



Universidad Nacional

SAN LUIS GONZAGA



[Reconocimiento-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre y cuando den crédito y licencia a las nuevas creaciones bajo los mismos términos. Esta licencia suele ser comparada con las licencias copyleft de software libre y de código abierto. Todas las nuevas obras basadas en la suya portarán la misma licencia, así que cualesquiera obras derivadas permitirán también uso comercial.

[http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al **BORRADOR DE TESIS** cuyo título es:

"LAS RECOMPENSAS LABORALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES CIVILES EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE ICA, PERIODO 2020-2021"

Presentado por:

ANGULO MERE EDUARDO MANUEL

De la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** mención **GESTIÓN PÚBLICA**.

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 4%.

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 25 de abril de 2024

Atentamente


UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. LUIS ALBERTO PECHO TATAJE
Director (e)

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Maestría: ADMINISTRACIÓN

Mención: Gestión Pública



TESIS

**“LAS RECOMPENSAS LABORALES Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS SERVIDORES CIVILES EN EL SERVICIO DE
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE ICA, PERIODO 2020-2021”**

Línea de Investigación

Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y ambientales

PRESENTADA POR:

Lic. Eduardo Manuel Angulo Mere

GRADO A OBTENER: MAESTRO

ASESOR:

DR. MANUEL ANTONIO ACASIETE APARCANA

Ica, Perú

2024

a) DEDICATORIA

A mis padres por sus consejos y bendiciones en el trajinar de la vida y por su paciencia para seguir por el camino del bien.

b) AGRADECIMIENTO

A mis familiares y amigos por ser parte de esta historia de vida, por su apoyo y constancia para desarrollarme profesionalmente.

A mi asesor por sus aportes y guía para terminar la tesis

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de figuras	v
Índice de tablas	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. 11	
II. 20	
III. 26	
IV. 78	
V. 79	
VI. 80	
VII. 81	
VIII. 83	
8.1. 83	
8.2. 85	

c) ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Procesos para recompensar al personal	13
Figura 2	Proceso de evaluación del desempeño	15
Figura 3	Remuneración mensual que percibe cubre con sus expectativas	27
Figura 4	Considera que la entidad abona en las fechas indicadas su remuneración mensual	28
Figura 5	De acuerdo que la remuneración percibida está dentro del estándar del mercado	29
Figura 6	Considera que la labor que realizo se ajusta a su remuneración adquirida	30
Figura 7	Está de acuerdo con la manera que se asigna las remuneraciones	31
Figura 8	Considera el pago de su remuneración mensual está de acuerdo con necesidades	32
Figura 9	Está de acuerdo que los pagos son en forma equitativa entre los regímenes existentes en la entidad	33
Figura 10	Los beneficios laborales que recibe están de conforme con el desempeño de sus funciones	34
Figura 11	La entidad respeta la(s) fecha(s) programada(s) para el uso de sus vacaciones	35
Figura 12	Considera usted que hace uso de permisos o licencias con normalidad	36
Figura 13	La entidad le otorga oportunamente las licencias establecidas por normatividad	37
Figura 14	Entidad reconoce cuando labora más tiempo del establecido en RISC institucional	38
Figura 15	La entidad debería considerar el pago de las horas extras	39
Figura 16	La entidad cuando logran los objetivos institucionales debería ofrecer un premio o bono a los colaboradores	40
Figura 17	El estado debe incrementar el importe de gratificaciones y/o aguinaldo según remuneración que usted perciba	41
Figura 18	Las gratificaciones y/o aguinaldos deben estar asignadas a las acciones que realiza en la entidad	42
Figura 19	Considera que la entidad debería pagar un seguro de salud privado	43
Figura 20	Considera que CTS debe ser de libre disponibilidad en cualquier régimen laboral	44
Figura 21	La asignación familiar debe ser otorgada en forma general a los regímenes	45
Figura 22	El bono de escolaridad debería incrementar acorde a las funciones que cumple en la entidad	46
Figura 23	Contempla que la entidad presenta dificultades para alcanzar sus objetivos institucionales	47
Figura 24	Considera que la entidad desperdicia en la adquisición de equipo o mano de obra innecesaria que perjudica los costos operacionales	48
Figura 25	Identifica sobre carga laboral en sus tareas diarias	49
Figura 26	Logra cumplir con efectividad las tareas que se le asignan	50

Figura 27 Considera primordial tener reuniones productivas y altamente efectivas con todo el departamento o equipo de trabajo	51
Figura 28 Cumple con responsabilidad con las labores encomendadas	52
Figura 29 Recibe el apoyo necesario de su superior inmediato o jefe en caso se presente alguna dificultad	53
Figura 30 Considera que su labor es importante, valioso y que contribuye a la entidad	54
Figura 31 Distribuye el horario de trabajo adecuadamente para que le permita cumplir con sus funciones	55
Figura 32 Utiliza eficientemente los recursos para el desenvolvimiento de sus funciones	56
Figura 33 Aplica los procedimientos, guías o directivas para el desarrollo de sus actividades	57
Figura 34 Tiene disposición para realizar activamente los trabajos en equipo	58
Figura 35 Considera que dentro de la entidad la jerarquía no es sinónimo de abuso de poder	59
Figura 36 Considera que el trabajo que realiza es cada vez mejor	60
Figura 37 Consideras que te motivan para alcanzar un mejor rendimiento laboral	61
Figura 38 Los puestos de trabajo están ocupados por personal con experiencia	62
Figura 39 Demuestra sus conocimientos en las diversas actividades que realiza	63
Figura 40 Considera usted que adquirió más técnicas en las diversas actividades que realiza	64
Figura 41 Considera usted que adquirió más habilidades conforme desarrollo sus actividades	65
Figura 42 La entidad incentiva a una cultura de aprendizaje o capacitación para el avance de sus actividades	66
Figura 43 Aplica los conocimientos adquiridos en las capacitaciones brindadas por la entidad en el avance de sus funciones	67

d) ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables	20
Tabla 2	Remuneración mensual que percibe cubre con sus expectativas	27
Tabla 3	Considera que la entidad abona en las fechas indicadas su remuneración mensual	28
Tabla 4	Está de acuerdo que la remuneración percibida está dentro del estándar del mercado	29
Tabla 5	Considera que la labor que realizó se ajusta a su remuneración adquirida	30
Tabla 6	Está de acuerdo con la manera que se asigna las remuneraciones	31
Tabla 7	Considera el pago de su remuneración mensual está de acuerdo con sus necesidades	32
Tabla 8	Está de acuerdo que los pagos son en forma equitativa entre los regímenes existentes en la entidad	33
Tabla 9	Beneficios laborales que recibe están conforme con el desempeño de sus funciones	34
Tabla 10	La entidad respeta la(s) fecha(s) programada(s) para el uso de sus vacaciones	35
Tabla 11	Considera usted que hace uso de permisos o licencias con normalidad	36
Tabla 12	La entidad le otorga oportunamente las licencias establecidas por normatividad	37
Tabla 13	Entidad reconoce cuando labora más tiempo del establecido en RISC institucional	38
Tabla 14	La entidad debería considerar el pago de las horas extras	39
Tabla 15	La entidad cuando logran los objetivos institucionales debería ofrecer un premio o bono a los colaboradores	40
Tabla 16	El estado debe incrementar el importe de gratificaciones y/o aguinaldo según remuneración que perciba	41
Tabla 17	Las gratificaciones y/o aguinaldos deben estar asignadas a las acciones que realiza en la entidad	42
Tabla 18	Considera que la entidad debería pagar un seguro de salud privado	43
Tabla 19	Considera que CTS debe ser de libre disponibilidad en cualquier régimen laboral	44
Tabla 20	La asignación familiar debe ser otorgada en forma general a los regímenes	45
Tabla 21	El bono de escolaridad debería incrementar acorde a las funciones que cumple en la entidad	46
Tabla 22	Contempla que la entidad presenta dificultades para alcanzar sus objetivos institucionales	47
Tabla 23	Considera que la entidad desperdicia en la adquisición de equipo o mano de obra innecesaria que perjudica los costos operacionales	48
Tabla 24	Identifica sobre carga laboral en sus tareas diarias	49
Tabla 25	Logra cumplir con efectividad las tareas que se le asignan	50
Tabla 26	Considera primordial tener reuniones productivas y altamente efectivas con todo el departamento o equipo de trabajo	51
Tabla 27	Cumple con responsabilidad con las labores encomendadas	52

Tabla 28 Recibe el apoyo necesario de su superior inmediato o jefe en caso se presente alguna dificultad	53
Tabla 29 Considera que su labor es importante, valioso y que contribuye a la entidad	54
Tabla 30 Distribuye el horario de trabajo adecuadamente para que le permita cumplir con sus funciones	55
Tabla 31 Utiliza eficientemente los recursos para el desenvolvimiento de sus funciones	56
Tabla 32 Aplica los procedimientos, guías o directivas para el desarrollo de sus actividades	57
Tabla 33 Tiene disposición para realizar activamente los trabajos en equipo	58
Tabla 34 Considera que dentro de la entidad la jerarquía no es sinónimo de abuso de poder	59
Tabla 35 Considera que el trabajo que realiza es cada vez mejor	60
Tabla 36 Consideras que te motivan para alcanzar un mejor rendimiento laboral	61
Tabla 37 Los puestos de trabajo están ocupados por personal con experiencia	62
Tabla 38 Demuestra sus conocimientos en las diversas actividades que realiza	63
Tabla 39 Considera usted que adquirió más técnicas en las diversas actividades que realiza	64
Tabla 40 Considera usted que adquirió más habilidades conforme desarrollo sus actividades	65
Tabla 41 La entidad incentiva a una cultura de aprendizaje o capacitación para el avance de sus actividades	66
Tabla 42 Aplica los conocimientos adquiridos en las capacitaciones brindadas por la entidad en el avance de sus funciones	67
Tabla 43 Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov	68
Tabla 44 Correlación Spearman entre las recompensas laborales y el desempeño laboral	69
Tabla 45 Correlación rho de Spearman entre la remuneración básica y la productividad	70
Tabla 46 Correlación rho de Spearman entre la remuneración básica y la eficiencia	71
Tabla 47 Correlación Spearman entre la remuneración básica y la formación adquirida	72
Tabla 48 Correlación rho de Spearman entre los beneficios laborales y la productividad	73
Tabla 49 Correlación rho de Spearman entre beneficios laborales y la eficiencia	74
Tabla 50 Correlación Spearman entre los beneficios laborales y la formación adquirida	75
Tabla 51 Correlación rho de Spearman entre las prestaciones sociales y la productividad	76
Tabla 52 Correlación rho de Spearman entre las prestaciones sociales y la eficiencia	77
Tabla 53 Correlación Spearman entre las prestaciones sociales y la formación adquirida	78

e) RESUMEN

La presente tesis tuvo como propósito analizar las recompensas laborales y el desempeño de los servidores del SAT – ICA; dicho trabajo cuenta con el fundamento teórico y datos de campo suficientes para sustentar los resultados.

La metodología que orientó el desarrollo de la tesis determinó el tipo de investigación Descriptiva, básica y cuantitativa, por su naturaleza es de nivel descriptiva, diseño no experimental- transversal correlacional.

La población y muestra de estudio estuvo integrada por 51 trabajadores, para ello se tiene como técnicas de recolección de datos: encuesta, observación y análisis documental; ara procesar los datos se consideró las técnicas: clasificación de datos, tabulación de datos, tablas y representaciones estadísticas para comprobar las hipótesis se tiene al Chi – cuadrado y al programa SPSS.

En tal sentido, establecido el nivel de confiabilidad y margen de error se llegó a la conclusión: Las Recompensas Laborales referente a remuneración, beneficios y prestaciones sociales influyen en el Desempeño de los trabajadores civiles del Servicio de Administración Tributaria de Ica; considerando la productividad, eficiencia y formación adquirida.

Palabras claves: recompensas laborales, remuneración, retribución laboral, desempeño, rendimiento laboral.

f) ABSTRACT

The purpose of this thesis was to analyze the job rewards and performance of SAT – ICA servers; This work has the theoretical foundation and sufficient field data to support the results.

The methodology that guided the development of the thesis determined the type of Descriptive, basic and quantitative research, due to its nature it is descriptive level, non-experimental-cross-sectional correlational design.

The study population and sample consisted of 51 workers. For this purpose, data collection techniques were used: survey, observation and documentary analysis; To process the data, the techniques were considered: data classification, data tabulation, tables and statistical representations to test the hypotheses, the Chi-square and the SPSS program were used.

In this sense, having established the level of reliability and margin of error, the conclusion was reached: Labor Rewards regarding remuneration, benefits and social benefits influence the Performance of civil workers of the Tax Administration Service of Ica; considering productivity, efficiency and training acquired.

Keywords: job rewards, remuneration, job compensation, performance, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

La presente tesis referente a las Recompensas laborales y el desempeño de los servidores civiles en el Servicio de Administración Tributaria de Ica, periodo 2020-2021 se realizó con el propósito de conocer la situación de los trabajadores en cuanto al salario que reciben según régimen laboral, beneficios laborales, prestaciones sociales, eficiencia laboral, productividad y capacitación recibida; factores que condicionan su actuar en el cargo asignado; además de la motivación e incentivación laboral.

Entonces, para comprender la problemática se consideró los siguientes puntos:

I.1. Antecedentes de la investigación

I.1.1. Antecedentes internacionales

Santamaría (2020) en su investigación titulada “Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.- Quito” Este estudio reflejó el resultado de un diagnóstico sobre dos variables, clima organizacional y desempeño laboral en la empresa Datapro S.A. En síntesis, los resultados del estudio nos permitieron describir, explicar y asociar las dimensiones de las dos variables en estudio, y de esta manera inferir como probabilidad su incidencia en los resultados de la empresa en el período determinado. En todo caso los resultados que se obtuvieron sirvieron de información de base para proponer un plan de mejora en el ámbito de las dos variables (p.105)

Casares (2019), en su estudio titulado “Incentivos no monetarios, motivación y desempeño laboral en la empresa La Tienda SA de Salta - Argentina”. El presente estudio busca verificar que el modo de incentivar al personal es uno de los aspectos centrales de la cultura de una empresa. Llegando a la siguiente conclusión “De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas y en la evaluación de los niveles de desempeño que se llevaron a cabo en la empresa, se puede decir que la hipótesis planteada queda confirmada: “El uso de beneficios no económicos incide de manera positiva en los niveles de motivación y desempeño del personal, dentro de la empresa La Tienda SA de la provincia de Salta.”

Se puede apreciar una respuesta positiva por parte de los empleados ante el uso de los incentivos no económicos. Hay un aumento en el compromiso, en el sentimiento de pertenencia, en la búsqueda de desarrollo dentro de la empresa, en los niveles de desempeño, etc.” (p. 85).

I.1.2. Antecedentes Nacionales

Estela y Hernández, (2019), “Sistema de compensación salarial y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Emapa San Martín S.A sede Tarapoto, año 2017”. Arribando a la siguiente conclusión: “el sistema de compensación salarial se relaciona positivamente en un 97% con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Emapa San

Martín S.A sede Tarapoto, año 2017. Lo cual la indica que a mayor compensación mayor será el desempeño laboral de los trabajadores” (p.15).

Ccaulla (2018), “La remuneración salarial y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 06 – Ate”. Llegando a la siguiente conclusión: “que existe evidencias suficientes para afirmar que la remuneración salarial tiene relación positiva media ($\rho = ,507$) y significativa (p valor = 0.014 menor que 0.05) con el desempeño laboral” (p.12).

I.1.3. Antecedentes locales

Marcos (2022), “Motivación y desempeño laboral del personal de la Corte Superior de Justicia, Ica – 2020”. Con los datos recopilados y el análisis, dentro de Excel y SPSS, se puede determinar que la motivación está relacionada con el desempeño laboral del personal de Ica-Tribunal Superior en 2020 (p.07).

Flores (2018), “Sistema de compensación salarial y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Nasca, 2018”, llegando a la conclusión: Existe influencia significativa entre el sistema de compensación salarial y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Nasca, 2018. El 52,0%, de los encuestados perciben que la influencia entre estas variables de estudio se da a veces debido a que no existe un eficiente sistema de asignación de remuneraciones, además que, los bonos que se perciben por desempeño no son los adecuados (p.97).

I.2. Bases teóricas

I.2.1. Recompensas Laborales

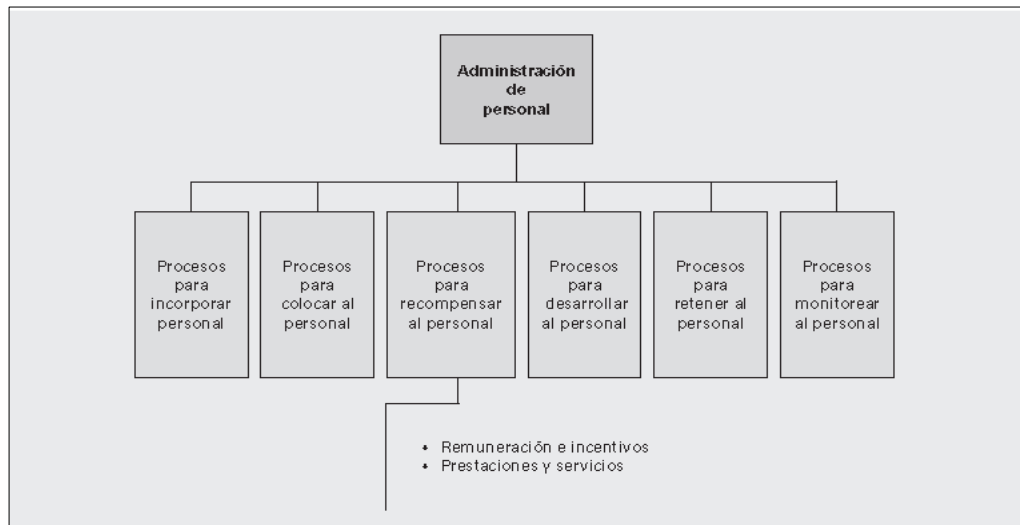
Chiavenato (2011), considera que la palabra recompensa significa una retribución, premio o reconocimiento por los servicios de alguien.

A. Recompensas organizacionales o laborales

Las personas trabajan por beneficios y resultados, la dedicación a la actividad realizada se sujeta a la retroalimentación que reciba a medida que su labor tenga la meta esperada.

Figura 1

Procesos para recompensar al personal



Las entidades otorgan recompensas con el fin de fortalecer las acciones que producen consecuencias, tales como:

- i. Incrementar la responsabilidad del colaborador y del equipo dentro de la entidad.
- ii. Acrecentar la interrelación entre el colaborador, el equipo de trabajo y la entidad.
- iii. Ayudar a sobresalir la creación constante de valor al interno de la entidad.

El sistema de recompensas se debe sustentar en los aspectos siguientes:

- a) La realimentación debe servir como refuerzo positivo del comportamiento deseado.
- b) La aceptación entre las recompensas emitidas y los resultados obtenidos.

El sistema de recompensas debe tomar en cuenta el concepto de refuerzo positivo de Skinner; se fundamenta en dos principios básicos:

- a) Las personas procuran desempeñar sus actividades de modo que les permitan obtener las recompensas o los beneficios más altos.
- b) Las recompensas obtenidas refuerzan, cada vez más, la mejoría del desempeño.

B. Concepto de remuneración

Chiavenato (2009): Considera que el salario puede ser nominal o real. La remuneración es el proceso que involucra todas las formas de pago o de recompensas que se entregan a los trabajadores y que se derivan de su empleo. El salario se puede tasar en una unidad de tiempo (mes u hora de trabajo), en los resultados o en la tarea. El salario es importante para la persona

(define su nivel de vida) y para la organización (impacta en sus costos) y depende de factores internos (organizacionales) y externos (ambientales).

C. Concepto de beneficios laborales

Son las percepciones otorgadas por ley, cuyo objeto no es el de retribuir la prestación de servicios del colaborador, sino el de asegurar su inclusión social, así como el de su familia”.

En el artículo publicado por el Instituto Autónomo de Gestión Pública (IAGP, 2020) define a los beneficios sociales como un derecho laboral en lo que respecta a la terminología legal y doctrinario ya que esta es empleada en forma perpetúa, esto quiere decir desde el principio el Derecho del Trabajo en el país y teniendo en consideración lo reglamentado en la Ley N° 4916.

Entre los beneficios sociales que en el Perú están establecidos son: Descanso obligatorio durante 24 horas continuas, Vacaciones remuneradas, gozar de los feriados establecidos.

D. Concepto de prestaciones sociales

Chiavenato (2009): Las prestaciones son ciertas gratificaciones y beneficios que las organizaciones otorgan, a todos o a una parte de sus trabajadores, en forma de pago adicional a sus salarios, como asistencia de salud, seguro de vida, alimentación subsidiada, transporte, pago por antigüedad en la compañía, planes de pensión o jubilación, etc.

Wayne (2010): Las prestaciones, incluyen todas las retribuciones financieras que no están incluidas en la remuneración financiera directa. Por ejemplo, una organización tal vez gaste varios miles de dólares al año al pagar su contribución a las primas de seguros de salud de cada empleado. El empleado no recibe el dinero, pero obtiene el beneficio de la cobertura del seguro de salud.

E. Tipos de Prestaciones Sociales

- g) En actividad laboral (como gratificaciones, seguro de vida, premios de producción, etcétera).
- h) Fuera del puesto, pero dentro de la empresa (ocio, cafetería, transporte, etcétera).
- i) Fuera de la empresa, o sea, en la comunidad (recreación, actividades comunitarias, entre otros).

I.2.2. Desempeño Laboral

El desempeño es el esfuerzo de cada individuo está en función del valor de las recompensas ofrecidas y de la probabilidad de que éstas dependan del esfuerzo. Ese esfuerzo individual está dirigido, por una parte, por las capacidades y habilidades del individuo y, por otra, por las percepciones que él tiene del papel que debe desempeñar.

A. Responsabilidad por la Evaluación del Desempeño

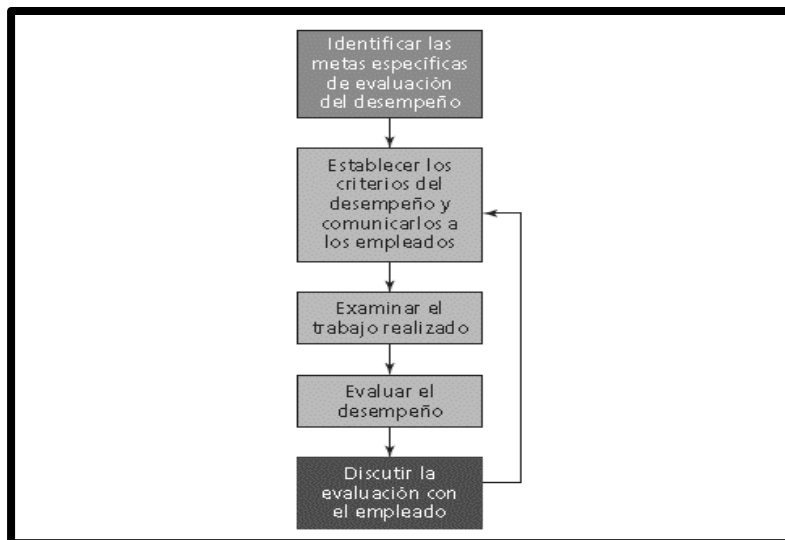
- a) Jefes o gerentes, la mayoría de las veces, la evaluación del desempeño es responsabilidad de la función de línea y personal con la ayuda de la unidad de gestión de recursos humanos.
- b) El empleado, en algunas entidades utilizan la autoevaluación por parte de los trabajadores, la responsabilidad de la evaluación del desempeño está totalmente descentralizada.
- c) Comité de evaluación, es el sistema más usado, existe centralización en lo que corresponde al proyecto, y relativa descentralización en lo que se refiere a la aplicación y ejecución.

B. Objetivos de la Evaluación de Desempeño

- a) Establecer condiciones de medición del colaborador en la entidad
- b) Modificar el tratamiento del trabajador como un recurso necesario de la empresa y cuya productividad puede desarrollarse en el tiempo.
- c) Otorgar posibilidades de desarrollo y condiciones de participación a todos los integrantes de la entidad.

Figura 2

Proceso de evaluación del desempeño



I.3. Problema de investigación

En el Perú, existen diferentes entidades e instituciones gubernamentales que se encuentran en constante presión por la obtención de buenos resultados, por mejorar la calidad de atención de manera precisa y rápida, como también cumplir con satisfacer las necesidades de los

ciudadanos, es por ello para cumplir con dichas metas es necesario tomar como punto fundamental el talento humano buscando motivarlos de la mejor manera y que puedan brindar un buen desempeño en las funciones de su trabajo.

Consecuentemente las instituciones públicas deben buscar de manera persistente en desarrollar programas de recompensas e incentivos para entusiasmar a los servidores; y de esta manera que todas las unidades y/o departamentos trabajen juntas para lograr los objetivos y los niveles de eficiencia profesional, es decir, investigar manera que todos los colaboradores son recompensados por realizar sus funciones de manera eficiente y efectiva, esto debido que se pueden encontrar colaboradores que no tienen el interés en reducir procesos burocráticos o aumentar resultados que motiven a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos; sin embargo, ellos pueden ser incentivados para optimizar su desempeño en bonos, programas de capacitación, etc., como incentivo recompensas para alcanzar los objetivos trazados.

Es por ello, el estado mediante el Decreto Legislativo N°1023; crea a SERVIR, del cual está compuesta por diferentes subsistemas con la finalidad de contribuir a la mejora continua de la administración del Estado a través del fortalecimiento del servicio civil, del cual uno dentro de estos subsistemas podemos ubicar la gestión de la compensación como también la gestión del rendimiento como pilares principales necesarios para la política nacional de modernización de la gestión pública.

Por consecuente mediante la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH (2014); podemos ubicar el concepto que le brinda como también con el fin de obtener resultados en los servidores civiles mediante los productos obtenidos por cada una de las gestiones, como consecuencia de ello, de la entidad como también nos brinda información de los ingresos y beneficios que la entidad destina al servidor civil, como contraprestación a la contribución de éste a los fines de la entidad, en relación al cargo que desempeñan.

Por consecuente, toda entidad del Estado tiene un presupuesto anual asignado para contratos CAS como también para el personal bajo el Régimen laboral D.L. 728, el cual puede ser modificado mediante una autorización de parte de la mayor autoridad que se desempeña en dicha entidad o instituciones.

Una situación que se ha visto poco dentro del Servicio de Administración Tributaria de Ica (SAT-ICA) quien cuenta con dos tipos de regímenes laborales: el Personal de la Ley de la Productividad Competitividad Laboral creado mediante L.D. N° 728 y el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios creado mediante L.D. N° 1057; donde ambos realizan la misma cantidad horas y ciertas funciones compartidas, existiendo diferencias entre ambos regímenes como lo es remuneraciones, bonificaciones e incentivos los cuales forman parte de sus derechos y beneficios mediante directivas y acuerdos mutuos ocasionando efectos negativos

en los trabajadores CAS en su rendimiento y desempeño laboral, aún más cuando no se le reconoce sus trabajo y sacrificio por el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales alcanzados y superados, como también el estancamiento ante la posibilidad de crecimiento laboral por lo que muchas veces buenos elementos dentro de la institución deciden optar por migrar a otras instituciones por una mejora económica y mejor oportunidad laboral.

Esta situación actual no contribuye con un buen clima laboral, la satisfacción del trabajador y mucho menos con el compromiso e identificación de los colaboradores del régimen laboral CAS hacia el SAT-ICA como también por parte del personal del D.L. 728, realizando sus labores solo por cumplimiento y sin alguna motivación por mejorarlo o hacerlo más proactivo, provocando de manera ocasional malestar y quejas de los contribuyentes y público en general hacia el personal que labora en SAT-ICA.

Bajo este contexto, para comprender el actuar de los colaboradores dentro del SAT-ICA fue esencial investigar la realidad bajo las siguientes interrogantes:

I.3.1. Problema principal

¿De qué manera las Recompensas Laborales influyen en el Desempeño Laboral de los servidores civiles del Servicio de Administración Tributaria de Ica (SAT-ICA) en los años 2020-2021?

I.3.2. Problemas específicos

- a) ¿De qué manera la Remuneración Básica influye en la Productividad de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021?
- b) ¿De qué manera la Remuneración Básica influye en la Eficiencia de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021?
- c) ¿De qué manera la Remuneración Básica influye en la Formación Adquirida de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021?
- d) ¿De qué manera los Beneficios Laborales influye en la Productividad de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021?
- e) ¿De qué manera los Beneficios Laborales influye en la Eficiencia de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021?
- f) ¿De qué manera los Beneficios Laborales influye en la Formación Adquirida de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021?
- g) ¿De qué manera las Prestaciones Sociales influye en la Productividad de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021?
- h) ¿De qué manera las Prestaciones Sociales influye en la Eficiencia de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021?

- i) ¿De qué manera las Prestaciones Sociales influye en la Formación Adquirida de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021?

I.4. Justificación e importancia de la investigación

I.4.1. Justificación

La tesis se justifica porque permitió conocer las recompensas laborales y el rendimiento de los servidores civiles en el SAT-ICA. Como también la necesidad del estudio surge a raíz de conocer la percepción que los colaboradores del SAT- ICA, tienen del sueldo, bonificaciones e incentivos que reciben los demás colaboradores entre los diferentes regímenes laborales que existen en el SAT-ICA, y conocer en qué medida este repercute en su desempeño laboral.

A su vez definir estrategias y realizar acciones que permitan mejorar y fortalecer el desempeño de los servidores civiles, así también proponer soluciones ante la desigualdad de los regímenes laborales de la institución.

I.4.2. Importancia

El producto de lo investigado nos permite ampliar el conocimiento de los beneficios que puedan percibir los colaboradores; dentro del contexto de los regímenes laborales; D. L 1057 como el personal D. L. 728 podrá tener toda la información necesaria para satisfacer sus expectativas y así evitar paralizaciones laborales que perjudicarán al contribuyente y ser de guía útil o modelo para futuros trabajos de investigación del mismo tema o trabajos similares en el sector público, el cual puede ser usado como antecedente de futuras investigaciones relacionadas con el tema de investigación.

I.5. Objetivos

I.5.1. Objetivo General

Determinar la influencia de las Recompensas Laborales en el Desempeño Laboral de los servidores civiles del Servicio de Administración Tributaria de Ica (SAT-ICA) en los años 2020-2021.

I.5.2. Objetivos Específicos

- a) Analizar la influencia de la Remuneración Básica en la Productividad de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.
- b) Analizar la influencia de la Remuneración Básica en la Eficiencia de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.
- c) Analizar la influencia de la Remuneración Básica en la Formación Adquirida de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.

- d) Analizar la influencia de los Beneficios Laborales en la Productividad de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.
- e) Analizar la influencia de los Beneficios Laborales en la Eficiencia de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.
- f) Analizar la influencia de los Beneficios Laborales en la Formación Adquirida de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.
- g) Analizar la influencia de las Prestaciones Sociales en la Productividad de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.
- h) Analizar la influencia de las Prestaciones Sociales en la Eficiencia de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.
- i) Analizar la influencia de las Prestaciones Sociales en la Formación Adquirida de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.

I.6. Hipótesis y Variables de la investigación

I.6.1. Hipótesis

a) Hipótesis General

Las Recompensas Laborales influyen directamente en el Desempeño Laboral de los servidores civiles del Servicio de Administración Tributaria de Ica (SAT-ICA) en los años 2020-2021.

b) Hipótesis Específicas

- ✓ La Remuneración Básica influye directamente en la Productividad de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.
- ✓ La Remuneración Básica influye directamente en la Eficiencia de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.
- ✓ La Remuneración Básica influye directamente en la Formación Adquirida de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.
- ✓ Los Beneficios Laborales influyen directamente en la Productividad de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.
- ✓ Los Beneficios Laborales influyen directamente en la Eficiencia de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.
- ✓ Los Beneficios Laborales influyen directamente en la Formación Adquirida de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.

- ✓ Las Prestaciones Sociales influyen directamente en la Productividad de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.
- ✓ Las Prestaciones Sociales influyen directamente en la Eficiencia de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.
- ✓ Las Prestaciones Sociales influyen directamente en la Formación Adquirida de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.

I.6.2. Variables

- a) Variable Independiente: Recompensas Laborales.
- b) Variable Dependiente: Desempeño Laboral.
- c) Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEM
RECOMPENSAS LABORALES (V.I.)	Las recompensas laborales son aquellas que las personas trabajan en función de beneficios y resultados, la dedicación en el trabajo depende del grado de reciprocidad que reciba a medida que su trabajo produce resultados esperados (Varela, 2013).	✓ Remuneración Básica	1,2,3,4,5,6 y7
		✓ Beneficios laborales	8,9,10,11,12,13 y 14
		✓ Prestaciones Sociales	15,16,17,18,19 y 20
DESEMPEÑO LABORAL (V.D.)	El desempeño es el esfuerzo de cada colaborador, que se refleja en las metas logradas.	✓ Productividad	1,2,3,4,5,6,7 y 8
		✓ Eficiencia	9,10,11,12,13,14 y 15
		✓ Formación Adquirida	16,17,18,19,20 y 21

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

II.1. Tipo, nivel y diseño de la investigación

II.1.1. Tipo

Esta investigación viene a ser descriptiva, porque presenta los principales elementos de las recompensas laborales, tales como: la remuneración básica, los beneficios laborales y las prestaciones sociales de los cuales son acreedores los servidores civiles (Hernández-Sampieri et al., 2018).

Tipo básica, debido a que su propósito es brindar una información científica que pueda incrementar o mejorar los conocimientos teóricos de la ciencia, en torno a las variables recompensas laborales y desempeño.

Por el tratamiento de los datos es cuantitativa.

II.1.2. Nivel

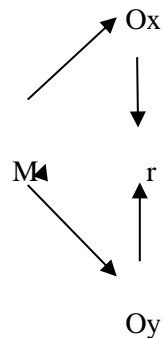
Por la naturaleza de cómo se identifican los componentes de la problemática, la tesis es de nivel descriptiva.

II.1.3. Diseño

Corresponde al diseño no experimental, Transversal - correlacional.

Según Soto (2015) nos refiere: “Se denomina no experimental porque no se realizó experimento alguno, no se aplicó ningún tratamiento o programa, es decir no existió manipulación de variables observándose de manera natural los hechos o fenómenos, es decir, tal y como se dan en su contexto natural”

El diagrama es el siguiente:



Donde:

Ox =Recompensas Laborales

Oy = Desempeño Laboral

M = Muestra

R = Relación

II.2. Población y muestra

II.2.1. Población

Según la cantidad de trabajadores que cuenta el SAT – ICA, se tiene 21 trabajadores del régimen laboral Ley 728 y por el régimen CAS Ley 1057 se tiene 30 trabajadores; siendo un total de 51 trabajadores.

II.2.2. Muestra

Por ser pequeña la población, se considera la totalidad como tamaño de muestra. Es decir, 51 trabajadores.

II.3. Técnica de recolección de la información

En la presente investigación la técnica seleccionada fue la encuesta. Se desarrolla con la participación de los trabajadores del SAT-ICA en departamento, provincia y distrito de Ica, quienes fueron seleccionados como muestra de estudio.

Además, se consideró la Observación y el análisis documental como técnicas para tener mayor panorama de la problemática, considerando documentos sobre el caso.

II.4. Instrumentos de recolección de la información

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos es el cuestionario, que nos permitió recoger la información de los trabajadores, que reside en responder las preguntas propuestas. Cada pregunta está relacionada con los indicadores de las dimensiones de las variables recompensas laborales y desempeño del trabajador.

Bernal (2010) definieron que un cuestionario “es un conjunto articulado y coherente de preguntas para obtener la información necesaria para poder cumplir con la investigación que la requiere” (p.189).

Para la recolección se utilizó como instrumento el cuestionario, procediéndose a utilizar un (01) cuestionario para medir la variable remuneración salarial y un (01) cuestionario para medir la variable desempeño laboral, aplicados a los colaboradores de la entidad.

Para corroborar la confiabilidad de los instrumentos se analizó la encuesta por medio de la prueba de Alfa de Cronbach en ambas variables, resultando un valor de fiabilidad de 0.962 en el cuestionario I y un valor de 0.954 en el cuestionario II, por ello se concluye la confiabilidad de este

Las características del instrumento utilizado se encuentran en las tablas que se muestran a continuación, para las dos variables.

Instrumento I: Cuestionario de la variable recompensas laborales

Ficha Técnica

Nombre : Cuestionario de recompensas laborales

Autor : Eduardo Manuel Angulo Mere

Procedencia : Perú

Administración (aplicación de la encuesta): Individual y colectiva

Duración : 20 min.

Aplicación : Servidores Civiles del SAT-ICA

Materiales : Hoja de aplicación y lapicero

Descripción:

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir tres dimensiones de las recompensas laborales dentro de una organización como son: remuneración básica, los beneficios laborales y las prestaciones sociales. La escala fue adaptada a nuestro medio, consta de veintiún ítems, de los cuales siete ítems son para dimensión remuneración básica, siete ítems para la dimensión beneficios laborales y seis ítems para la dimensión prestaciones sociales. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con cinco opciones.

Normas de aplicación

La aplicación puede darse de forma individual o colectiva, donde la persona evaluada debe marcar con cinco posibles respuestas a cada oración, recalcando confidencialidad en los resultados

Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Más o menos de acuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Normas de calificación

Para calificar los resultados, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla para determinar el nivel de gestión de la prevención de riesgos laborales y de sus dimensiones.

a) Instrumento II: Cuestionario de la variable desempeño laboral

Ficha Técnica

Nombre : Cuestionario de desempeño laboral

Autor : Eduardo Manuel Angulo Mere

Procedencia : Perú

Administración (aplicación de la encuesta): Individual y colectiva

Duración : 20 min.

Aplicación : Servidores Civiles del SAT-ICA

Descripción:

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir cuatro dimensiones del desempeño laboral dentro de la entidad como son: productividad, eficiencia y formación adquirida. La escala fue adaptada a nuestro medio, consta de veintiún ítems, de los cuales ocho ítems son para la dimensión productividad, siete ítems para la dimensión eficiencia, seis ítems para la dimensión formación adquirida. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con cinco opciones.

Normas de aplicación

La aplicación puede darse de forma individual o colectiva, donde la persona evaluada debe marcar con cinco posibles respuestas a cada oración, recalcando confidencialidad en los resultados.

Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Más o menos de acuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Normas de calificación

Para calificar los resultados, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla para determinar el nivel de gestión de la prevención de riesgos laborales y de sus dimensiones.

II.5. Técnicas de procesamiento de datos, análisis e interpretación de los resultados

Considerando los datos teóricos y de campo, se utilizaron las siguientes técnicas:

- a) Clasificación de datos

- b) Tabulación de datos
- c) Tablas y representaciones estadísticas
- d) Chi – cuadrado y el SPSS

III. RESULTADOS

III.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados de la variable independiente: recompensas laborales

Tabla 2

Remuneración mensual que percibe cubre con sus expectativas

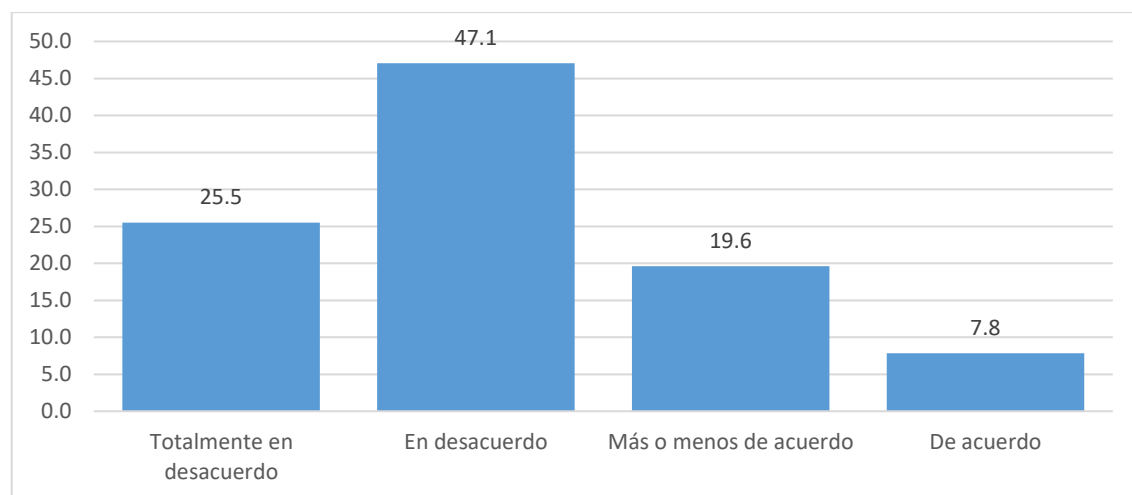
	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	13	25.5	25.5
En desacuerdo	24	37	47.1	72.5
Más o menos de acuerdo	10	47	19.6	92.2
De acuerdo	4	51	7.8	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 3

Remuneración mensual que percibe cubre con sus expectativas



En la tabla 2 y figura 3, se muestran los resultados de la encuesta aplicada a servidores del SAT Ica, referente a que, si la remuneración mensual que perciben cubre sus expectativas, donde, el 47.1% de los encuestados señalan que están en desacuerdo con la remuneración mensual que reciben porque esta no cubre sus expectativas, el 25.5% se mostró totalmente de acuerdo, el 19.6% más o menos de acuerdo, mientras que el 7.8% señalan que su remuneración cubre sus expectativas.

Tabla 3

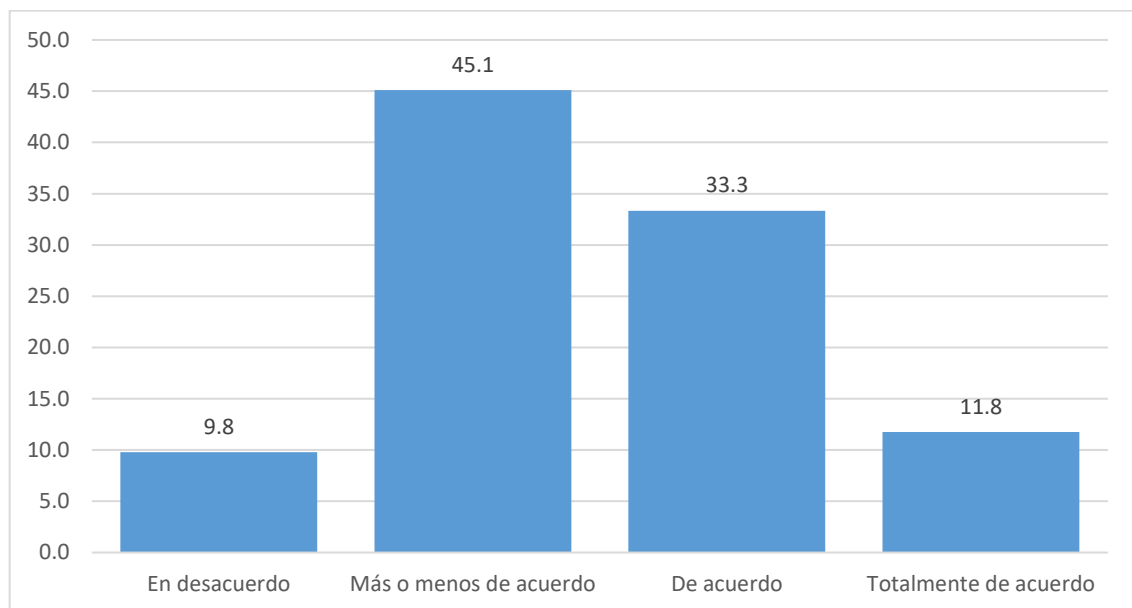
Considera que la entidad abona en las fechas indicadas su remuneración mensual

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	5	9.8	9.8
Más o menos de acuerdo	23	28	45.1	54.9
De acuerdo	17	45	33.3	88.2
Totalmente de acuerdo	6	51	11.8	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta
Elaboración propia del tesista

Figura 4

Considera que la entidad abona en las fechas indicadas su remuneración mensual



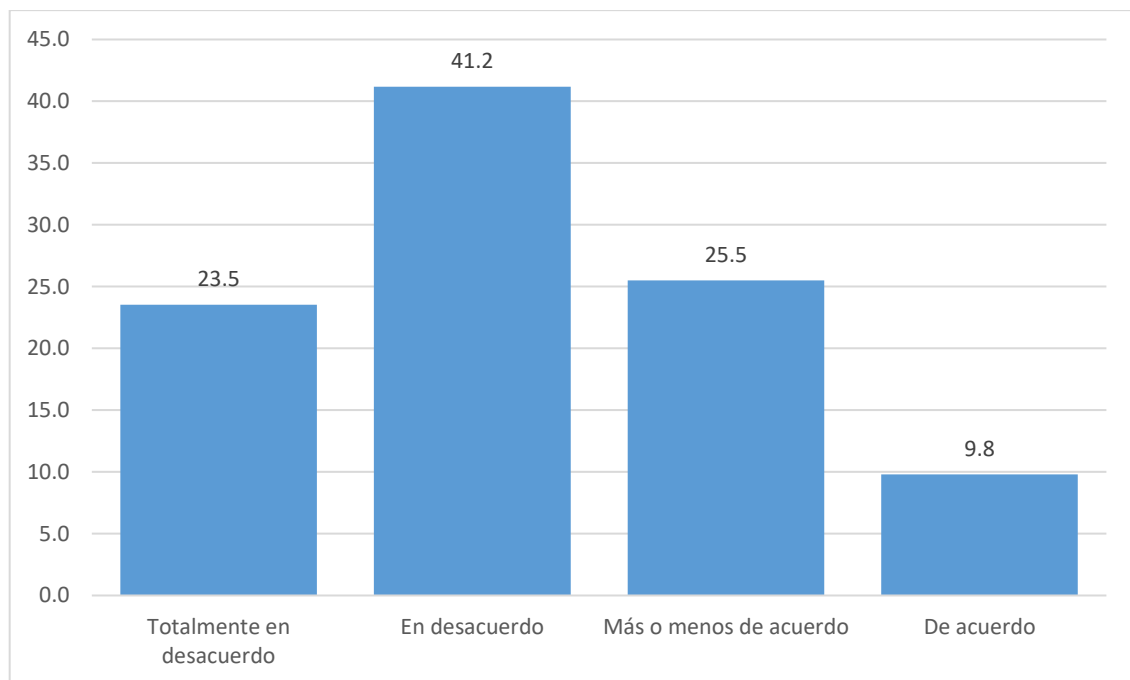
En la tabla 3 y figura 4, se muestran resultados referentes a la entidad y si esta abona en las fechas indicadas su remuneración mensual, el 45.1% de los encuestados señalan que más o menos la entidad abona en las fechas indicadas la remuneración, el 33.3% de acuerdo, el 11.8% totalmente de acuerdo, mientras que el 9.8% señalan que la entidad no abona en las fechas indicadas la remuneración mensual por ello manifiestan estar en desacuerdo.

Tabla 4*Está de acuerdo que la remuneración percibida está dentro del estándar del mercado*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	12	23.5	23.5
En desacuerdo	21	33	41.2	64.7
Más o menos de acuerdo	13	46	25.5	90.2
De acuerdo	5	51	9.8	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 5*Está de acuerdo que la remuneración percibida está dentro del estándar del mercado*

En la tabla 4 y figura 5, referente a que, si la remuneración que perciben los servidores está dentro del promedio en el mercado laboral, el 41.2% señalan que están en desacuerdo y que la remuneración que perciben está por debajo del estándar del mercado, el 25.5% más o menos de acuerdo, el 23.5% señalaron estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 9.8% de los encuestados está de acuerdo con que la remuneración que perciben está dentro del promedio del mercado.

Tabla 5

Considera que la labor que realizó se ajusta a su remuneración adquirida

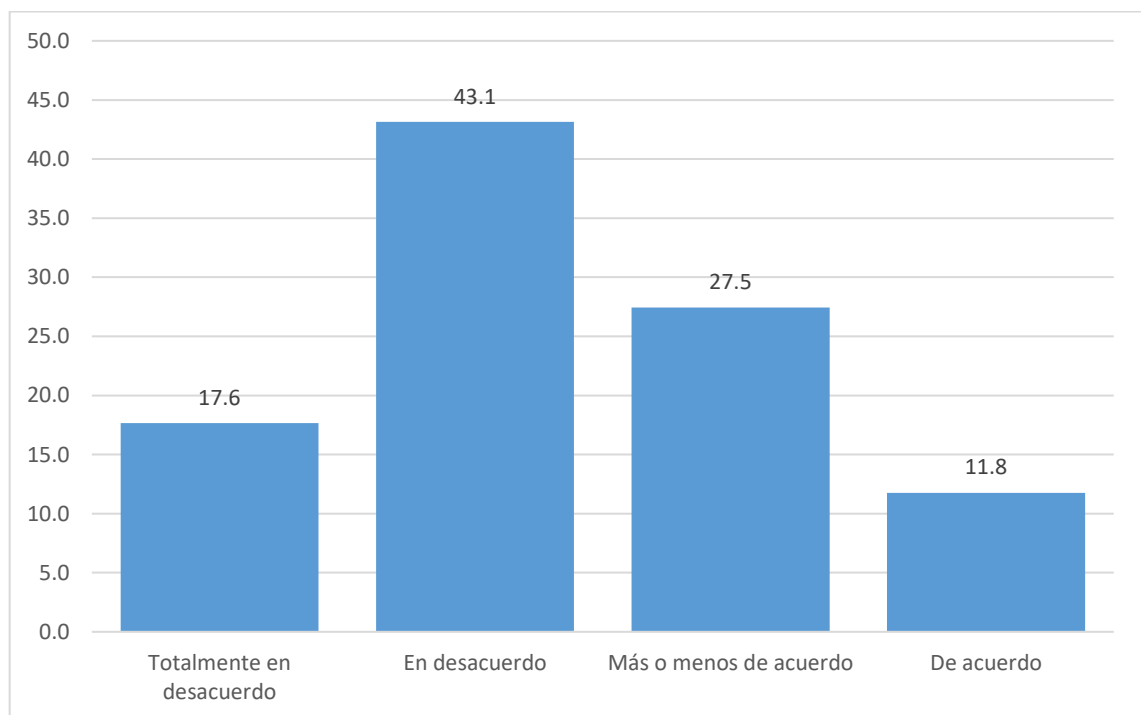
	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	9	17.6	17.6
En desacuerdo	22	31	43.1	60.8
Más o menos de acuerdo	14	45	27.5	88.2
De acuerdo	6	51	11.8	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 6

Considera que la labor que realizó se ajusta a su remuneración adquirida



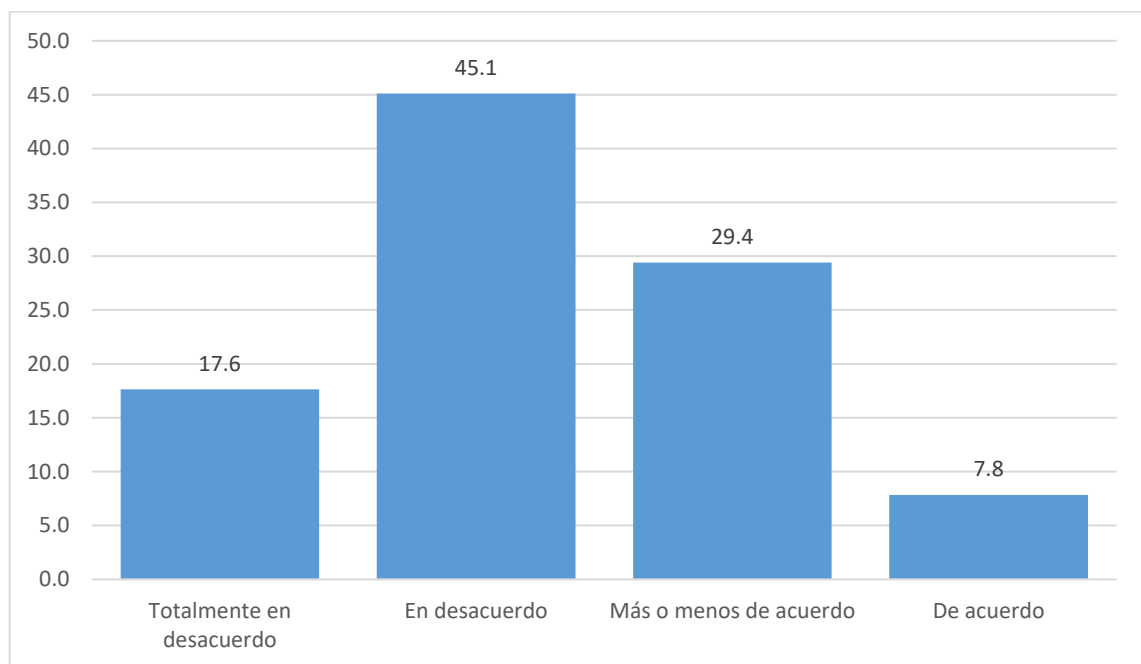
En la tabla 5 y figura 6, se muestra que el 43.1% de los encuestados señalan estar en desacuerdo porque las labores que realizan no se ajustan a la remuneración recibida, el 27.5% más o menos de acuerdo, el 17.6% totalmente en desacuerdo, mientras que el 11.8% de los servidores se manifestó de acuerdo y señalaron que las labores que realizan se ajustan a la remuneración percibida.

Tabla 6*Está de acuerdo con la manera que se asigna las remuneraciones*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	9	17.6	17.6
En desacuerdo	23	32	45.1	62.7
Más o menos de acuerdo	15	47	29.4	92.2
De acuerdo	4	51	7.8	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 7*Está de acuerdo con la manera que se asigna las remuneraciones*

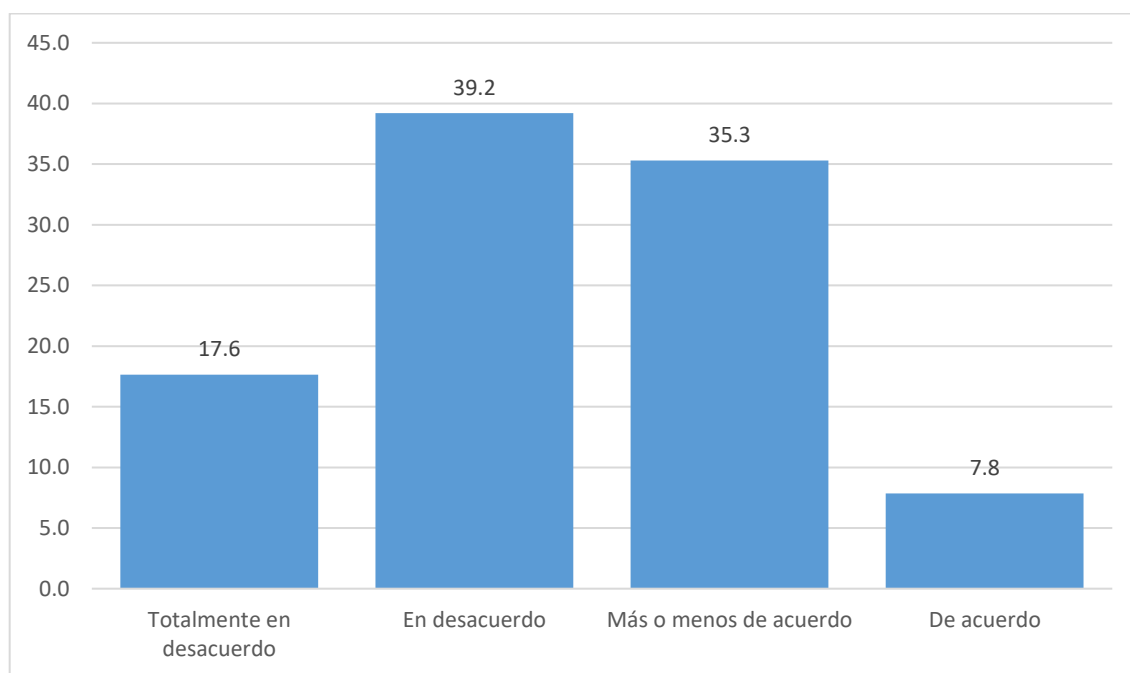
En la tabla 6 y figura 7 se muestran los resultados de la encuesta aplicada a servidores sobre la manera en que se asignan las remuneraciones, el 45.1% de los encuestados señalan en desacuerdo con la manera como se asignan las remuneraciones, el 29.4% más o menos de acuerdo, el 17.6% totalmente en desacuerdo, mientras que el 7.8% se mostró de acuerdo con la manera como se asignan las remuneraciones.

Tabla 7*Considera que el pago de su remuneración mensual está de acuerdo con sus necesidades*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	9	17.6	17.6
En desacuerdo	20	29	39.2	56.9
Más o menos de acuerdo	18	47	35.3	92.2
De acuerdo	4	51	7.8	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 8*Considera que el pago de su remuneración mensual está de acuerdo con sus necesidades*

En la tabla 7 y figura 8, se muestran los resultados acerca del pago mensual de las remuneraciones y si cubre las necesidades, donde el, 39.2% de los encuestados señalaron que están en desacuerdo ya que la remuneración mensual no cubre sus necesidades básicas, el 35.3% más o menos de acuerdo, el 17.6% totalmente en desacuerdo, mientras que el 7.8% señalaron de acuerdo con la remuneración mensual que reciben y que cubre sus necesidades.

Tabla 8

Está de acuerdo que los pagos son en forma equitativa entre los regímenes existentes en la entidad

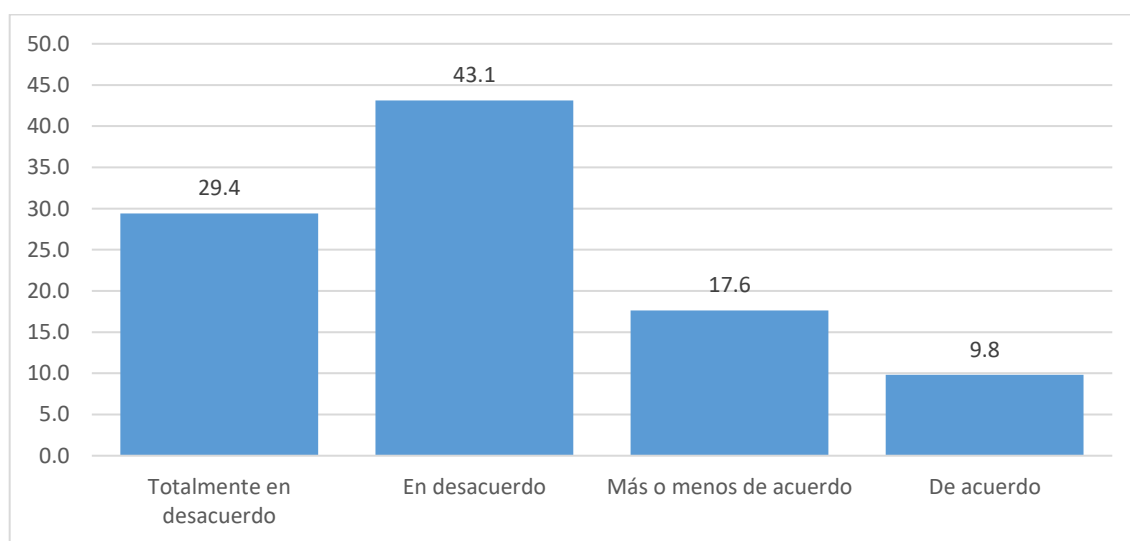
	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	15	15	29.4	29.4
En desacuerdo	22	37	43.1	72.5
Más o menos de acuerdo	9	46	17.6	90.2
De acuerdo	5	51	9.8	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 9

Está de acuerdo que los pagos son en forma equitativa entre los regímenes existentes en la entidad



En la tabla 8 y figura 9, se evidencia los resultados obtenidos acerca de que, si los pagos en la entidad son equitativos entre los diferentes regímenes laborales que existen, el 43.1% de los encuestados señalan estar en desacuerdo y que los pagos no son equitativos entre los regímenes que existen, el 29.4% totalmente en desacuerdo, el 17.6% más o menos de acuerdo, mientras que el 9.8% señalaron estar de acuerdo con que existe equidad en las remuneraciones respecto a los diferentes regímenes.

Tabla 9

Los beneficios laborales que recibe están conforme con el desempeño de sus funciones

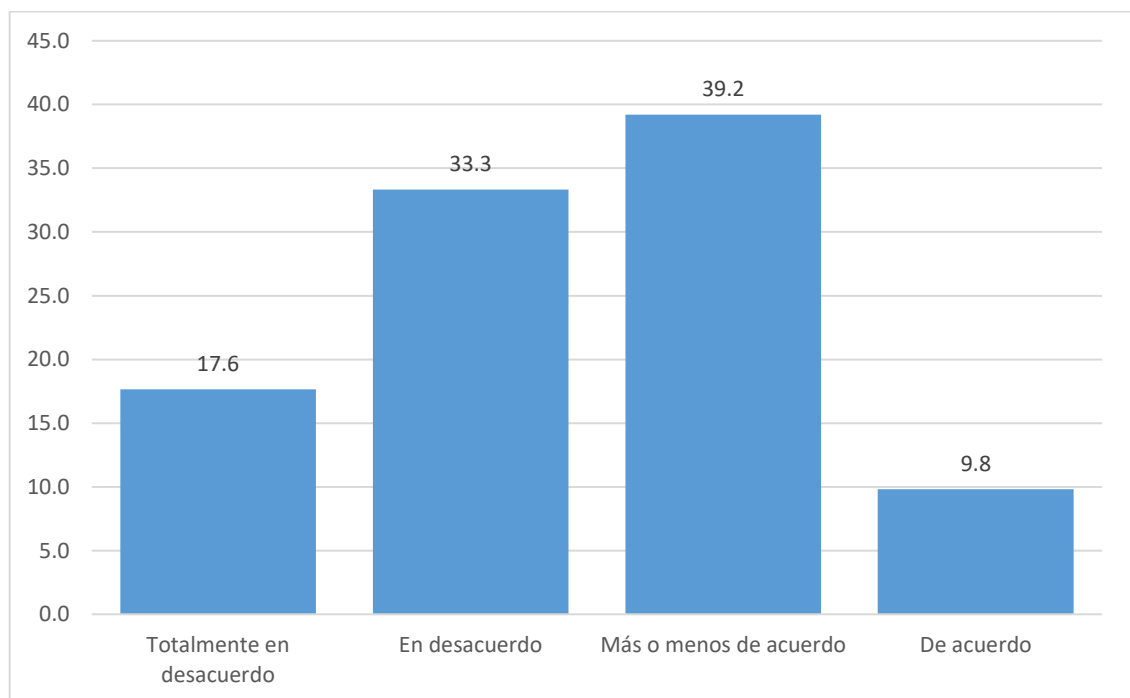
	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	9	17.6	17.6
En desacuerdo	17	26	33.3	51.0
Más o menos de acuerdo	20	46	39.2	90.2
De acuerdo	5	51	9.8	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 10

Los beneficios laborales que recibe están de conforme con el desempeño de sus funciones



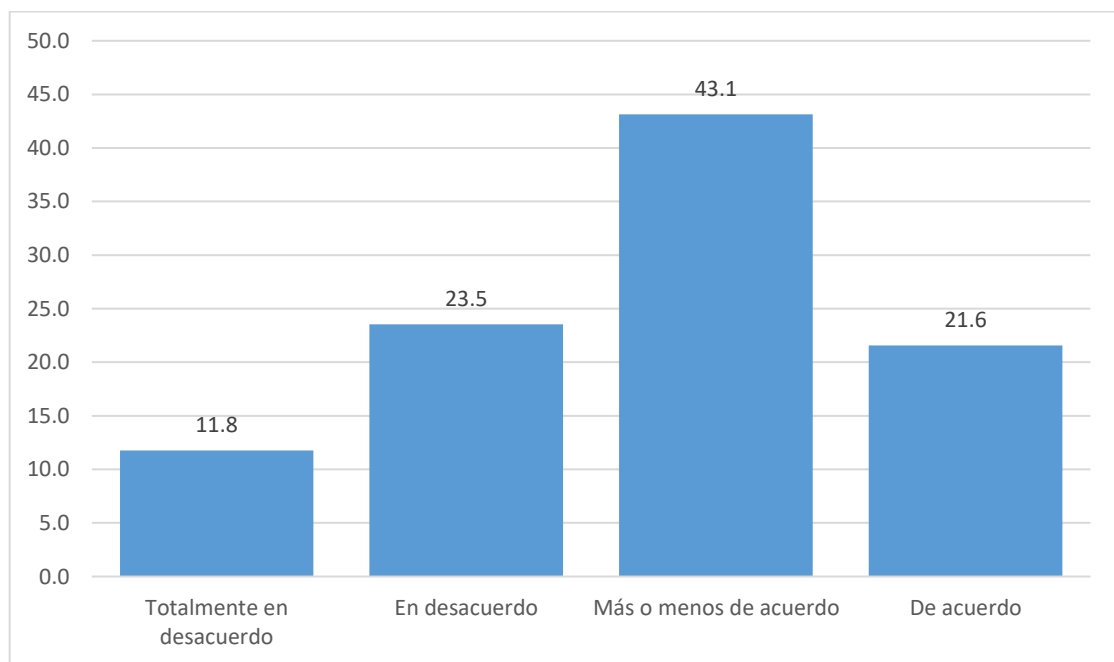
En la tabla 9 y figura 10, se muestran resultados acerca de los beneficios laborales que reciben los servidores, donde el 39.2% señalaron estar más o menos de acuerdo en que los beneficios laborales que reciben está de acuerdo con las funciones que desempeñan, el 33.3% en desacuerdo, el 17.6% totalmente en desacuerdo, mientras que el 9.8% de los encuestados señalaron estar de acuerdo con los beneficios laborales, por estar en relación con las funciones que desempeñan.

Tabla 10*La entidad respeta la(s) fecha(s) programada(s) para el uso de sus vacaciones*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	6	11.8	11.8
En desacuerdo	12	18	23.5	35.3
Más o menos de acuerdo	22	40	43.1	78.4
De acuerdo	11	51	21.6	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 11*La entidad respeta la(s) fecha(s) programada(s) para el uso de sus vacaciones*

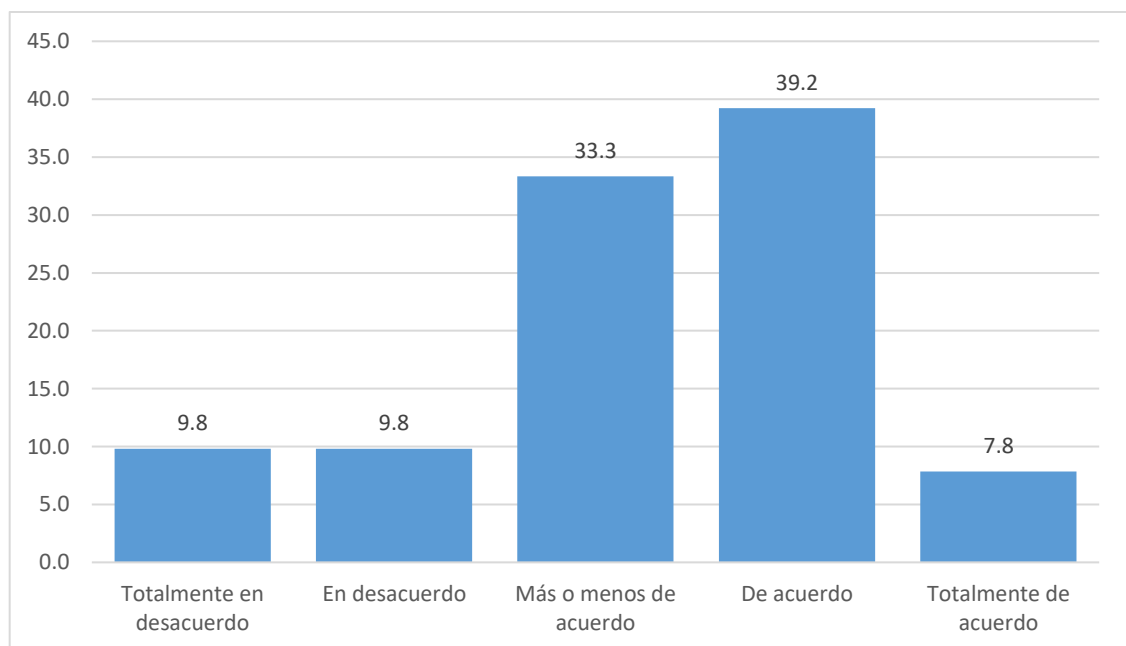
En la tabla 10 y figura 11, se muestran resultados referentes a las fechas programadas de vacaciones, donde, el 43.1% de los servidores encuestados señalan estar más o menos de acuerdo con que la entidad si respeta las fechas de las vacaciones, el 23.5% en desacuerdo, el 21.6% de acuerdo, mientras que el 11.8% se mostró totalmente en desacuerdo y señalaron que la entidad no respeta las fechas de vacaciones programadas.

Tabla 11*Considera usted que hace uso de permisos o licencias con normalidad*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	5	9.8	9.8
En desacuerdo	5	10	9.8	19.6
Más o menos de acuerdo	17	27	33.3	52.9
De acuerdo	20	47	39.2	92.2
Totalmente de acuerdo	4	51	7.8	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 12*Considera usted que hace uso de permisos o licencias con normalidad*

En la tabla 11 y figura 12, respecto a que, si los servidores pueden hacer uso de permisos y licencias, el 39.2% de los encuestados señalaron estar de acuerdo y que hacen uso de permisos y licencias con normalidad, el 33.3% más o menos de acuerdo, el 9.8% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, mientras que el 7.8% de los servidores manifestó estar totalmente de acuerdo con que hacen uso de los permisos y licencias con normalidad.

Tabla 12

La entidad le otorga oportunamente las licencias establecidas por normatividad

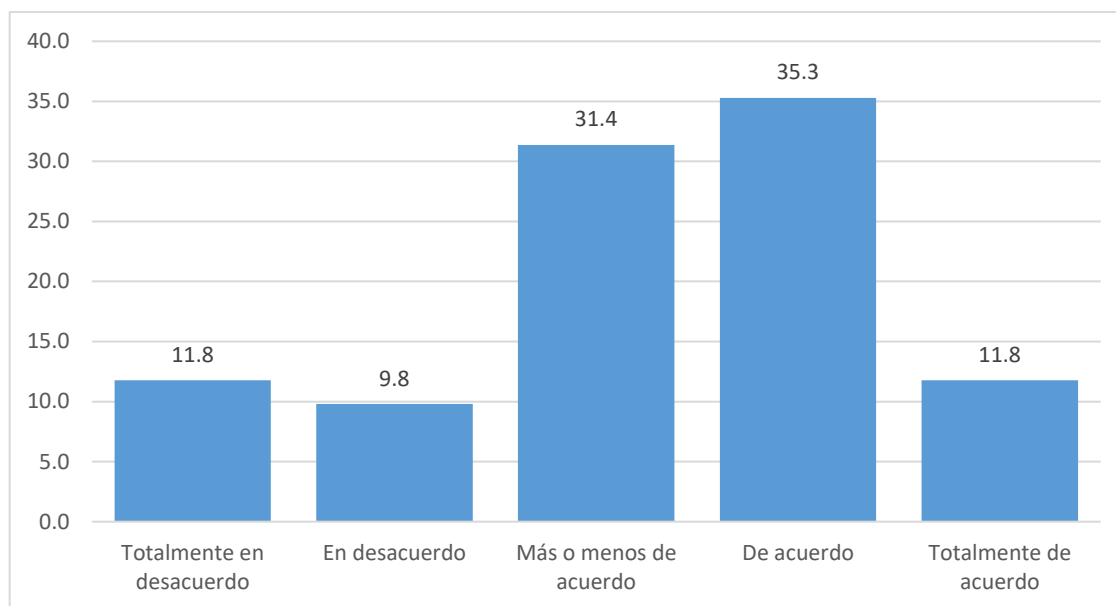
	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	6	11.8	11.8
En desacuerdo	5	11	9.8	21.6
Más o menos de acuerdo	16	27	31.4	52.9
De acuerdo	18	45	35.3	88.2
Totalmente de acuerdo	6	51	11.8	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 13

La entidad le otorga oportunamente las licencias establecidas por normatividad



En la tabla 12 y figura 13, en referencia a que la entidad otorga licencias establecidas por ley de manera oportuna, el 35.3% de los encuestados señalaron estar de acuerdo con que la entidad otorga oportunamente las licencias, el 31.4% más o menos de acuerdo, el 11.8% totalmente de acuerdo, el 11.8% totalmente en desacuerdo, mientras que el 9.8% de los servidores encuestados señalaron estar en desacuerdo porque la entidad no otorga licencia de forma oportuna.

Tabla 13

La entidad reconoce cuando labora más tiempo del establecido en RISC institucional

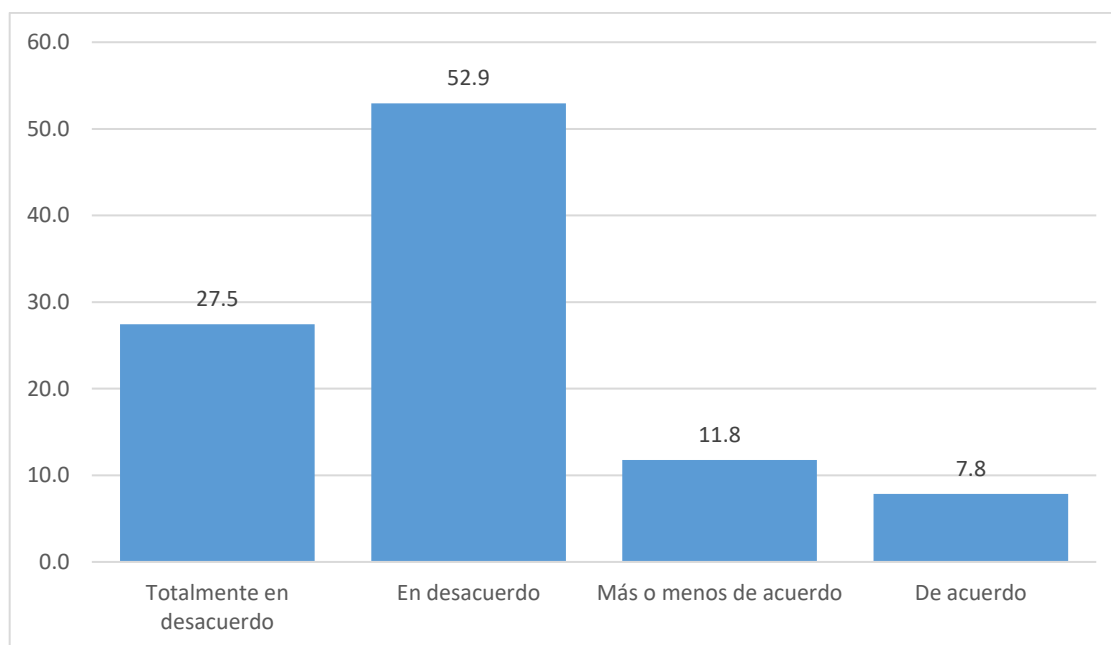
	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	14	14	27.5	27.5
En desacuerdo	27	41	52.9	80.4
Más o menos de acuerdo	6	47	11.8	92.2
De acuerdo	4	51	7.8	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 14

La entidad reconoce cuando labora más tiempo del establecido en RISC institucional



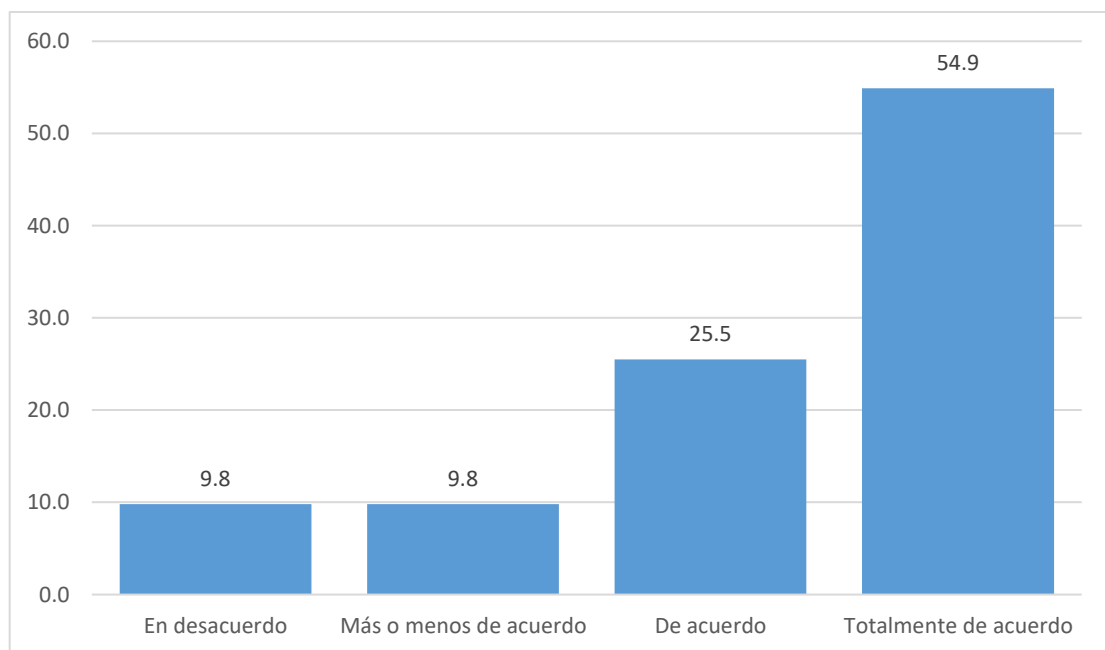
En la tabla 13 y figura 14, en referencia si la entidad reconoce el tiempo establecido en el RISC institucional, el 52.9% de los servidores encuestados señalaron que están en desacuerdo con la entidad respecto al tiempo establecido en el RISC institucional, el 27.5% totalmente en desacuerdo, el 11.8% más o menos de acuerdo, mientras que el 7.8% se mostró de acuerdo con la entidad en referencia al tiempo establecido en el RISC institucional.

Tabla 14*La entidad debería considerar el pago de las horas extras*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	5	9.8	9.8
Más o menos de acuerdo	5	10	9.8	19.6
De acuerdo	13	23	25.5	45.1
Totalmente de acuerdo	28	51	54.9	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 15*La entidad debería considerar el pago de las horas extras*

En la tabla 14 y figura 15, muestran los resultados sobre el pago de horas extras, el 54.9% de los encuestados se mostraron totalmente de acuerdo en un 54.9% con respecto a que la entidad debe considerar el pago de horas extras, el 25.5% de acuerdo, el 9.8% más o menos de acuerdo, mientras que el 9.8% señalaron estar en desacuerdo porque la entidad no programa de pago por horas extras, dando lugar a la desmotivación del trabajador.

Tabla 15

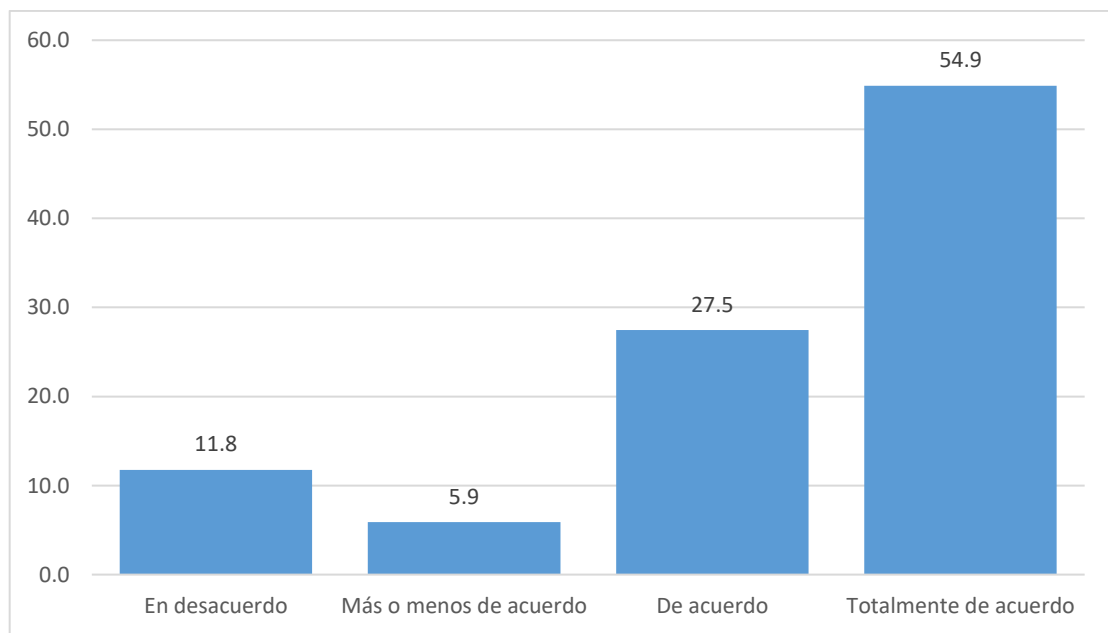
La entidad cuando logran los objetivos institucionales debería ofrecer un premio o bono a los colaboradores

	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	6	11.8	11.8
Más o menos de acuerdo	3	9	5.9	17.6
De acuerdo	14	23	27.5	45.1
Totalmente de acuerdo	28	51	54.9	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta
Elaboración propia del tesista

Figura 16

La entidad cuando logran los objetivos institucionales debería ofrecer un premio o bono a los colaboradores



En la tabla 15 y figura 16, en referencia a que la entidad debería ofrecer premios o bonos por objetivos institucionales logrados, el 54.9% de los servidores encuestados señalaron que están totalmente de acuerdo con que se otorgue premios o bonos, el 27.5% de acuerdo, el 11.8% en desacuerdo, mientras que el 5.9% se mostraron más o menos de acuerdo con que se otorguen premios o bonos cuando se logren objetivos en la entidad.

Tabla 16

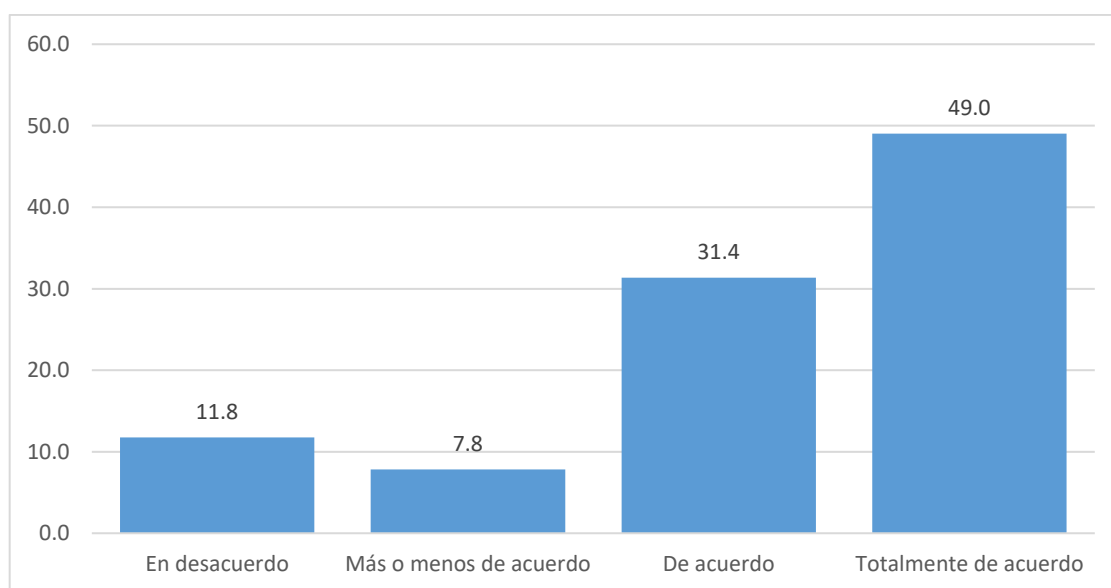
El estado debe incrementar el importe de gratificaciones y/o aguinaldo según remuneración que perciba

	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	6	11.8	11.8
Más o menos de acuerdo	4	10	7.8	19.6
De acuerdo	16	26	31.4	51.0
Totalmente de acuerdo	25	51	49.0	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta
Elaboración propia del tesista

Figura 17

El estado debe incrementar el importe de gratificaciones y/o aguinaldo según remuneración que usted perciba



En la tabla 16 y figura 17, sobre si el estado debería incrementar el monto de las gratificaciones y aguinaldo, el 49% se mostró totalmente de acuerdo con que el estado debe incrementar el importe de gratificaciones, el 31.4% de acuerdo, el 11.8% en desacuerdo, mientras que el 7.8% señalaron estar más o menos de acuerdo con que el estado incremente el monto de las gratificaciones o prestaciones sociales.

Tabla 17

Las gratificaciones y/o aguinaldos deben estar asignadas a las acciones que realiza en la entidad

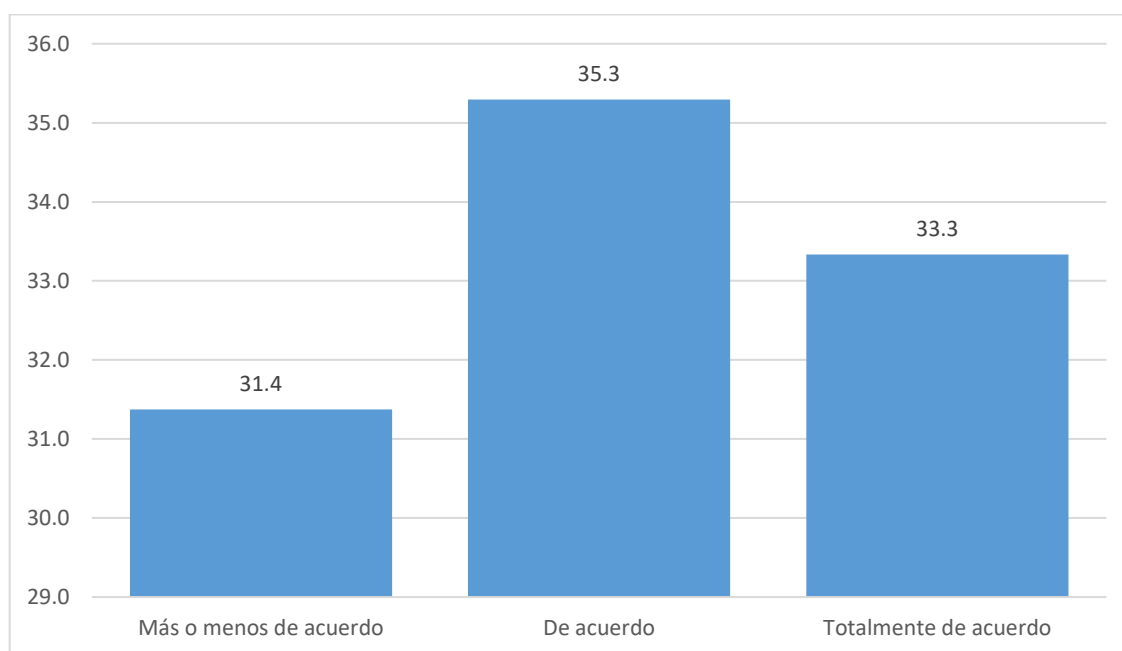
	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Más o menos de acuerdo	16	16	31.4	31.4
De acuerdo	18	34	35.3	66.7
Totalmente de acuerdo	17	51	33.3	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 18

Las gratificaciones y/o aguinaldos deben estar asignadas a las acciones que realiza en la entidad



En la tabla 17 y figura 18, sobre si las gratificaciones deben estar en proporción a las actividades que realiza en la entidad, el 35.3% señalaron estar de acuerdo que las gratificaciones deben estar asignados a las acciones que se realiza en la entidad, el 33.3% totalmente de acuerdo, mientras que el 31.4% señalaron estar más o menos de acuerdo con que las gratificaciones deben estar asignadas según acciones que realiza la entidad.

Tabla 18

Considera que la entidad debería pagar un seguro de salud privado

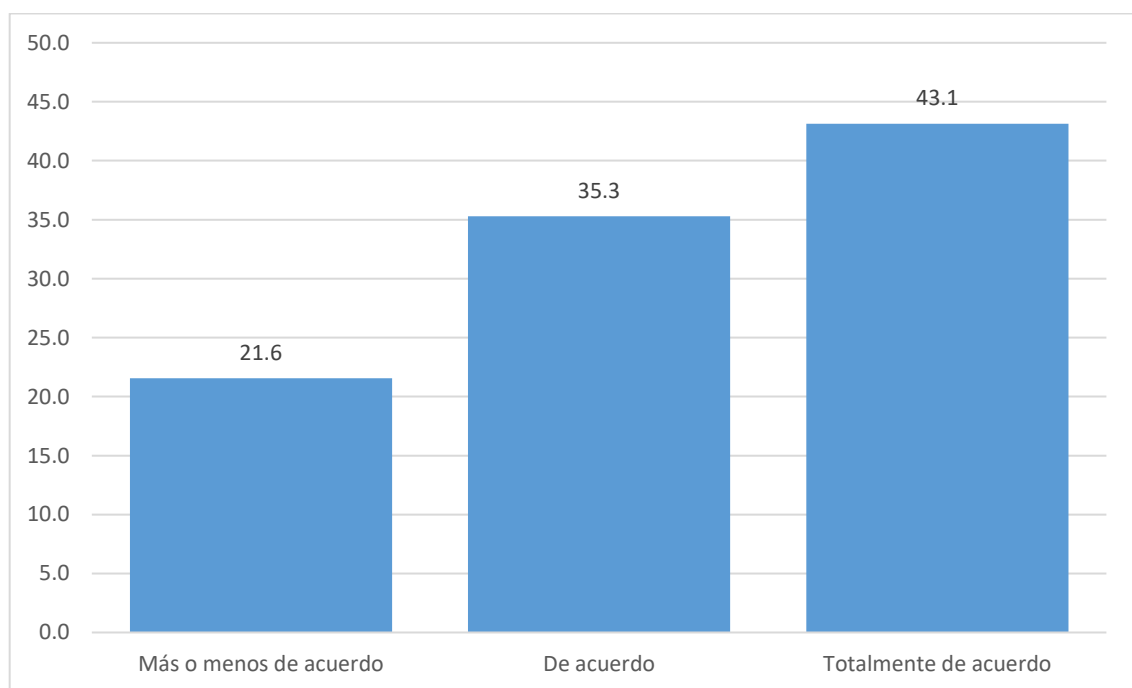
	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Más o menos de acuerdo	11	11	21.6	21.6
De acuerdo	18	29	35.3	56.9
Totalmente de acuerdo	22	51	43.1	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 19

Considera que la entidad debería pagar un seguro de salud privado



En la tabla 18 y figura 19, sobre si la entidad debería pagar un seguro de salud privado, el 43.1% de los servidores encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo, el 35.3% de acuerdo, mientras que el 21.6% de los encuestados señalaron estar más o menos de acuerdo con que la entidad debería pagar un seguro de salud privado.

Tabla 19

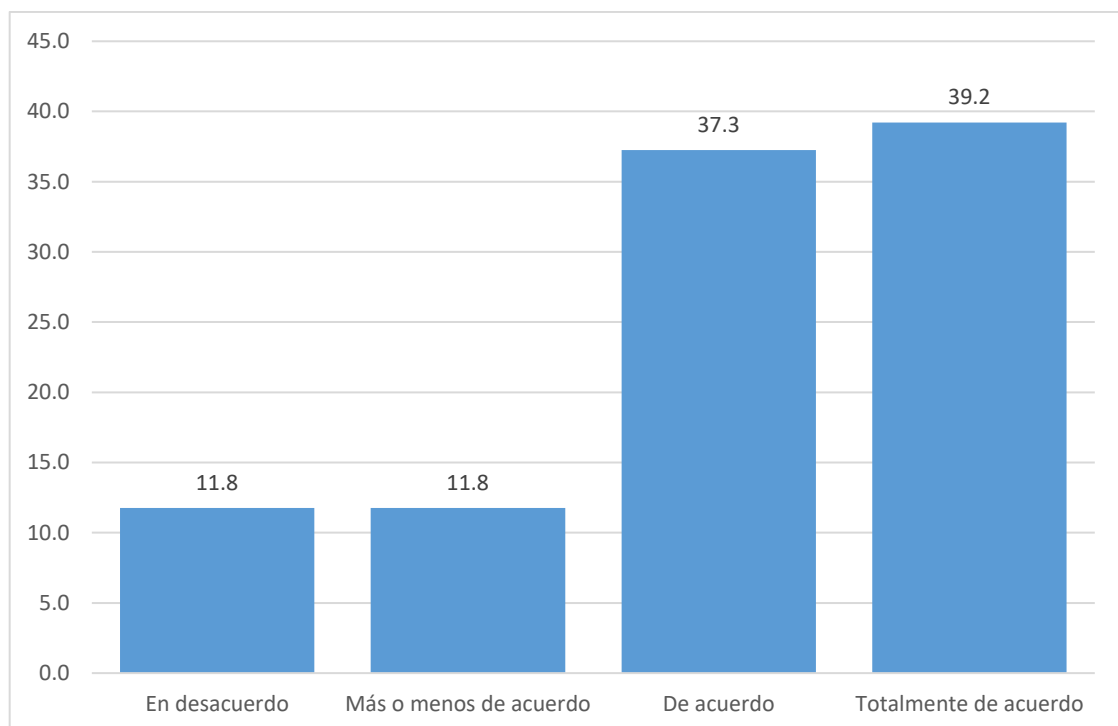
Considera que la CTS debe ser de libre disponibilidad en cualquier régimen laboral

	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	6	11.8	11.8
Más o menos de acuerdo	6	12	11.8	23.5
De acuerdo	19	31	37.3	60.8
Totalmente de acuerdo	20	51	39.2	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta
Elaboración propia del tesista

Figura 20

Considera que la CTS debe ser de libre disponibilidad en cualquier régimen laboral



En la tabla 19 y figura 20, se muestran resultados sobre si la CTS debe ser de libre disponibilidad, el 39.2% de los servidores encuestados señalaron estar de totalmente de acuerdo con que el CTS debe ser de libre disponibilidad en cualquier régimen laboral, el 37.3% de acuerdo, el 11.8% más o menos de acuerdo, mientras que el 11.8% señalaron estar en desacuerdo con que la CTS sea de libre disponibilidad, porque ello permite tener un fondo de respaldo para el momento de retiro o cese en el trabajo.

Tabla 20

La asignación familiar debe ser otorgada en forma general a los regímenes

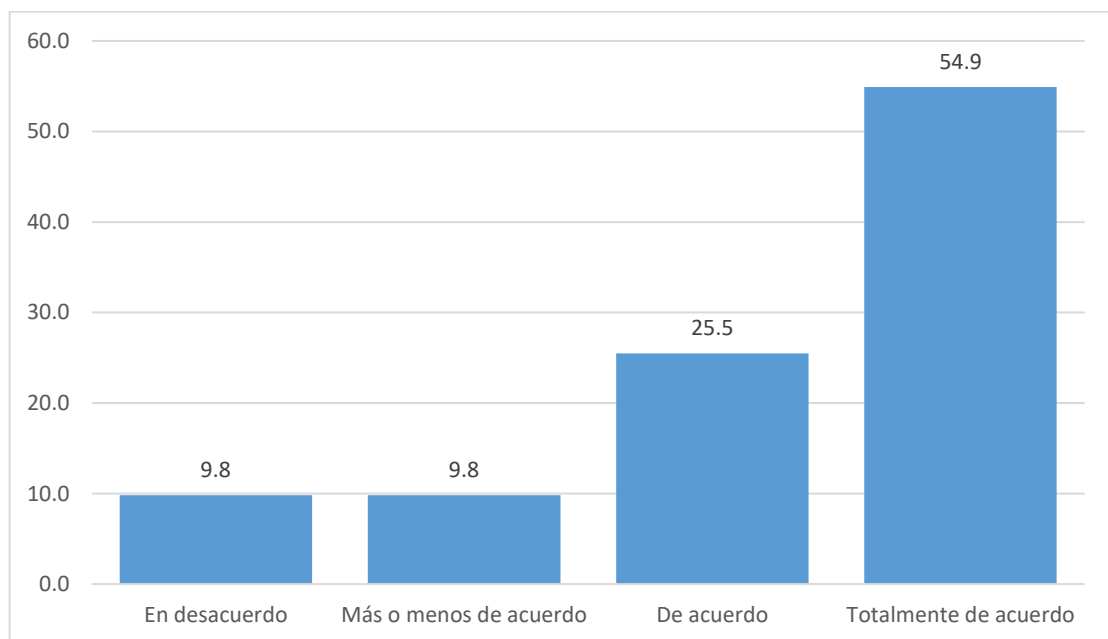
	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	5	9.8	9.8
Más o menos de acuerdo	5	10	9.8	19.6
De acuerdo	13	23	25.5	45.1
Totalmente de acuerdo	28	51	54.9	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 21

La asignación familiar debe ser otorgada en forma general a los regímenes



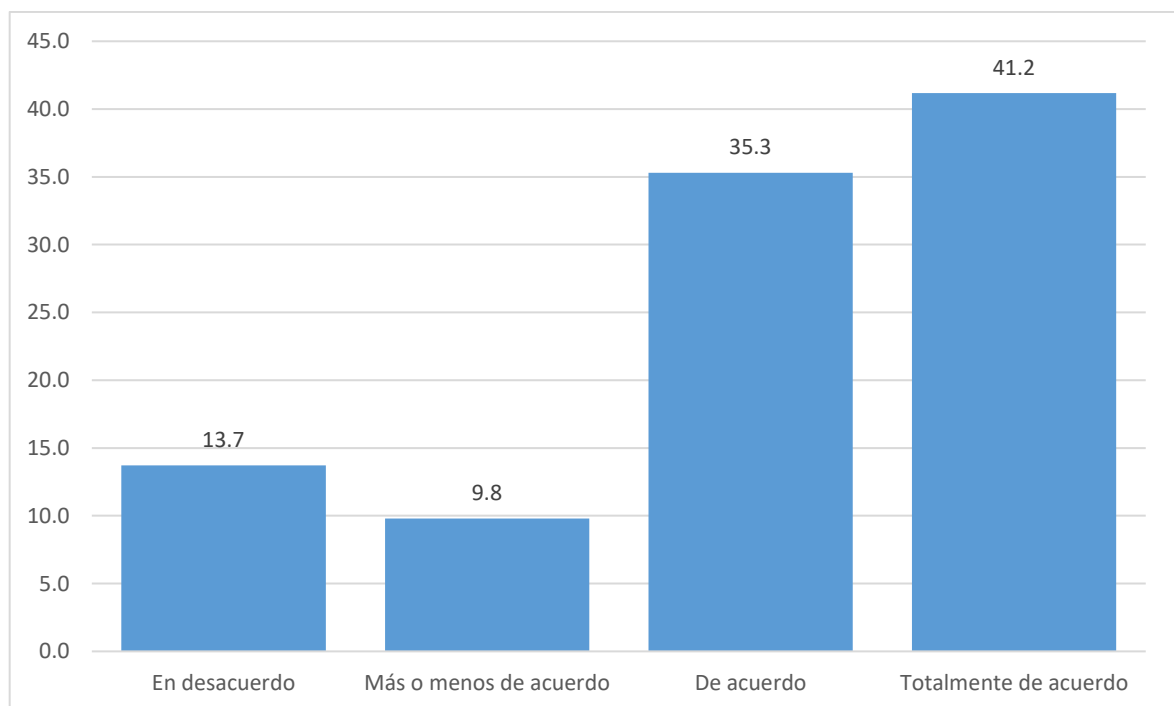
En la tabla 20 y figura 21, sobre la asignación familiar debe ser otorgada en forma general a los regímenes, el 54.9% de los servidores encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo con que la asignación familiar debe ser otorgada en forma general a los regímenes, el 25.5% de acuerdo, el 9.8% más o menos de acuerdo, mientras que el 9.8% deben estar en desacuerdo con que la asignación familiar debe ser otorgado en forma general de los regímenes.

Tabla 21*El bono de escolaridad debería incrementar acorde a las funciones que cumple en la entidad*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	7	7	13.7	13.7
Más o menos de acuerdo	5	12	9.8	23.5
De acuerdo	18	30	35.3	58.8
Totalmente de acuerdo	21	51	41.2	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 22*El bono de escolaridad debería incrementar acorde a las funciones que cumple en la entidad*

En la tabla 21 y figura 22, en referencia al bono de escolaridad debería incrementar en proporción a las funciones que cumple la entidad, el 41.2% de los servidores encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo con que el bono de escolaridad debería incrementar de acuerdo a las funciones que cumple en la entidad, el 35.3% de acuerdo, el 13.7% en desacuerdo, mientras que el 9.8% se mostró más o menos de acuerdo con que se incremente el bono de escolaridad.

III.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados de la variable dependiente: desempeño laboral

Tabla 22

Contempla que la entidad presenta dificultades para alcanzar sus objetivos institucionales

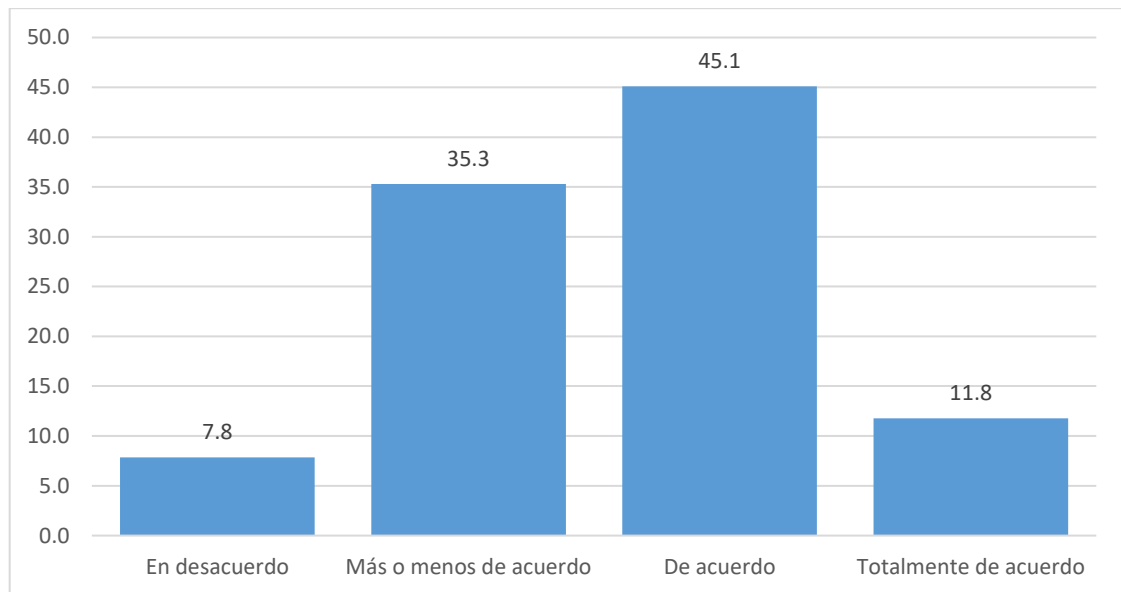
	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4	4	7.8	7.8
Más o menos de acuerdo	18	22	35.3	43.1
De acuerdo	23	45	45.1	88.2
Totalmente de acuerdo	6	51	11.8	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 23

Contempla que la entidad presenta dificultades para alcanzar sus objetivos institucionales



En la tabla 22 y figura 23, se muestran resultados de los servidores con referencia a la entidad y las dificultades para alcanzar sus objetivos institucionales, el 45.1% se mostró de acuerdo con que la entidad presenta dificultades para lograr objetivos institucionales, el 35.3% más o menos de acuerdo, el 11.8% totalmente de acuerdo, por otro lado, el 7.8% en desacuerdo con que la entidad tenga dificultades en lograr los objetivos institucionales.

Tabla 23

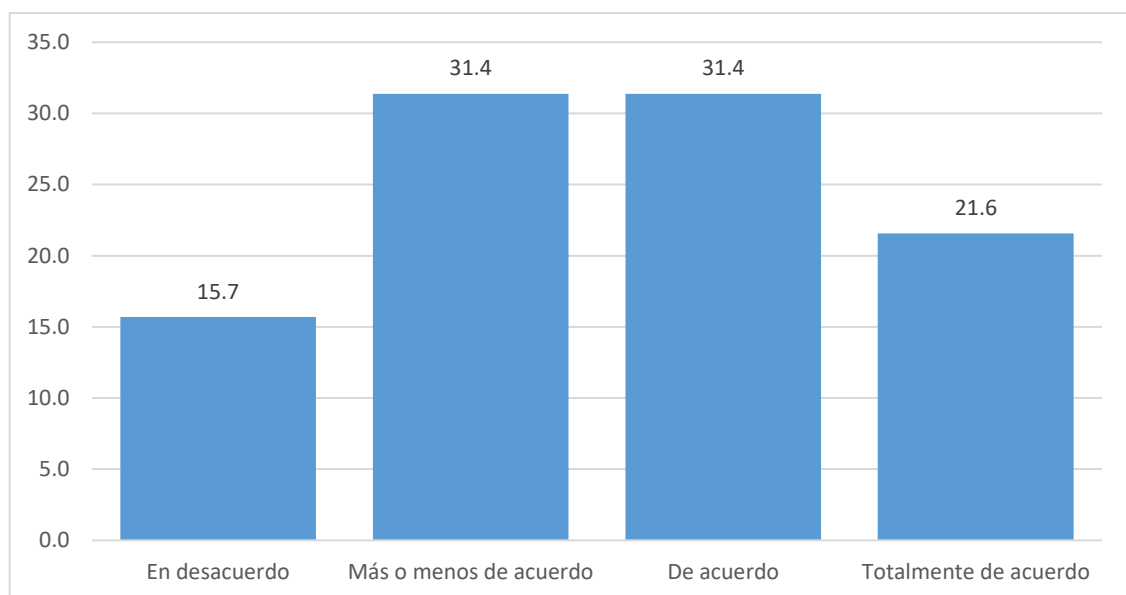
Considera que la entidad desperdicia en la adquisición de equipo o mano de obra innecesaria que perjudica los costos operacionales

	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	8	8	15.7	15.7
Más o menos de acuerdo	16	24	31.4	47.1
De acuerdo	16	40	31.4	78.4
Totalmente de acuerdo	11	51	21.6	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta
Elaboración propia del tesista

Figura 24

Considera que la entidad desperdicia en la adquisición de equipo o mano de obra innecesaria que perjudica los costos operacionales



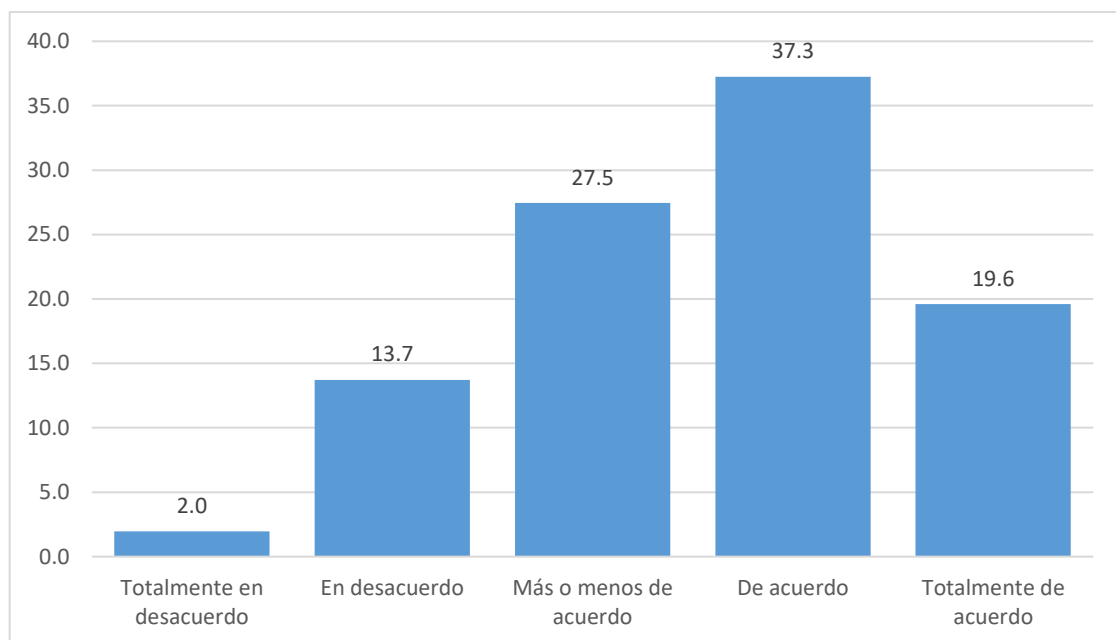
En la tabla 23 y figura 24, en referencia a las operaciones que perjudica en la entidad, el 31.4% de los servidores encuestados señalaron estar de acuerdo con que la entidad desperdicia recursos económicos en la adquisición de equipos o en la incorporación de mano de obra innecesaria, el 31.4% más o menos de acuerdo, mientras que el 15.7% se mostró en desacuerdo con que la entidad recurra a costos innecesarios en la adquisición de equipos y contratación de mano de obra.

Tabla 24*Identifica sobre carga laboral en sus tareas diarias*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1	2.0	2.0
En desacuerdo	7	8	13.7	15.7
Más o menos de acuerdo	14	22	27.5	43.1
De acuerdo	19	41	37.3	80.4
Totalmente de acuerdo	10	51	19.6	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 25*Identifica sobre carga laboral en sus tareas diarias*

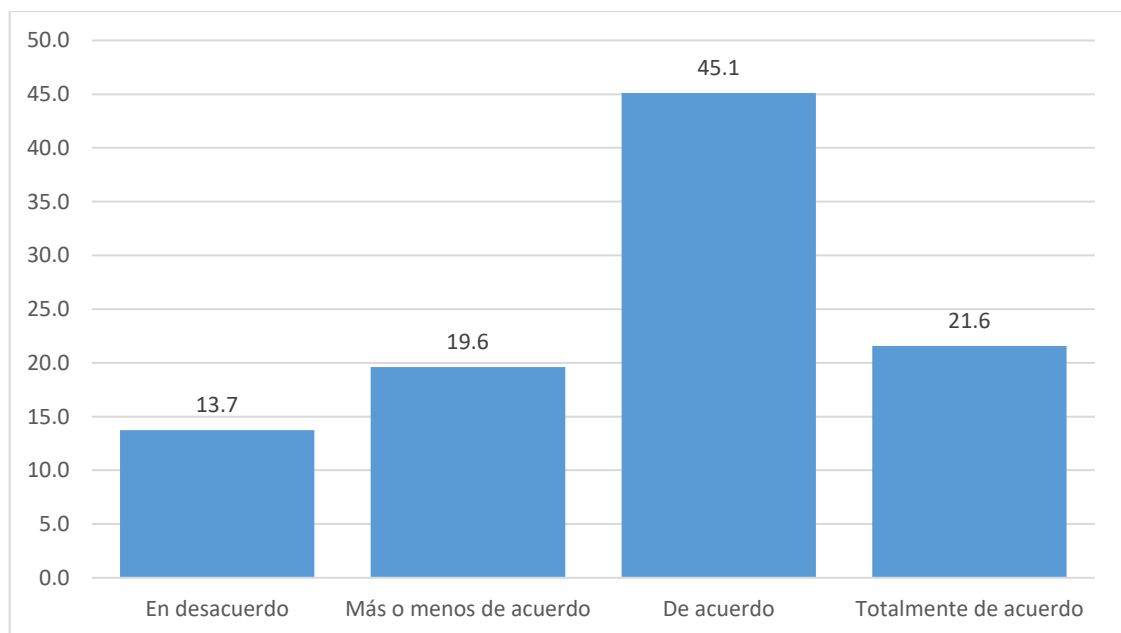
En la tabla 24 y figura 25, sobre la carga laboral en las tareas diarias, el 37.3% de los encuestados señalaron estar de acuerdo en que se identifican la carga laboral en sus tareas diarias, el 27.5% más o menos de acuerdo, el 19.6% totalmente de acuerdo, el 13.7% en desacuerdo, mientras que el 2% señalaron estar totalmente en desacuerdo sobre la identificación en las tareas diarias que realizan.

Tabla 25*Logra cumplir con efectividad las tareas que se le asignan*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	7	7	13.7	13.7
Más o menos de acuerdo	10	17	19.6	33.3
De acuerdo	23	40	45.1	78.4
Totalmente de acuerdo	11	51	21.6	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 26*Logra cumplir con efectividad las tareas que se le asignan*

En la tabla 25 y figura 26, se muestran resultados sobre si los servidores cumplen con efectividad las tareas que se le asignan, el 45.1% de los servidores encuestados señalaron estar de acuerdo con que cumplen con efectividad las tareas porque la entidad les brinda las condiciones y recursos oportunamente, el 21.6% totalmente de acuerdo, el 19.6% más o menos de acuerdo, mientras que el 13.7% señalaron estar en desacuerdo porque las tareas no se cumplen con efectividad.

Tabla 26

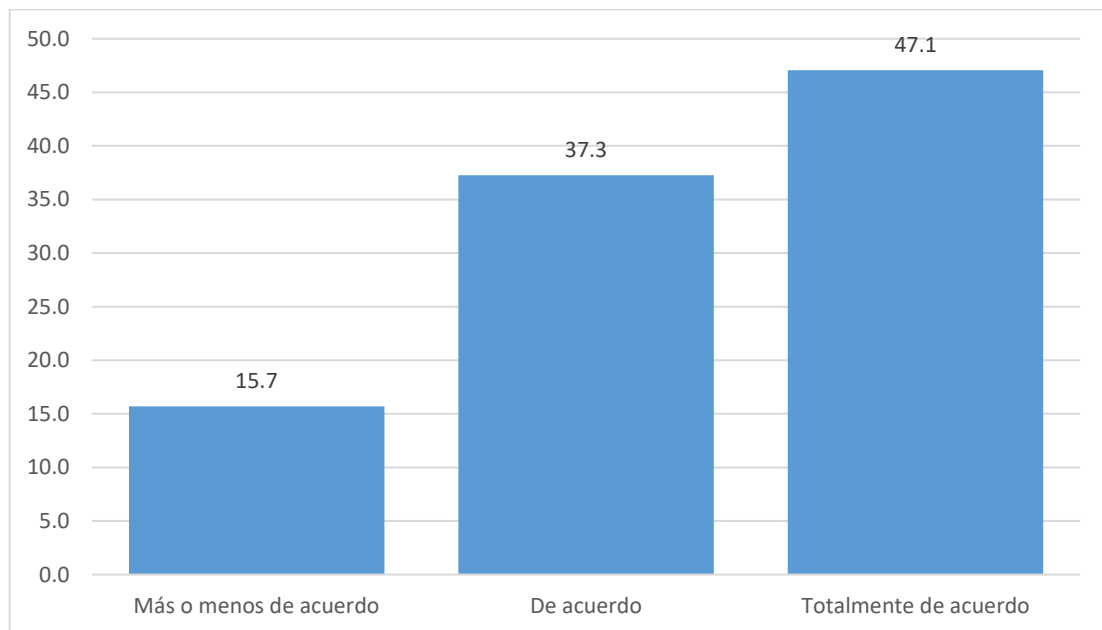
Considera primordial tener reuniones productivas y altamente efectivas con todo el departamento o equipo de trabajo

	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Más o menos de acuerdo	8	8	15.7	15.7
De acuerdo	19	27	37.3	52.9
Totalmente de acuerdo	24	51	47.1	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta
Elaboración propia del tesista

Figura 27

Considera primordial tener reuniones productivas y altamente efectivas con todo el departamento o equipo de trabajo



En la tabla 26 y figura 27, sobre si las reuniones son productivas con el equipo de trabajo, el 47.1% de los servidores encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo porque las reuniones de trabajo son productivas y altamente efectivas, el 37.3% de acuerdo, mientras que el 15.7% señalaron estar más o menos de acuerdo con que las reuniones sean productivas y altamente efectivas.

Tabla 27

Cumple con responsabilidad con las labores encomendadas

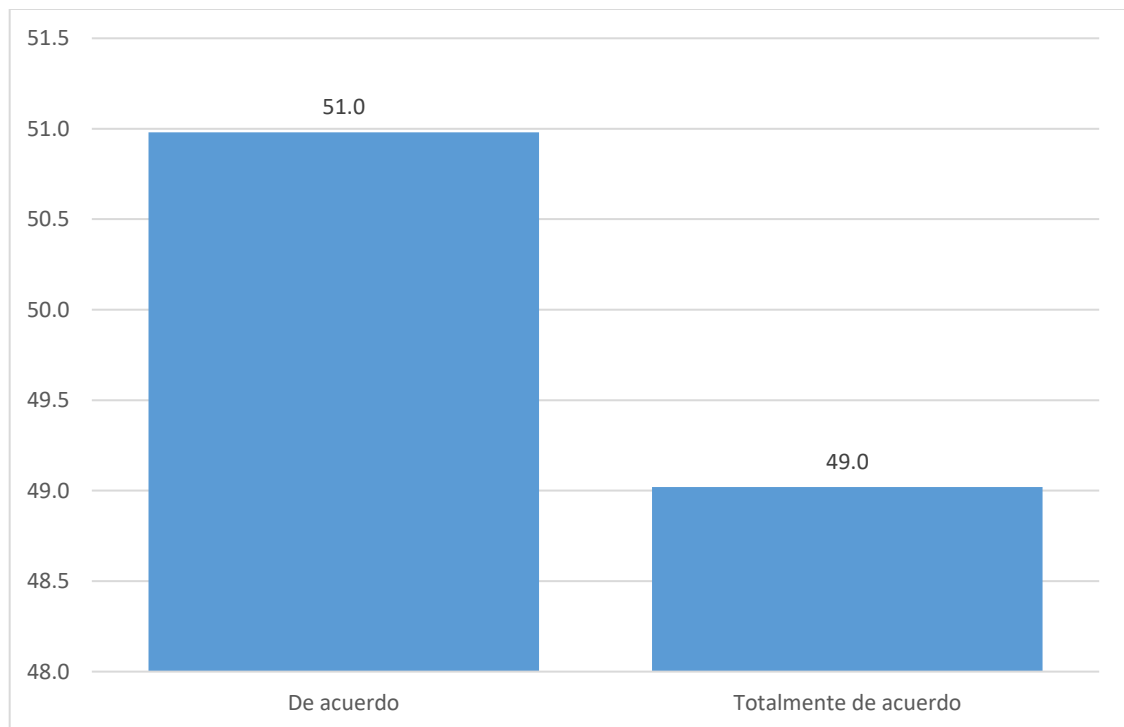
	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	26	26	51.0	51.0
Totalmente de acuerdo	25	51	49.0	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 28

Cumple con responsabilidad con las labores encomendadas



En la tabla 27 y figura 28, en referencia si los servidores cumplen con responsabilidad las labores encomendadas, el 51% de los encuestados señalaron estar de acuerdo porque cumplen las tareas con responsabilidad, de la misma forma, el 49% señalaron estar totalmente de acuerdo porque cumplen sus labores con responsabilidad; resaltando en ello habilidad, destrezas y competencias en general por conocer y tener capacidad para desarrollar su trabajo.

Tabla 28

Recibe el apoyo necesario de su superior inmediato o jefe en caso se presente alguna dificultad

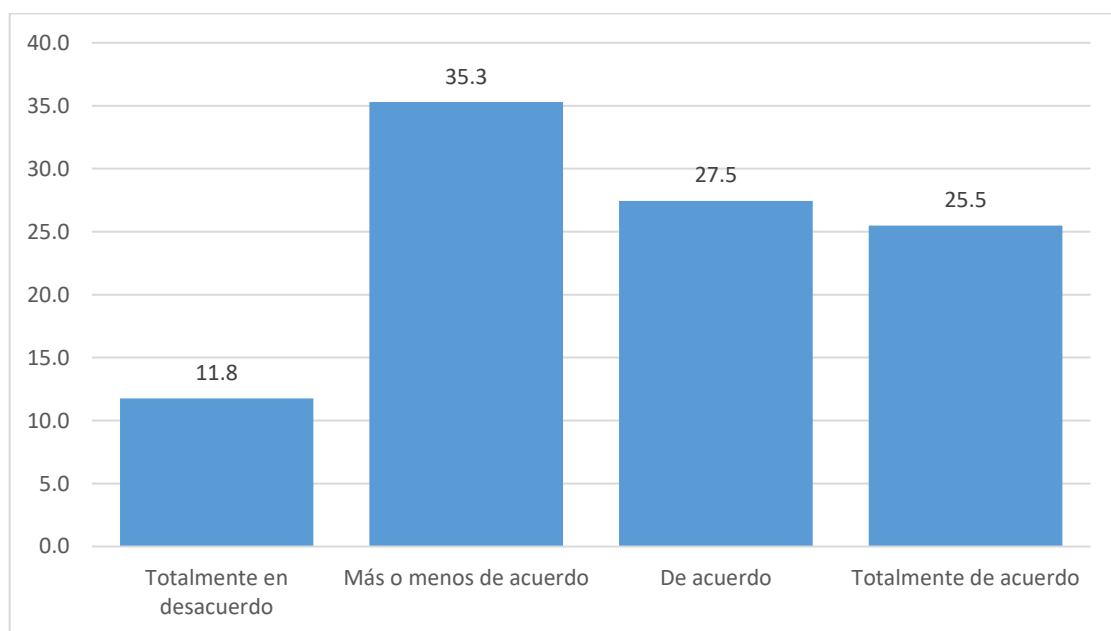
	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	6	11.8	11.8
Más o menos de acuerdo	18	24	35.3	47.1
De acuerdo	14	38	27.5	74.5
Totalmente de acuerdo	13	51	25.5	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 29

Recibe el apoyo necesario de su superior inmediato o jefe en caso se presente alguna dificultad



En la tabla 28 y figura 29, se muestran los resultados de los servidores encuestados, el 35.3% manifestaron estar más o menos de acuerdo con recibir el apoyo de su superior en caso de facultad o problema, el 27.5% de acuerdo, el 25.5% totalmente de acuerdo, mientras que el 11.8% se mostró totalmente en desacuerdo y señalaron que no reciben apoyo por parte de sus superiores para afrontar alguna dificultad o problema.

Tabla 29

Considera que su labor es importante, valioso y que contribuye a la entidad

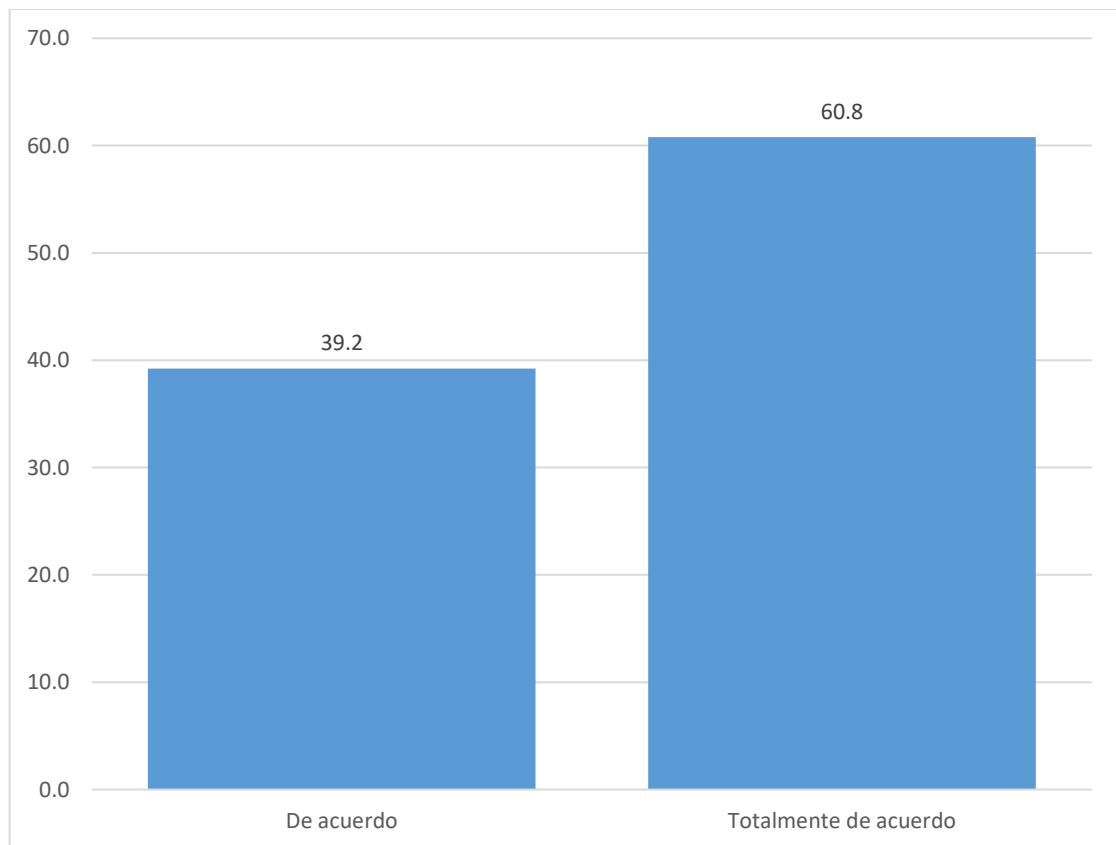
	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	20	20	39.2	39.2
Totalmente de acuerdo	31	51	60.8	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 30

Considera que su labor es importante, valioso y que contribuye a la entidad



En la tabla 29 y figura 30, sobre si los servidores consideran que su trabajo es importante y valioso para la entidad, el 60.8% señalaron estar totalmente de acuerdo, de la misma forma, el 39.2% señalaron estar de acuerdo.

Tabla 30

Distribuye el horario de trabajo adecuadamente para que le permita cumplir con sus funciones

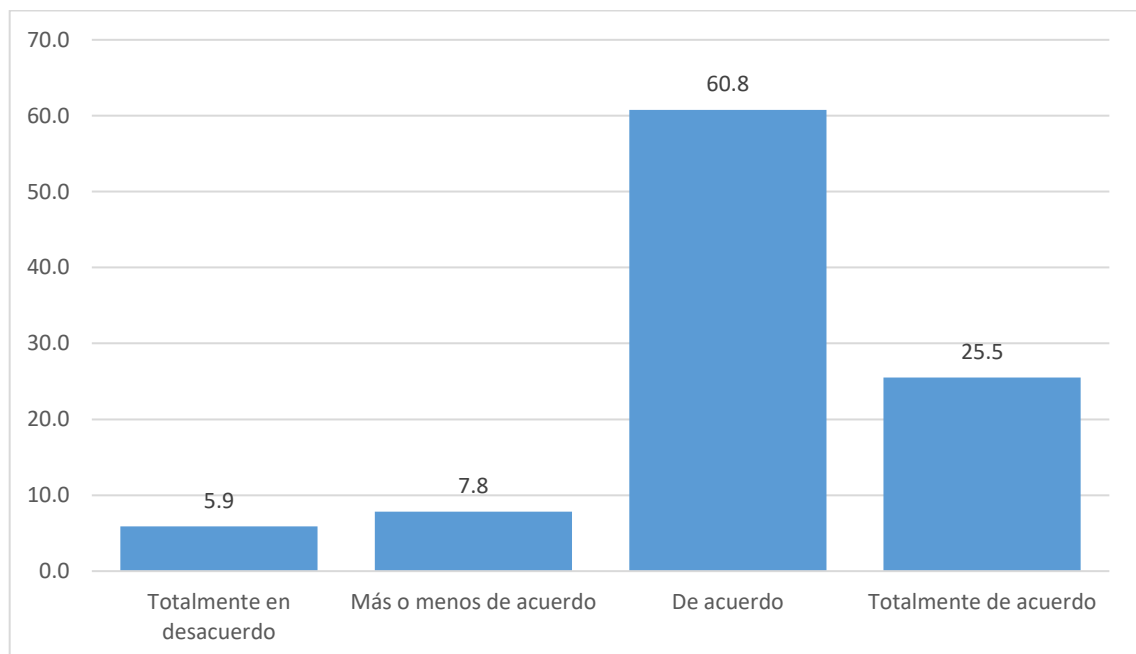
	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	3	5.9	5.9
Más o menos de acuerdo	4	7	7.8	13.7
De acuerdo	31	38	60.8	74.5
Totalmente de acuerdo	13	51	25.5	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 31

Distribuye el horario de trabajo adecuadamente para que le permita cumplir con sus funciones



En la tabla 30 y figura 31, se muestran resultados acerca de la distribución del horario de trabajo, el 60.8% de los servidores encuestados señalaron estar de acuerdo por la distribución adecuada de los horarios de trabajo, el 25.5% totalmente de acuerdo, el 7.8% más o menos de acuerdo, mientras que el 5.9% señalaron estar totalmente en desacuerdo con la distribución de los horarios y que estos no permiten cumplir sus funciones.

Tabla 31

Utiliza eficientemente los recursos para el desenvolvimiento de sus funciones

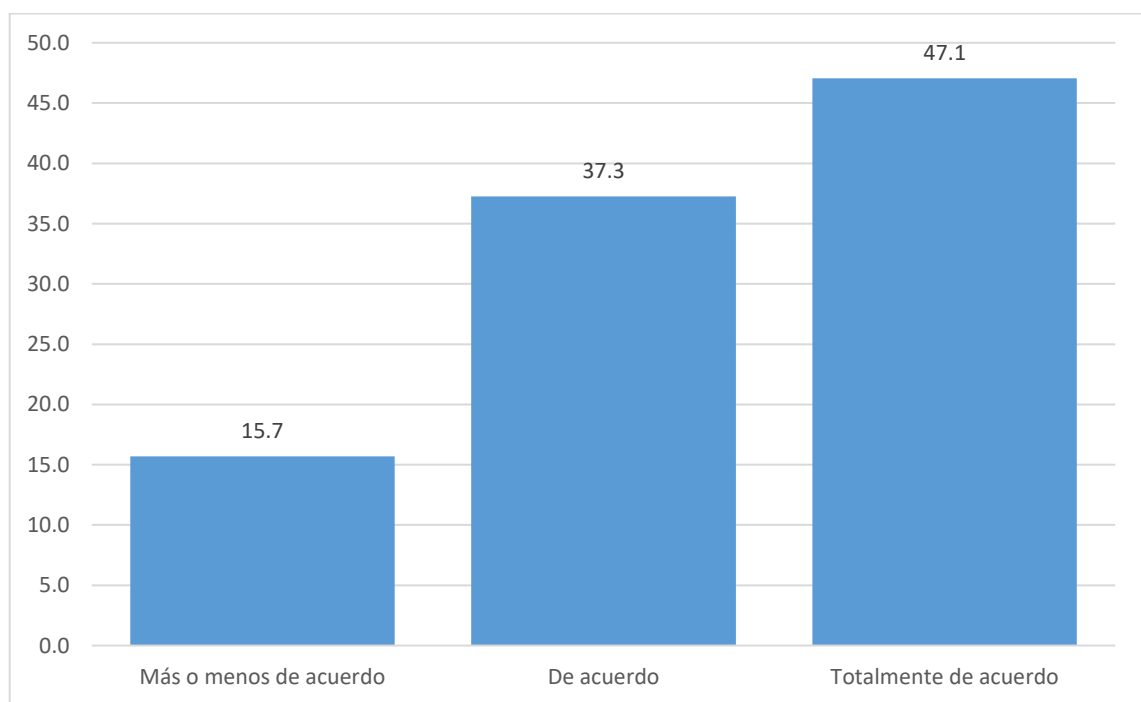
	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Más o menos de acuerdo	8	8	15.7	15.7
De acuerdo	19	27	37.3	52.9
Totalmente de acuerdo	24	51	47.1	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 32

Utiliza eficientemente los recursos para el desenvolvimiento de sus funciones



En la tabla 31 y figura 32, sobre si los servidores utilizan los recursos eficientemente, el 47.1% de los encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo en usar eficientemente los recursos otorgados, el 37.3% de acuerdo, mientras que el 15.7% señalaron estar más o menos de acuerdo en usar eficientemente los recursos para el cumplimiento de sus funciones.

Tabla 32

Aplica los procedimientos, guías o directivas para el desarrollo de sus actividades

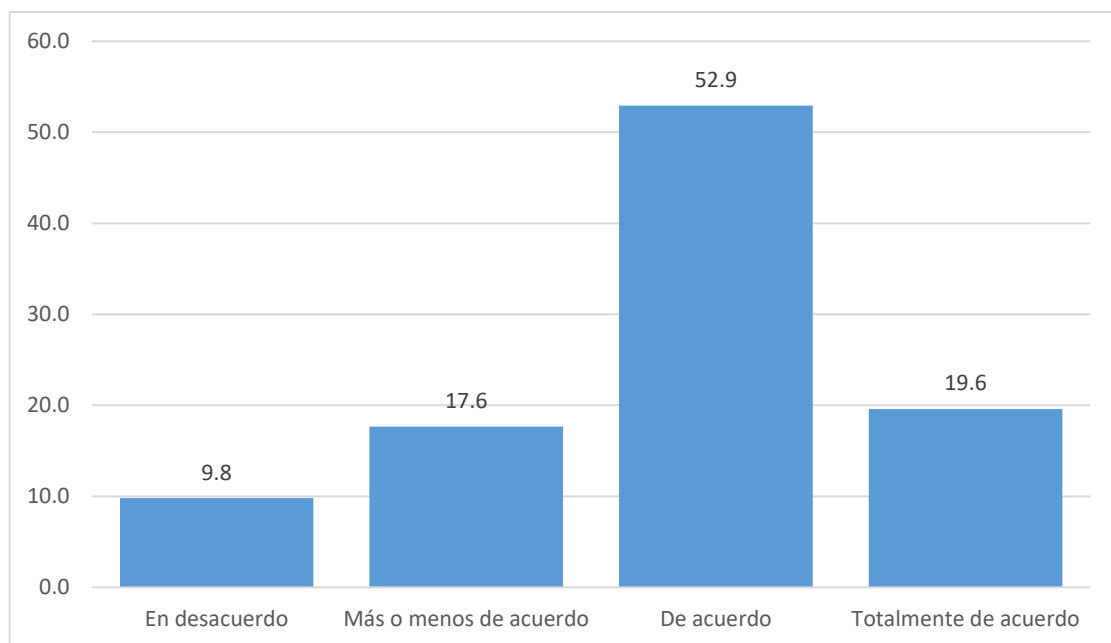
	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	5	9.8	9.8
Más o menos de acuerdo	9	14	17.6	27.5
De acuerdo	27	41	52.9	80.4
Totalmente de acuerdo	10	51	19.6	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 33

Aplica los procedimientos, guías o directivas para el desarrollo de sus actividades



En la tabla 32 y figura 33, sobre la aplicación de procedimientos en el desarrollo de sus actividades, el 52.9% de los encuestados se mostró de acuerdo en que aplica guías o directivas en el desarrollo de sus actividades, el 19.6% totalmente de acuerdo, el 17.6% más o menos de acuerdo, mientras que el 9.8% en desacuerdo con que aplican procedimientos o directivas en el desarrollo de su trabajo.

Tabla 33

Tiene disposición para realizar activamente los trabajos en equipo

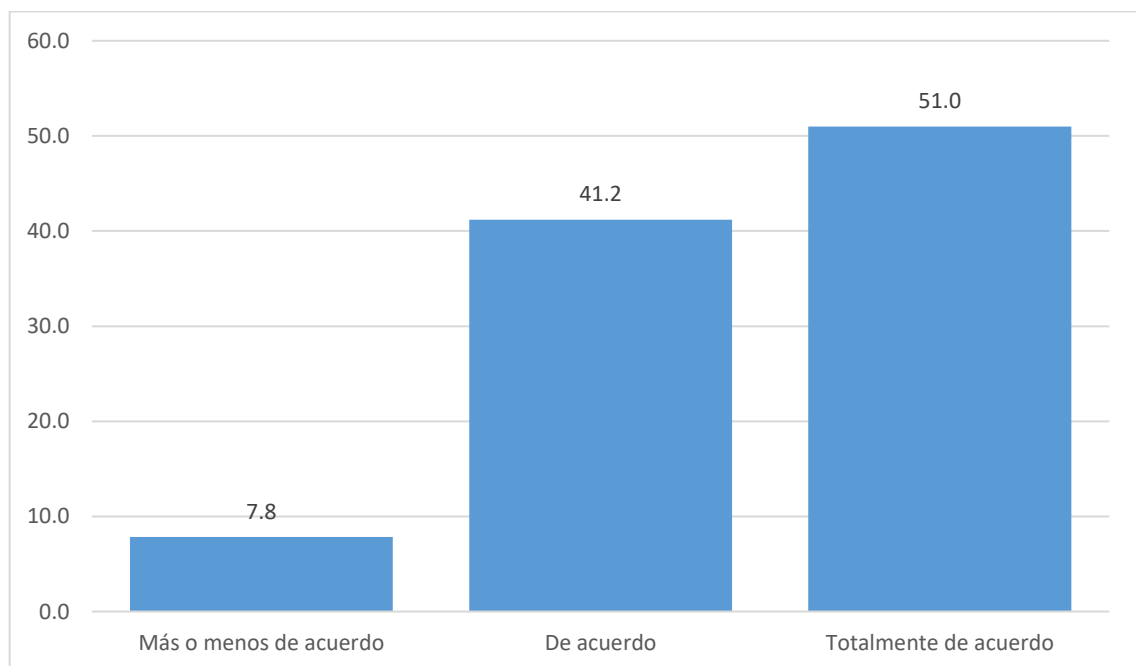
	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Más o menos de acuerdo	4	4	7.8	7.8
De acuerdo	21	25	41.2	49.0
Totalmente de acuerdo	26	51	51.0	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 34

Tiene disposición para realizar activamente los trabajos en equipo



En la tabla 33 y figura 34, si los servidores tienen disposición en realizar activamente trabajos en equipo, el 51% de los encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo con realizar trabajos en equipo, porque ello permite ser solidarios y tener compañerismo para realizar trabajos comunes, el 41.2% de acuerdo, mientras que el 7.8% se mostró más o menos de acuerdo en realizar trabajos en equipo.

Tabla 34

Considera que dentro de la entidad la jerarquía no es sinónimo de abuso de poder

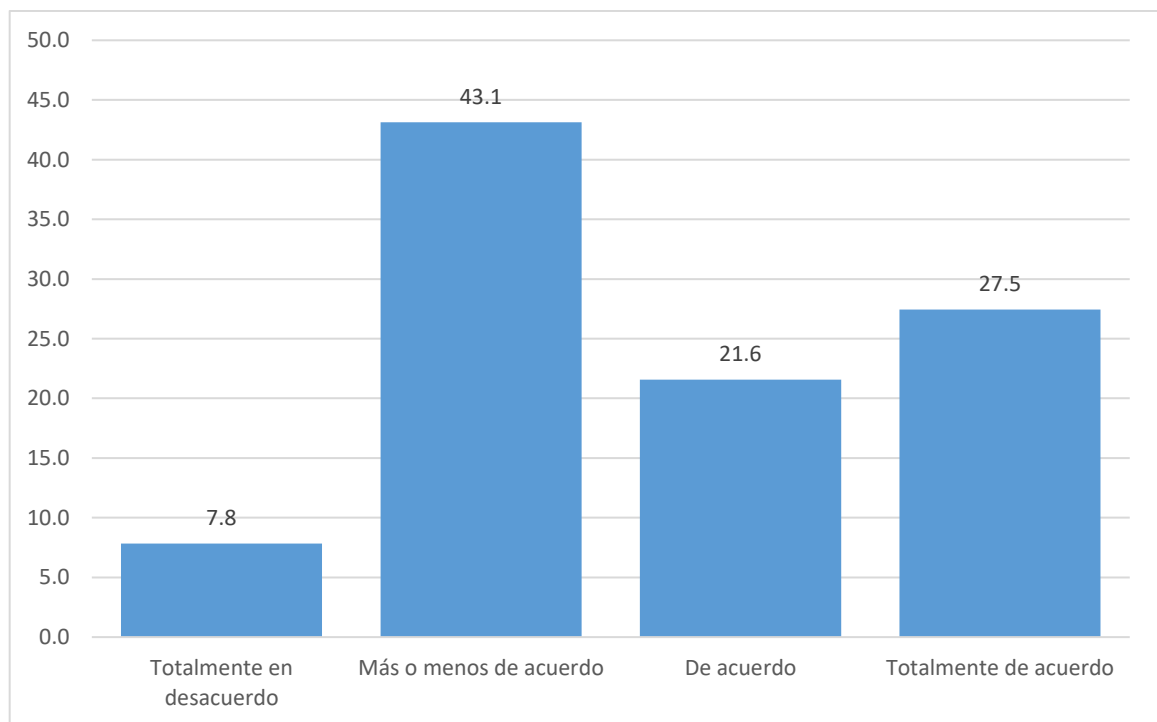
	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	4	7.8	7.8
Más o menos de acuerdo	22	26	43.1	51.0
De acuerdo	11	37	21.6	72.5
Totalmente de acuerdo	14	51	27.5	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 35

Considera que dentro de la entidad la jerarquía no es sinónimo de abuso de poder



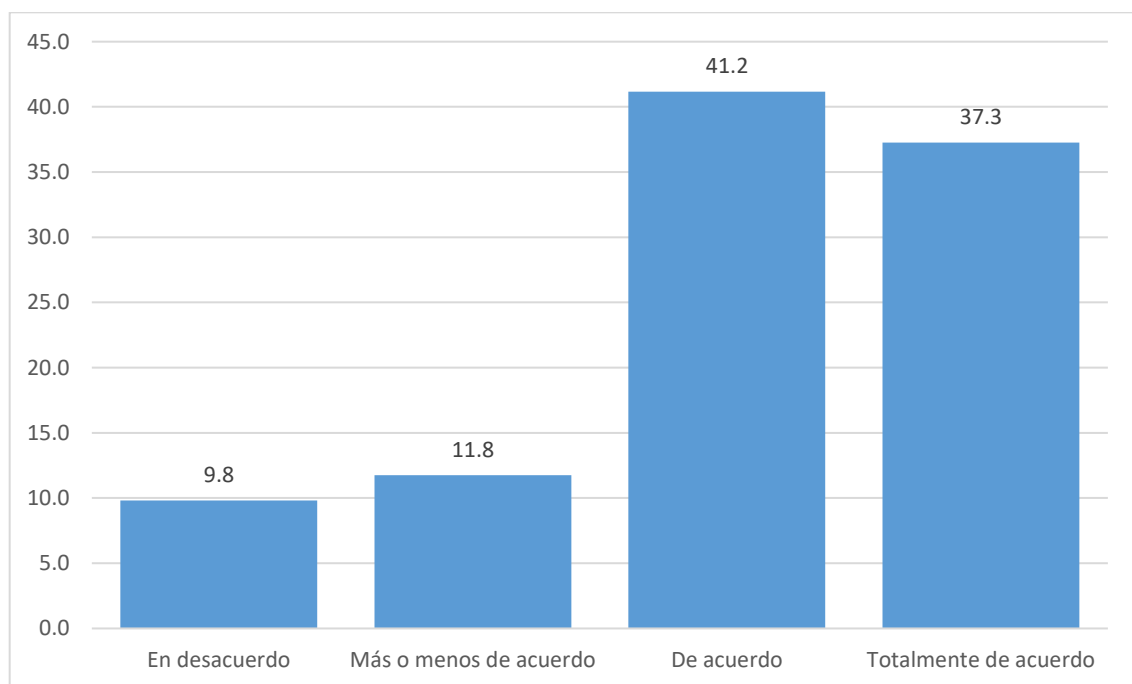
En la tabla 34 y figura 35, el 43.1% de los encuestados está más o menos de acuerdo con que la jerarquía en la entidad no es sinónimo de poder, el 27.5% totalmente de acuerdo, el 21.6% de acuerdo, mientras que el 7.8% se mostró totalmente en desacuerdo porque la jerarquía en la entidad refleja abuso de poder.

Tabla 35*Considera que el trabajo que realiza es cada vez mejor*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	5	9.8	9.8
Más o menos de acuerdo	6	11	11.8	21.6
De acuerdo	21	32	41.2	62.7
Totalmente de acuerdo	19	51	37.3	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 36*Considera que el trabajo que realiza es cada vez mejor*

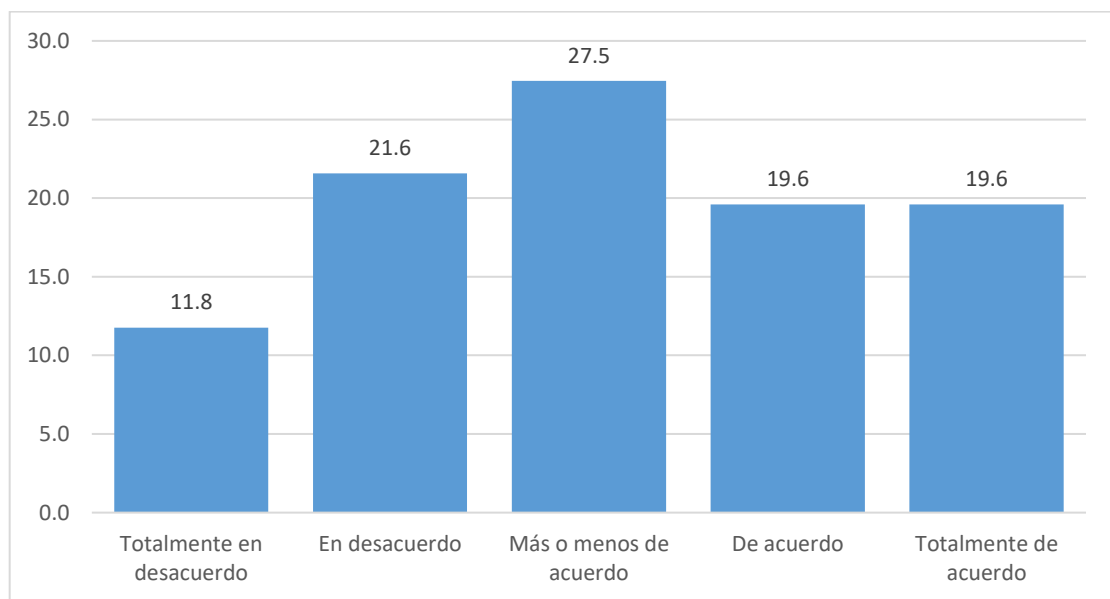
En la tabla 35 y figura 36, se muestra que el 41.2% de los encuestados están de acuerdo porque el trabajo que realizan cada vez tiene mejor calidad, dado la comodidad y capacidad para brindar el servicio, el 37.3% totalmente de acuerdo, el 11.8% más o menos de acuerdo, mientras que el 9.8% se mostraron en desacuerdo por no contar con las condiciones para mejorar sus tareas.

Tabla 36*Consideras que te motivan para alcanzar un mejor rendimiento laboral*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	6	11.8	11.8
En desacuerdo	11	17	21.6	33.3
Más o menos de acuerdo	14	31	27.5	60.8
De acuerdo	10	41	19.6	80.4
Totalmente de acuerdo	10	51	19.6	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 37*Consideras que te motivan para alcanzar un mejor rendimiento laboral*

En la tabla 36 y figura 37, sobre las consideraciones que motivan para alcanzar un mejor rendimiento laboral, el 27.5% señalaron más o menos estar de acuerdo por las formas que lo motivan alcanzar un mejor rendimiento laboral, el 21.6% en desacuerdo, el 19.6% de acuerdo, el 19.6% totalmente de acuerdo, mientras que el 11.8% señalaron estar totalmente en desacuerdo con tener motivos para alcanzar un mejor rendimiento laboral.

Tabla 37

Los puestos de trabajo están ocupados por personal con experiencia

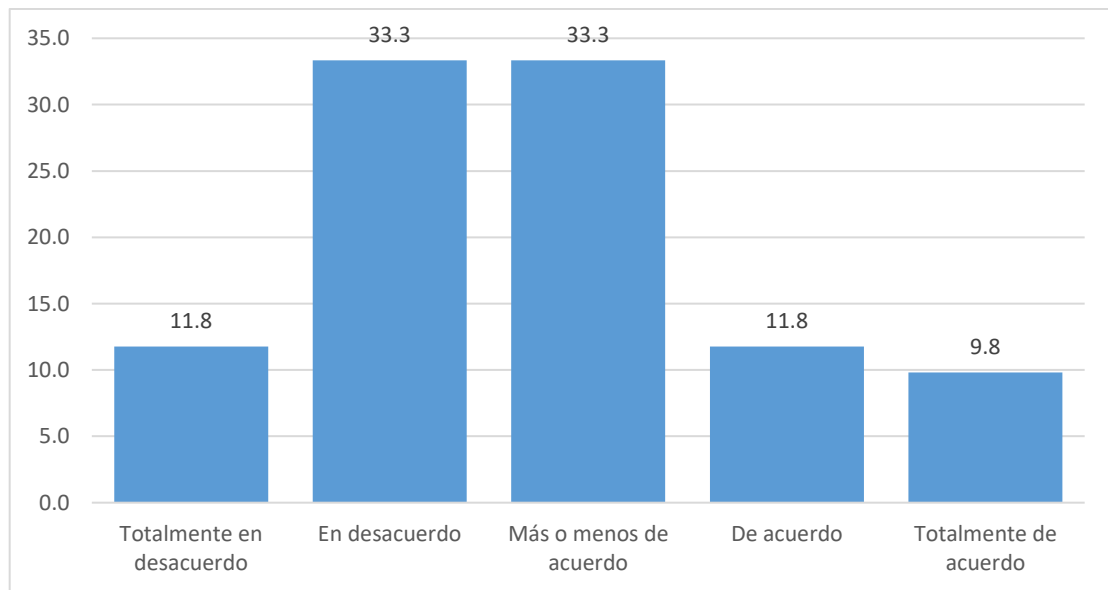
	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	6	11.8	11.8
En desacuerdo	17	23	33.3	45.1
Más o menos de acuerdo	17	40	33.3	78.4
De acuerdo	6	46	11.8	90.2
Totalmente de acuerdo	5	51	9.8	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 38

Los puestos de trabajo están ocupados por personal con experiencia



En la tabla 37 y figura 38, en referencia a los puestos de trabajo, el 33.3% de los encuestados señalaron estar más o menos de acuerdo en que los puestos de trabajo están ocupados por personal con experiencia, el 33.3% en desacuerdo, el 11.8% de acuerdo, el 11.8% totalmente en desacuerdo, mientras que el 9.8% de los encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo con que los puestos de trabajo son ocupados por personas con experiencia.

Tabla 38

Demuestra sus conocimientos en las diversas actividades que realiza

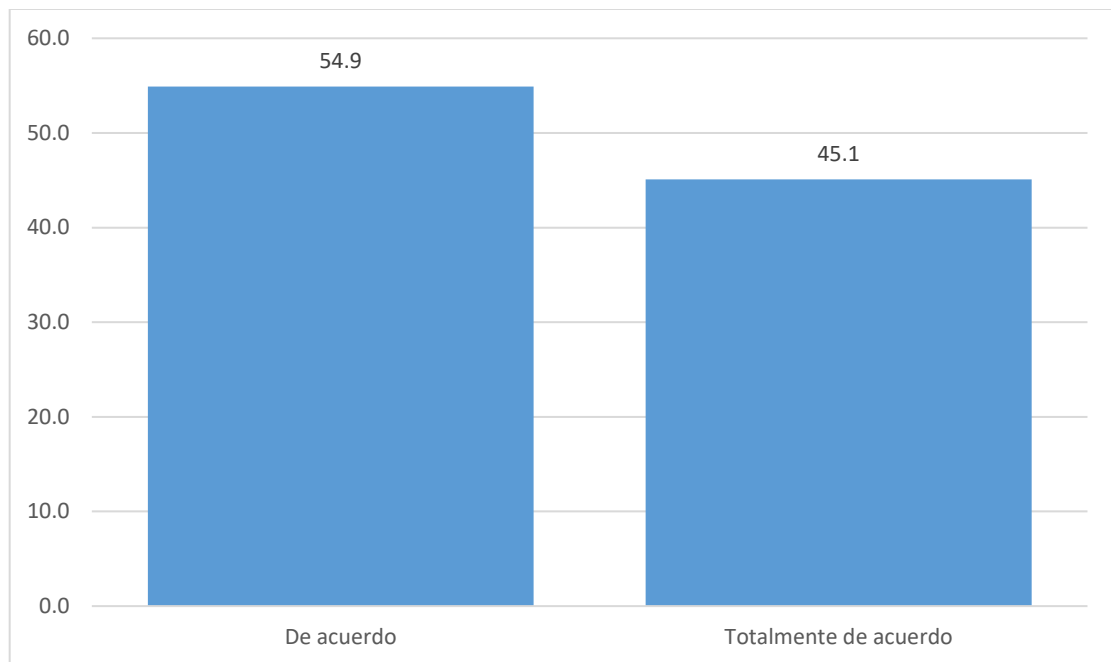
	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	28	28	54.9	54.9
Totalmente de acuerdo	23	51	45.1	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 39

Demuestra sus conocimientos en las diversas actividades que realiza



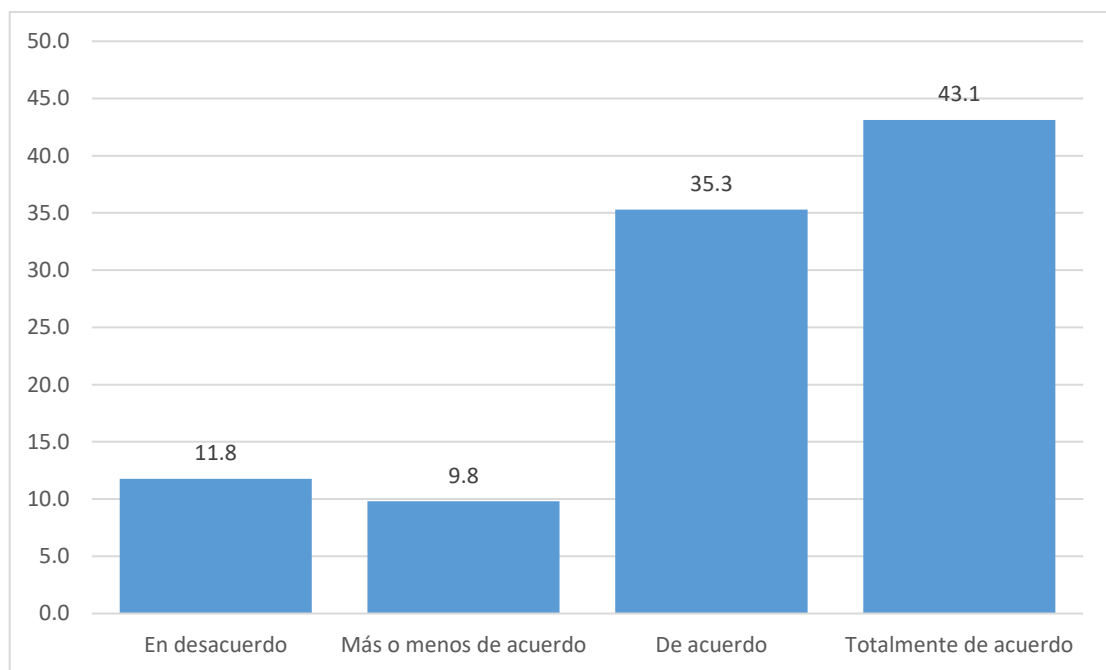
En la tabla 38 y figura 39, sobre si los servidores demuestran conocimientos de las actividades que realiza, el 54.9% de los encuestados señalaron estar de acuerdo con que los servidores demuestran sus conocimientos en las actividades que realizan, de la misma forma, el 45.1% señalaron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 39*Considera usted que adquirió más técnicas en las diversas actividades que realiza*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	6	11.8	11.8
Más o menos de acuerdo	5	11	9.8	21.6
De acuerdo	18	29	35.3	56.9
Totalmente de acuerdo	22	51	43.1	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 40*Considera usted que adquirió más técnicas en las diversas actividades que realiza*

En la tabla 39 y figura 40, sobre si los servidores adquirieron más técnicas en las diversas actividades, donde, el 43.1% manifestaron estar totalmente de acuerdo que adquirieron más técnicas y mejores procedimientos en las diversas áreas laborales, el 35.3% de acuerdo, el 11.8% en desacuerdo, mientras que el 9.8% señalaron más o menos de acuerdo con que adquirieron conocimientos.

Tabla 40

Considera usted que adquirió más habilidades conforme desarrolló sus actividades

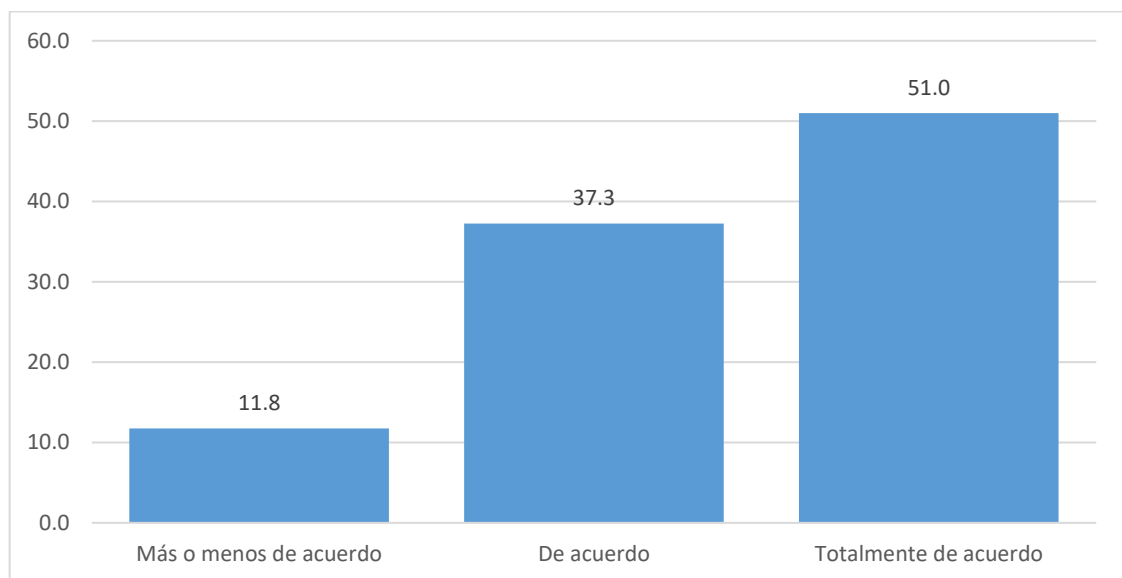
	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Más o menos de acuerdo	6	6	11.8	11.8
De acuerdo	19	25	37.3	49.0
Totalmente de acuerdo	26	51	51.0	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 41

Considera usted que adquirió más habilidades conforme desarrolló sus actividades



En la tabla 40 y figura 41, sobre si los servidores adquirieron más habilidades conforme el desarrollo de sus actividades, el 51% de los servidores señalaron estar totalmente de acuerdo con que adquirió más habilidades en el desarrollo de sus actividades, el 37.3% de acuerdo, mientras que el 11.8% señalaron más o menos de acuerdo con adquirir conocimientos en el desarrollo de sus actividades.

Tabla 41

La entidad incentiva a una cultura de aprendizaje o capacitación para el avance de sus actividades

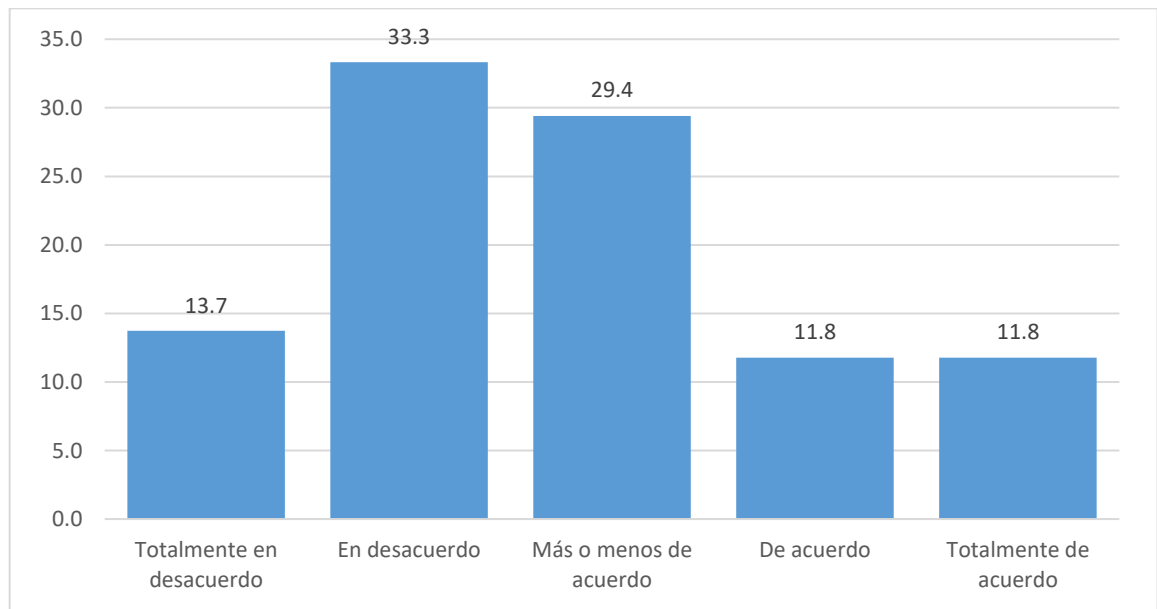
	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	7	13.7	13.7
En desacuerdo	17	24	33.3	47.1
Más o menos de acuerdo	15	39	29.4	76.5
De acuerdo	6	45	11.8	88.2
Totalmente de acuerdo	6	51	11.8	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 42

La entidad incentiva a una cultura de aprendizaje o capacitación para el avance de sus actividades



En la tabla 41 y figura 42, el 33.3% de los encuestados señalaron estar en desacuerdo porque la entidad no incentiva una cultura de aprendizaje, el 29.4% más o menos de acuerdo, el 13.7% totalmente en desacuerdo, el 11.8% de acuerdo, mientras que el 11.8% señalaron estar totalmente de acuerdo con que la entidad incentiva una cultura de aprendizaje.

Tabla 42

Aplica los conocimientos adquiridos en las capacitaciones brindadas por la entidad en el avance de sus funciones

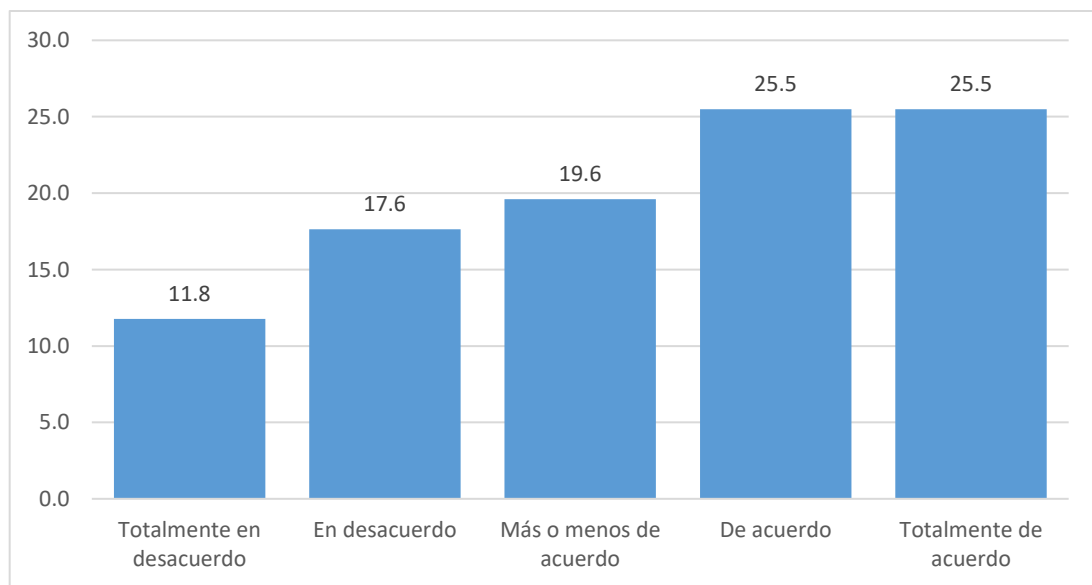
	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	6	11.8	11.8
En desacuerdo	9	15	17.6	29.4
Más o menos de acuerdo	10	25	19.6	49.0
De acuerdo	13	38	25.5	74.5
Totalmente de acuerdo	13	51	25.5	100.0
Total	51		100.0	

Fuente: Datos encuesta

Elaboración propia del tesista

Figura 43

Aplica los conocimientos adquiridos en las capacitaciones brindadas por la entidad en el avance de sus funciones



En la tabla 42 y figura 43, sobre la aplicación de capacitaciones para el avance de sus funciones, el 25.5% de los encuestados señalaron estar de acuerdo con que aplican las capacitaciones en el desarrollo de sus funciones, el 25.5% totalmente de acuerdo, el 19.6% más o menos de acuerdo, el 17.6% en desacuerdo, mientras que el 11.8% señalaron estar totalmente en desacuerdo porque no reciben capacitaciones.

III.3. Comprobación de Hipótesis

III.3.1. Prueba de normalidad

Tabla 43

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Recompensas laborales	0.318	51	0.004
Desempeño laboral	0.480	51	0.000

En la tabla 43, se muestra que p-valor es menor a 0.05; por consiguiente, queda evidenciado que los datos de la puntuación no siguen una distribución normal, por consiguiente, para análisis y contrastación de la hipótesis se empleó la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman.

III.3.2. Comprobación de hipótesis general

Hipótesis alterna

Las recompensas laborales influyen directamente en el desempeño laboral de los servidores civiles del Servicio de Administración Tributaria de Ica (SAT-ICA) en los años 2020-2021.

Hipótesis nula

Las recompensas laborales no influyen directamente en el desempeño laboral de los servidores civiles del Servicio de Administración Tributaria de Ica (SAT-ICA) en los años 2020-2021.

Tabla 44

Correlación rho de Spearman entre las recompensas laborales y el desempeño laboral

		Recompensas laborales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Recompensas laborales	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.625
		N	51
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0.625
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	51

De acuerdo con la tabla 44, donde el p-valor =0.015 obtenido es menor a 0.05; con un nivel de correspondencia positiva media de 0.625; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Y se evidencia que, las recompensas laborales influyen directamente en el desempeño laboral de los servidores civiles del Servicio de Administración Tributaria de Ica (SAT-ICA) en los años 2020-2021, lo que sugiere que en cuanto mejore las recompensas laborales mejora en igual proporción el desempeño laboral.

III.3.3. Comprobación de hipótesis específicas

III.3.3.1. Hipótesis específica 1

Hipótesis alterna

La remuneración básica influye directamente en la productividad de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.

Hipótesis nula

La remuneración básica no influye directamente en la productividad de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.

Tabla 45

Correlación rho de Spearman entre la remuneración básica y la productividad

		Remuneración básica	Productividad
Rho de Spearman	Remuneración básica	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.208
		N	51
Productividad	Productividad	Coefficiente de correlación	0.208
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	51

De acuerdo con la tabla 45, donde el p-valor =0.014 obtenido es menor a 0.05; con un nivel de correspondencia positiva baja de 0.208; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Y se evidencia que, la remuneración básica influye directamente en la productividad de los servidores civiles del Servicio de Administración Tributaria de Ica (SAT-ICA) en los años 2020-2021.

III.3.3.2. Hipótesis específica 2

Hipótesis alterna

La remuneración básica influye directamente en la eficiencia de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.

Hipótesis nula

La remuneración básica no influye directamente en la eficiencia de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.

Tabla 46

Correlación rho de Spearman entre la remuneración básica y la eficiencia

		Remuneración básica	Eficiencia
Rho de Spearman	Remuneración básica	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.340
		N	51
	Eficiencia	Coefficiente de correlación	0.340
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	51

De acuerdo con la tabla 46, el p-valor =0.001 obtenido es menor a 0.05; con un nivel de correspondencia positiva baja de 0.340; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Lo obtenido evidencia que la remuneración básica influye directamente en la eficiencia de los servidores civiles del Servicio de Administración Tributaria de Ica (SAT-ICA) en los años 2020-2021.

III.3.3.3. Hipótesis específica 3

Hipótesis alterna

La remuneración básica influye directamente en la formación adquirida de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.

Hipótesis nula

La remuneración básica no influye directamente en la formación adquirida de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.

Tabla 47

Correlación rho de Spearman entre la remuneración básica y la formación adquirida

		Remuneración básica	Formación adquirida
Rho de Spearman	Remuneración básica	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.020
		N	51
Formación adquirida	Formación adquirida	Coefficiente de correlación	0.325
		Sig. (bilateral)	0.020
		N	51

De acuerdo con la tabla 47, donde el p-valor =0.020 obtenido es menor a 0.05; con un nivel de correspondencia positiva baja de 0.325; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Lo que significa que, la remuneración básica influye directamente en la formación adquirida de los servidores civiles del Servicio de Administración Tributaria de Ica (SAT-ICA) en los años 2020-2021.

III.3.3.4. Hipótesis específica 4

Hipótesis alterna

Los beneficios laborales influyen directamente en la productividad de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.

Hipótesis nula

Los beneficios laborales no influyen directamente en la productividad de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.

Tabla 48

Correlación rho de Spearman entre los beneficios laborales y la productividad

		Beneficios laborales	Productividad
Rho de Spearman	Beneficios laborales	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002
		N	51
Productividad	Productividad	Coefficiente de correlación	0.324
		Sig. (bilateral)	0.002
		N	51

De acuerdo con la tabla 48, donde el p-valor =0.002 obtenido es menor a 0.05; con un nivel de correspondencia positiva baja de 0.324; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Entonces, se determina que los beneficios laborales influyen directamente en la productividad de los servidores civiles del Servicio de Administración Tributaria de Ica (SAT-ICA) en los años 2020-2021.

III.3.3.5. Hipótesis específica 5

Hipótesis alterna

Los beneficios laborales influyen directamente en la eficiencia de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.

Hipótesis nula

Los beneficios laborales no influyen directamente en la eficiencia de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.

Tabla 49

Correlación rho de Spearman entre beneficios laborales y la eficiencia

		Beneficios laborales	Eficiencia
Rho de Spearman	Beneficios laborales	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.005
		N	51
Eficiencia	Eficiencia	Coefficiente de correlación	0.640
		Sig. (bilateral)	0.005
		N	51

De acuerdo con la tabla 49, donde el p-valor =0.005 obtenido es menor a 0.05; con un nivel de correspondencia positiva media de 0.640; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Entonces, se determina que los beneficios laborales influyen directamente en la eficiencia de los servidores civiles del Servicio de Administración Tributaria de Ica (SAT-ICA) en los años 2020-2021.

III.3.3.6. Hipótesis específica 6

Hipótesis alterna

Los beneficios laborales influyen directamente en la formación adquirida de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.

Hipótesis nula

Los beneficios laborales no influyen directamente en la formación adquirida de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.

Tabla 50

Correlación rho de Spearman entre los beneficios laborales y la formación adquirida

		Beneficios laborales	Formación adquirida
Rho de Spearman	Beneficios laborales	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	51
Formación adquirida	Formación adquirida	Coefficiente de correlación	0.300
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	51

De acuerdo con la tabla 50, donde el p-valor =0.000 obtenido es menor a 0.05; con un nivel de correspondencia positiva baja de 0.300; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Lo que indica, que los beneficios laborales influyen directamente en la formación adquirida de los servidores civiles del Servicio de Administración Tributaria de Ica (SAT-ICA) en los años 2020-2021.

III.3.3.7. Hipótesis específica 7

Hipótesis alterna

Las prestaciones sociales influyen directamente en la productividad de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.

Hipótesis nula

Las prestaciones sociales no influyen directamente en la productividad de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.

Tabla 51

Correlación rho de Spearman entre las prestaciones sociales y la productividad

		Prestaciones sociales	Productividad
Rho de Spearman	Prestaciones sociales	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.005
		N	51
Productividad	Productividad	Coefficiente de correlación	0.370
		Sig. (bilateral)	0.005
		N	51

De acuerdo con la tabla 51, donde el p-valor =0.005 obtenido es menor a 0.05; con un nivel de correspondencia positiva baja de 0.370; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Entonces, se evidencia que las prestaciones sociales influyen directamente en la productividad de los servidores civiles del Servicio de Administración Tributaria de Ica (SAT-ICA) en los años 2020-2021.

III.3.3.8. Hipótesis específica 8

Hipótesis alterna

Las prestaciones sociales influyen directamente en la eficiencia de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.

Hipótesis nula

Las prestaciones sociales no influyen directamente en la eficiencia de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.

Tabla 52

Correlación rho de Spearman entre las prestaciones sociales y la eficiencia

		Prestaciones sociales	Eficiencia
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	0.293
	Sig. (bilateral)		0.015
	N	51	51
Eficiencia	Coeficiente de correlación	0.293	1.000
	Sig. (bilateral)	0.015	
	N	51	51

De acuerdo con la tabla 52, donde el p-valor =0.015 obtenido es menor a 0.05; con un nivel de correspondencia positiva baja de 0.293; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Lo que evidencia que las prestaciones sociales influyen directamente en la eficiencia de los servidores civiles del Servicio de Administración Tributaria de Ica (SAT-ICA) en los años 2020-2021.

III.3.3.9. Hipótesis específica 9

Hipótesis alterna

Las prestaciones sociales influyen directamente en la formación adquirida de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.

Hipótesis nula

Las prestaciones sociales no influyen directamente en la formación adquirida de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.

Tabla 53

Correlación rho de Spearman entre las prestaciones sociales y la formación adquirida

		Prestaciones sociales	Formación adquirida
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	0.228
	Sig. (bilateral)		0.037
	N	51	51
Formación adquirida	Coeficiente de correlación	0.228	1.000
	Sig. (bilateral)	0.037	
	N	51	51

De acuerdo con la tabla 53, donde el p-valor =0.037 obtenido es menor a 0.05; con un nivel de correspondencia positiva baja de 0.228; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Lo que evidencia que las prestaciones sociales influyen directamente en la formación adquirida de los servidores civiles del Servicio de Administración Tributaria de Ica (SAT-ICA) en los años 2020-2021.

IV.DISCUSIÓN

La problemática referente a las recompensas laborales y el desempeño de los servidores civiles en el SAT – ICA, tiene los siguientes resultados:

El 47.1% de trabajadores inmersos en el estudio muestran su desacuerdo porque la remuneración percibida no cubre sus expectativas, dando lugar a tener ciertas dificultades en sus condiciones y calidad de vida.

El 39.2% de participantes considera estar más o menos de acuerdo porque los beneficios laborales que recibe están acorde a las funciones que realiza.

Otro considerable 39.2% está totalmente de acuerdo en que la CTS debe ser de libre disponibilidad dada la situación socioeconómica del trabajador del SAT – ICA.

Por su parte, el 47.1% establece que la productividad está en relación con la cantidad de servicios brindados y los recursos utilizados. Por lo tanto, es necesario que las reuniones de trabajo sean productivas y altamente efectivas.

En tanto, el 47.1% expresa estar totalmente de acuerdo porque se utiliza eficientemente los recursos para optimizar el desempeño laboral y contribuir al desarrollo organizacional. En cambio, el 33.3% está en desacuerdo y el 29.4% indica estar más o menos de acuerdo porque la entidad incentiva una cultura de aprendizaje continuo para un mejor accionar de sus servidores.

Entonces, el análisis de los resultados se justifica con los resultados de la comprobación estadística de las hipótesis, al 95% de confiabilidad y el 5% de margen de error, donde el valor obtenido para recompensas laborales es de 0.015, para remuneración básica y productividad es de 0.014, con eficiencia 0.001 y con formación adquirida es de 0.020. Asimismo, para los beneficios laborales y productividad se tiene 0.002, para eficiencia 0.005 y con formación adquirida es de 0.000; en cuanto a las prestaciones sociales con productividad 0.005, con eficiencia 0.015 y con formación adquirida es de 0.037; dichos resultados son menores a 0.05, lo que permite aceptar las diversas hipótesis formuladas para el caso.

En consecuencia, los resultados expuestos con anterioridad tienen relativa coherencia con lo establecido en los antecedentes de la investigación.

V. CONCLUSIONES

1. Las Recompensas Laborales referente a remuneración, beneficios y prestaciones sociales influyen en el Desempeño de los trabajadores civiles del Servicio de Administración Tributaria de Ica; considerando la productividad, eficiencia y formación adquirida.
2. La Remuneración Básica en cuanto a puntualidad de pago y expectativas de mercado influyen en la Productividad de los servidores civiles del SAT-ICA, considerando cantidad de servicios brindados y recursos utilizados
3. La Remuneración Básica acerca de las funciones y necesidades influyen en la Eficiencia de los servidores civiles del SAT-ICA, mediante el uso adecuado de los recursos, disminución de los desperdicios y costos operativos.
4. La Remuneración Básica según componentes influye en la Formación Adquirida de los servidores civiles del SAT-ICA, acorde a la experiencia y vivencias laborales.
5. Los Beneficios Laborales en razón a desempeño y vacaciones influye en la Productividad de los servidores civiles del SAT-ICA, considerando recursos económicos y adquisición de bienes.
6. Los Beneficios Laborales como permisos y licencias influyen en la Eficiencia de los servidores civiles del SAT-ICA, mediante horario de trabajo, procedimientos, guías o directivas de trabajo.
7. Los Beneficios Laborales en razón a pago de horas extras influyen en la Formación Adquirida de los servidores civiles del SAT-ICA, mediante conocimientos de actividades y habilidades de trabajo.
8. Las Prestaciones Sociales en cuanto a gratificaciones influyen en la Productividad de los servidores civiles del SAT-ICA; considerando responsabilidad en labores y apoyo de los jefes para cumplir con las tareas asignadas.
9. Las Prestaciones Sociales, tales como el seguro de salud influyen en la Eficiencia de los servidores civiles del SAT-ICA; considerando trabajo en equipo, jerarquía y rendimiento laboral.
10. Las Prestaciones Sociales como la CTS influyen en la Formación Adquirida de los servidores civiles del SAT-ICA; considerando destrezas y capacitación recibida.

VI. RECOMENDACIONES

1. Es importante para el bienestar y satisfacción laboral que el SAT – ICA mejore las recompensas laborales para maximizar el desempeño de los trabajadores en pro de una mejora de los servicios brindados.
2. Los responsables del SAT – ICA deben de entender que el mejoramiento de las recompensas laborales depende de las políticas institucionales, de la productividad laboral y organizacional
3. El SAT – ICA mediante sus directivos deben de elaborar e implementar programas de reconocimiento al trabajo y esfuerzo realizado, que conlleven a la motivación e incentivos para optimizar el rendimiento laboral y establecer un adecuado clima de trabajo.
4. Para fortalecer el compromiso y desempeño de los trabajadores, el SAT – ICA debe: impulsar la comunicación entre compañeros y jefes, dar confianza a sus trabajadores para crear e innovar actividades.
5. La eficaz recompensa laboral exige al SAT – ICA atraer trabajadores que desempeñen con eficacia y garantía sus tareas, basada en los objetivos y metas predeterminadas.
6. Los responsables del SAT – ICA, deben implementar una cultura organizacional donde se resalta los premios, incentivos y bonos por el buen accionar y lealtad del trabajador hacia la empresa.
7. Los directivos del SAT – ICA deben establecer lineamientos adecuados de recompensa y desempeño laboral para aumentar el espíritu de equipo de trabajo y retención de los trabajadores creando la competitividad laboral.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Pearson Educación.
- Casares, M. S. (2019). *Incentivos no monetarios, motivación y desempeño laboral*. Universidad Católica de Salta. https://bibliotecas.ucasal.edu.ar/opac_css/index.php?lvl=cmspage&pageid=24&id_notice=69353
- Ccaulla, L. (2018). *La remuneración salarial y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 06 – Ate, 2018*. Perú: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22499/Ccaulla_FLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.
- Estela, & Hernández. (2019). *Sistema de compensación salarial y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Emapa San Martín S.A sede Tarapoto, año 2017*. Universidad Nacional de San Martín. <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3346>
- Flores, C. E. (2018). *Sistema de compensación salarial y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Nasca, 2018*. Ica: Universidad Alas Peruanas.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- IAGP. (2020). Instituto Autónomo de Gestión Pública. *Beneficios Sociales*.
- Marcos, J. C. (2022). *Motivación y desempeño laboral del personal de la Corte Superior de Justicia, Ica - 2020*. Lima: Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86389>
- Santamaría, J. G. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A*. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar. <http://hdl.handle.net/10644/7204>
- Soto, J. (2015). Psicología social ¿para qué? *Revista de Epistemología de Ciencias Sociales*, 52, 48-59. <https://doi.org/http://doi.org/10.4067/S0717-554X2015000100004>
- Varela, R. (2013). *Varela, R. (2013) Administración de la Compensación “Sueldos, Salarios y Prestaciones”*. Segunda edición.

Wayne, R. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. Prentice.

VIII. ANEXOS

VIII.1. Matriz de consistencia

TÍTULO: LAS RECOMPENSAS LABORALES Y EL DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES CIVILES EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE ICA (SAT-ICA), PERIODO 2020-2021

PROBLEMA	HIPÒTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera las Recompensas Laborales influyen en el Desempeño Laboral de los servidores civiles del Servicio de Administración Tributaria de Ica (SAT-ICA) en los años 2020-2021?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿De qué manera la Remuneración Básica influye en la Productividad de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021?</p> <p>¿De qué manera la Remuneración Básica influye en la Eficiencia de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021?</p> <p>¿De qué manera la Remuneración Básica influye en la Formación Adquirida de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021?</p>	<p>Hipòtesis General</p> <p>Las Recompensas Laborales influyen directamente en el Desempeño Laboral de los servidores civiles del Servicio de Administración Tributaria (SAT-ICA) de Ica en los años 2020-2021.</p> <p>Hipòtesis Específicos:</p> <p>La Remuneración Básica influye directamente en la Productividad de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.</p> <p>La Remuneración Básica influye directamente en la Eficiencia de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.</p> <p>La Remuneración Básica influye directamente en la Formación Adquirida de los servidores civiles del</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la influencia de las Recompensas Laborales en el Desempeño Laboral de los servidores civiles del Servicio de Administración Tributaria de Ica (SAT-ICA) en los años 2020-2021.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Analizar la influencia de la Remuneración Básica en la Productividad de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.</p> <p>Analizar la influencia de la Remuneración Básica en la Eficiencia de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.</p> <p>Analizar la influencia de la Remuneración Básica en la Formación Adquirida de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>RECOMPENSAS LABORALES</p> <p>Remuneración Básica</p> <p>Beneficios laborales</p> <p>Prestaciones Sociales</p> <p>Variable dependiente</p> <p>DESEMPEÑO LABORAL.</p> <p>Productividad</p> <p>Eficiencia</p> <p>Formación Adquirida</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Descriptiva, básica y cuantitativa</p> <p>Nivel</p> <p>Descriptiva</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario</p>	<p>Baena, P. G. M. E. (2017). Metodología de la investigación (3era. ed.).</p> <p>Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos “El capital humano de las organizaciones” Octava Edición.</p> <p>Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano Tercera Edición.</p>

<p>¿De qué manera los Beneficios Laborales influye en la Productividad de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021?</p> <p>¿De qué manera los Beneficios Laborales influye en la Eficiencia de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021?</p> <p>¿De qué manera los Beneficios Laborales influye en la Formación Adquirida de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021?</p> <p>¿De qué manera las Prestaciones Sociales influye en la Productividad de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021?</p> <p>¿De qué manera las Prestaciones Sociales influye en la Eficiencia de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021?</p> <p>¿De qué manera las Prestaciones Sociales influye en la Formación Adquirida de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021?</p>	<p>SAT-ICA en los años 2020-2021.</p> <p>Los Beneficios Laborales influyen directamente en la Productividad de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.</p> <p>Los Beneficios Laborales influyen directamente en la Eficiencia de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.</p> <p>Los Beneficios Laborales influyen directamente en la Formación Adquirida de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.</p> <p>Las Prestaciones Sociales influyen directamente en la Productividad de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.</p> <p>Las Prestaciones Sociales influyen directamente en la Eficiencia de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.</p> <p>Las Prestaciones Sociales influyen directamente en la Formación Adquirida de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.</p>	<p>Analizar la influencia de los Beneficios Laborales en la Productividad de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.</p> <p>Analizar la influencia de los Beneficios Laborales en la Eficiencia de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.</p> <p>Analizar la influencia de los Beneficios Laborales en la Formación Adquirida de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.</p> <p>Analizar la influencia de las Prestaciones Sociales en la Productividad de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.</p> <p>Analizar la influencia de las Prestaciones Sociales en la Eficiencia de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.</p> <p>Analizar la influencia de las Prestaciones Sociales en la Formación Adquirida de los servidores civiles del SAT-ICA en los años 2020-2021.</p>			
--	--	--	--	--	--

VIII.2. Instrumento de recolección de datos

SOBRE LAS RECOMPENSAS LABORALES

DATOS GENERALES:

EDAD : SEXO :

AÑOS DE SERVICIO : FECHA:

INTRODUCCIÓN: A continuación, le presentamos varias interrogantes, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Más o menos de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	---------------------------	---------------	--------------------------

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
REMUNERACIÓN BÁSICA						
1	¿Considera que su remuneración mensual que percibe cubre con sus expectativas?					
2	¿Considera que la entidad abona en las fechas indicadas su remuneración mensual?					
3	¿Está de acuerdo que la remuneración percibida está dentro del estándar del mercado?					
4	¿Considera que la labor que realizó se ajusta a su remuneración adquirida?					
5	¿Está de acuerdo con la manera que se asigna las remuneraciones?					
6	¿Considera que el pago de su remuneración mensual está de acuerdo con sus necesidades?					

7	¿Está de acuerdo que los pagos son en forma equitativa entre los regímenes existentes en la entidad?					
BENEFICIOS LABORALES						
8	¿Los beneficios laborales que recibe están conforme con el desempeño de sus funciones?					
9	¿La entidad respeta la(s) fecha(s) programada(s) para el uso de sus vacaciones?					
10	¿Considera usted que hace uso de permisos o licencias con normalidad?					
11	¿Considera que la entidad le otorga oportunamente las licencias establecidas por normatividad?					
12	¿La entidad reconoce cuando labora más tiempo del establecido en RISC institucional?					
13	¿La entidad debería considerar el pago de la "horas extras"?					
14	¿La entidad cuando logran los objetivos institucionales debería ofrecer un premio o bono a los colaboradores?					
PRESTACIONES SOCIALES						
15	¿Considera que el estado debe incrementar el importe de gratificaciones y/o aguinaldo según remuneración que perciba?					
16	¿Cree usted que las gratificaciones y/o aguinaldos deben estar asignadas a las acciones que realiza en la entidad?					
17	¿Considera que la entidad debería pagar un seguro de salud privado?					
18	¿Considera que la CTS debe ser de libre disponibilidad en cualquier régimen laboral?					
19	¿Cree usted que la asignación familiar debe ser otorgada en forma general a los regímenes que cumplen con las condiciones establecidas?					
20	¿Considera que el bono de escolaridad debería incrementar acorde a las funciones que cumple en la entidad?					

INSTRUMENTO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

DATOS GENERALES:

EDAD :

SEXO :

AÑOS DE SERVICIO :

FECHA:

INTRODUCCIÓN: A continuación, le presentamos varias interrogantes, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Más o menos de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	---------------------------	---------------	--------------------------

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
PRODUCTIVIDAD						
1	¿Contempla que la entidad presenta dificultades para alcanzar sus objetivos institucionales? (fallas tecnológicas, reclamaciones, etc.)					
2	¿Considera que la entidad desperdicia recursos económicos en la adquisición de equipo o selección de mano de obra?					
3	¿Identifica sobre carga laboral en sus tareas diarias?					
4	¿Considera que logra cumplir con efectividad las tareas que se le asignan?					
5	¿Considera primordial tener reuniones productivas y altamente efectivas con todo el departamento o equipo de trabajo?					
6	¿Cumple con responsabilidad con las labores encomendadas?					
7	¿Considera que recibe el apoyo necesario de su superior inmediato o jefe en caso se presente alguna dificultad o problema?					
8	¿Considera que su labor es importante, valiosa y que contribuye a la entidad?					

EFICIENCIA					
9	¿Distribuye el horario de trabajo adecuadamente para que le permita cumplir con sus funciones?				
10	¿Utiliza eficientemente los recursos para el desenvolvimiento de sus funciones?				
11	¿Aplica los procedimientos, guías o directivas para el desarrollo de sus actividades?				
12	¿Tiene disposición para realizar activamente los trabajos en equipo?				
13	¿Considera que dentro de la entidad la jerarquía no es sinónimo de abuso de poder?				
14	¿Considera que el trabajo que realiza es cada vez mejor?				
15	¿Consideras que te motivan para alcanzar un mejor rendimiento laboral?				
FORMACIÓN ADQUIRIDA					
16	¿Considera usted que los puestos de trabajo están ocupados por personal con experiencia?				
17	¿Demuestra sus conocimientos en las diversas actividades que realiza?				
18	¿Considera usted que adquirió más técnicas en las diversas actividades que realiza?				
19	¿Considera usted que adquirió más habilidades conforme desarrolla sus actividades?				
20	¿Considera usted que la entidad incentiva a una cultura de aprendizaje o capacitación para el avance de sus actividades?				
21	¿Aplica los conocimientos brindados en las capacitaciones brindadas por la entidad en el avance de sus funciones?				