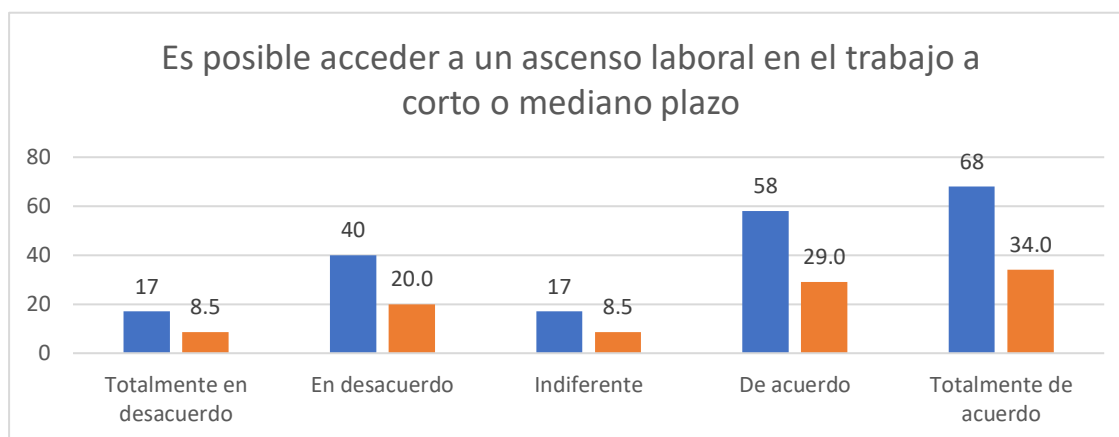
*Respuesta 10 del instrumento 1*

Es posible acceder a un ascenso laboral en el trabajo a corto o mediano plazo		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	17	8.5
En desacuerdo	40	20.0
Indiferente	17	8.5
De acuerdo	58	29.0
Totalmente de acuerdo	68	34.0
TOTAL	200	100.0

*Nota.* Como se evidencia, la respuesta más repetida por la población ha sido la de “totalmente de acuerdo”, con una frecuencia de 68 casos y un valor porcentual de 34%.

**Figura 12**

*Respuesta 10 del instrumento 1*



*Respecto a las dimensiones*

**Tabla 17**

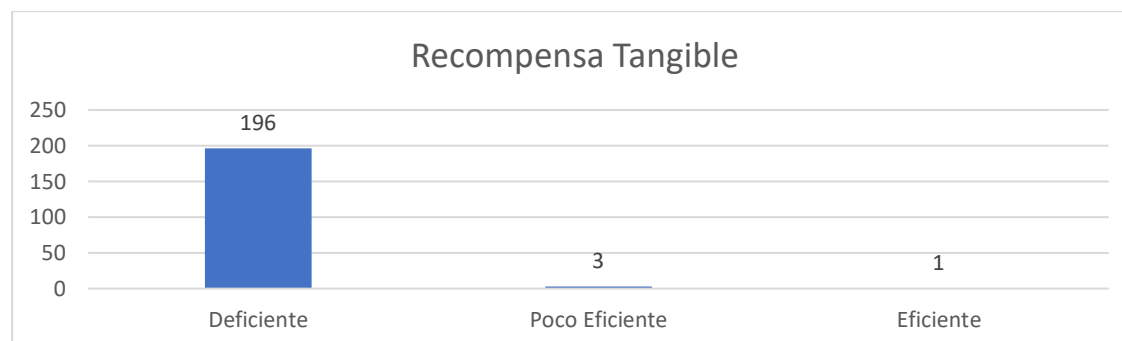
*Dimensión Recompensa Tangible*

<b>Recompensa Tangible</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	196	98%
Poco Eficiente	3	1.5%
Eficiente	1	0.5%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Como se evidencia, la categorización más repetida para el caso de las respuestas de la población ha sido la de “deficiente” con una frecuencia de 196 casos y un valor porcentual de 98%.

**Figura 13**

*Dimensión Recompensa Tangible*



**Tabla 18**

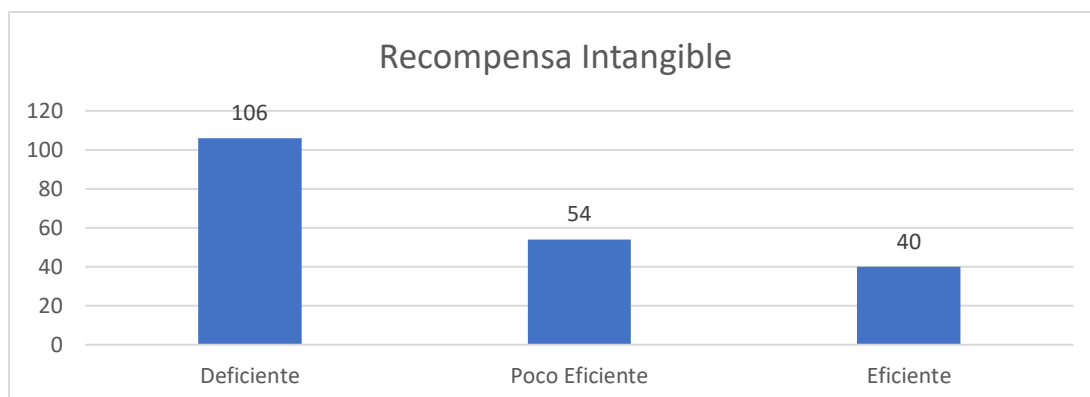
*Dimensión Recompensa Intangible*

<b>Recompensa Intangible</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	106	53%
Poco Eficiente	54	27%
Eficiente	40	20%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Como se evidencia, la categorización más repetida para el caso de las respuestas de la población ha sido la de “deficiente” con una frecuencia de 106 casos y un valor porcentual de 53%.

**Figura 14**

*Dimensión Recompensa Intangible*



**Tabla 19**

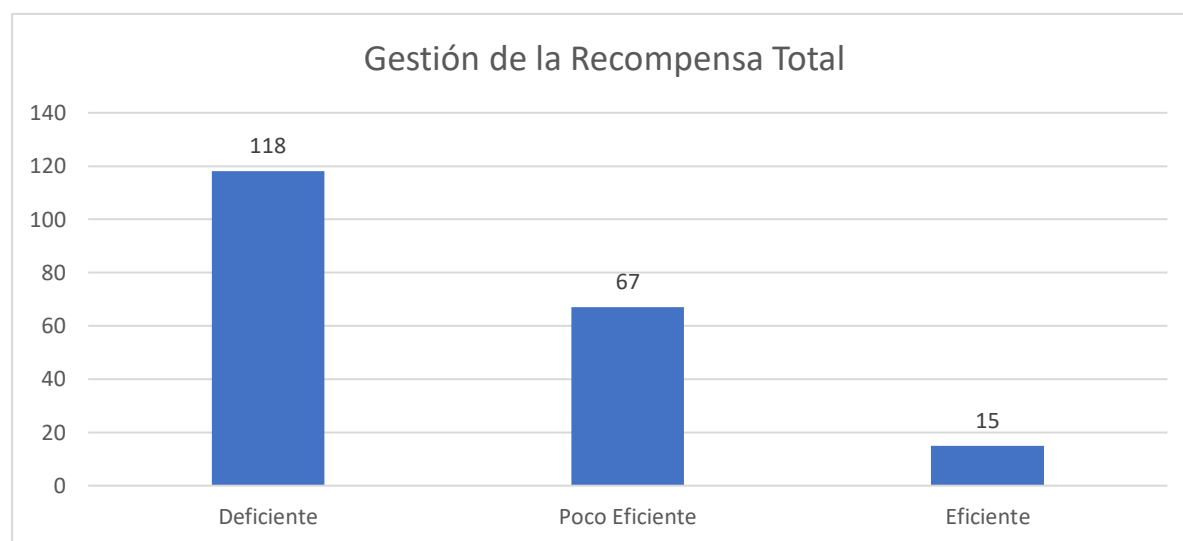
*Variable Gestión de la Recompensa Total*

<b>Gestión de la Recompensa Total</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	118	59%
Poco Eficiente	67	29%
Eficiente	15	1%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Como se evidencia, la categorización más repetida para el caso de las respuestas de la población ha sido la de “deficiente” con una frecuencia de 118 casos y un valor porcentual de 59%.

**Figura 15**

*Variable Gestión de la Recompensa Total*



### 8.1.2. Respecto a la Variable Desempeño laboral

Para el caso del instrumento 2 se consideró un cuestionario de 15 preguntas, el mismo fue aplicado a 200 colaboradores de una Ugel Ferreñafe.

#### *Respecto a las preguntas*

**Tabla 20**

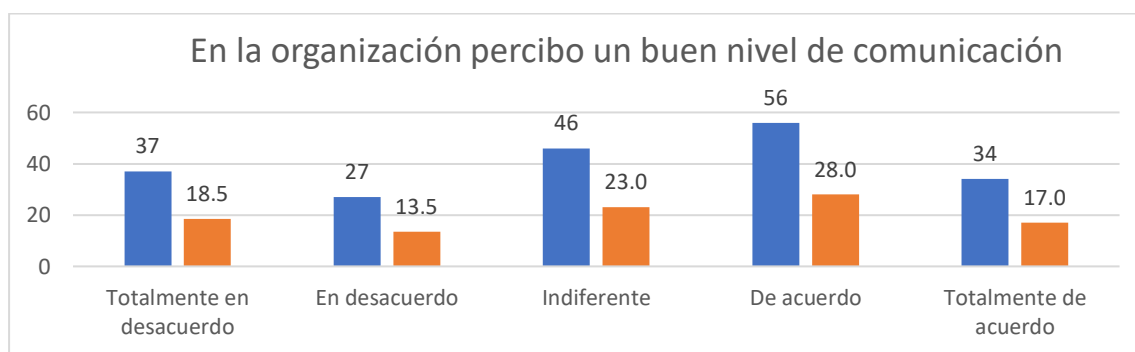
*Respuesta 1 del instrumento 2*

En la organización percibo un buen nivel de comunicación			
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Totalmente en desacuerdo	37	18.5	
En desacuerdo	27	13.5	
Indiferente	46	23.0	
De acuerdo	56	28.0	
Totalmente de acuerdo	34	17.0	
TOTAL	200	100.0	

*Nota.* Como se evidencia, la respuesta más repetida por la población ha sido la de “de acuerdo”, con una frecuencia de 56 casos y un valor porcentual de 28%.

**Figura 16**

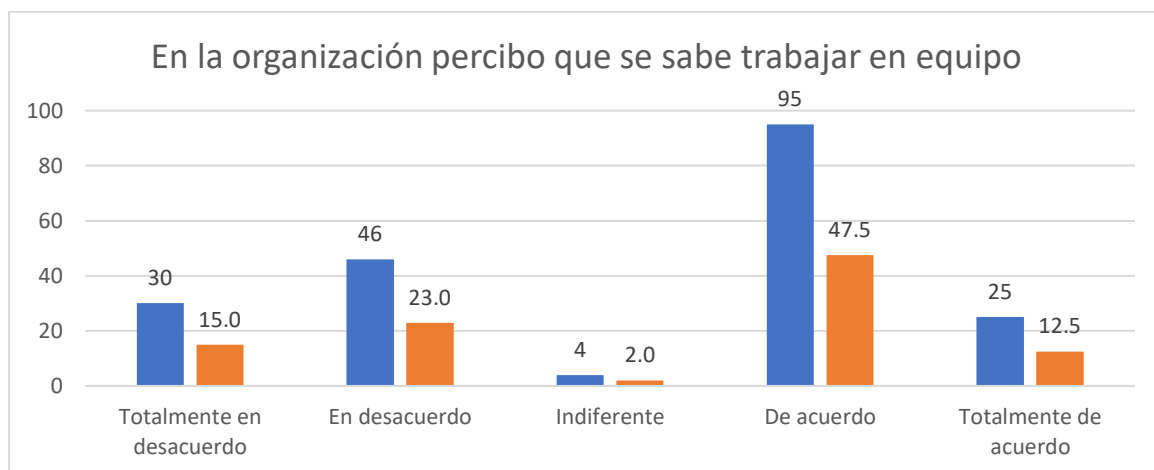
*Respuesta 1 del instrumento 2*



**Tabla 21***Respuesta 2 del instrumento 2*

En la organización percibo que se sabe trabajar en equipo			
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Totalmente en desacuerdo	30	15.0	
En desacuerdo	46	23.0	
Indiferente	4	2.0	
De acuerdo	95	47.5	
Totalmente de acuerdo	25	12.5	
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Como se evidencia, la respuesta más repetida por la población ha sido la de “de acuerdo”, con una frecuencia de 95 casos y un valor porcentual de 47.5%.

**Figura 17***Respuesta 2 del instrumento 2*

**Tabla 22**

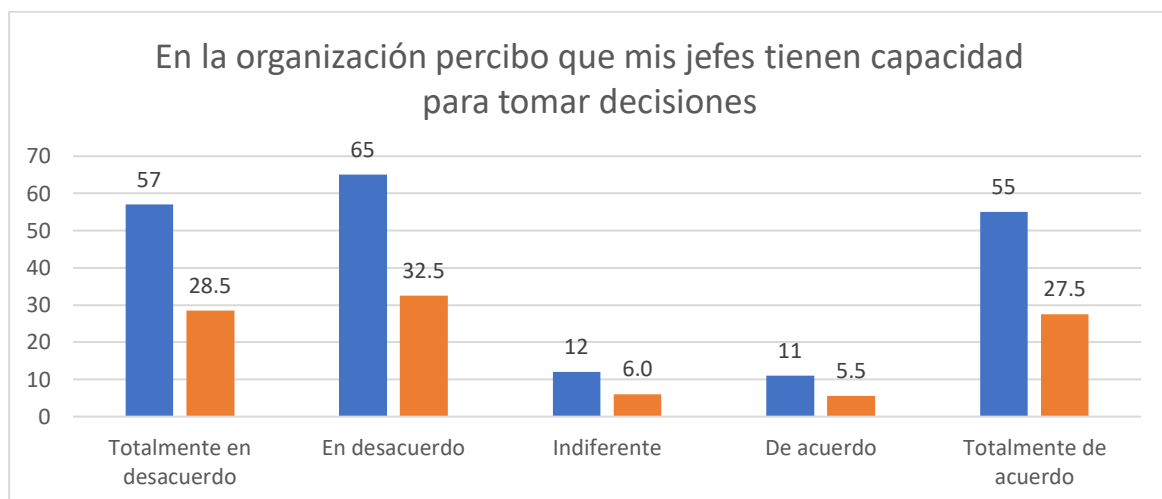
*Respuesta 3 del instrumento 2*

<b>En la organización percibo que mis jefes tienen capacidad para tomar decisiones</b>			
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Totalmente en desacuerdo	57	28.5	
En desacuerdo	65	32.5	
Indiferente	12	6.0	
De acuerdo	11	5.5	
Totalmente de acuerdo	55	27.5	
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Como se evidencia, la respuesta más repetida por la población ha sido la de “en desacuerdo”, con una frecuencia de 65 casos y un valor porcentual de 32.5%.

**Figura 18**

*Respuesta 3 del instrumento 2*





**Tabla 23**

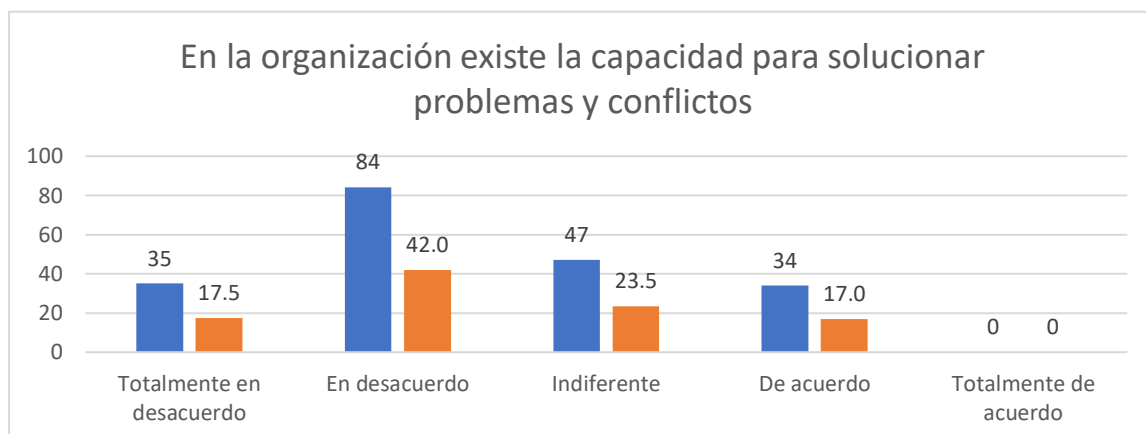
*Respuesta 4 del instrumento 2*

<b>En la organización existe la capacidad para solucionar problemas y conflictos</b>			
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Totalmente en desacuerdo	35	17.5	
En desacuerdo	84	42.0	
Indiferente	47	23.5	
De acuerdo	34	17.0	
Totalmente de acuerdo	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Como se evidencia, la respuesta más repetida por la población ha sido la de “en desacuerdo”, con una frecuencia de 84 casos y un valor porcentual de 42%.

**Figura 19**

*Respuesta 4 del instrumento 2*



**Tabla 24**

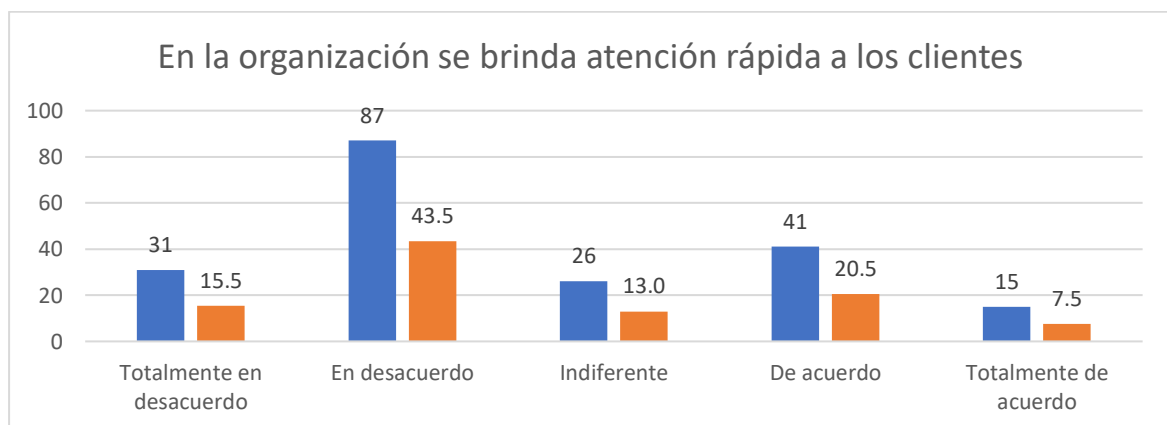
*Respuesta 5 del instrumento 2*

<b>En la organización se brinda atención rápida a los clientes</b>			
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Totalmente en desacuerdo	31	15.5	
En desacuerdo	87	43.5	
Indiferente	26	13.0	
De acuerdo	41	20.5	
Totalmente de acuerdo	15	7.5	
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Como se evidencia, la respuesta más repetida por la población ha sido la de “en desacuerdo”, con una frecuencia de 87 casos y un valor porcentual de 43.5%.

**Figura 20**

*Respuesta 5 del instrumento 2*



**Tabla 25**

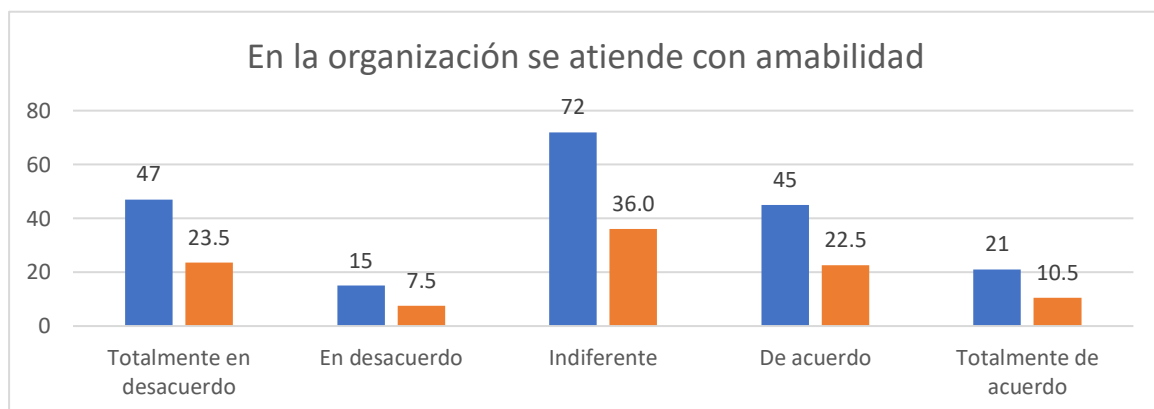
*Respuesta 6 del instrumento 2*

<b>En la organización se atiende con amabilidad</b>			
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Totalmente en desacuerdo	47	23.5	
En desacuerdo	15	7.5	
Indiferente	72	36.0	
De acuerdo	45	22.5	
Totalmente de acuerdo	21	10.5	
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Como se evidencia, la respuesta más repetida por la población ha sido la de “indiferente”, con una frecuencia de 72 casos y un valor porcentual de 36%.

**Figura 21**

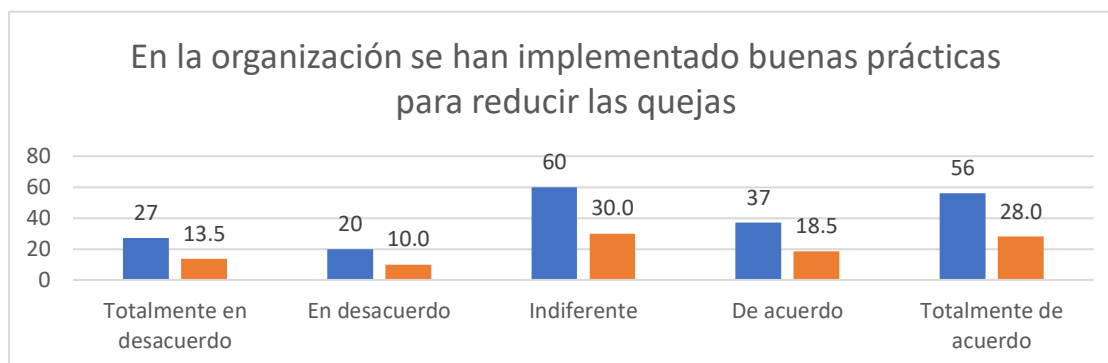
*Respuesta 6 del instrumento 2*



**Tabla 26***Respuesta 7 del instrumento 2*

<b>En la organización se han implementado buenas prácticas para reducir las quejas</b>			
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Totalmente en desacuerdo	27	13.5	
En desacuerdo	20	10.0	
Indiferente	60	30.0	
De acuerdo	37	18.5	
Totalmente de acuerdo	56	28.0	
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Como se evidencia, la respuesta más repetida por la población ha sido la de “indiferente”, con una frecuencia de 60 casos y un valor porcentual de 30%.

**Figura 22***Respuesta 7 del instrumento 2*

**Tabla 27**

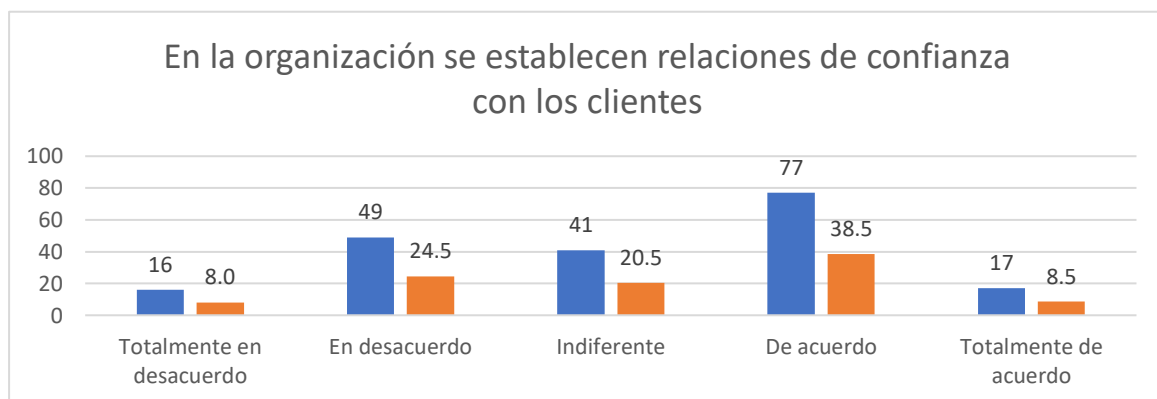
*Respuesta 8 del instrumento 2*

<b>En la organización se establecen relaciones de confianza con los clientes</b>			
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Totalmente en desacuerdo	16	8.0	
En desacuerdo	49	24.5	
Indiferente	41	20.5	
De acuerdo	77	38.5	
Totalmente de acuerdo	17	8.5	
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Como se evidencia, la respuesta más repetida por la población ha sido la de “de acuerdo”, con una frecuencia de 77 casos y un valor porcentual de 38.5%.

**Figura 23**

*Respuesta 8 del instrumento 2*



**Tabla 28**

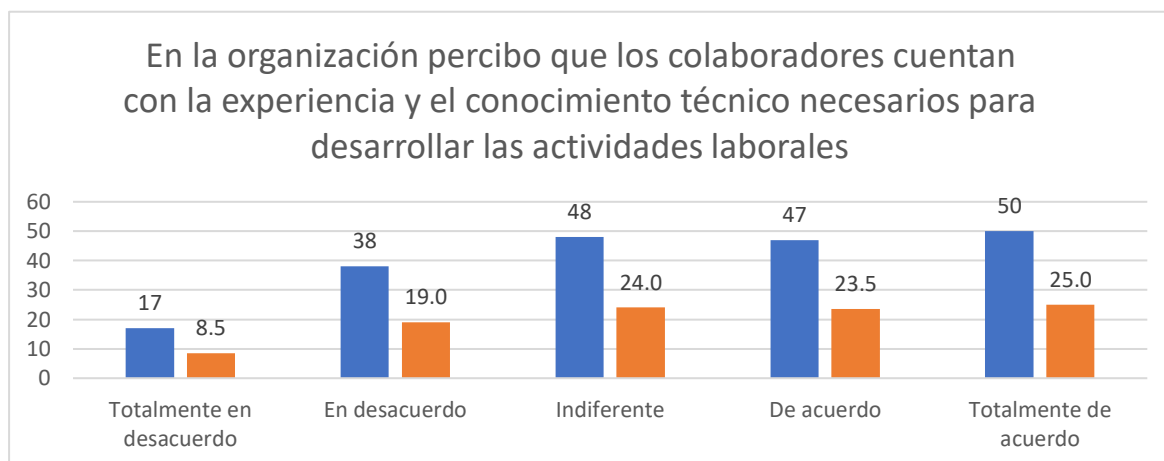
*Respuesta 9 del instrumento 2*

<b>En la organización percibo que los colaboradores cuentan con la experiencia y el conocimiento técnico necesarios para desarrollar las actividades laborales</b>		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	17	8.5
En desacuerdo	38	19.0
Indiferente	48	24.0
De acuerdo	47	23.5
Totalmente de acuerdo	50	25.0
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* Como se evidencia, la respuesta más repetida por la población ha sido la de “Indiferente”, con una frecuencia de 48 casos y un valor porcentual de 24%.

**Figura 24**

*Respuesta 9 del instrumento 2*



**Tabla 29**

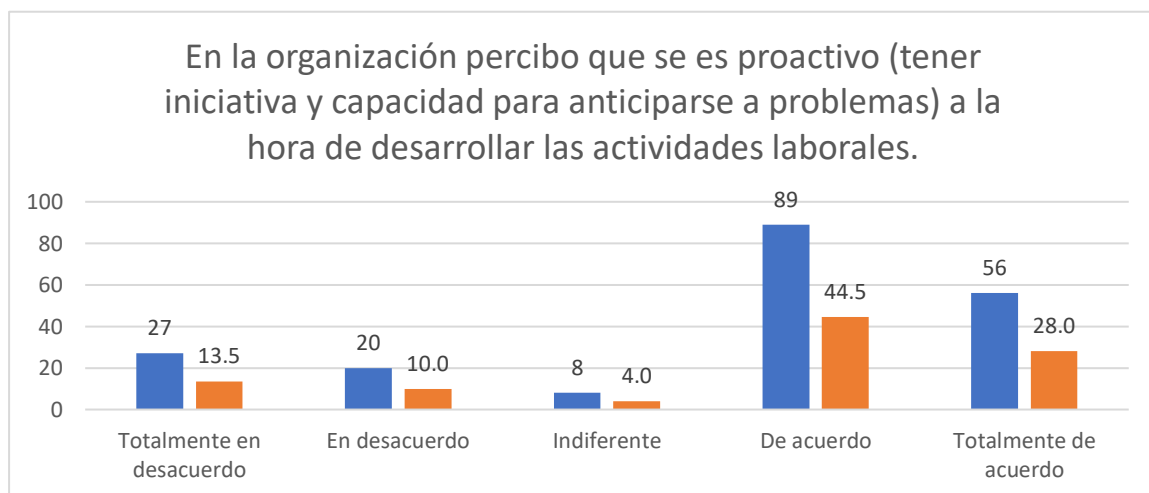
*Respuesta 10 del instrumento 2*

<b>En la organización percibo que se es proactivo (tener iniciativa y capacidad para anticiparse a problemas) a la hora de desarrollar las actividades laborales</b>		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	27	13.5
En desacuerdo	20	10.0
Indiferente	8	4.0
De acuerdo	89	44.5
Totalmente de acuerdo	56	28.0
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* Como se evidencia, la respuesta más repetida por la población ha sido la de “de acuerdo”, con una frecuencia de 89 casos y un valor porcentual de 44%.

**Figura 25**

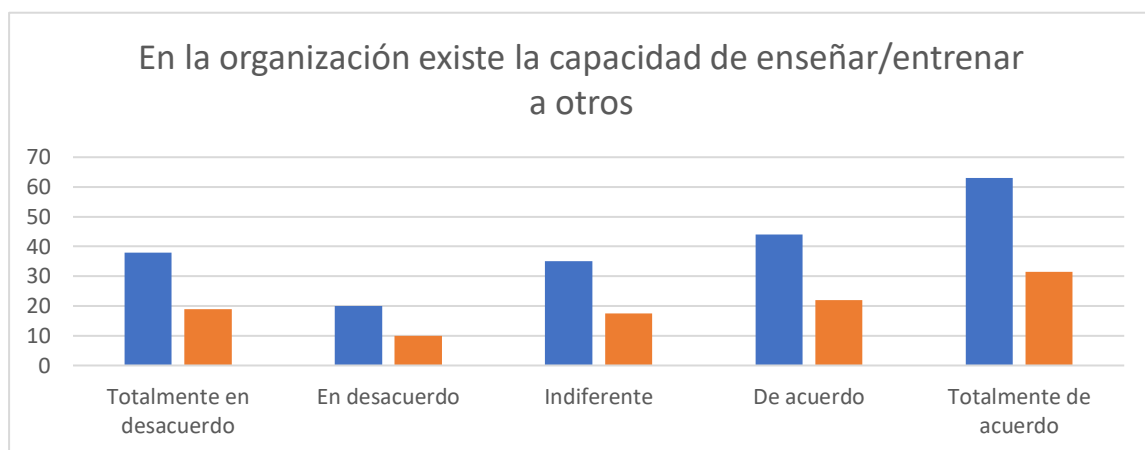
*Respuesta 10 del instrumento 2*



**Tabla 30***Respuesta 11 del instrumento 2*

En la organización existe la capacidad de enseñar/entrenar a otros			
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Totalmente en desacuerdo	38	19.0	
En desacuerdo	20	10.0	
Indiferente	35	17.5	
De acuerdo	44	22.0	
Totalmente de acuerdo	63	31.5	
TOTAL	200	100.0	

*Nota.* Como se evidencia, la respuesta más repetida por la población ha sido la de “totalmente de acuerdo”, con una frecuencia de 63 casos y un valor porcentual de 31.5%.

**Figura 26***Respuesta 11 del instrumento 2*



**Tabla 31**

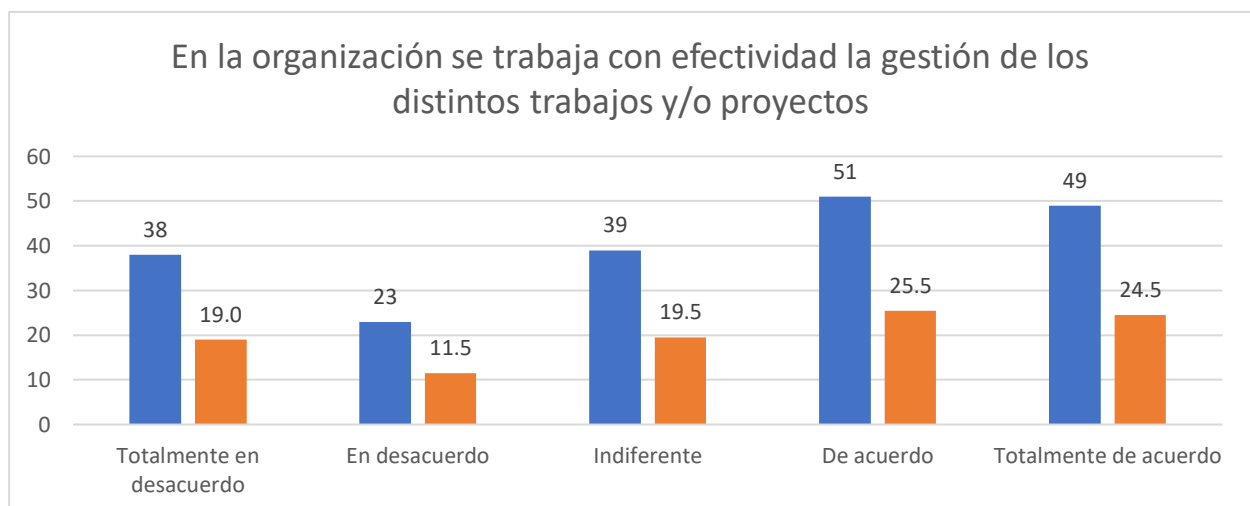
*Respuesta 12 del instrumento 2*

<b>En la organización se trabaja con efectividad la gestión de los distintos trabajos y/o proyectos</b>			
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Totalmente en desacuerdo	38	19.0	
En desacuerdo	23	11.5	
Indiferente	39	19.5	
De acuerdo	51	25.5	
Totalmente de acuerdo	49	24.5	
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Como se evidencia, la respuesta más repetida por la población ha sido la de “de acuerdo”, con una frecuencia de 51 casos y un valor porcentual de 25.5%.

**Figura 27**

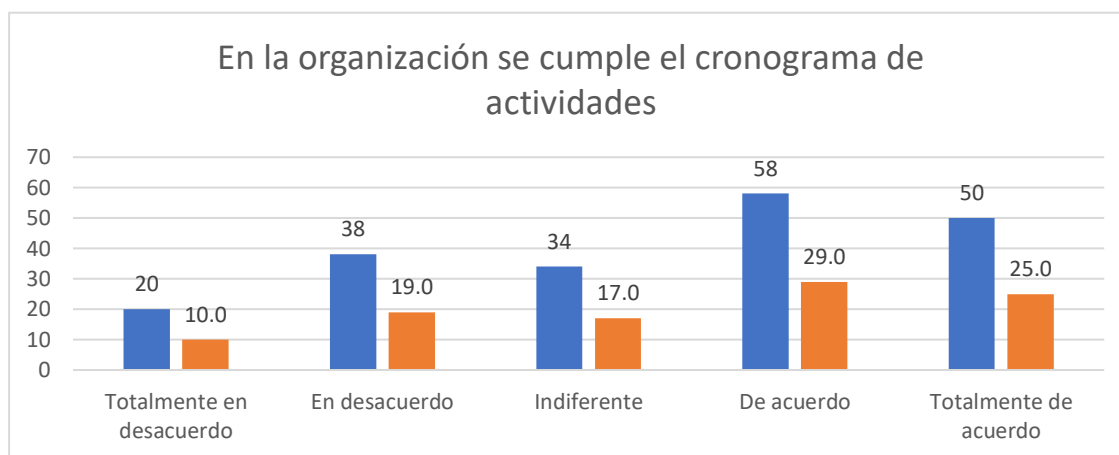
*Respuesta 12 del instrumento 2*



**Tabla 32***Respuesta 13 del instrumento 2*

En la organización se cumple el cronograma de actividades			
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Totalmente en desacuerdo	20	10.0	
En desacuerdo	38	19.0	
Indiferente	34	17.0	
De acuerdo	58	29.0	
Totalmente de acuerdo	50	25.0	
TOTAL	200	100.0	

*Nota.* Como se evidencia, la respuesta más repetida por la población ha sido la de “de acuerdo”, con una frecuencia de 58 casos y un valor porcentual de 29%.

**Figura 28***Respuesta 13 del instrumento 2*

**Tabla 33**

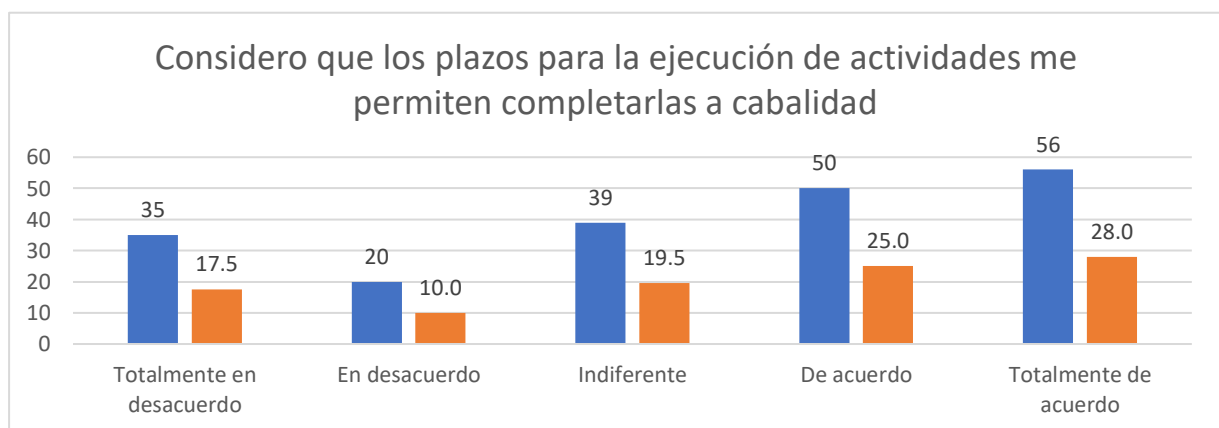
*Respuesta 14 del instrumento 2*

<b>Considero que los plazos para la ejecución de actividades me permiten completarlas a cabalidad</b>			
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Totalmente en desacuerdo	35	17.5	
En desacuerdo	20	10.0	
Indiferente	39	19.5	
De acuerdo	50	25.0	
Totalmente de acuerdo	56	28.0	
TOTAL	200	100.0	

*Nota.* Como se evidencia, la respuesta más repetida por la población ha sido la de “totalmente de acuerdo”, con una frecuencia de 56 casos y un valor porcentual de 28%.

**Figura 29**

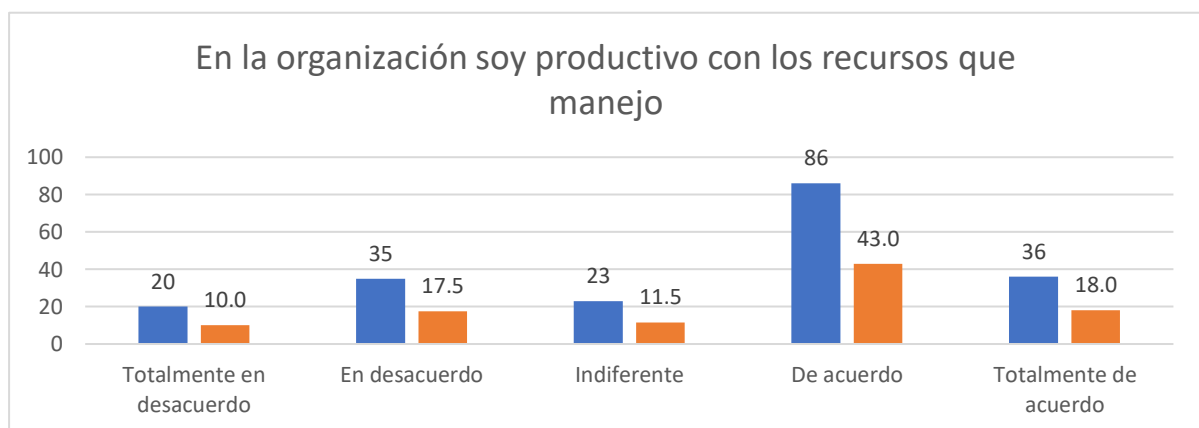
*Respuesta 14 del instrumento 2*



**Tabla 34***Respuesta 15 del instrumento 2*

En la organización soy productivo con los recursos que manejo			
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Totalmente en desacuerdo	20	10.0	
En desacuerdo	35	17.5	
Indiferente	23	11.5	
De acuerdo	86	43.0	
Totalmente de acuerdo	36	18.0	
TOTAL	200	100.0	

*Nota.* Como se evidencia, la respuesta más repetida por la población ha sido la de “de acuerdo”, con una frecuencia de 86 casos y un valor porcentual de 43%.

**Figura 30***Respuesta 15 del instrumento 2*

*Respecto a las dimensiones*

**Tabla 35**

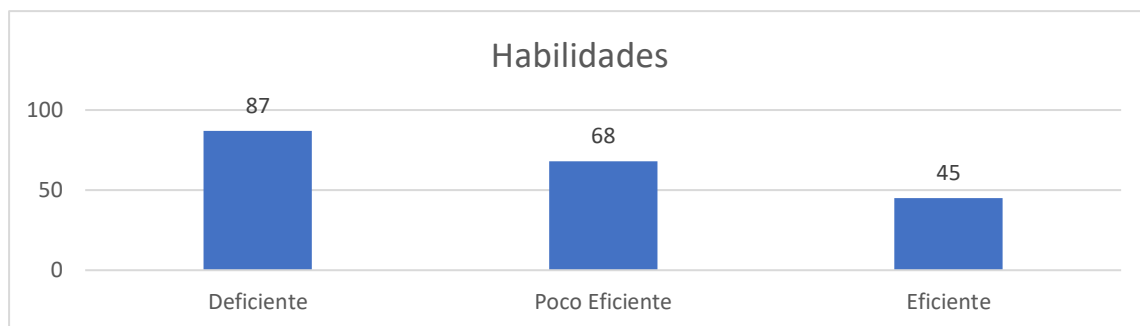
*Dimensión Habilidades*

<b>Habilidades</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	87	44%
Poco Eficiente	68	34%
Eficiente	45	23%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Como se evidencia, la categorización más repetida para el caso de las respuestas de la población ha sido la de “deficiente” con una frecuencia de 87 casos y un valor porcentual de 44%.

**Figura 31**

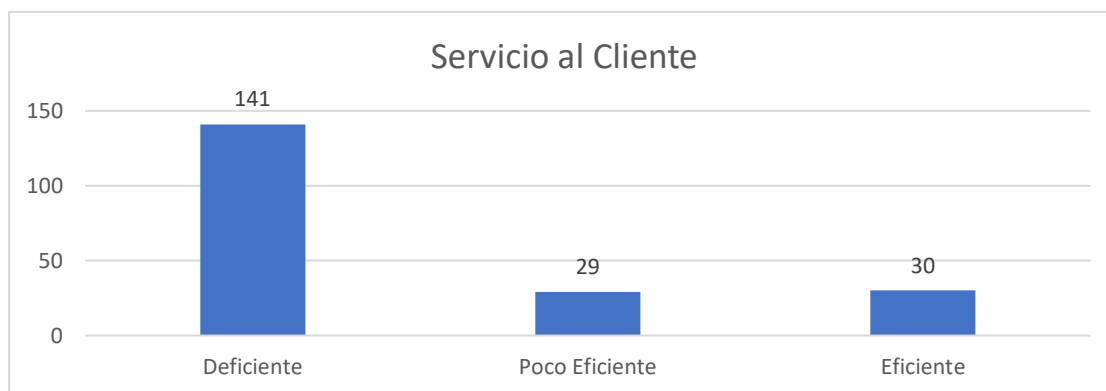
*Dimensión Habilidades*



**Tabla 36***Dimensión Servicio al Cliente*

<b>Servicio al Cliente</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	141	71%
Poco Eficiente	29	15%
Eficiente	30	15%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

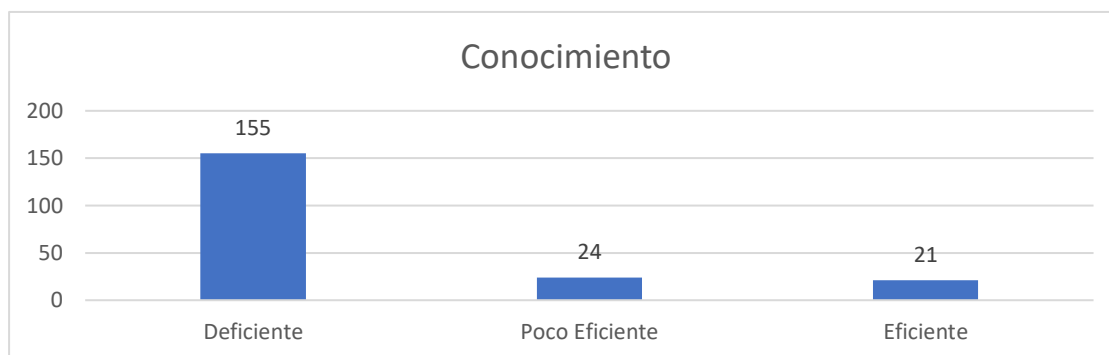
*Nota.* Como se evidencia, la categorización más repetida para el caso de las respuestas de la población ha sido la de “deficiente” con una frecuencia de 141 casos y un valor porcentual de 71%.

**Figura 32***Dimensión Servicio al Cliente*

**Tabla 37***Dimensión Conocimiento*

<b>Conocimiento</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	155	78%
Poco Eficiente	24	12%
Eficiente	21	11%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Como se evidencia, la categorización más repetida para el caso de las respuestas de la población ha sido la de “deficiente” con una frecuencia de 155 casos y un valor porcentual de 78%.

**Figura 33***Dimensión Conocimiento*

**Tabla 38**

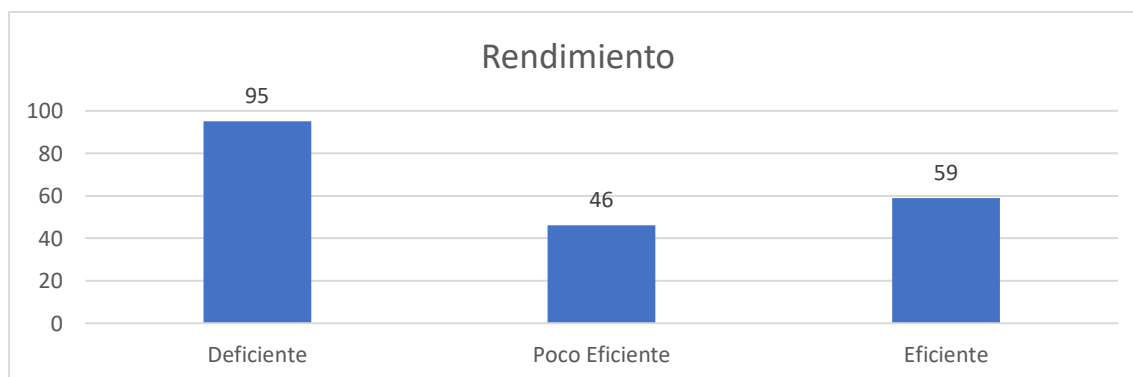
*Dimensión Rendimiento*

<b>Rendimiento</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	95	48%
Poco Eficiente	46	23%
Eficiente	59	30%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Como se evidencia, la categorización más repetida para el caso de las respuestas de la población ha sido la de “deficiente” con una frecuencia de 95 casos y un valor porcentual de 48%.

**Figura 34**

*Dimensión Rendimiento*





*Respecto a la Variable*

**Tabla 39**

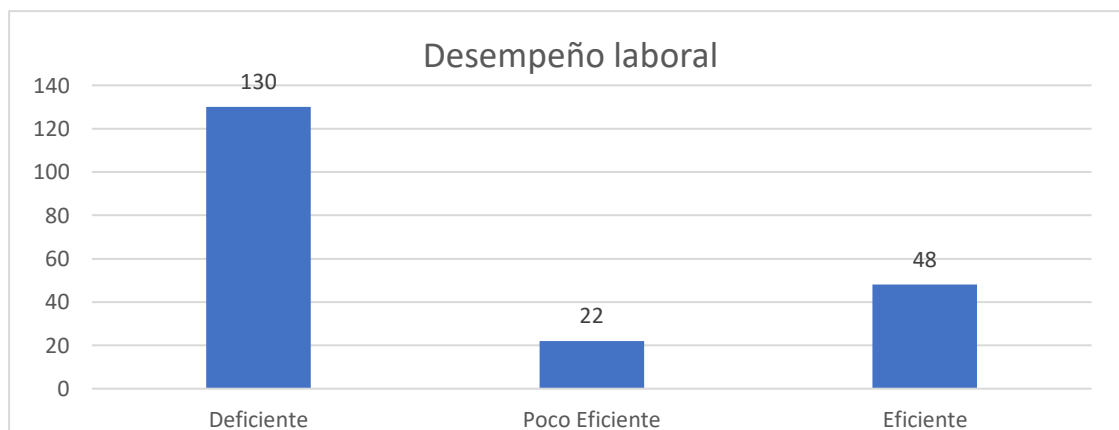
*Variable Desempeño Laboral*


<b>Desempeño laboral</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	130	65%
Poco Eficiente	22	11%
Eficiente	48	24%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Como se evidencia, la categorización más repetida para el caso de las respuestas de la población ha sido la de “deficiente” con una frecuencia de 130 casos y un valor porcentual de 65%.

**Figura 35**

*Variable Desempeño Laboral*



	<b>ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN</b>	Código:	F3.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Yo, **Nila García Clavo, Jefe de Unidad de Investigación de Posgrado**, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de Posgrado según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado: **GESTIÓN DE LA RECOMPENSA TOTAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL FERREÑAFE** elaborado por el (los) estudiante(s) **INCIO HUAMAN JESSICA PATRICIA**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **15%**, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 23 de agosto de 2024.

  
 **Dra. Nila García Clavo**  
**Jefe de Unidad de Investigación**  
**Posgrado**  
**DNI N° 43815291**