

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Trabajo de Investigación

**El sistema de incentivos y su relación con el desempeño
laboral del personal de la empresa Real Plaza
Cusco - 2019**

Rivelinho Ronal Mujica Argandoña
Marco Antonio Guzmán Macedo

Para optar el Grado Académico de
Bachiller en Administración

Cusco, 2021

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Dedicatoria

Dedico la siguiente investigación a mi amada esposa Liz Pilar y a mi adorada hija Jimena Pilar, ya que con su apoyo incondicional, su amor y su preocupación pude lograr este sueño anhelado. A mis padres Efraín y Alicia que desde el cielo me guían, a mis queridos hermanos, por su cariño y atención durante todo este proceso.

Ronal Mujica

A mis amados padres Mario Abel y Marieta, quienes me forjaron con buenos valores y me inculcaron a ser consecuente con los objetivos que me he trazado, gracias por su amor, su preocupación, y por ser la inspiración diaria para continuar logrando mis metas trazadas. A mis queridos hermanos, por impulsarme siempre a dar lo mejor de mí.

Marco Guzmán.

Agradecimientos

Manifestamos nuestros sinceros agradecimientos a:

Nuestro asesor, Dr. Wilmer Flórez García, quién nos apoyó en todo momento para realizar el siguiente estudio.

A la Universidad Continental, por abrirnos sus puertas y por inculcarnos a ser buenos profesionales. A nuestros docentes, quienes nos guiaron con su experiencia y conocimiento, para poder lograr este objetivo.

Los alumnos

Índice

Dedicatoria	II
Agradecimientos	III
Índice.....	IV
Índice De Tablas	VIII
Resumen.....	XI
Abstract.....	11
Introducción	11
Capítulo I: Planteamiento Del Estudio	14
1.1. Delimitación de la investigación.....	14
1.1.1. Territorial	14
1.1.2. Temporal.....	14
1.1.3. Conceptual	14
1.2 Planteamiento del problema.....	15
1.3. Formulación del problema	18
1.3.1. Problema general	18
1.3.2. Problemas específicos.....	18
1.4. Objetivos de investigación.....	18
1.4.1. Objetivo General	18
1.4.2. Objetivos Específicos.....	19
1.5. Justificación de la investigación	19
1.5.1 Justificación teórica.	19
1.5.2 Justificación práctica.....	19

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	21
2.1 Antecedentes de la investigación	21
2.1.1 Artículos científicos	21
2.1.2 Tesis nacionales e internacionales	24
2.1.2.1 Antecedentes nacionales	24
2.1.2.2 Antecedentes internacionales	25
2.2 Bases teóricas.....	28
2.2.1 Sistema de incentivos.....	28
2.2.1.1 Concepto del sistema de incentivos.	28
2.2.1.2. Tipos de los incentivos.....	29
a) Incentivos monetarios	29
b) Incentivos no monetarios.	30
2.2.1.3. Incentivos de la fuerza laboral de la empresa	31
2.2.1.4. Origen del análisis de los sistemas de incentivos	37
2.2.1.5. Característica del sistema de incentivos:	38
2.2.1.6. Ventajas y desventajas de los incentivos salariales	39
2.2.1.7. El sistema de incentivos en el marco de la teoría de agencia	40
2.2.2. Desempeño laboral.....	42
2.2.2.1 Concepto de desempeño laboral	42
2.2.2.2 Factores del desempeño laboral	43
2.2.2.3 Importancia del desempeño laboral en la productividad de la empresa.....	45
2.2.2.4 Características del desempeño laboral	47
2.2.2.5. Dimensiones del desempeño laboral.....	48
a. Dimensión eficacia laboral	48
b. Dimensión eficiencia laboral	48

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	51
3.1 Hipótesis	51
3.1.1 Hipótesis general.....	51
3.1.2 Hipótesis específicas	51
3.2 Identificación de las variables.....	51
3.2 Operacionalización de variables	51
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	52
4.1. Enfoque de la investigación	52
4.2. Tipo de investigación.....	52
4.3. Nivel de investigación.....	52
4.5. Diseño de investigación	53
4.6. Población y muestra.....	53
4.6.1. Población.....	53
4.6.2. Muestra	54
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
4.7.1. Técnicas	54
4.7.2. Instrumentos.....	54
A. Diseño	55
B. Confiabilidad.....	56
C. Validez	57
4.8. Técnicas estadísticas de datos	57
CAPÍTULO V: RESULTADOS	58
5.1 Descripción del trabajo de campo.....	58
5.2 Presentación de resultados	58
5.2.1 Variable Sistema de Incentivos en la empresa Real Plaza, Cusco.....	58
5.2.2 Variable Desempeño Laboral en la empresa Real Plaza, Cusco.	65

5.3 Contratación de resultados	71
5.3.1 Prueba de hipótesis general.....	71
5.3.2 Prueba de hipótesis para la hipótesis específica 1.	73
5.3.3 Prueba de hipótesis para la hipótesis específica 2.	74
5.4. Discusión de resultados.....	75
Conclusiones	76
Recomendaciones	77
Referencias.....	78
Apéndices.....	86

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Delimitación territorial de la investigación.</i>	14
Tabla 2. <i>Operacionalización de variables</i>	51
Tabla 3. <i>Técnicas e instrumentos aplicados al personal de la empresa Real Plaza, Cusco.</i>	55
Tabla 4. <i>Medición utilizada en el cuestionario para la variable sistema de incentivos de la empresa Real Plaza, Cusco.</i>	55
Tabla 5. <i>Medición utilizada en el cuestionario para la variable desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza, Cusco.</i>	56
Tabla 6. <i>Confiabilidad del cuestionario para las variables: Sistema de incentivos y desempeño laboral.</i>	56
Tabla 7. <i>Prueba Asociación Tau_b Kendall entre las variables sistema de incentivos y desempeño laboral.</i>	72
Tabla 8. <i>Prueba Asociación Tau_b de Kendall entre la dimensión incentivos monetarios y la variable desempeño laboral.</i>	73
Tabla 9. <i>Prueba Asociación Tau_b de Kendall entre la dimensión incentivos no monetarios y la variable desempeño laboral.</i>	74

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> ¿Considera que el nivel de remuneraciones es adecuado?	58
<i>Figura 2.</i> ¿La empresa cumple con otorgarle los beneficios de Ley (gratificaciones, CTS y vacaciones, utilidades)?	59
<i>Figura 3.</i> ¿La empresa cumple con otorgarle incentivos como: escolaridad, canastas navideñas?	59
<i>Figura 4.</i> ¿Considera que la empresa le brinda un plan de salud eficiente para Usted y para su familia?	60
<i>Figura 5.</i> ¿Recibe Usted reconocimiento frecuentemente por parte de sus jefes?	61
<i>Figura 6.</i> ¿Ha recibido Usted reconocimientos por un esfuerzo extra de su parte?	62
<i>Figura 7.</i> ¿Considera que puede tomarse tiempo libre, de forma coordinada, cuando debe atender una necesidad personal?	62
<i>Figura 8.</i> ¿La empresa frecuentemente realiza actividades de integración (paseos y eventos deportivos)?	63
<i>Figura 9.</i> ¿Considera que se dispone de suficientes recursos para las actividades que se realizan?	64
<i>Figura 10.</i> ¿Se ofrece programas de capacitación para desarrollar bien sus actividades?	64
<i>Figura 11.</i> ¿Cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?	65
<i>Figura 12.</i> ¿Cumple con las tareas asignadas?	66
<i>Figura 13.</i> ¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la organización?	66
<i>Figura 14.</i> ¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?	67
<i>Figura 15.</i> ¿Considera que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?	68

<i>Figura 16.</i> ¿Genera alternativas de solución ante cualquier problema?	68
<i>Figura 17.</i> ¿Considera que el trabajo en equipo contribuye en mejorar el uso adecuado de los recursos en la empresa?	69
<i>Figura 18.</i> ¿Desarrolla estrategias para mejorar la gestión de los recursos y materiales?	70
<i>Figura 19.</i> ¿Considera que realiza su trabajo con el uso adecuado de los recursos? ..	70
<i>Figura 20.</i> ¿Considera que realiza su trabajo con compromiso?.....	71

Resumen

La finalidad del siguiente estudio, fue encontrar la relación existente entre el sistema de incentivos con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza Cusco - 2019.

Para ello, la metodología empleada para la ejecución del siguiente estudio presenta un enfoque cuantitativo, asimismo, el tipo de investigación es el básico, el nivel correlacional, el método empleado es inferencial deductivo, el diseño no experimental correlacional, de otro lado, el cuestionario fue aplicado a 30 trabajadores de la empresa, asimismo, se ha utilizado como instrumento el cuestionario, los mismos que han sido procesados con el estadístico SPSS.

Se concluye que, entre la variable sistema de incentivos y el desempeño laboral en el personal de la empresa Real Plaza Región Cusco existe una relación directa (de Tau_b de Kendall igual a 0.779), al 95% de confianza. Lo cual quiere decir que un adecuado sistema de incentivos genera un mejor desempeño laboral.

Palabras claves: Sistema de incentivos y desempeño laboral.

Abstract

The objective of the following study, sought to specify the relationship between the incentive system and the work performance of the staff of the company Real Plaza Cusco - 2019.

For this, the methodology used for the execution of the following study presents: a quantitative approach, it is worth mentioning that, the type of research is the basic one, the correlational level, the method used is deductive inferential, the correlational non-experimental design, it can be inferred that, the questionnaire was applied to 30 workers of the company, on the other hand, the questionnaire has been used as an instrument, which have been processed with the SPSS statistic.

It is concluded that there is a direct relationship between the incentive system variable and work performance in the staff of the company Real Plaza Región Cusco (from Kendall's Tau_b equal to 0.779), at 95% confidence. Which means that an adequate incentive system generates better job performance.

Keywords: Incentive system and job performance.

Introducción

En la actualidad las organizaciones, están tomando en cuenta, el sistema de incentivos de donde parte la motivación, algo muy imprescindible para los colaboradores de todas las empresas para que desarrollen un óptimo desempeño laboral, lo cual se considera como un componente primordial en la sumisión de sus labores del día a día, ello con el objetivo de lograr sus metas propuestas por la institución, el sistema de incentivos se puede realizar de diferentes maneras en una organización, un buen trabajador animado con ganas de realizar sus actividades genera un beneficio bueno para el trabajador, como para la institución y que de esta forma se consiga generar un mayor y una excelente labor basado en la productividad. Es por ello que, se desarrolla el siguiente estudio que titula: “El sistema de incentivos y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza Cusco - 2019”, el fin de la siguiente investigación es medir los niveles del sistema de incentivos el cual genere motivación en el personal y se ejecute los procesos de manera óptima, de esa forma permita relacionar con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Real Plaza - Región Cusco, cabe precisar que, la siguiente indagación, pretende en todo momento brindar un aporte para lograr el cumplimiento de las metas institucionales, en tal sentido el estudio está contemplado en cinco capítulos, a continuación se detalla:

Capítulo I, menciona: la introducción, planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos, y la justificación del estudio.

Capítulo II, contempla: el marco teórico, antecedentes nacionales e internacionales, en el cual mencionan y explican a cerca de las variables.

En el Capítulo III: da a conocer: las hipótesis planteadas, identificación y operacionalización de las variables.

Capítulo IV, plantea, la metodología el cual se utilizó para la ejecución de la indagación, el enfoque, tipo, nivel métodos, diseño, la población y muestra de estudio, técnicas de recolección y procesamiento de datos.

En el Capítulo V, se contempla: los resultados detallando la estadística descriptiva e inferencial, el cual se encuentran plasmados en las figuras.

Por último, se describen las conclusiones, discusión de resultados, recomendaciones, la referencia bibliográfica y apéndices.

Capítulo I: Planteamiento del estudio

1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1. Territorial

La siguiente investigación fue efectuada en la empresa Real Plaza, sede Cusco.

Para lo cual, la tabla 1 detalla la ubicación y delimitación de la empresa.

Tabla 1.

Delimitación territorial de la investigación.

Concepto	Definición
Departamento / Región	Cusco
Provincia	Cusco
Altitud	3300 m
Latitud	13° 30' 45" Sur
Longitud	71° 58' 33" Oeste

Nota: Tomado de la página Web de la Camara Nacional Forestal

Recuperado de

<http://www.cnf.org.pe/Sedes/Cusco/Cusco.html#:~:text=Cusco%20est%C3%A1%20situado%20en%20la,58%2033%22%20longitud%20Oeste.>

1.1.2. Temporal

El siguiente estudio, pertenece a un período temporal de un año, quiere decir, al año 2019.

1.1.3. Conceptual

En la siguiente indagación, permite definir aspectos relativos al sistema de incentivos y desempeño laboral, cuyo fin es establecer el nivel de relación que existe entre dichas variables de los trabajadores, de la Empresa Real Plaza - Región Cusco.

En consecuencia, “en una empresa es muy importante tener un alto grado de consistencia e integración entre las conexiones e incentivos, de tal manera no existiera incentivos para el personal en una empresa, esta generaría una serie de

inconformidades en los trabajadores que entregan parte de su vida, por otra parte esto generaría un pésimo desempeño porque no se sentirían correspondidos” (Nadler & Tushman, 1999), es por ello que, los sistemas de incentivos son imprescindibles en una organización, ya que permite confortar los lazos estructurales a través de la institución, esto es muy importante para las personas que trabajan en dicha institución, dando lugar a una mayor motivación, permitiendo que las personas que ejecutan sus actividades diariamente se sientan identificadas y empeñosas con la labor que realizan.

Asimismo, el desempeño laboral en una empresa es primordial, ya que permite saber cuál es el nivel de eficiencia de cada uno de los empleados, es por ello que, “cada una de las personas tienen un nivel diferente de desempeño laboral, tener un buen nivel de desempeño en los trabajadores nos permitirá cumplir con nuestros objetivos trazados en la empresa creando una serie de fortalezas que son en gran medida favorables para dicha empresa” (Chiavenato 2007, p.247). Ante ello se puede decir que: si las personas se desempeñan de forma óptima y adecuada dentro de su organización, ello es un beneficio para la empresa, para ello es imprescindible que una organización otorgue una serie de incentivos al colaborador, para que este a su vez se sienta motivado y pueda potenciar e incrementar su desarrollo personal y profesional, de esta forma cumpla con los objetivos trazados por la institución. En esa línea, la siguiente indagación, se centrará en estudiar dicha relación, para instaurar propuestas de mejora en la institución en concordancia a los antecedentes hallados y en base a las experiencias de algunas organizaciones que fueron objeto de estudio de similares características.

1.2 Planteamiento del problema

Hoy en día todas las organizaciones de éxito se preocupan por su personal como una fuente importante de competencia, ya que los consideran el activo más valioso e importante de las mismas, es por ello que nace la necesidad de conseguir y contratar los colaboradores más calificados, motivados y competitivos.

Por otro lado, el clima organizacional juega un papel muy importante hoy en día en las organizaciones tanto públicas como privadas, ya que esto las hace diferentes y a su vez las vuelve más atractivas para poder trabajar ya que poseen un óptimo clima laboral.

En la actualidad se vive una realidad donde las empresas son altamente competitivas, buscan atraer los mejores talentos y retener a los mejores trabajadores, incluso ahora los candidatos a puestos de trabajo buscan que las empresas a las que postulan cuenten con una cultura organizacional de alta confianza y una transformación digital en despegue, buscan también que las organizaciones tengan certificaciones como la de *Great Place To Work*, que garantiza un gran lugar de trabajo, donde los procesos internos se escalen con agilidad y velocidad, es decir, que cuenten con una marca de empleador que sea atractiva tanto para los colaboradores, como para los candidatos.

Por otro lado, se menciona que: “hoy en día las organizaciones utilizan como estrategia de posicionamiento de marca empleador programas de desarrollo e incentivo del talento humano, por lo que los incentivos laborales son herramientas que utilizan las empresas para que los colaboradores se sientan más a gusto realizando sus labores y estimulan a un mejor desempeño” (Cuenca 2014, pp.37)

“Los incentivos para los trabajadores, pueden ser tangibles o intangibles lo que contribuyen con un óptimo del avance del trabajo encomendado, estos aspectos

son de suma importancia porque motiva a los trabajadores a tener un mejor desempeño, el producto tecnológico y de producción son muy importantes para la empresa, estos deben de ser establecidos y mantenidos de tal manera que todo quede registrado y la cantidad de producción” (Chiavenato 2004, pp.79).

“Los expertos en el tema consideran a los incentivos laborales una de las herramientas gerenciales que ha demostrado generar gran impacto en la satisfacción laboral y, por ende, en el aumento de la productividad y en el mejoramiento de la calidad de servicio en función de lo que el empleado puede ofrecer al cliente” (Aguiar et al. 2012, pp.34)

En el ámbito internacional, en España es más habitual que las multinacionales desarrollen un sistema de incentivos y esto: representa las buenas prácticas de gestión empresarial, ya que maximizan los resultados y mejoran el desempeño del colaborador (Bayo & Huerta 2000).

Así mismo, en la industria farmacéutica venezolana, “el desarrollo de sistema de incentivos laborales aporta a la productividad y a la calidad del servicio al cliente, lo cual genera ventajas competitivas para las organizaciones” (Aguiar et al. 2012, pp. 32)

La fuerza laboral en la Ciudad del Cusco tiene una amplia variedad de oferta de trabajo, la que se constituye por empresas de varios sectores de la economía. Cada empresa tiene sus propias políticas organizativas, productivas y laborales, a las cuales los colaboradores aceptan y se adaptan a dichas condiciones al momento de ser contratados.

La empresa Real Plaza S.R.L. es una cadena de centros comerciales, que se encuentra ubicado en 13 ciudades del Perú, perteneciente al grupo Intercorp y por varios años consecutivos ha figurado en el ranking Great Place To Work, cuentan con

una cultura organizacional alineada a sus valores corporativos. Sin embargo, debido a la gran competencia en el mercado, los incentivos de tipo monetario han disminuido y algunos han sido sustituidos por incentivos de tipo no monetario, generando en los colaboradores desmotivación, ya que perciben que los incentivos de tipo no monetario no son suficientes por el trabajo realizado. En tal sentido, la siguiente indagación pretende analizar la relación entre el sistema de incentivos y el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza Cusco.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿En qué medida el sistema de incentivos se relaciona con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza, Cusco 2019?

1.3.2. Problemas específicos.

- ¿En qué medida el sistema de incentivos en su dimensión incentivos monetarios se relaciona con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza, Cusco 2019?
- ¿En qué medida el sistema de incentivos en su dimensión incentivos no monetarios se relaciona con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza, Cusco 2019?

1.4. Objetivos de investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar el nivel de relación del sistema de incentivos con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza, Cusco 2019.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de relación del sistema de incentivos en su dimensión incentivos monetarios con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza, Cusco 2019.
- Determinar el nivel de relación del sistema de incentivos en su dimensión incentivos no monetarios con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza, Cusco 2019.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1 Justificación teórica.

“Se centra en argumentar con conocimientos teóricos el objetivo a investigar cuya finalidad nos permitirá tener una reflexión sobre el conocimiento” (Carrasco 2006, pp.119). En esa línea, el siguiente estudio se elabora con la finalidad de coadyuvar al conocimiento existente sobre del sistema de incentivos y su relación con el desempeño laboral en la empresa Real Plaza Cusco.

1.5.2 Justificación práctica.

En la siguiente indagación se efectuó una evaluación sobre el sistema de incentivos, que se viene utilizando en la empresa Real Plaza – Cusco, respecto al desempeño del personal de la organización. Para ello la siguiente indagación difiere que, “la justificación práctica evidencia que la investigación ayuda a solucionar cualquier dificultad o que mínimamente plantea estrategias que coadyuven a dirimirlo” (Bernal 2004, pp.106). El fin de la siguiente indagación es, coadyuvar con la resolución de las múltiples dificultades, para ello, se presentan tácticas que ayuden a resolver problemas institucionales, el cual, se expresa por intermedio del sistema de compensaciones de la empresa Real Plaza Sede Cusco, de esta manera, se pretende restablecer la fidelización y optimizar el desempeño del colaborador, impactando

positivamente en el clima laboral de los colaboradores de la institución y la correspondiente retención de talentos en la organización.

Capítulo II: Marco teórico conceptual

2.1 Antecedentes de la investigación

Para la realización del siguiente estudio, se ha abordado diversas fuentes bibliográficas, lo cual permite que las variables en estudio, abarque antecedentes en tres niveles, que evidencien el presente estudio:

2.1.1 Artículos científicos

Según Zapata & Hernández (2010), en el artículo titulado: “*Sistema de incentivos y tipos básicos de trabajo en la organización bajo la perspectiva de la teoría de agencia*” en la revista *Pensamiento y Gestión*, menciona que, la investigación se fundamenta en las variables en cual se centra en un diseño organizativo respecto a tipos básicos de trabajo, los cuales influyen en la conceptualización de incentivos intrínsecos de los trabajadores, cuyo objetivo fue, determinar si son imprescindibles los sistemas de compensación e incentivos, que otorguen los alicientes indispensables para que un trabajador pueda optimizar su desempeño en el ámbito de trabajo. Para lo cual, la metodología que se empleó es de carácter cualitativo, se utilizó métodos estadísticos de Alpha de Cronbach y Análisis Factorial confirmatorio, representativa y se aplicó escalas de medición a una muestra de 116 grandes empresas españolas, dicho análisis determinó la correlación de las variables complejidad del trabajo con los incentivos intrínsecos en la organización. Por lo que se concluye que: primero, existe una afinidad de gran importancia entre la naturaleza compleja de trabajo con el establecimiento de políticas de incentivos intrínsecos, lo que quiere decir que, los incentivos no solo son económicos, sino también, incentivar, motivar y premiar el buen desempeño, el cual se logra con el compromiso laboral de cada trabajador, fortaleciendo su ética profesional, que permita el cumplimiento de las actividades de mejor manera y con un trabajo

eficiente, ello juega un papel preponderante en el comportamiento del trabajador en una empresa, el nivel organizativo, el cual, es determinante para obtener mejores resultados, por otro lado, es imprescindible tener presente, el grado de autonomía que tiene cada trabajador para una mejor toma de decisiones, evaluando periódicamente a los trabajadores para obtener mejores resultados y generar una estabilidad laboral para los trabajadores y puedan tener un óptimo desempeño laboral. Segundo, es preciso que la institución mantenga un efecto positivo entre los incentivos intrínsecos y extrínsecos para los integrantes de la organización, lo cual se va tomando en cuenta y observando con mayor frecuencia a medida que se va ampliando y acrecentando complejidad del trabajo. Ello significa que, la cualificación de los trabajos con menor dificultad y complejidad, ambigüedad para una óptima ejecución, lo hace más imprescindible y efectiva la presencia de los incentivos intrínsecos en la empresa. Finalmente, se puede decir que, la complejidad del trabajo tiene relación con el poder de explicación que las dimensiones y las variables del trabajo en la definición de los incentivos intrínsecos en la organización, en esa línea, el fin fue muy claro, medir si son determinantes los sistemas de compensación e incentivos, estos incentivos son de gran importancia, puesto que motiva al trabajador a tener un desempeño mucho eficiente para que pueda cumplir con las metas propuestas por la institución lo que resulta ser beneficioso tanto para el colaborador así como para la institución y ambos lleguen a un objetivo en común.

Por otro lado, Tena (2018) en el artículo: *“El impacto de la renta básica sobre los incentivos laborales en México”*, determina que, el posible impacto en la introducción simple relacionada con la rentabilidad básica (RB) de los estudiantes sobre los incentivos de los trabajadores en relación a su rentabilidad básica y ciudadana (RB), es muy importante, por lo que el desenvolvimiento de la actividad

para el incentivo de los colaboradores infiere que, la (RB) es un adecuado instrumento que permite optimizar la calidad de vida, además, lograr que, se encuentren bien establecidos económicamente, para ello, la metodología que se aplicó, es descriptiva – correlacional, mediante el uso del análisis documental como técnica y el tipo de regresión lineal simple. A las conclusiones que llega el autor es: primero que, no se espera que, la rentabilidad básica (RB) vaya a producir una desatención y abandono masivo del trabajo remunerado sino, más al contrario, que se obtenga un resultado preponderante del reparto de la rentabilidad básica. Segundo, es preciso mencionar que, en un caso fortuito de que los colaboradores que tengan una inestabilidad laboral en el centro de trabajo es decir colaboradores precarios, se replica que la (RB), podría ser utilizado como un instrumento de reactivación de los mismos, por lo que se buscaría prevenir y evitar las trampas del paro y de la pobreza, ello ayudaría a coadyuvar y mejorar la inclusión social, al mismo tiempo encontrar grandes oportunidades en la vida económica y social, todo ello, aminoraría la precariedad y la desigualdad del entorno social y laboral.

En consecuencia, es imprescindible que, en una empresa de deba contar con un organigrama bien establecido, el cual ayude a mejorar los procesos de cada área dentro de la organización, ello con la finalidad de evitar, las falsas alarmas de desatención a los trabajadores , asimismo, a través de un buen uso de la RB como instrumento se reduzca la precariedad de los trabajadores en su centro laboral, el cual pueda llevar a un fracaso organizacional y que se incumplan los objetivos, en ese sentido la empresa Real Plaza Cusco, está trabajando arduamente y poniendo mayor énfasis en reducir la precariedad laboral y social en los trabajadores, el cual pueda ser un factor negativo para el desempeño de sus funciones, para ello, la empresa está elaborando una variedad de estrategias que ayude a mejorar el rendimiento laboral,

otorgando una serie de incentivos para mantenerlos motivados y se construya relaciones redituables entre los colaboradores y la empresa con el fin de que ambos lleguen a objetivos en común y sea en beneficio de ambas partes

2.1.2 Tesis nacionales e internacionales

2.1.2.1 Antecedentes nacionales

Caycho (2017), elaboró su trabajo de investigación titulado:

“Implementación de un sistema de incentivos para la mejora de la productividad en una empresa de confección textil en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima 2017”. Dicho estudio plantea evaluar un sistema de incentivos para permitir a los trabajadores mejorar el nivel de productividad, empleando una serie de estrategias que motive a tener mejores rendimientos, esto es muy importante para la empresa de confecciones, por otro lado, para la ejecución de la indagación se utilizó la metodología con un enfoque cuantitativo y presenta un nivel explicativo. Las conclusiones a la que llegó el investigador son las siguientes:

Primero: los incentivos para los trabajadores son muy importantes puesto que accede con la mejora de la calidad de vida de los trabajadores, implantando un sistema de incentivos que sean pertinentes para la empresa. Segundo: la eficiencia de la empresa como de los trabajadores es muy importante, es por ello que, contar con colaboradores muy bien capacitados se logrará un rendimiento óptimo en el trabajo. Tercero: sobre los incentivos a los trabajadores, genera condiciones favorables ya que se incrementó en la eficiencia de los trabajadores, asimismo, acrecentó la productividad de los pobladores, esto es muy importante para la empresa, ya que todo trabajador cumple con sus objetivos propuestos por la institución a través de un esfuerzo favorable para conseguir lo establecido por la empresa.

2.1.2.2 Antecedentes internacionales

Flores & Sepúlveda (2008), en su tesis titulada: “*Sistemas de compensaciones o incentivos aplicados en empresas del subsector astilleros en Valdivia, Región de Los Ríos en la Universidad Austral de Chile -2008.*” Dichos autores pretenden analizar el incentivo económico, incentivos monetarios que motivan a los trabajadores en una empresa de sub sector Astillero en Valdivia. Para el desarrollo del estudio utilizaron una muestra por conveniencia, de dos empresas relacionadas con el subsector, empresas “ASENAV S.A.” y “PROCINAV LTDA.”, la metodología empleada fue descriptiva, documental y explicativa, el diseño de investigación utilizado fue, no experimental y transaccional, asimismo, los incentivos que se aplicaron en gran parte de este subsector no llegan a satisfacer por completo a su personal, por lo que no cubren sus expectativas, ya que, se ha visto que, por lo menos más del 50% de los trabajadores no se encuentran satisfechos ni con la remuneración percibida ni con la misma empresa. Las conclusiones a la que llegaron los investigadores son: la primera de las conclusiones es que: En una empresa es muy importante medir los estímulos, para incentivar a los trabajadores y ello, les permitan tener mejores resultados en las empresas. Segundo, aplicar una serie estrategias y procesos que permita a la población de los trabajadores, tener múltiples finalidades, lo cual, les permita acceder una mejor calidad de vida, además de mantener satisfechos a los trabajadores en la empresa, tercero, los reconocimientos monetarios, ayudan a mejorar la calidad de vida de los colaboradores, asimismo logren desarrollar crecimiento, personal y profesional de manera independiente. Finalmente, cabe destacar que, entre los incentivos monetarios más comunes y representativos en las empresas, sólo se evidencia las bonificaciones en empresa ASENAV S.A.; en cuanto a lo no monetario ambas empresas concuerdan, en brindarles a sus colaboradores a

parte de su remuneración un incentivo a través de un medio de transporte, que les movilice desde sus viviendas hacia la institución y viceversa, teniendo en cuenta la distancia en la que viven; a ello también se añade la implementación del uniforme de trabajo, que puede o no ser importante, ya que en muchas instituciones no es indispensable llevar un uniforme pero sí algo que les identifique con la empresa en la cual laboran, sin embargo todo lo mencionado es muy valorado por los colaboradores, el cual les incentiva a seguir esforzándose día a día.

Los planes o sistemas de compensaciones que se establecen en la institución son todo un reto para el futuro, dado que, la inconformidad de los colaboradores día a día tiende a acrecentar en los distintos ámbitos de las organizaciones, los trabajadores evidencian su inconformidad, es por ello que forman sindicatos, de ellos surgen nuevas ideas para presionar percibir, lo que consideran lo que es justo para ellos, ya que la ley y la constitución los avala y los protege.

Asimismo, Acuña (2004), precisa en su estudio titulado: “*Análisis de la motivación, incentivos y desempeño en dos empresas chilenas*” en la *Universidad de Santiago de Chile, 2004*. Determina que el eje de la investigación fue analizar la motivación y desempeño en la empresa Chilena, para lo cual, la metodología empleada es de tipo experimental, nivel descriptivo y corte trasversal. Las conclusiones son las siguientes: uno, al dirigir los incentivos, las carencias de los individuos son la clave del éxito, lo cual es imprescindible para las compañías, una fuerza laboral para maximizar con los objetivos de la empresa, esto permitirá mejorar la calidad de vida de los trabajadores económicamente así como profesional, dos, la claridad con que, tanto la empresa Lefersa como Hewlett Packard les permite tener un incentivo mayor al personal, logrando elevar el nivel de rendimiento en las distintas formas, así como, recursos industriales, cuya capacidad tiene una táctica, ello

permite el compromiso, para atender a una mejor calidad de vida, poniendo en práctica las diferentes funciones de Las personas que puedan materializar los recursos humanos que ha tenido la labor, así como la capacitación, el clima laboral en una empresa es muy importante porque permite una organización más sólida en la toma de decisiones. Tres, la realidad en nuestro país, pasa de manera oportuna, ello permite saber más acerca de las debilidades que tiene cada empresa, al enfrentarse a los incentivos que repercute a los trabajadores, con la finalidad de mejorar su motivación, la debilidad en una empresa suele pasar cuando los trabajadores no se encuentran lo suficientemente motivados para desarrollar sus actividades. En consecuencia las instituciones del rubro como el Real Plaza - Cusco, deben poner mayor énfasis en el desarrollo de múltiples incentivos, para que los colaboradores multipliquen esfuerzos en el área en la cual desarrollan sus actividades, es por ello que la empresa Real Plaza, Cusco está trabajando en distintas estrategias para generar incentivos a todos los colaboradores y que éstos a su vez se sientan satisfechos y comprometidos con su labor, en ese sentido, debido a la pandemia las empresas están desarrollando múltiples plataformas fáciles y amigables para generar en los trabajadores óptimos beneficios, así como capacitaciones, on line, supervisión a través de sus plataformas, entrega de bonos de manera digital, etcétera, todo ello permite fidelizar a los colaboradores, por otro lado la institución está desarrollando una base de datos que permita dar a conocer las fechas especiales de su personal para que de alguna manera, la institución pueda ofrecerles grandes incentivos y beneficios, para poder motivar al trabajador y maximizar su productividad.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Sistema de incentivos.

2.2.1.1 Concepto del sistema de incentivos.

“Los incentivos para los trabajadores, pueden ser tangibles o intangibles lo que contribuyen con un óptimo del avance del trabajo encomendado, estos aspectos son de suma importancia porque motiva a los trabajadores a tener un mejor desempeño, el producto tecnológico y de producción son muy importantes para la empresa, estos deben de ser establecidos y mantenidos de tal manera que todo quede registrado y la cantidad de producción” (Chiavenato 2004, pp.295).

En consecuencia, la finalidad de los incentivos es: “motivar a los trabajadores de una empresa para que su desempeño sea mayor en aquellas actividades que realizan, que quizá, esto no sea motivo suficiente para realizar dichas actividades con los sistemas de compensación, tales como el pago por hora, por antigüedad o ambos”(Bohlander et. al, 2001).

En esa línea, se puede inferir que, los sistemas de incentivos son los que una institución concede previa evaluación y dependiendo, al desempeño que realice un trabajador o las personas en general, para estimular sus actividades laborales, no simplemente se trata por el tiempo que hayan permanecido dentro de la empresa, sino también de aquellos que estén permaneciendo por corto plazo y que realicen un óptimo desempeño, dichos incentivos son proporcionados tanto en manera individual o grupal, ello permite que los costes de mano de obra se reduzcan al mínimo, por lo que la institución obtiene una rentabilidad positiva, por otro lado, se logra que el trabajador realice sus actividades de manera óptima y su nivel de rendimiento sea productivo.

2.2.1.2. Tipos de los incentivos

“Existe dos tipos de incentivos estos pueden ser monetarios o no monetarios, el cual se utiliza como estrategia para motivar a los trabajadores, con el fin de optimizar el rendimiento del trabajador, logrando beneficios sociales para tener trabajadores que cuenten con un rendimiento eficiente y eficaz” (Chiavenato 2004, pp.281).

Asimismo, “los incentivos pueden ser económicos y no económicos, la empresa es importante para aportar incentivos que permitan al trabajador contar con un ingreso adicional a su sueldo, para los cual, se plantean diferentes tipos de incentivos, esto coadyuvará a cumplir con las metas y tener un mejor avance laboral” (Manrique 2011, pp. 40). El autor menciona los siguientes tipos de incentivos

a) Incentivos monetarios

Permite otorgar al trabajador un: “incentivo financiero que básicamente se refiere al dinero que la empresa le proporciona a los trabajadores, las empresas buscan mejorar la productividad y esta clase de incentivos influye en el rendimiento de los trabajadores” (Manrique 2011, pp. 40), en tal sentido, entre los que destacan son: los incrementos de los sueldos, es así que, la productividad de la empresa acrecentará tomando en cuenta de este tipo de incentivos, por otro lado de acuerdo al autor se manifiestan las siguientes características:

- **Sueldos.** “son beneficios que reciben los trabajadores para poder solventar sus gastos y estos sueldos son por la prestación de sus servicios, este sueldo normalmente suele ser mensual y es por la prestación de un servicio” (Manrique 2011, pp. 40).

- **Bonos.** Los bonos en una empresa son: “beneficios económicos que reciben los trabajadores para el complemento de sus sueldos en una empresa es importante contar con planes que permitan al trabajador cubrir sus necesidades económicas, o pueden ser reembolsos de medicamentos y de medicina” (Manrique 2011, pp. 40).

b) Incentivos no monetarios.

“Son reconocimientos que, no son monetarios, estos pueden ser otorgados por parte de la empresa, por méritos de los trabajadores, lo cual, la empresa verifica una serie de incentivos que permitan tener una mejor capacidad de productividad” (Manrique 2011, pp. 45)., razón por la cual, los trabajadores se sentirán identificados si la organización les brinda este tipo de incentivos, ello generará que los trabajadores mejoren en diferentes aspectos productivos; como por ejemplo: en servicios de comedor, guardería, asistencia médica, entre otros. Asimismo dicho autor menciona las siguientes características:

- **Apoyo Social.** “La empresa tiene un fin en este aspecto busca una mejora en la comunidad y seguridad familiar, estos incentivos se comprenden como beneficios que brinda la empresa que algunas veces incentivos que pueden ser monetario o no monetarios” (Manrique 2011, pp. 41).
- **Asistenciales.** “La empresa en este aspecto se encarga de brindar seguridad en casos de que un trabajador sufra algunos inconvenientes, estos aspectos son de grandes beneficios para los familiares o para la persona que labora en la empresa brindándole seguridad en salud, asistencia médica, asistencia odontológica y cualquier accidente que puedan presentar los trabajadores” (Manrique 2011, pp. 42).

- **Recreativos.** “Las empresas brindan este tipo de beneficios para que los familiares de los trabajadores tengan una mejor calidad de vida que permitan los trabajadores disfrutar del tiempo libre, también mejorar su higiene mental y asistencia con psicólogos, el grupo familiar tendrá acceso a todos estos beneficios brindados por la empresa” (Manrique 2011, pp. 47).
- **Capacitación.** “Las empresas suelen mantener a sus trabajadores capacitados y esto es considerado como un beneficio que recibe el trabajador en las cuales a los trabajadores les brindan una serie de certificados, los profesionales que son contratados por la empresa brindan capacitación a los trabajadores con el fin de rendir mejor en el trabajo” (Manrique 2011, pp. 47).

2.2.1.3. Incentivos de la fuerza laboral de la empresa

Los incentivos está determinada por la propuesta de (Dessler, 2001), quien manifiesta que, se clasifica de la siguiente forma:

A. **Incentivos para los empleados de producción**, se caracteriza por lo siguiente:

- **Planes de trabajo a destajo:** “Son incentivos que tiene cada trabajador, el cual les permite tener tarifas, pagos por horas o por beneficios, considerando esencialmente las horas trabajadas por la empresa, o por horas realizada por las personas que laboran en la empresa” (Dessler 1996, pp.62), en esa línea, la empresa considera las horas trabajadas para que al finalizar el mes el trabajador pueda cobrar su salario o sueldo considerando las horas y minutos trabajados por destajo.

- **Plan de Producción por hora:** “Plan mediante el cual se paga a un trabajador una tarifa básica por hora y también un porcentaje extra de su tarifa base por la producción que exceda a la norma por hora o por día.” (Dessler 1996, p.62).

Este plan permite a los trabajadores tener una mejor capacidad de avance esto está vinculado directamente con el nivel de producción que tiene cada empresa existe una mayor tendencia en estos casos ya que permite a los trabajadores tener un cronograma de mayor avance.

Esta forma de trabajo establece las ventajas que tiene el trabajo en destajo o en relación con el avance que pueda tener cada trabajador, estos algunas veces son expresados en unidades de tiempo, en las que a las trabajadoras se les paga en proporción a su avance o al avance que pueda tener. Estos avances tienen que ser evolución por las personas que se encargan de cumplir mejores objetivos, el incentivo en un trabajo suele ser en relación con los incentivos que les dan a los trabajadores para que puedan tener un mejor rendimiento en la empresa (Dessler, 1996).

- **Planes de incentivos por equipo o grupo:** Este plan tiene diferentes formas de trabajo, una de ellas se considera “cuando tiene un gran criterio de producción, existen tres maneras de formular el pago a los empleados, en el primer caso la persona que más produce en la empresa tendrá más ingresos económicos, vale decir que la empresa le pague según a su rendimiento en el trabajo” (Dessler 1996, p.62).

Una de las estrategias de este plan es proponer un criterio de producción fundamentado en resultados que permitan obtener resultados favorables un grupo de conjuntos de sí mismo de acuerdo al nivel de piezas obtenida para el puesto del grupo. El incentivo del grupo se puede distinguir de acuerdo con el nivel de producción que tenga cada trabajador, “el incentivo puede variar de acuerdo con el nivel de

producción que este tenga, existen empresas que lo catalogan esto para determinar un plan de producción por horas, y por ultimo define que esta es la estrategia utilizada” (Dessler 1996, p.63).

B. Incentivos para gerentes y ejecutivos

“Los gerentes reciben una serie de beneficios que son considerados como incentivos, determinando la rentabilidad obtenida ya sea por ventas o por la producción obtenida en la empresa, es importante distinguir los incentivos a corto y largo plazo, para agentes y ejecutivos” (Dessler 1996, p.64).

- **Incentivos de Corto Plazo, El Bono Anual:** dicho plan está direccionado a la motivación y el desempeño de los trabajadores. “Existen 3 tipos de incentivos que son corto plazo, largo plazo y mediano plazo, en los incentivos se deben de especificar directamente en proporcionar el sueldo percibido por la empresa, estos incentivos resultan ser preponderantes para los colaboradores, el cual, permite mejorar su calidad de vida” (Dessler 1996, p.63).
- **Incentivos de largo plazo:** el siguiente plan está direccionado para poder motivar a crecimiento y posterioridad una perspectiva de más plazo y resulta contraproducente a un mediano y un largo plazo, “el gerente puede incentivar a que los trabajadores que tengan un mejor rendimiento, una empresa es importante puesto que permite que los trabajadores que cuentan con años trabajando, tengan la oportunidad de ser parte de los accionistas de la empresa” (Dessler 1996, p.64).
- **Opciones de acciones:** Estas opciones están dirigidas a las personas que quieran comprar acciones de una empresa, puesto que esto le permitirá ser parte de la empresa las acciones de una empresa se valorizan de acuerdo con el mercado, cabe señalar que la rentabilidad de una empresa se ve reflejado en

los estados financieros y esto determina las ganancias o pérdida que tiene cada persona. Los accionistas juegan un papel importante en la empresa, las ganancias se verán reflejado en la opción del desempeño y organización de una empresa, cabe señalar que una empresa bien organizada tendrá mejores resultados y esto repercute en los accionistas ya que obtengan mayores ganancias (Dessler 1996, p.65).

- **Plan de valor en libros:** Una de las alternativas de acción de los libros son el plan de libros, las acciones son en frecuencia a los resultados obtenidos por los trabajadores, los cuales van en relación con las ganancias que estos posean, cabe señalar que los más influyentes en generar ganancias serán las personas que más hayan invertido en una empresa. Sobre la venta de las acciones se puede vender acciones, es muy importante para que las acciones de las empresas suban hay que tener en cuenta la valoración que tiene cada persona, los personajes en una empresa son importantes estos nos permiten saber la valoración que cada uno puede poseer, este sistema permite estabilizar el sistema de valores y que no se disparen en precios las acciones (Dessler, 1996)
- **Otros planes.** Derechos de apreciación mediante los cuales, permita quien lo reciba mediante la compra de valores de las acciones, se nombra dos tipos:
 1. **Plan de logro en el desempeño:** el plan de desempeño en una determinada institución es preponderante, ya que, “nos permitirán tener una mejor calidad de los pobladores de los recursos y acciones en la cual nos referimos a dos tipos” (Dessler 1996, p.65).
 2. **Planes por desempeño:** “son planes que mayormente determinan comparación de los objetivos en periodos de varios años y el desempeño que

nos permitan tener planes más sostenibles, el pago de los ejecutivos será remunerado de acuerdo con su desempeño” (Dessler 1996, p.66).

C. Incentivos para los vendedores

Normalmente los incentivos para los vendedores son determinantes y se fundamentan en incentivar con sueldos que les permita tener una mejor productividad, es por ello que, “el uso generalizado de incentivos para los vendedores se basa en principios, cabe señalar que los incentivos a los trabajadores en función a su rendimiento, es necesario incentivar a los vendedores en el mundo se disuelve, comisión y los planes de combinación son presentados a de la siguiente manera” (Dessler 1996, p.65).

- **Plan de salario:** las empresas normalmente consideran a este tipo de pago como pagos que son fijos, en algunos casos existe incentivos que son necesarios para reforma de los incentivos, el personal se capacita básicamente en incrementar ventas esto generara tener mayores incentivos para la empresa, se basa en ejecución que nos permita tener una generalidad, en el Perú las realidades es de suma importancia, cada una de las personas se esfuerzan para incrementar los incentivos la empresa tienen un gasto fijo que nos permitan tener mayores incentivos, de esta manera los vendedores tienen gastos que deben de ser generados por las ventas lo que la empresa busca en sus clientes es la lealtad ofreciendo una mejor calidad de servicio a sus clientes el desempeño en una empresa es preponderante, pues permite medir el potencial de cada uno de los trabajadores, incentivar las ventas y la recompensa, lo que se da en la magnitud de empeño y el rendimiento que le pone cada trabajador para poder incrementar ventas y de esta manera serán recompensados (Dessler, 1996).

- **Plan por comisión:** El plan de comisión es un sistema que permite desarrollar el nivel de competitividad de los vendedores generando una serie de incentivos por el esfuerzo de los vendedores, se refiere a una serie de logros que cada trabajador presenta para poder incentivar sus ganancias, este plan genera varias ventajas que permite a los vendedores incrementar sus ingresos, en muchas acciones son de mucha importancia permite tener los incentivos con grandes logros esto será reflejado exclusivamente en las recompensas, es importante atraer vendedores con grandes logros esto puede generar enormes incentivos, con las desventajas que tengan es un esfuerzo que nos permita tener una estadística nos permita un trabajo eficiente en una empresa es importante que permite tener mayores incentivos y con ganancias podrán tener incentivos que nos permitan tener mayores ingresos, sin embargo y ver el volumen los artículos definidos siempre y cuando cada uno tiene diferentes formas de realizar una serie de incentivos un gran volumen cada uno de los trabajadores simple y trabajador los ingresos y los egresos y vendedores da la sensación que no es equitativo, más aun se relaciona con los mejores desempeño, en la época de incentivos cada uno de los trabajadores cuentan con diferentes temas que les permiten tener mayores ingresos, los pagos económicos en los tiempos de escases son considerados como pagos no aceptables por que la empresa se encuentra en desvaríos, en lugar de establecer un excusé y un desvarió en una empresa es determinante tener en cuenta los incentivos de los trabajadores en tiempos en donde la empresa se encuentra ubicado económicamente estables, la idea es cultivar clientes (Dessler, 1996).

- **Plan combinado:** En este tipo de incentivos permite a los trabajadores gozar de seguridad ya sea salud o de cualquier otro incentivo que la empresa le otorgue, el componente salarial está compuesto por motivaciones esenciales que permiten al vendedor generar una serie de incentivos, surgen malos incentivos y por ello, funciona como arma de motivación por lo cual es necesario comprender que los trabajadores tiene una serie de necesidades es esencial contar con la motivación de los turismo es determinante determinar el nivel de incentivos que reciben cada trabajador y el nivel de rendimiento es medido con su eficiencia (Dessler, 1996)

2.2.1.4. Origen del análisis de los sistemas de incentivos

Los incentivos van en relación al rendimiento que pueda tener cada trabajador con su capacidad de trabajo que esto le permite generar mejores ganancias , el avance en una empresa es de suma importancia, esto establece ganancias para la empresa en algunas empresas algunos trabajadores suelen ser remunerados en relación al cargo que este ocupa, cabe señalar que los incentivos motivan a los trabajadores a realizar un trabajo más eficiente y de mejor manera, también debemos de tener en cuenta que un incentivo sin la revisión eficiente de un trabajo no suele ser favorable ya que no se estaría remunerando al trabajador en relación a la producción que este pueda tener, las remuneraciones en algunos casos pueden ser en dinero o simplemente en algún beneficio que pueda ofrecer el empleador, llámese estos seguridad, salud o cualquier otro beneficio que los trabajadores puedan acceder (Nadler & Tushman, 1999).

Por otro lado, “la cantidad de efectos que estos puedan tener afirmando de cierta manera mejorar el incentivo de los trabajadores, algunas agencias de empleo

suelen cometer el error de contratar personas que no rinde de acuerdo con la remuneración que esta agencia pueda darle” (Jensen & Meckling, 1992, pp.45).

En consecuencia, “las agencias suelen tener diferentes términos o normas de trabajo, que sirven para contratar al personal de acuerdo con las características estas pueden generar conflictos en algunos casos” (Eisenhardt, 1989, pp. 58). En tal sentido se puede definir que: “un salario fino motiva a los trabajadores contar con mayores incentivos y esto repercutirá en su desempeño que cada persona le pone para poder sobresalir adelante y tener mejores ingresos” (Chiavenato, 2004, pp.275), cabe precisar que, la productividad en una empresa se incrementará, es muy importante resaltar que estos poder defender que los salarios no incentiva a los trabajadores cada trabajador tiene un incentivo potencial que permite a los trabajadores gozar a una mejor manera de trabajo, estos están relacionado con algunos incentivos, el incentivo económico a los trabajadores da lugar a elevar el nivel de producción.

2.2.1.5. Característica del sistema de incentivos:

Para que los incentivos funcionen se debe de incrementar el sistema de ingresos que permitan a los trabajadores generar más ingresos, los salarios para los trabajadores con incentivos motiva en gran parte, cuando las empresas tienen ingresos considerables las empresas emplean una serie de incentivos a los trabajadores, en tal sentido, “es de suma importancia ya que los trabajadores conozcan exactamente la inducción que se les va a dar para que puedan desenvolverse los trabajadores de mejor manera y así puedan surgir en el trabajo con mejores incentivos y de mejor calidad, los incentivos en una empresa tienen que ser en relación con el rendimiento de los trabajadores” (Chiavenato, 2004, pp.312).

Para el sistema empleado, basado en el nivel de eficiencia de los trabajadores, asegura el rendimiento de cada uno de las personas la eficiencia, como

otros métodos de trabajo, eficiente distribución de planta, planeamiento de la producción, etcétera (Chiavenato, 2004).

2.2.1.6. Ventajas y desventajas de los incentivos salariales

Se puede definir que ningún sistema de calificación hacia el rendimiento es superior a los sistemas que en algunas ocasiones tratan de incentivar al trabajador. Como bien se sabe que existen sistemas que tienen ventajas y desventajas, el mal manejo de los incentivos puede generar para la empresa una serie de pérdidas. (Chiavenato, 2004).

a. Ventajas:

Se mencionan las siguientes ventajas, de acuerdo a (Chiavenato, 2004):

- Generar más producción en la empresa y de esta manera se podrá generar mejores ganancias para los trabajadores
- Los trabajadores en algunos casos requieren de menos vigilancia que les permita trabajar más cómodamente
- Motivar a que los trabajadores se enfoquen de mejor manera para poder alcanzar de manera óptima con las metas trazadas por la institución y generar más ingresos para el trabajador
- Este sistema nos permite disminuir los costos de producción y que el personal sea remunerado de acuerdo con el rendimiento que este pueda tener.

b. Desventajas:

Se mencionan las siguientes desventajas, de acuerdo a (Chiavenato, 2004):

- El sistema suele caer al deliberar y no se toman las medidas adecuadas para evaluar a los trabajadores con un sistema adecuado de motivación.

- En algunos trabajos los colaboradores pueden acelerar el trabajo, pero no se sabe con frecuencia si este trabajo que se está realizando en relación a la calidad que exige la empresa
- El mal uso de este sistema ocasionara gastos adicionales para la empresa.
- La mala organización en los incentivos probablemente genere descontento entre los trabajadores ya que alguno de los trabajadores se sentirán que no están siendo remunerados en función a su rendimiento, es de suma importancia que en una empresa algunos trabajadores suelen emplear mayores esfuerzos y rendir mejor, otro no suelen tener misma capacidad de otros, y esto genera una serie de disconformidad.

2.2.1.7. El sistema de incentivos en el marco de la teoría de agencia

“Las personas son contratadas en las agencias de acuerdo con las necesidades” (Jensen & Meckling, 1976, pp.375). Es necesario recalcar que los trabajadores suelen ser remunerados de acuerdo con sus habilidades o cualidades que tiene cada trabajador y su nivel de rendimiento en la empresa.

Los gerentes, directivos y empleados (agentes) pueden contemplar distintas tareas que resulten ser perjudiciales para el objetivo principal y no beneficien en nada; el objetivo de este tipo de incentivos es remunerar a los trabajadores en cuestión a su rendimiento, muchos de los trabajadores emplean su tiempo es muy importante tener en cuenta que la remuneración a los trabajadores debe de ser en cuestión a su rendimiento, asimismo, “las empresas suelen contratar de acuerdo a las cualidades de cada trabajador incrementar los gastos para cada trabajador, estos suelen en los empresarios los trabajadores ” (Jensen & Meckling, 1976, pp. 376), es por ello que, en las empresas los trabajadores suelen tener bastante carga laboral y esto le permite generar ganancias, los trabajadores deben de ser remunerados de acuerdo a las

capacidades, los empresarios ofrecen incentivos a los trabajadores para que, motivados alcancen con la culminación de las metas trazadas por la institución. En tal sentido, “la contratación de trabajadores se relaciona esencialmente con los rendimientos de gestiones que mejoran de mejor manera a los trabajadores (y en consecuencia, de los métodos y políticas de la organización), las generaciones de comportamiento de las mantenimiento” (Saiz et. al, 1998, pp.10).

2.2.1.8 Dimensiones del sistema de incentivos

Respecto a las dimensiones del sistema de incentivos, para la ejecución del siguiente estudio, se considera que: “Existe dos tipos de incentivos estos pueden ser monetarios o no monetarios, el cual se utiliza como estrategia para motivar a los trabajadores, con el fin de optimizar el rendimiento del trabajador, logrando beneficios sociales para tener trabajadores que cuenten con un rendimiento eficiente y eficaz” (Chiavenato, 2004, pp.312). Como se pudo evidenciar, según señala el autor la existencia de dos dimensiones respecto al sistema de incentivos, las mismas que coadyuvarán en el buen manejo de la institución para con los empleados y porque no decir de la sociedad.

a. Dimensión incentivo monetario.

“Es un incentivo financiero que básicamente se refiere al dinero que la empresa le proporciona a los trabajadores, las empresas buscan mejorar la productividad y esta clase de incentivos influye en el rendimiento de los trabajadores” (Manrique, 2011, pp.53).

b. Dimensión incentivo no monetario.

“Son reconocimientos que, no son monetarios, estos pueden ser otorgados por parte de la empresa, por méritos de los trabajadores, lo cual, la empresa verifica

una serie de incentivos que permitan tener una mejor capacidad de productividad” (Manrique, 2011), razón por la cual, los trabajadores se sentirán identificados si la organización les brinda este tipo de incentivos, ello generará que los trabajadores mejoren en diferentes aspectos productivos; como por ejemplo: en servicios de comedor, guardería, asistencia médica, entre otros

2.2.2. Desempeño laboral

2.2.2.1 Concepto de desempeño laboral

Según (Chiavenato, 2005), el desempeño se contempla como: “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización.” (p. 236), en esa línea, se puede manifestar que, si los trabajadores realiza un óptimo desempeño laboral, ello será una ventaja y beneficio para la organización, por lo cual coadyuvará con el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Asimismo, la empresa de telefonía (Bittel), se enfoca en proponer que, el desempeño es: “influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, las habilidades que cada trabajador emplea para poder mejorar en el trabajo y tener mejores resultados” (Viettel Perú S.A.C [Bittel], 2000), por tal razón, en las empresa los trabajadores suelen tener en cuenta esto, la mejor manera de trabajo es consolidar las ideas esto permite que cada trabajador tenga conocimientos relevantes, es de suma importancia afianzar los objetivos de las instituciones.

De otro lado, “el desempeño está influenciado por un factor muy importante: la motivación, los trabajadores se sienten motivados ante los objetos de estudio esto genera una serie de oportunidades donde el trabajador emplea una serie de técnicas que incentiva al trabajador rendir de mejor manera y con resultados acelerados” (Ghiselli, 1998, pp.231).

No obstante, “cada una de las personas tienen un nivel diferente de desempeño laboral, tener un buen nivel de desempeño en los trabajadores nos permitirá cumplir con nuestros objetivos trazados en la empresa creando una serie de fortalezas que son en gran medida favorables para dicha empresa” (Chiavenato, 2007, pp.241), en ese contexto, la siguiente indagación, se centrará en estudiar dicha relación, para instaurar propuestas de mejora en la institución en concordancia a los antecedentes hallados y en base a las experiencias de algunas organizaciones que fueron objeto de estudio de similares características.

En consecuencia, es preciso inferir que, la preponderancia de dicho enfoque radica en el hecho que el desempeño del colaborador se entrelaza con las actitudes y aptitudes que estos puedan incidir en los objetivos que se requieran contemplar, además ello está determinado por políticas, normas, visión y misión propuestas por la institución, el cual debe ser emitida por la misma para que los colaboradores tomen con mayor cautela, de esta forma cumplan con los requerimientos empresariales.

2.2.2.2 Factores del desempeño laboral

“De manera oportuna algunas empresas suelen calificar mejor la productividad”

(Bain, 2003, pp.14):

A) Factores internos. Muchas de las empresas “suelen tener factores importantes que permiten tener mejores consideraciones y clasifica grupos de tecnología con mejores agrupaciones en los balances, estos influyen en la cantidad que la empresa pretende producir en un determinado tiempo en los métodos de trabajo” (Bain, 2003, pp.14).

- **Factores duros.** “permite entender el grado de establecimiento en calidad a la medida que este pueda medir la capacidad y produciendo incentivos para los

trabajadores, en la recaudación, en algunos casos, los trabajadores se sienten inconformes con los pagos por las empresas” (Bain, 2003, pp.14).

- **Factores blandos.** “esta motivación de acuerdo con los reconocidos de la información, la seguridad, es importante contar con trabajadores que cumplan sus trabajos sin tener que estar induciendo sin motivo que les permita tener mejores resultados” (Bain, 2003, pp.14).

B) Factores externos: “La productividad determina en gran medida los ingresos reales, existen algunos fenómenos que perjudican a las empresas uno de los casos es la inflación la competitividad con bajos costos, el bienestar de la población y la competencia de otras empresas generan costos bajos y una mano de obra barata esto genera la disminución de la productividad en una empresa. Dentro de estos factores, se tienen los siguientes” (Bain, 2003, pp.14).

- **Ajustes estructurales.** Las estructuras de los ajustes se realizan en proporción de la demanda de los pobladores en la cantidad de demanda que exige el mercado, a largo del tiempo se vio que esto afecta a las empresas que contratan personal para la producción y por la baja de demanda del mercado las empresas suelen reducir su personal y modificar a una estructura más pequeña, reduciendo personal” (Bain, 2003, pp.15).
- **Cambios económicos.** “Los cambios económicos se dan en relación a las variaciones que cada de una de estas, el cual generar pérdidas en las empresas, son las variaciones de capital, las industrias suelen invertir gran cantidad de dinero y algunas veces financiándose con los bancos para poder adquirir maquinarias” (Bain, 2003, pp.15).
- **Cambios demográficos y sociales.** “Dentro de este aspecto destacan las tasas de natalidad y las de mortalidad, a lo largo del tiempo los cambios demográficos suelen influir, ya que algunas empresas de moda suelen producir

prendas de vestir por temporadas, la edad influye en estos casos ya que las personas tienen diferentes preferencias en estilo” (Bain, 2003, pp.15).

- **Recursos naturales.** “Comprenden la mano de obra, el rendimiento que tiene cada trabajador para resolver distintos inconvenientes o la capacidad de producir un producto en un determinado tiempo, en las empresas productoras es de suma importancia contar con trabajadores que sean eficientes, los costos de las empresas suelen ser de menor costo cuando existen trabajadores eficientes” (Bain, 2003, pp.15).
- **Administración pública e infraestructura.** “Comprende las leyes, reglamentos o prácticas institucionales que se llevan a cabo y que repercuten directamente en la productividad” (Bain, 2003, pp.15).

2.2.2.3 Importancia del desempeño laboral en la productividad de la empresa

En una organización es determinante cumplir con las metas, puesto que ello ayudará con la eficiencia en la empresa lo que concierne a la productividad, en alguno de los casos la persona encargada en la supervisión de personal no le suele tomar la suficiente importancia a este caso, “el grado de producción de los trabajadores nos hará saber la competitiva que podemos tener en el mercado en comparación de otras empresas, la productividad laboral genera resultados favorables en una empresa ya que permite generar ganancias en una empresa obteniendo mejores resultados, la importancia es contar con personal capacitado y eficiente para que así puedan tener mejores resultados” (D’Alessio, 2012).

Es de suma importancia verificar los resultados que se va obtener utilizando adecuadamente los recursos de una empresa y generalmente se toma de esta manera.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Resultados logrados}}{\text{Insumos y Recursos empleados}}$$

Es preciso mencionar que, “la productividad en una empresa es determinante ya que estos factores incrementan la productividad de productos para la venta” (Heizer & Render, 2007). Asimismo, “en la productividad es necesario recalcar es en función a resultados que estos puedan tener la calidad de servicios” (Paz & Gonzales, 2013).

Según los autores mejora en la productividad en una empresa es de suma importancia puesto que mide los factores determinantes en la producción, en algunos casos la producción más revierte a la cantidad de productos que disponemos, en algunos casos la producen en una empresa suele ser en gastos obtenidos por la empresa para la producción de un determinado producto o servicio, es por ello que, “La cantidad de producción en una empresa tiene que ser en relación a la demanda del mercado, la producción está relacionado con la cantidad de productos que se produce en una empresa en un determinado tiempo” (Alfaro & Alfaro, 2000), en esa línea de concepto, la productividad en estos casos permite a la empresa disponer de mercaderías para la venta en algunos casos suele no tenerse productos en almacén, cabe señalar que es indispensable tener un buen rendimiento en la empresa, por tal razón, “en una empresa es determinante la influencia que puede tener cada trabajador, y su grado de liderazgo para poder cumplir los objetivos disponiendo recursos” (Rodríguez, 1999), En dicho contexto, se puede inferir que la productividad es el resultado de la relación entre los insumos invertidos y los productos obtenidos.

“La productividad es la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados” (Gaither & Frazier, 2005) y se manifiesta de la siguiente manera:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Recursos Utilizados}}$$

En muchas de las empresas especialmente en las microempresas agroindustriales las empresas prefieren intercambiar productos por servicios, estos recursos de suma importancia para producir recursos de calidad y de buen precio, para poder producir productos de calidad es determinante contar con trabajadores que sean debidamente capacitados en una empresa.

2.2.2.4 Características del desempeño laboral

Dentro de un determinado área institucional se ha contemplado todo lo relacionado al Desempeño Laboral, infiriendo que, ello puede depender de variados componentes, elementos o competencias que corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que un individuo se permita aplicar y demostrar al ejecutar su trabajo. Ante ello se “conceptualizan las siguientes capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño” (Davis & Newtrons, 2000). Al respecto, Chiavenato (2002), expone que, “el desempeño de las personas se evalúa por intermedio de factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo” (p.367). Asimismo, Benavides (2002), al contemplar el desempeño lo relaciona con: “competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus

competencias mejorará su desempeño” (p. 72), es preciso manifestar que, “se considera y se evalúa lo hecho por los gerentes, es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas” (Robins, 2004), en ese contexto, hoy por hoy muchas de las instituciones encabezados por un gerente o líder, están tomando en cuenta con mayor frecuencia las diferentes competencias con las que cuentan los colaboradores, de esa forma es necesario e imprescindible reubicarlos en un área que puedan dominar más y desarrollen sus actividades de la mejor manera posible, es por ello que, las instituciones deben procurar de manera frecuente brindar capacitaciones, el cual coadyuvarán con el fortalecimiento de sus conocimientos y habilidades de los colaboradores y de esa forma les permita ejecutar sus tareas laborales de manera óptima y satisfactoria.

2.2.2.5. Dimensiones del desempeño laboral

a. Dimensión eficacia laboral

“Está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, también se afirma que, la eficacia es hacer las cosas correctas, es decir, hacer las actividades para que la organización alcance con sus objetivos propuestos” (Chiavenato, 2005, pp.28). Por otro lado, la eficacia es "el cumplimiento de objetivos" (Kootz & Weihrich, 2001).

b. Dimensión eficiencia laboral

La eficiencia en una empresa es de suma importancia porque permite medir el rendimiento que tiene cada trabajador esto es determinante en los resultados que pueda tener cada empresa, esto mide: “los resultados de cada uno de los trabajadores, recursos que fueron determinate en una empresa, estos recursos son utilizados para medir la eficiencia en los trabajadores y medir el rendimiento que tiene cada trabajador para el cumplimiento de los objetivos " (Chiavenato, 2007, pp.25).

Asimismo, la eficiencia es “el logro de las metas con la menor cantidad de recursos” (Weihrich, 2004).

Por otro lado, se considera que, “el resultado en una empresa es de suma importancia porque nos permite ver los resultados, los logros de la empresa y la calidad de los productos, mayores productos y bajos costos” (Kootz & Weihrich, 2001).

2.3. Definición de términos básicos

Recompensa.- “Una recompensa es una retribución, premio o reconocimiento por los servicios de alguien. La recompensa más común es la remuneración.”

(Chiavenato, 2008, pp.311)

Remuneración.- Para Chiavenato (2008) “la remuneración es el paquete de recompensas cuantificables que un empleado recibe por su trabajo. Incluye tres componentes: la remuneración básica, los incentivos salariales y la remuneración indirecta/prestaciones”. (p.286)

Salario.- “es una contraprestación por el trabajo que una persona desempeña en la organización a cambio del dinero elemento simbólico e intercambiable, la persona empeña parte de sí misma, de su esfuerzo y de su vida y se compromete a realizar una actividad diaria y a cumplir con una norma de desempeño en la organización” (Chiavenato, 2008, p.287).

Prestaciones sociales.- “Son facilidades, comodidades, beneficios y servicios sociales que las empresas ofrecen a sus empleados con el objeto de ahorrarles esfuerzos y preocupaciones.” (Chiavenato, 2008, p.344)

Cultura organizacional.- “Es la forma acostumbrada o tradicional de pensar y hacer las cosas, que comparten todos los miembros de la organización y que los

nuevos miembros deben aprender y aceptar para ser admitidos al servicio de la organización.” (Chiavenato, 2008, p.177)

Satisfacción Laboral.- Para Madero (2012) La satisfacción podría definirse como:

“la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, por lo que, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto y por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser” (p. 94)

Capítulo III: Hipótesis y variables

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

El sistema de incentivos se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza, Cusco 2019.

3.1.2 Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre el sistema de incentivos en su dimensión incentivos monetarios con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza, Cusco 2019.
- Existe una relación significativa entre el sistema de incentivos en su dimensión incentivos no monetarios con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza, Cusco 2019.

3.2 Identificación de las variables

Variable 1:

Sistema de Incentivos

Variable 2:

Desempeño laboral

Variables intervinientes

- Edad
- Sexo
- Nivel educativo
- Tiempo de servicio

3.2 Operacionalización de variables

Tabla 2.

Operacionalización de variables.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala
Sistema de incentivos	Esencialmente sirven para poder motivar las actitudes de los trabajadores, esto se verá reflejado en el buen desempeño de los trabajadores cabe señalar que este tipo de incentivo pueden ser monetarios como no monetarios en muchos de los casos esto genera una serie de compromisos que obliga al trabajador cumplir su trabajo eficientemente (Nadler & Tushman, 1999).	El sistema de incentivos se refleja por intermedio de incentivos monetarios y no monetarios, para un adecuado desempeño de los colaboradores.	Incentivos Monetarios	Sueldos	Cuestionario	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
				Bonos		
			Incentivos No Monetarios	Apoyo Social		
				Apoyos Asistenciales		
				Apoyos Recreativos		
Capacitación						
Desempeño laboral	“el desempeño laboral de los trabajadores es determinante para poder cumplir los objetivos trazado por la empresa, un buen desempeño laboral siempre es determinante para que la empresa pueda generar más ingresos, también es considerado como el capital humano para la producción” (Chiavenato, 2007)	El desempeño laboral se refiere al comportamiento observado de los colaboradores con eficacia y eficiencia.	Eficacia laboral	Nivel de metas logradas en función al cronograma	Cuestionario	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
				Nivel de metas logradas por tareas asignadas		
			Eficiencia laboral	Nivel de compromiso laboral		
				Gestión de procesos		

Capítulo IV: Metodología

4.1. Enfoque de la investigación

Según Hernández et. al, (2014), “para probar la hipótesis, se requiere la recolección de datos con base en la medición numérica y análisis estadístico” (p. 4), en tal sentido, para la realización de la siguiente indagación se consideró el enfoque cuantitativo, para lo cual se requiere evidencias de cada variable para la elaboración del manejo estadístico.

4.2. Tipo de investigación

La siguiente indagación contempla el tipo de investigación básico, por lo que, “se busca poner a prueba con escasa o ninguna intención de aplicar sus resultados a problemas prácticos” (Valderrama, 2002, p. 38), lo que quiere decir que, un estudio no puede dirimir problemas prácticos.

4.3. Nivel de investigación

Dicho estudio, tiene carácter correlacional, “cuya finalidad es conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (Hernández et al. 2014, p. 83), de otro lado, el nivel de investigación es descriptivo, puesto que, “únicamente se pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables” (Hernández et al. 2014, p. 82).

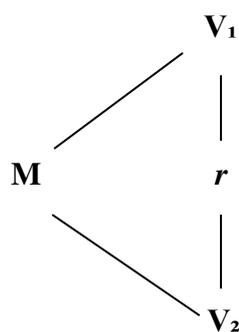
4.4. Método de investigación

Dicho método, se manifiesta que, “es un sistema de procedimientos, técnicas, instrumentos, acciones estratégicas y tácticas para solucionar el problema materia de la investigación y a la vez probar la hipótesis planteada” (Carrasco, 2005, p. 271), en esa línea el siguiente estudio empleó el método científico inferencial.

4.5. Diseño de investigación

La presente indagación, utilizó, el diseño no experimental de corte transversal y se difiere que, “son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental, analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (Carrasco, 2005, p. 71).

Dicho diseño de investigación se muestra de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra constituida por la totalidad del personal que labora en la empresa Real Plaza Cusco

V₁ = Variable independiente: Sistema de incentivos

V₂ = Variable dependiente: Desempeño laboral.

r = Relación entre las variables de estudiadas.

4.6. Población y muestra

4.6.1. Población

“La población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes” (Lind et al. 2015, pp.58), en ese contexto, para la elaboración de la siguiente indagación, se tomó en consideración a todos los colaboradores que constituyen la empresa Real Plaza Cusco, que en su totalidad son 30 colaboradores.

4.6.2. Muestra

Según Hernández et al. (2014), “la muestra es un subgrupo de la población, subconjunto de los componentes que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p.175), por tanto, se contempla los siguientes subgrupos:

A. Unidad de análisis

Está conformado por los colaboradores de la empresa Real Plaza, Cusco.

B. Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra está compuesto por el total de la población, es decir, los 30 trabajadores de la empresa Real Plaza, Cusco.

C. Selección de la muestra

La técnica de selección de la muestra es por muestreo no probabilístico intencional, al ser una población corta de tamaño, por lo que, se consideró el 100% de la población.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

“Las técnicas e instrumentos de recolección de datos son de distintas naturalezas las cuales están en función del método o tipo de investigación” (Hernández et. al, 2014, pp.14).

4.7.1. Técnicas

La ejecución de la siguiente indagación, se fundamentó en la técnica aplicada a la encuesta.

4.7.2. Instrumentos

Son cuestionarios que han sido tabulados en la escala de ordinal de Likert y fueron aplicados al personal de la empresa Real Plaza, Cusco, realizándose un cuestionario por cada variable.

A. Diseño

Tabla 3.

Técnicas e instrumentos aplicados al personal de la empresa Real Plaza, Cusco.

Instrumento	Técnica	Alcance	Los que brindan información
Cuestionario	Encuesta	Para el desarrollo de la variable sistema de incentivos de la empresa Real Plaza, Cusco, se requiere información relevante.	Personal de la empresa Real Plaza, Cusco.
Cuestionario	Encuesta	Para el desarrollo de la variable desempeño laboral de la empresa Real Plaza, Cusco, se requiere información relevante	Personal de la empresa Real Plaza, Cusco.

Nota: Elaboración propia en base a la problemática desarrollada.

La medición empleada para la variable sistema de incentivos se establecen en la tabla 4:

Tabla 4.

Medición utilizada en el cuestionario para la variable sistema de incentivos de la empresa Real Plaza, Cusco.

Alternativas	Nivel: Escala ordinal
A	Totalmente de acuerdo
B	De acuerdo
C	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
D	En desacuerdo
E	Totalmente en desacuerdo

Nota: Elaboración de los autores de acuerdo al instrumento desarrollado.

Del mismo modo, la medición aplicada para la variable desempeño laboral se manifiesta en la tabla 5:

Tabla 5.

Medición utilizada en el cuestionario para la variable desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza, Cusco.

Alternativas	Nivel: Escala ordinal
A	Totalmente de acuerdo
B	De acuerdo
C	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
D	En desacuerdo
E	Totalmente en desacuerdo

Nota: Elaboración de los autores en base al instrumento desarrollado.

B. Confiabilidad

Carrasco (2016) menciona: “que la confiabilidad es la cualidad de un instrumento que permite obtener los mismos resultados al ser aplicados una o más veces al mismo grupo de estudio pero en diferentes intervalos de tiempo.” (p.339), por lo que se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, sus valores fluctúan entre el 0 y 1, el valor que se encuentre más cercano al 1 tiene una consistencia mayor.

Tabla 6.

Confiabilidad del cuestionario para las variables: Sistema de incentivos y desempeño laboral.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.9571	20

Nota: Elaboración propia de los autores.

El resultado, posibilita medir la relación entre el sistema de incentivos y con el desempeño laboral, lo que significa que, la encuesta es confiable.

C. Validez

Para la autenticación y validez del cuestionario se ha consultado a los siguientes expertos: al Mg. Pedro Fernando Escalante Ampuero con un porcentaje de validación de 0.88% y al Mg. Manuel Juan Cárdenas Holgado con un porcentaje de validación de 84%, dichos expertos determinan que, el instrumento si posee las condiciones esenciales, para ser diagnosticado en la prueba muestral.

4.8. Técnicas estadísticas de datos

La información ha sido recopilada de acuerdo al instrumento tabulado en la escala de Likert, respecto a la unidad muestral, en tal sentido, de esta forma se lleve a cabo una adecuada y óptima ejecución de las estadísticas, los cuales, se colocaron a una base de datos, para que posteriormente sean procesados en el programa estadístico SPSS, exhibiendo, gráficos y análisis e interpretación de los resultados.

Para la prueba de hipótesis se aplicó la prueba no paramétrica: correlación con Tau_b de Kendall. La prueba Tau_b de Kendall, “es un estadístico que se aplicado en muestras pequeñas, mide la correlación no paramétrica de los datos de manera que muestra la asociación directa o indirecta” (Sáenz & Tamez, 2014, pp.432).

Capítulo V: Resultados

5.1 Descripción del trabajo de campo

Se recabó la información a través de la encuesta validada por expertos durante el mes de noviembre del 2020. La encuesta fue enviada a los correos corporativos de cada colaborador a través de Microsoft Forms, método que facilitó la recolección de información de forma rápida. Todos los colaboradores aceptaron y llenaron la encuesta virtual.

5.2 Presentación de resultados

5.2.1 Variable Sistema de Incentivos en la empresa Real Plaza, Cusco.

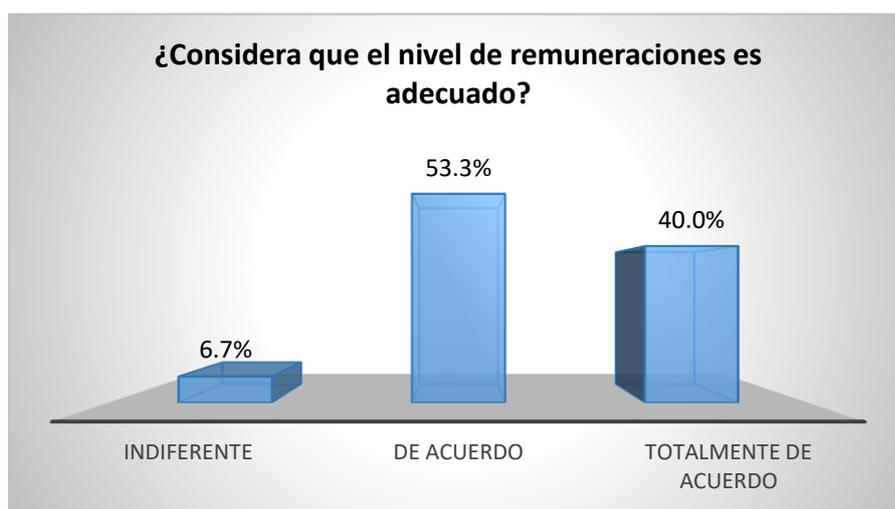


Figura 1. ¿Considera que el nivel de remuneraciones es adecuado?
Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado

Interpretación y análisis

De acuerdo a la pregunta: ¿Considera que el nivel de remuneraciones es adecuado? .Al aplicarse la encuesta, se determinó que el 53.3% de los encuestados indican que están de acuerdo, mientras que el 40 % respondió que están totalmente de acuerdo, y el 6,7 % se mostró indiferente ante la pregunta. Lo que significa que más de la mitad del personal si se encuentra de acuerdo con el nivel de remuneraciones en la empresa.

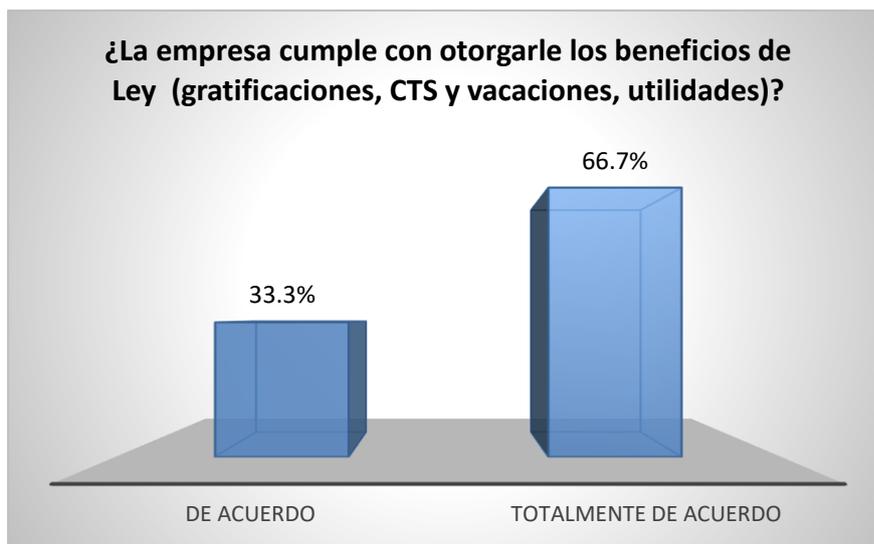


Figura 2. ¿La empresa cumple con otorgarle los beneficios de Ley (gratificaciones, CTS y vacaciones, utilidades)?

Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado

Interpretación y análisis

De acuerdo al indicador, la muestra entrevistada del personal de la empresa Real Plaza expresa que un 66.7% está totalmente de acuerdo mientras que el 33.3% se muestra de acuerdo. Lo cual demuestra que la percepción de más del 60% de los colaboradores es positiva respecto a que la empresa si cumple con otorgarles todos los beneficios de Ley (gratificaciones, CTS y vacaciones, utilidades).

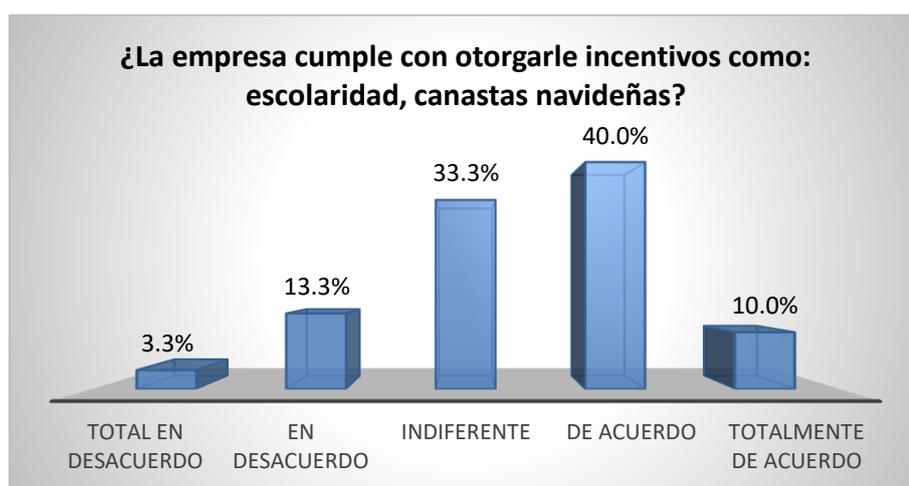


Figura 3. ¿La empresa cumple con otorgarle incentivos como: escolaridad, canastas navideñas?

Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado

Interpretación y análisis

De acuerdo a la pregunta: ¿La empresa cumple con otorgarle incentivos como: escolaridad, canastas navideñas?, el 40% de los encuestados están de acuerdo, el 33.3% se muestra indiferente, el 13.3% se muestra en desacuerdo, el 10% está totalmente de acuerdo y el 3.3% se muestra totalmente en desacuerdo. Lo que quiere decir que a pesar que la empresa ofrece esos beneficios, aún existe un porcentaje de 13.3% que manifiesta su disconformidad, representando un área de mejora para la organización.

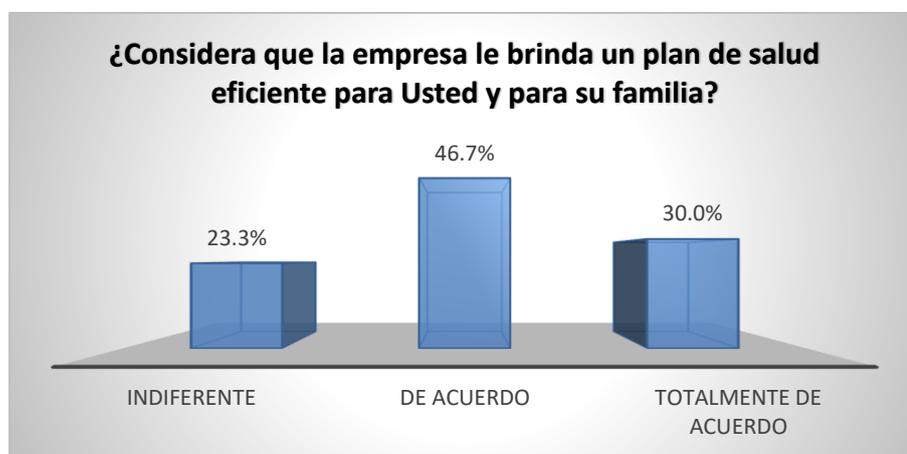
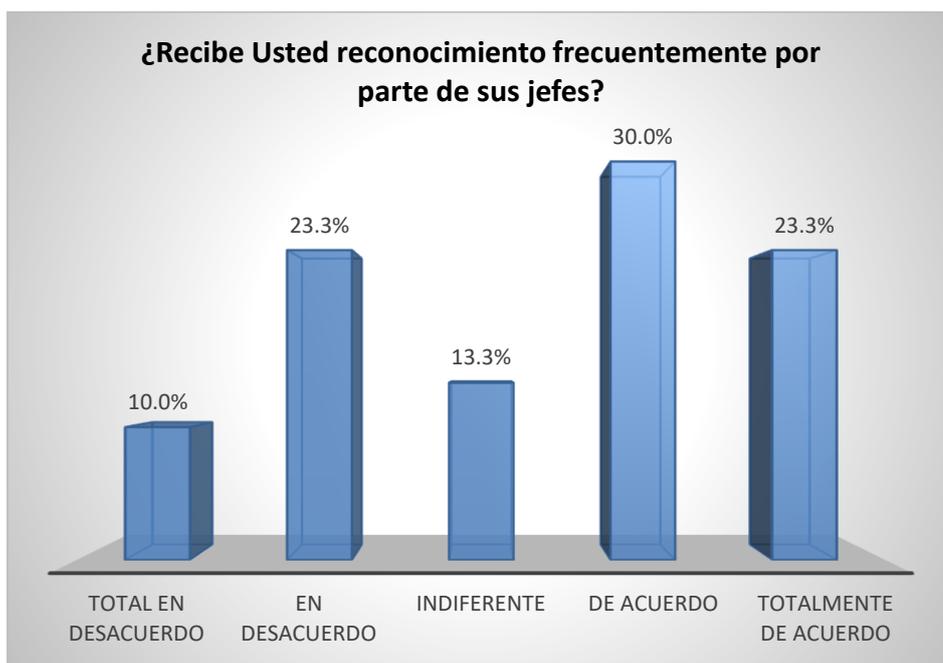


Figura 4. ¿Considera que la empresa le brinda un plan de salud eficiente para Usted y para su familia?
Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado

Interpretación y análisis

Respecto de la pregunta: ¿Considera que la empresa le brinda un plan de salud eficiente para Usted y para su familia?, el 46.7% se muestra de acuerdo, el 30% totalmente de acuerdo y el 23% se muestran indiferentes. Lo que demuestra que para la mayoría de colaboradores la empresa si brinda un plan de salud eficiente.



*Figura 5. ¿Recibe Usted reconocimiento frecuentemente por parte de sus jefes?
Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado*

Interpretación y análisis

De acuerdo a la pregunta: ¿Recibe Usted reconocimiento frecuentemente por parte de sus jefes?, el 30% de los encuestados están de acuerdo; el 23.3% están totalmente de acuerdo, con igual porcentaje se encuentran los que están en desacuerdo; en tanto que un 13.3% se muestran indiferentes y el 10% totalmente en desacuerdo. Lo que se traduce como un área de mejora para las jefaturas de la empresa, puesto que más del 30% de colaboradores perciben que no reciben frecuente reconocimiento por parte de sus líderes.



Figura 6. ¿Ha recibido Usted reconocimientos por un esfuerzo extra de su parte?
Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado

Interpretación y análisis

De acuerdo a la pregunta: ¿Ha recibido Usted reconocimientos por un esfuerzo extra de su parte?, el 26.7% está totalmente de acuerdo; mientras que con un 23.3% se encuentran los que están de acuerdo y los que están en desacuerdo; el 16.7% están en total desacuerdo y el 10% se muestra indiferente. Lo cual demuestra que más del 40% manifiesta que si recibió reconocimiento por un esfuerzo extra.

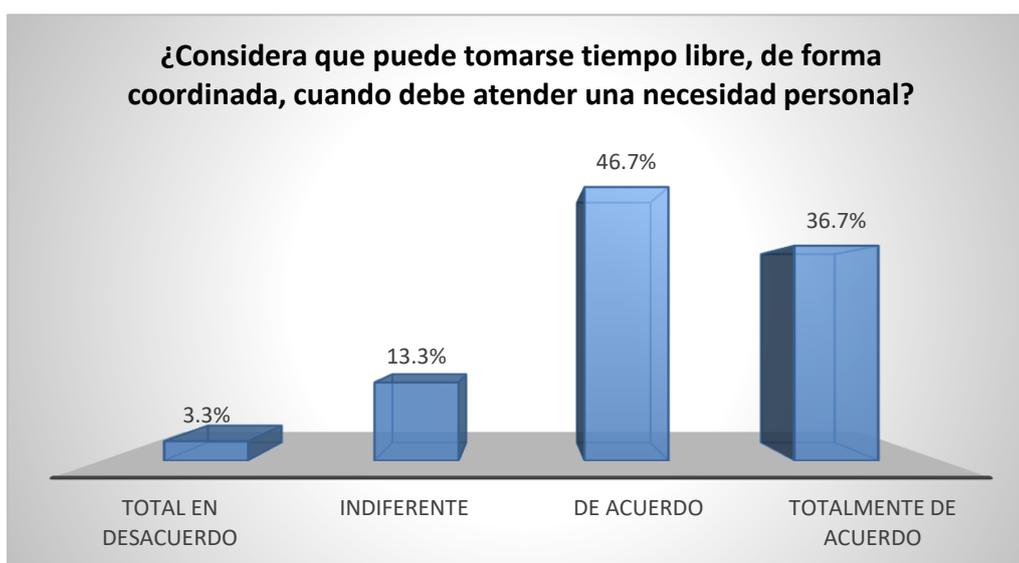


Figura 7. ¿Considera que puede tomarse tiempo libre, de forma coordinada, cuando debe atender una necesidad personal?
Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado

Interpretación y análisis

De acuerdo a la pregunta: ¿Considera que puede tomarse tiempo libre, de forma coordinada, cuando debe atender una necesidad personal?, el 46.7% están de acuerdo; el 36.7% están totalmente de acuerdo; 13.3% se muestran indiferentes, el 3.3% están en total desacuerdo. Lo cual demuestra que la mayor parte de colaboradores si considera que puede tomar un tiempo libre de forma coordinada con sus superiores.

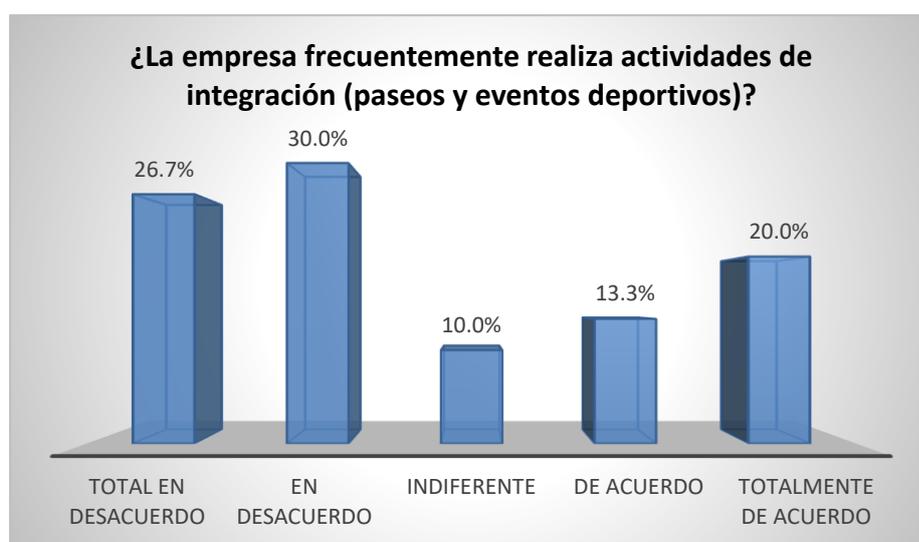


Figura 8. ¿La empresa frecuentemente realiza actividades de integración (paseos y eventos deportivos)?
Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado

Interpretación y análisis

De acuerdo a la pregunta: ¿La empresa frecuentemente realiza actividades de integración (paseos y eventos deportivos)?, el 30% de los encuestados están en desacuerdo; el 26% en total desacuerdo; el 20% totalmente de acuerdo; el 13% de acuerdo y el 10% se muestran indiferentes. Creando un área de mejora para la empresa, debido a que más del 70% manifiesta que en la Sede Cusco no realizan actividades de integración. La empresa al pertenecer al sector retail, deberá buscar desarrollar un mejor sistema de incentivos, a la par deberá buscar opciones que reemplacen este tipo de actividades, puesto que los horarios en un centro comercial hacen que se dificulten realizar este tipo de eventos.

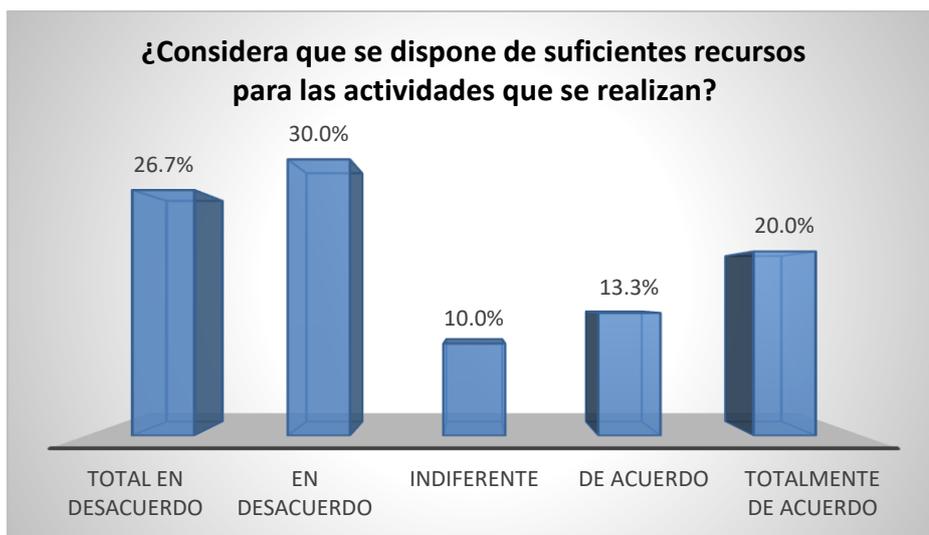


Figura 9. ¿Considera que se dispone de suficientes recursos para las actividades que se realizan?
Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado

Interpretación y análisis

De acuerdo a la pregunta: ¿Considera que se dispone de suficientes recursos para las actividades que se realizan?, 30% están en desacuerdo; 26.7% totalmente en desacuerdo; el 20% están totalmente de acuerdo; el 13 % están de acuerdo y el 10% se muestran indiferentes. Lo cual significa que para la mayoría de trabajadores, la empresa no dispone de suficientes recursos para las actividades que realizan.

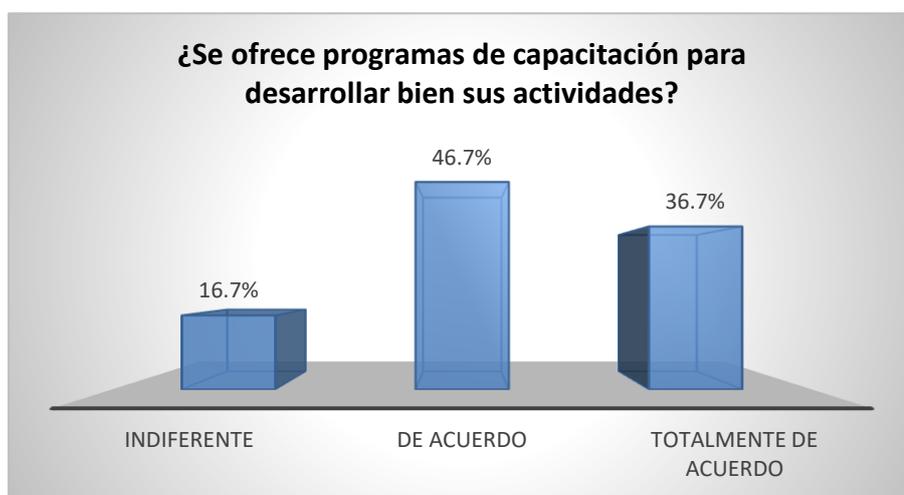


Figura 10. ¿Se ofrece programas de capacitación para desarrollar bien sus actividades?
Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado

Interpretación y análisis

De acuerdo a la pregunta: ¿Se ofrece programas de capacitación para desarrollar bien sus actividades?, el 46.7% están de acuerdo; el 36.7% están totalmente de acuerdo; mientras que el 16.7% se muestran indiferentes. Lo que quiere decir que más del 70% de colaboradores se encuentran de acuerdo con los programas de capacitación que brinda la empresa Real Plaza.

5.2.2 Variable Desempeño Laboral en la empresa Real Plaza, Cusco.

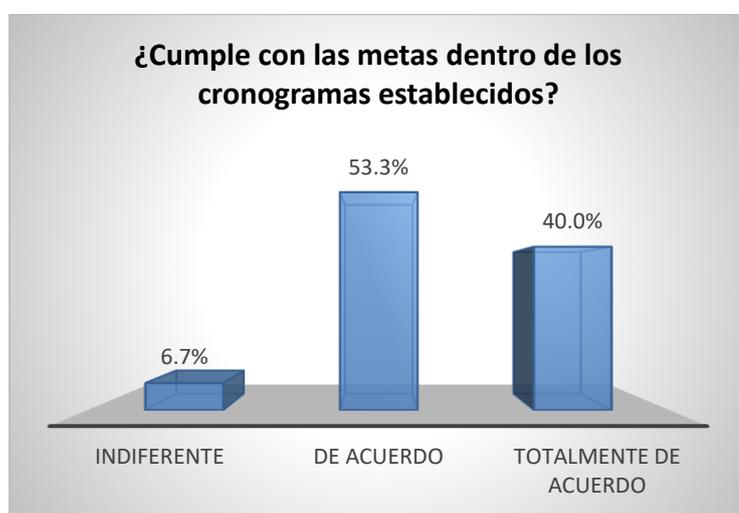


Figura 11. ¿Cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?
Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado

Interpretación y análisis

De acuerdo a la pregunta: ¿Cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?, el 53.3% de los encuestados están de acuerdo; el 40% totalmente de acuerdo y el 6.7% se muestran indiferentes. Lo que quiere decir que la mayoría de colaboradores manifiesta que si cumple con las metas establecidas por la empresa.

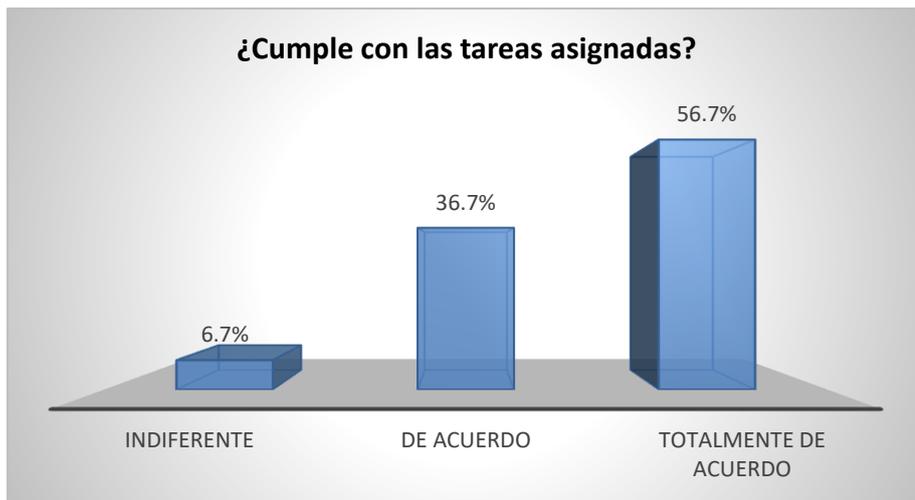


Figura 12. ¿Cumple con las tareas asignadas?
 Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado

Interpretación y análisis

De acuerdo a la pregunta: ¿Cumple con las tareas asignadas?, el 56.7% están totalmente de acuerdo; el 36.7% de acuerdo y el 6.7% se muestran indiferentes. Quedando demostrado que más del 80% de colaboradores cumple con las tareas asignadas por la empresa.

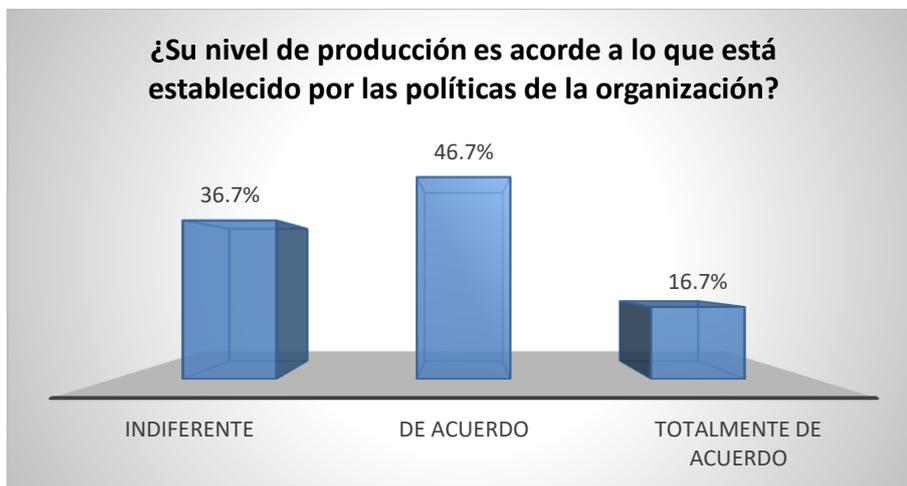


Figura 13. ¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la organización?
 Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado

Interpretación y análisis

De acuerdo a la pregunta: ¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la organización?, el 46.7% están de acuerdo; el 36.7 se muestran indiferentes y el 16.7% están totalmente de acuerdo. La mayor parte de colaboradores si cumple con el nivel producción establecido por la organización.

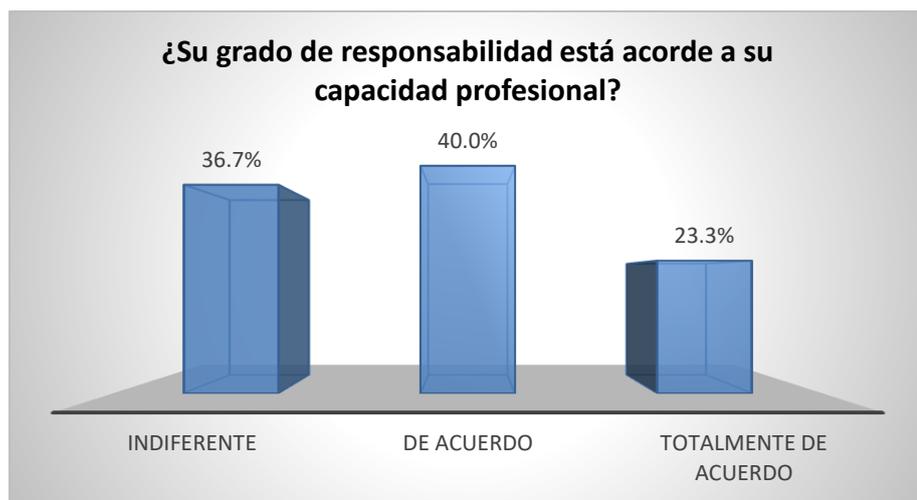
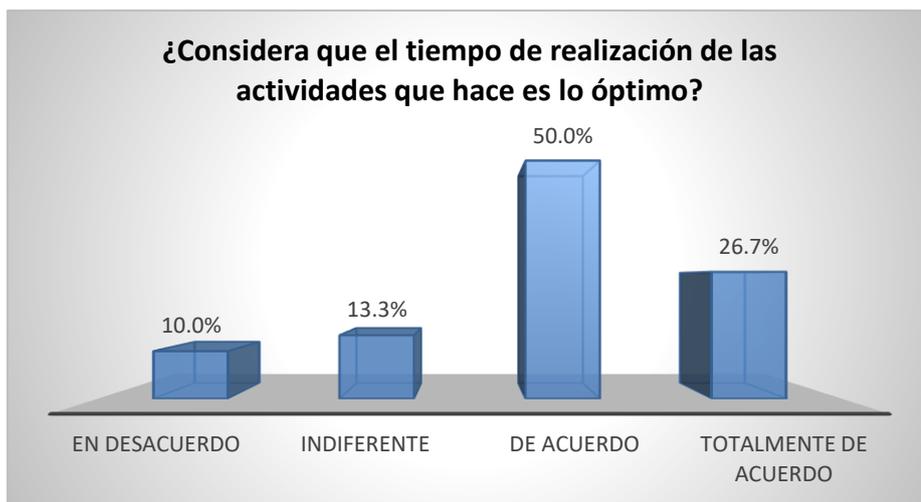


Figura 14. ¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?
Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado

Interpretación y análisis

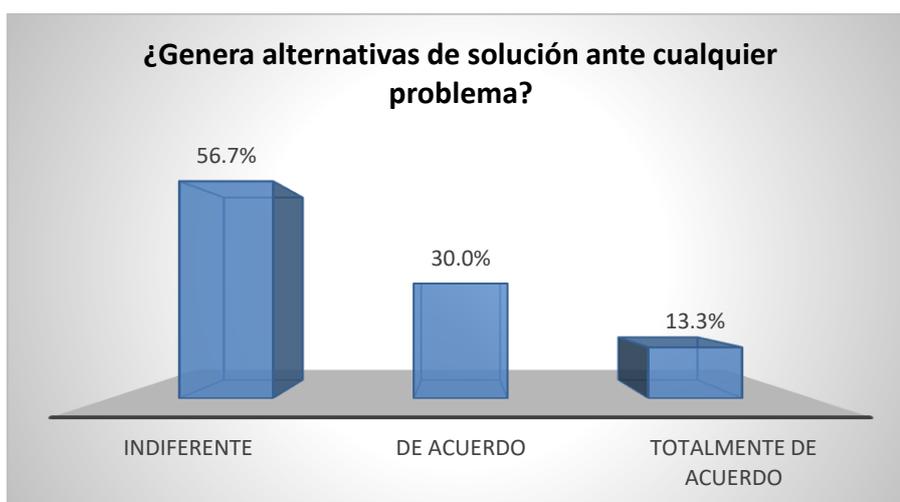
De acuerdo a la pregunta: ¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?, el 40% están de acuerdo; el 36.7% son indiferentes y el 23.3% están totalmente de acuerdo. Lo que demuestra que más del 60% de trabajadores consideran que la responsabilidad asignada se encuentra acorde a su capacidad profesional.



*Figura 15. ¿Considera que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?
Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado*

Interpretación y análisis

De acuerdo a la pregunta: ¿Considera que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?, el 50% de los encuestados están de acuerdo, mientras que el 26.7% están totalmente de acuerdo; el 13.3% se muestran indiferentes y el 10% están en desacuerdo. Lo que quiere decir que más del 70% de colaboradores indican que realizan actividades en tiempo óptimo.



*Figura 16. ¿Genera alternativas de solución ante cualquier problema?
Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado*

Interpretación y análisis

De acuerdo a la pregunta: ¿Genera alternativas de solución ante cualquier problema?, el 56.7% se muestran indiferentes, el 30% están de acuerdo y el 13.3% están totalmente de acuerdo. Lo cual demuestra un área de mejora para la empresa, puesto que se deberá capacitar al personal en el desarrollo de habilidades blandas, ya que la proactividad laboral es requerida hoy en día en todo tipo de empresas.

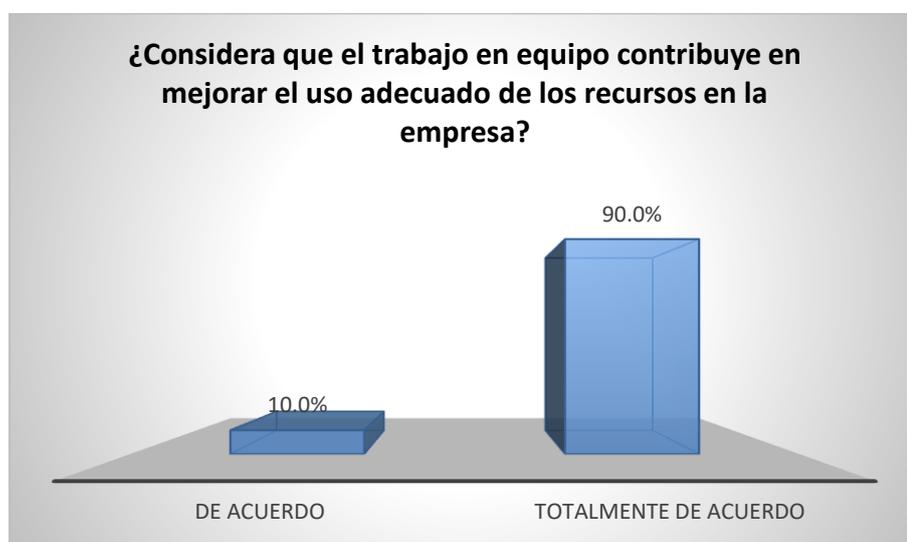
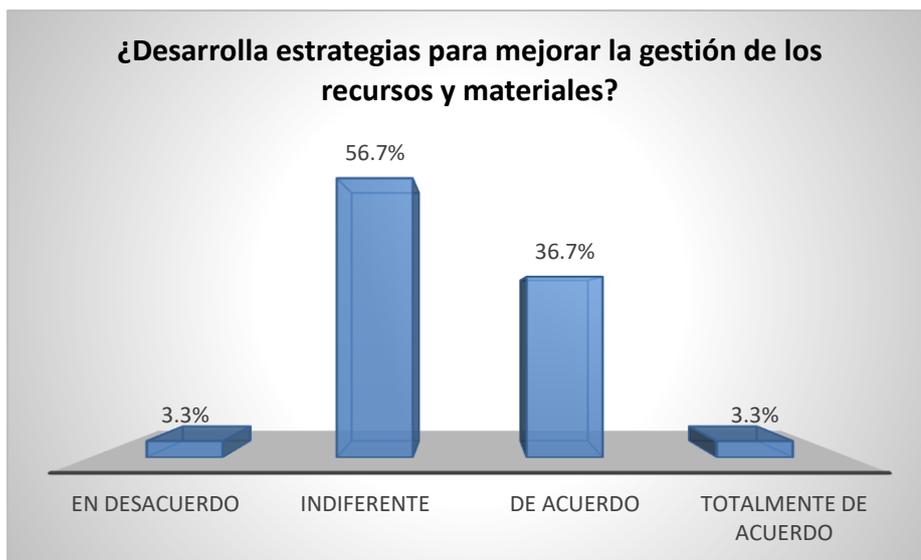


Figura 17. ¿Considera que el trabajo en equipo contribuye en mejorar el uso adecuado de los recursos en la empresa?

Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado

Interpretación y análisis

De acuerdo a la pregunta: ¿Considera que el trabajo en equipo contribuye en mejorar el uso adecuado de los recursos en la empresa?, el 90% están totalmente de acuerdo y el 10% están de acuerdo. Lo que se traduce como que la gestión de recursos dentro de la empresa es adecuada.



*Figura 18. ¿Desarrolla estrategias para mejorar la gestión de los recursos y materiales?
Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado*

Interpretación y análisis

De acuerdo a la pregunta: ¿Desarrolla estrategias para mejorar la gestión de los recursos y materiales?, el 56.7% es indiferente a la pregunta mientras que el 36.7% están de acuerdo; el 3.3% totalmente de acuerdo y con igual porcentaje, 3.3% en desacuerdo. Lo que quiere decir que más del 50% de colaboradores es indiferente al uso de estrategias en la gestión de recursos y materiales.



*Figura 19. ¿Considera que realiza su trabajo con el uso adecuado de los recursos?
Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado*

Interpretación y análisis

De acuerdo a la pregunta: ¿Considera que realiza su trabajo con el uso adecuado de los recursos?, el 56.7% están totalmente de acuerdo y el 43.3% en desacuerdo. Lo que significa que para la mayoría de colaboradores si están de acuerdo con el uso adecuado de recursos.

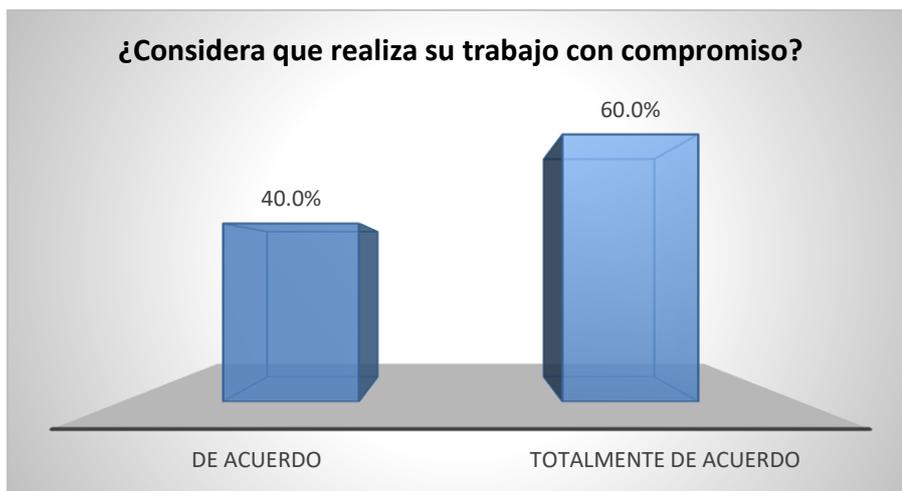


Figura 20. ¿Considera que realiza su trabajo con compromiso?
Nota: Elaboración propia en base al cuestionario validado

Interpretación y análisis

En relación a la pregunta: ¿Considera que realiza su trabajo con compromiso?, el 60% de los encuestados están totalmente de acuerdo y el 40% están de acuerdo. Lo que demuestra que más del 50% de trabajadores realiza sus labores con compromiso.

5.3 Contrastación de resultados

5.3.1 Prueba de hipótesis general

Tabla 7.

Prueba Asociación Tau_b Kendall entre las variables sistema de incentivos y desempeño laboral.

			Variable Sistema de incentivos	Variable Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Variable Sistema de Incentivos	Coefficiente de correlación	1,000	,779**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Variable Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,779**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		30	30	

Nota: Elaboración propia del autor

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: El sistema de incentivos no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza, Cusco 2019.	
	Ha: El sistema de incentivos se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza, Cusco 2019.	
Nivel de significación	$\alpha = 0,00$	
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$	Valor calculado
		$\tau_b = 0,779$
Valor p calculado	$p = 0,010$	
Conclusión	Como $p < 0,05$, se admite la hipótesis alterna, por lo que se concluye que: las variables: sistema de incentivos y desempeño laboral alcanzan un nivel de confianza de 95%, cabe mencionar que, el nivel de correlación es positivo alto acorde a la tabla, el coeficiente de asociación es igual a 0.779	

5.3.2 Prueba de hipótesis para la hipótesis específica 1.

Tabla 8.

Prueba Asociación Tau_b de Kendall entre la dimensión incentivos monetarios y la variable desempeño laboral.

		Incentivos monetarios	Variable Desempeño laboral
Incentivos monetarios	Coefficiente de correlación	1	,904**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Variable Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,904**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Nota: Elaboración propia del autor

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: No existe una la relación significativa entre el sistema de incentivos en su dimensión incentivos monetarios con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza, Cusco 2019.	
	Ha: Existe una la relación significativa entre el sistema de incentivos en su dimensión incentivos monetarios con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza, Cusco 2019.	
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$	
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$	Valor calculado
		$\tau_b = 0,904$
Valor p calculado	$p = 0,000$	
Conclusión	Como $p < 0,05$, se admite la hipótesis alterna, por lo que se concluye que, la dimensión incentivos monetarios y la variable desempeño laboral aborda un nivel de confianza de 95%, de otro lado, el nivel de correlación es positivo alto respecto a la tabla, el coeficiente de asociación es igual a 0.904	

5.3.3 Prueba de hipótesis para la hipótesis específica 2.

Tabla 9.

Prueba Asociación Tau_b de Kendall entre la dimensión incentivos no monetarios y la variable desempeño laboral.

			Incentivos no monetarios	Variable Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Incentivos no monetarios	Coefficiente de correlación	1,000	,737**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Variable Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,737**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		30	30	

Nota: Elaboración propia del autor

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: No existe una relación significativa entre el sistema de incentivos en su dimensión incentivos no monetarios con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza, Cusco 2019.	
	Ha: Existe una relación significativa entre el sistema de incentivos en su dimensión incentivos no monetarios con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza, Cusco 2019.	
Nivel de significación	$\alpha = 0,000$	
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$	Valor calculado
		$\tau_b = 0,737$
Valor p calculado	$p = 0,000$	
Conclusión	Como $p < 0,05$, se admite la hipótesis alterna, por lo que se concluye que, la dimensión incentivos no monetarios y la variable desempeño laboral, alcanzan el nivel de confianza del 95%, asimismo, el nivel de correlación es positivo alto tal como indica la tabla, el coeficiente de asociación es igual a 0.737	

5.4. Discusión de resultados

Los resultados obtenidos en la presente indagación muestran semejanzas a la investigación, según Zapata & Hernández (2010) “Sistema de incentivos y tipos básicos de trabajo en la organización bajo la perspectiva de la teoría de agencia” en España. No obstante, contrasta con el estudio realizado por: Flores & Sepúlveda (2008), en su tesis titulada: “Sistemas de compensaciones o incentivos aplicados en empresas del subsector astilleros en Valdivia, Región de Los Ríos en la Universidad Austral de Chile -2008.” Ya que, en dicha investigación el sistema de compensación o incentivos y desempeño laboral no presentan correlación, debido a que los trabajadores evidencian su inconformidad en su centro laboral. Este último se explica por la naturaleza de las unidades de análisis respecto ambas investigaciones (por tratarse de que, ambas empresas son privadas).

Por ende, dadas las implicancias del sistema de incentivos en el desempeño laboral de las empresas, se recomienda continuar y ahondar las investigaciones concernientes a dichas variables para una mayor sostenibilidad y competitividad de las empresas privadas, así como de las empresas públicas de la región Cusco.

Conclusiones

1. Respecto a la hipótesis principal, se concluye que existe una relación entre el sistema de incentivos y el desempeño laboral en la empresa Real Plaza, Cusco 2019. Se tiene como resultado de la aplicación del estadístico Tau-Be de Kendall un grado de correlación de 0.779, con un nivel de confianza al 95%, lo cual significa que un adecuado sistema de incentivos mejora el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa.
2. Concerniente a la hipótesis específica 1, se demuestra que existe una relación entre el sistema de incentivos en su dimensión incentivos monetarios con el desempeño laboral de la empresa Real Plaza, Cusco 2019, se tiene como resultado de la aplicación del estadístico Tau-Be de Kendall un grado de correlación de 0.904, con un nivel de confianza al 95%, lo cual quiere decir que una adecuada gestión del sistema de incentivos monetarios optimiza el desempeño de los colaboradores de la empresa.
3. Referente a la hipótesis específica 2, se menciona que existe una relación entre el sistema de incentivos no monetarios con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza, Cusco 2019, se tiene como resultado de la aplicación del estadístico Tau-Be de Kendall un grado de correlación de 0.737, con un nivel de confianza al 95%, lo cual quiere decir que una correcta gestión del sistema de incentivos no monetarios se traduce en un mejor desempeño de los colaboradores de la organización.

Recomendaciones

1. La organización debe mejorar y actualizar su sistema de incentivos de acuerdo a las nuevas tendencias en la Administración de Recursos Humanos, de tal manera que el colaborador sienta que hay un equilibrio entre los incentivos de tipo monetario con los de tipo no monetario y de esta forma mejorar el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa.
2. La organización deberá diseñar un mejor plan de remuneración de incentivos monetarios, se sugiere aplicar la remuneración con una base fija y una parte variable, la cual puede ser establecida de acuerdo a las metas o ganancias de la empresa. De igual manera se propone el incremento de salario de acuerdo a al desempeño y antigüedad del colaborador, de tal manera que cada cierto tiempo se mejore el salario del trabajador siempre y cuando haya alcanzado los objetivos propuestos por la organización.
3. Se recomienda a la organización aplicar estrategias para poder mejorar el sistema de incentivos no monetarios de acuerdo al puesto y al perfil del colaborador, ya que existen algunos incentivos que son más valorados que otros y esto tiene mucho que ver con las labores realizadas por los colaboradores y al área o departamento al que pertenecen.

Referencias

- Acuña, E. (2004). *Análisis de la motivación, incentivos y desempeño en dos empresas chilenas*. (Tesis). Universidad de Chile. Santiago.
- Aguiar, M., Pérez, F., & Madriz, D. (2012). Incentivos laborales como aporte a la productividad y a la calidad de servicio en las empresas del rubro farmacias. *Ingeniería Industrial. Actualidad y nuevas tendencias*, 34-48.
- Alexander, E. R. (s.f.). *La vivienda "informal". la mas avanzada tecnología en América Latina*. Milwaukee.
- Alfaro, F., & Alfaro, M. (2000). *Diagnósticos de Productividad por Multimomentos*. Madrid: Productica.
- Andrade, S. C. (2016). Conocimiento, Percepcion y uso de Prospectiva Estrategica en el sector Empresarial del Ecuador. Ecuador.
- Artículos sobre arquitectura, c. p. (2019). *ARKIPLUS*. Obtenido de <https://www.arkiplus.com/que-es-construccion/>
- Astigarraga, E. (2016). Prospectiva estratégica: orígenes, claves e introducción a su práctica. *Revista Centroamericana de Administración Pública*, 29.
- Baena Paz, D. G. (2015). Planeacion Prospectiva Estrategica. En D. G. Paz, *Teorías, metodologías y buenas Practicas en America Latina* (pág. 644). Mexico: Metadata Consultoria y Servicios de Comunicaciones.
- Bain, D. (2003). *La productividad*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Bayo, A., & Huerta, E. (2000). Los determinantes del pago de incentivos a la productividad en la industria española. *Departamento de Gestion de Empresas Universidad de Navarra*, 1-24.

- Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad. Diseño para*. Bogotá - Colombia: McGraw – Hill. .
- Bernal, C. (2004). *Metodología y diseños de investigación*. México: Editorial Pearson Education.
- Bernal, C. (2004). *Metodología y diseños de investigación*. México: Editorial Pearson Education.
- Bittel A, V. P. (2000). *Adminstracion de Personal*. México.
- Bohlander, G., Snell, S., & Sherman, A. (2001). *Administración de Recursos humanos*. Mexico: Thompson Editores.
- Camara Nacional Forestal. (s.f.). Obtenido de <http://www.cnf.org.pe/Sedes/Cusco/Cusco.html#:~:text=Cusco%20est%C3%A1%20situado%20en%20la,58'%2033%22%20longitud%20Oeste>.
- Cantú Chapa, R. (2005). Globalizacion y Centro Historico de la Ciudad de Mexico. 168. Data Print.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Carrasco, S. (2006). *Metodologia de la Investigación Científica*. Lima-Peru: San Marcos.
- Carrion M., F. (2001). El Regreso a la Ciudad Construida. En F. C. M., *El Regreso a la Ciudad Construida* (págs. 180-200).
- Carrión, F. (2001). Centros Historicos de America Latina y el Caribe. Quito, Ecuador: UNESCO-BID SIRCHAL.
- Carrión, F. (2001). *La ciudad construida urbanismo en América Latina*. Quito: FLACSO.

- Caycho, G. I. (2017). *Implementación de un sistema de incentivos para la mejora de la productividad en una empresa de confección textil*. (Tesis). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: McGraw – Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2005). *Administracion de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. Mexico: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.
- Cuenca, J. (2014). *Impacto de los incentivos laborales en el desempeño laboral del personal operativo de la Financiera Confianza*. (Tesis de Licenciatura). Univesidad Nacional de Trujillo.
- D'Alessio, F. (2012). *Administración de las Operaciones Productivas*. México: Pearson.
- David, O. G. (s.f.). *Gestión estratégica para el sector público*. FONDO DE CULTURA ECONOMICA.
- Davis, K., & Newtrons, J. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Mexico: McGraw – Hill.
- Desarrollo, c. d. (2005). *Densificación habitacional, una propuesta de crecimiento para la ciudad*. Lima: Slinco editores S.A.C.
- Dessler, G. (1996). *Administración del Personal* (6ta ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Durand Palomino, A. D. (2 de Noviembre de 2018). Numero de Licencias de Construccion Centro Historico San Sebastian. (A. G. Rivas, Entrevistador)

- Eisenhardt, K. (1989). Agency theory: An assessment and review. *Academy of management review*, 14(3), 57-74.
- Flores, B. K., & Sepúlveda, C. C. (2008). *Sistemas de Compensaciones o Incentivos aplicados en empresas del subsector Astilleros en Valdivia, Región de Los Ríos*. (Tesis). Universidad Austral de Chile. Valdivia.
- Flores, E. O. (s.f.). *Hacia un habitat para un buen vivir*. Mexico D.F.
- Gaither, N., & Frazier, G. (2005). *Administración de productos y Operaciones*. México: International Thomson.
- Garcia, A. G. (2000). Hacia el nacimiento de la Historia de la Construcción. *Tercer Congreso Nacional de Historia de la Construcción*, (págs. 1-9). Sevilla.
- García, A. G. (2000). Hacia el nacimiento de la Historia de la Construcción. *Tercer Congreso Nacional de Historia de la Construcción*, (pág. 9). Sevilla.
- Ghiselli, T. (1998). *Administración del personal*. Madrid.
- Gilbert, A. (s.f.). *La Vivienda en America Latina*.
- Godet, M. (1993). *De La Anticipacion a la Accion*. Barcelona: MARCOMBO, S.A.
- Godet, M. (1997). *Manuel de Prospective Strategique*. Dunod. Paris.
- Godet, M. (2007). *Prospectiva Estrategica Problemas y Metodos*. Paris: PROSPEKTIKER.
- Godet, M. (2007). Prospectiva Estrategica: Problemas y metodos. En P. D. Michael Godet, *Prospectiva Estrategica: Problemas y metodos* (págs. 1-104). Paris: PROSPEKTIKER.
- Godet, M. (2011). La prospectiva estratégica para las empresas y los territorios. En M. Godet, *La prospectiva estratégica para las empresas y los territorios*.
- Heizer, J., & Render, B. (2007). *Dirección de la produccción y de operaciones. Decisiones estratégicas* (8va ed.). Madrid: Pearson educación.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A.
- Informatica, I. N. (2018). *Encuesta Nacional de Proframam Presupuestales 2011-2017*. Lima.
- Inmobiliarios, A. d. (24 de Mayo de 2017). Viviendas informales que se construyen al año es casi el doble de las formales. *Diario Gestión*, págs. 1-1.
- Jensen, M., & Meckling, W. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency cost, an ownership structure. *Journal of Financial Economics*(3), 305-360.
- Jensen, M., & Meckling, W. (1992). Specific and general knowledge, and organizational structure. *Journal of Applied Corporate Finance*, 8(2).
- Jouvenel, B. (1964). *L'art de la Conjecture*. Paris: Éditions du Rocher, Monaco/Sédeis (Société d'étude et de documentation économiques, industrielles et sociales), Futuribles.
- Kootz, H., & Weihrich, H. (2001). *Administración*. México: McGraw-Hill.
- libre, W. l. (8 de Abril de 2013). *Wikipedia la Enciclopedia libre*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Construcci%C3%B3n>
- Lind, D., Marchal, W., & Wathen, S. (2015). *Estadística aplicada a los negocios y a la economía*. D.F., México: Mc Graw Hill.
- Lovón, R. E. (2015). Estrategias Gerenciales para Disminuir la informalidad de la cosntruccion Habitacional en los Asentamientos de la Municipalidad Distrtital de Santiago. Cusco, Perú.
- M.A, C. O. (2000). Ciudades historicas, conservaciony desarrollo . Madrid.
- Madero, S. (2012). La efectividad de las compensaciones, la satisfacción del trabajador y las dimensiones del ambiente laboral. *Ciencia UANL*, 93-100.

- Manrique, B. E. (2011). *Incentivos motivacionales del personal operativo de Celar Ltda. Sucursal Manizales*. (Tesis). Universidad de Manizales. Manizales.
- Marcos, F. R. (2016). *Los Centros Historicos Latinoamericanos Estrategias de Intervencion, Renovacion y Gestion*. La Plata, Argentina.
- Marcos, F. R. (2017). *La Prospectiva Francesa como Estrategia de Planeación Universitaria*. Lima, Perú.
- Mendoza, S. V. (2002). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigacion Cientifica*. Lima: San Marcos.
- Mojica, F. J. (2008). *Forecasting y Prospectiva dos alternativas complementarias para adelantarnos*. Bogota.
- Monayar, V. (2011). Informalidad urbana y acceso al suelo. Acciones y efectos fe la politica habitacional en la ciudad de Argentina. *Territorios 24*, 113-130.
- Montero, J. M. (s.f.). El Centro Histórico. La creación de una conciencia cultural.El caso de Santiago de Compostela., (págs. 39-69).
- MVCS. (2016). *Diagnostico y Perspectiva del Sector Vivienda*.
- Nadler, D., & Tushman, M. (1999). *El diseño de la organización como arma competitiva*. México.
- Navarro, G. M. (1996). Patrimonio arquitectónico lo que el viento no se llevó.
- Neyra, M. (18 de Octubre de 2017). *El Comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/peru/cusco/cusco-ciudad-pendiente-informe-noticia-466559>
- Paz, C., & Gonzales, D. (2013). Productividad y competitividad. *Alfa & Omega*(1).
- Peraza, A. (Enero de 2012). La estrategia gerencial y su aplicación en la gestión de los gobiernos locales. Vebezuella.
- Robins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pretince Hall. .

- Rodríguez, C. (1999). *El Nuevo Escenario. La Cultura de Calidad y Productividad en las Empresas*. México.
- Saenz, K., & Tamez, G. (2014). *Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en Ciencias Sociales*. Mexico: Tirant Humanidades.
- Saenz, K., & Tamez, G. (2014). *Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en Ciencias Sociales*. México: Tirant Humanidades.
- Saiz, I., Azofra, V., & Manzanedo, M. (1998). El conocimiento en la estructura organizativa. *Estudios Financieros*(179).
- Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mares Chacon.
- Saneamiento, M. d. (2014). *Análisis prospectivo sector vivienda, construcción y saneamiento*. Lima.
- Saneamiento, M. d. (2015). *Plan estratégico sectorial multianual (PESEM) 2016-2021*. Lima.
- Santos, R. A. (2002). Diagnóstico preliminar de la vulnerabilidad sísmica de las autoconstrucciones en Lima. Lima, Perú.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS]. (2015). *Glosario de terminos*. Lima: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- Tena, J. (2018). El impacto de la Renta Básica sobre los incentivos laborales. *Andamios* 15(36), 15(36), 265-286, doi:10.29092/uacm.v15i36.610 .
- Torres, D. (24 de Noviembre de 2018). Informalidad urbana en la era neoliberal ¿una categoría en crisis? *Informalidad urbana en la era neoliberal ¿una categoría en crisis?* Lima, Perú.

- Valderrama, S. (2002). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*.
Lima- Perú: San Marcos.
- Velasco, A. P. (2017). Ciudad y Centros Historicos: los retos dela vivienda
habitaiconal Vol. I. Mexico.
- Velazco, J. (2007). *Organización de la Producción: Distribución de planta y mejora
de los métodos y los tiempos*. Madrid: Pirámide.
- Weihrich, K. (2004). *Administración: Una perspectiva global*. Mexico: McGraw-Hill.
- Zapata, G. J., & Hernández, A. (julio-diciembre de 2010). Sistema de incentivos y
tipos básicos de trabajo en la organización bajo la perspectiva de la teoría de
agencia. *Pensamiento & Gestión*(29), 56-86.

Apéndices

Apéndice 1: Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p>Problema General</p> <p>¿En qué medida el sistema de incentivos se relaciona con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza, Cusco 2019?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el nivel de relación del sistema de incentivos con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza, Cusco 2019.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El sistema de incentivos se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza, Cusco 2019.</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Sistema de incentivos</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incentivos Monetarios - Incentivos No Monetarios 	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel Correlacional</p> <p>Tipo: Investigación básica</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal</p>
<p>Problemas específicos</p>	<p>Objetivos específicos</p>	<p>Hipótesis específicas</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia - Eficacia 	<p>Método de Investigación: Científica</p> <p>Población: 30 (trabajadores de la empresa)</p> <p>Muestra: 30</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnicas estadísticas de análisis de datos: Chi cuadrado</p>
<p>En qué medida el sistema de incentivos en su dimensión incentivos monetarios se relaciona con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza, Cusco 2019?</p> <p>¿En qué medida el sistema de incentivos en su dimensión incentivos no monetarios se relaciona con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza, Cusco 2019?</p>	<p>Determinar el nivel de relación del sistema de incentivos en su dimensión incentivos monetarios con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza, Cusco 2019.</p> <p>Determinar el nivel de relación del sistema de incentivos en su dimensión incentivos no monetarios con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza, Cusco 2019.</p>	<p>Existe una relación significativa entre el sistema de incentivos en su dimensión incentivos monetarios con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza, Cusco 2019.</p> <p>Existe una relación significativa entre el sistema de incentivos en su dimensión incentivos no monetarios con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza, Cusco 2019.</p>		

Apéndice 2: Matriz de operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento	Reactivos (Preguntas)
Sistema de incentivos	“Esencialmente sirven para poder motivar las actitudes de los trabajadores, esto se verá reflejado en el buen desempeño de los trabajadores cabe señalar que este tipo de incentivo pueden ser monetarios como no monetarios en muchos de los casos esto genera una serie de compromisos que obliga al trabajador cumplir su trabajo eficientemente” (Nadler & Tushman, 1999).	El sistema de incentivos se refleja a través de incentivos monetarios y no monetarios, para un correcto desempeño de los colaboradores.	Incentivos Monetarios	Sueldos	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo	Cuestionario	¿Considera que el nivel de remuneraciones es adecuado?? ¿La empresa cumple con otorgarte los beneficios de Ley (gratificaciones, CTS y vacaciones, utilidades)?
				Bonos			¿La empresa cumple con otorgarle incentivos como: Escolaridad, canastas navideñas?
			Incentivos No Monetarios	Apoyo Social			¿Considera que la empresa le brinda un plan de salud eficiente para Usted y para su familia?
				Apoyos asistenciales			¿Ha recibido Usted reconocimientos frecuentemente por parte de sus jefes? ¿Ha recibido Usted reconocimientos por un esfuerzo extra de su parte?
				Apoyos recreativos			¿Considera que puede tomarse tiempo libre, de forma coordinada, cuando debe atender una necesidad personal? ¿La empresa frecuentemente realiza actividades de integración (paseos y eventos deportivos).?
				Capacitación			¿Considera que se dispone de suficientes recursos para las actividades que se realizan? ¿Se ofrece programas de capacitación para desarrollar bien sus actividades?
Desempeño laboral	“En muchos de los casos el desempeño laboral de los trabajadores es determinante para poder cumplir los objetivos trazado por la empresa, un buen desempeño laboral siempre es determinante para que la empresa pueda generar más ingresos, también es considerado como el capital humano para la producción” (Chiavenato, 2007)	El desempeño laboral se refiere al comportamiento observado de los colaboradores con eficacia y eficiencia.	Eficacia laboral	Nivel de metas logradas en función al cronograma	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo	Cuestionario	¿Cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos? ¿Cumple con las tareas asignadas? ¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la organización? ¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional? ¿Considera que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?
				Nivel de metas logradas por tareas asignadas			
			Eficiencia laboral	Nivel de compromiso laboral			¿Genera alternativas de solución ante cualquier problema?? ¿Considera que el trabajo en equipo contribuye en mejorar el uso adecuado de los recursos en la empresa? ¿Desarrolla estrategias para mejorar la gestión de los recursos y materiales??
				Gestión de procesos			¿Considera que realiza su trabajo con el uso adecuado de los recursos? ¿Considera que realiza su trabajo con compromiso?

Apéndice 3: Cuestionario sobre el Sistema de Incentivos y el Desempeño Laboral

Estimado Participante:

Con la finalidad de obtener información, si está conforme con los incentivos recibidos por parte de la empresa en la que labora y de si su desempeño laboral es eficiente y/o eficaz. Por tal motivo le agradeceríamos conteste con la mayor seriedad posible.

Este cuestionario es anónimo. No es necesario que escriba su nombre.

Marca con un aspa (X) o una cruz (+) la alternativa que considere responde a la pregunta hecha teniendo en cuenta estas equivalencias: 5 = Totalmente de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 = En desacuerdo 1 = Totalmente en desacuerdo.

N°	ÍTEMS VARIABLE N° 1: SISTEMA DE INCENTIVOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera que el nivel de remuneraciones es adecuado?					
2	¿La empresa cumple con otorgarle los beneficios de Ley (gratificaciones, CTS y vacaciones, utilidades)?					
3	¿La empresa cumple con otorgarle incentivos como: escolaridad, canastas navideñas?					
4	¿Considera que la empresa le brinda un plan de salud eficiente para Usted y para su familia?					
5	¿Recibe Usted reconocimiento frecuentemente por parte de sus jefes?					
6	¿Ha recibido Usted reconocimientos por un esfuerzo extra de su parte?					
7	¿Considera que puede tomarse tiempo libre, de forma coordinada, cuando debe atender una necesidad personal?					
8	¿La empresa frecuentemente realiza actividades de integración (paseos y eventos deportivos)?					
9	¿Considera que se dispone de suficientes recursos para las actividades que se realizan?					
10	¿Se ofrece programas de capacitación para desarrollar bien sus actividades?					
N°	VARIABLE N° 2: DESEMPEÑO LABORAL	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
11	¿Cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?					
12	¿Cumple con las tareas asignadas?					
13	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la organización?					
14	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?					

15	¿Considera que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?					
16	¿Genera alternativas de solución ante cualquier problema?					
17	¿Considera que el trabajo en equipo contribuye en mejorar el uso adecuado de los recursos en la empresa?					
18	¿Desarrolla estrategias para mejorar la gestión de los recursos y materiales?					
19	¿Considera que realiza su trabajo con el uso adecuado de los recursos?					
20	¿Considera que realiza su trabajo con compromiso?					

Muchas gracias.

Apéndice 4: Validación expertos



Ficha de Validación por Criterio de Experto

1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: Escalante Ampuero Pedro Fernando
- 1.2. Grado académico / mención: Master in Small Business Studies.
- 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular: 23872643/944253061.
- 1.4. Cargo e institución donde labora: Coordinador de CCEE/Universidad Continental
- 1.5. Autor(es) del instrumento: Rivelinho Ronal Mujica Argandoña y Marco Antonio Guzmán Macedo.
- 1.6. Lugar y fecha: Cusco, 09/11/2020

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			x
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			x
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			x
4. Organización	Presentación ordenada.			x
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.		x	
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			x
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.		x	
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			x
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			x
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.		x	
Cuento total de marcas		A	B	C

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = 44/50 = 0.88\%$$

1. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular	<input type="radio"/>
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar	<input type="radio"/>
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar	<input type="radio"/>
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>

2. Recomendaciones

Solo tener cuidado con el tratamiento de las variables al momento de comprobar las Hipótesis del proyecto de investigación.



Firma del Experto
DNI. N° 23872643



Universidad
Continental

Ficha de Validación por Criterio de Experto

1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: Mg. Manuel Juan Cárdenas Holgado
- 1.2. Grado académico / mención: Magister en Administración Estratégica de empresas
- 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular: 41765306/984753400.
- 1.4. Cargo e institución donde labora: Coordinador de CCEE/Universidad|
Continental
- 1.5. Autor(es) del instrumento: Rivelinho Ronal Mujica Argandoña y Marco Antonio Guzmán Macedo.
- 1.6. Lugar y fecha: Cusco, 09/11/2020

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Acceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			x
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			x
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			x
4. Organización	Presentación ordenada.		x	
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.		x	
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			x
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			x
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.		x	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			x
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.		x	
Conteo total de marcas		A	B	C

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = \frac{42}{50} = 0.84\%$$

2. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular	<input type="radio"/>
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar	<input type="radio"/>
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar	<input type="radio"/>
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>

3. Recomendaciones

Solo tener cuidado con el tratamiento de las variables al momento de comprobar las Hipótesis del proyecto de investigación.



Firma del Experto
DNI. N° 41765306