



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Incentivo laboral y employee experience en los colaboradores de una
entidad financiera, San Miguel, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Preciado Ricse, Yare Alexa (orcid.org/0000-0002-9447-691X)

ASESOR:

Mgtr. Romero Correa, Aldo Jesus (orcid.org/0000-0003-3683-7390)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a mi papá por el apoyo desde el inicio de la carrera y por siempre estar presente para mí.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a mi papá por el esfuerzo que ha realizado durante este tiempo de vida universitaria y por siempre mostrarme que puedo alcanzar todo lo que me proponga.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROMERO CORREA ALDO JESUS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Incentivo laboral y employee experience en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023", cuyo autor es PRECIADO RICSE YARE ALEXA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 22 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALDO JESUS ROMERO CORREA DNI: 26689491 ORCID: 0000-0003-3883-7360	Firmado electrónicamente por: AROMEROCO01 el 25-11-2023 15:49:37

Código documento Trilce: TRI - 0680037



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PRECIADO RICSE YARE ALEXA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Incentivo laboral y employee experience en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
YARE ALEXA PRECIADO RICSE DNI: 72543489 ORCID: 0000-0002-9447-691X	Firmado electrónicamente por: YPRECIADO el 22-11- 2023 22:47:15

Código documento Trilce: TRI - 0680040



Índice de contenidos

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	9
3.2. Variables y Operacionalización.....	10
3.3. Población y muestra	16
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Métodos de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS.....	40

ANEXOS 48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Expertos para la validación del instrumento</i>	17
Tabla 2. <i>Datos estadísticos de la Variable (1) Incentivo Laboral</i>	19
Tabla 3. <i>Datos estadísticos de la Dimensión Incentivos económicos</i>	21
Tabla 4. <i>Datos estadísticos de la Dimensión Incentivos no económicos</i>	22
Tabla 5. <i>Datos estadísticos de la Dimensión Incentivos sociales</i>	24
Tabla 6. <i>Datos estadísticos de la Variable (2) Employee experience</i>	25
Tabla 7. <i>Datos estadísticos de la Dimensión Espacio de trabajo</i>	26
Tabla 8. <i>Datos estadísticos de la Dimensión Cultura de la empresa</i>	27
Tabla 9. <i>Datos estadísticos de la Dimensión Desarrollo personal</i>	28
Tabla 10. <i>Prueba de normalidad</i>	29
Tabla 11. <i>Correlación entre las variables incentivo laboral y employee experience</i>	29
Tabla 12. <i>Correlación entre la variable incentivo laboral y las dimensiones de la variable employee experience</i>	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	19
<i>Gráfica de la Variable (1) Incentivo laboral</i>	19
Figura 2.	21
<i>Gráfica de la Dimensión Incentivos económicos</i>	21
Figura 3.	22
<i>Gráfica de la Dimensión Incentivos no económicos</i>	22
Figura 4.	24
<i>Gráfica de la Dimensión Incentivos sociales</i>	24
Figura 5.	25
<i>Gráfica de la Variable (2) Employee Experience</i>	25
Figura 6.	26
<i>Gráfica de la Dimensión Espacio de trabajo</i>	26
Figura 7.	27
<i>Gráfica de la Dimensión Cultura de la empresa</i>	27
Figura 8.	28
<i>Gráfica de la Dimensión Desarrollo Personal</i>	28

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el Incentivo laboral y el employee experience en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023, considerando la importancia de como los incentivos laborales se relacionan a la experiencia del empleado, es decir, como la empresa a través del incremento de incentivos laborales puede contribuir a que el colaborador tenga una mejorar experiencia en su relación laboral y esto ayude a que sea duradera en el tiempo trayendo consigo beneficios para la organización y para el colaborador. La metodología que se usó fue de un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental con un corte transversal, asimismo se utilizó un cuestionario que estuvo compuesto de 17 ítems que nos sirvió para recolectar la información que contienen preguntas relacionadas a ambas variables, siendo estas incentivo laboral y employee experience. Dicho análisis de datos dio como resultado un coeficiente de correlación de Rho de Spearman 0,707, lo cual nos indicó que existe una relación fuerte entre dichas variables. En tal sentido, se concluyó que el empleo de incentivos laborales impacta en el employee experience de los colaboradores.

Palabras clave: Incentivo laboral, employee experience, cultura de la empresa, espacio de trabajo, desarrollo personal.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between work incentive and employee experience in the employees of a financial institution, San Miguel, 2023, considering the importance of how work incentives are related to the employee's experience, that is, how The company, through increasing work incentives, can contribute to the collaborator having a better experience in their employment relationship and this helps make it lasting over time, bringing benefits for the organization and for the collaborator. The methodology used was a quantitative approach, with a correlational descriptive level, with a non-experimental design with a cross-sectional design. Likewise, a questionnaire was used that was composed of 17 items that served to collect information that contains questions related to both variables, these being work incentive and employee experience. This data analysis resulted in a correlation coefficient of Spearman's Rho of 0.707, which indicated that there is a strong relationship between these variables. In this sense, it is concluded that the use of work incentives impacts the employee experience of collaborators.

Keywords: Work incentive, employee experience, company culture, workspace, personal development.

I. INTRODUCCIÓN

Los colaboradores son un factor importante dentro de toda empresa, por lo que buscar estrategias para que puedan desarrollar sus labores de forma eficiente y además reconocer su trabajo es un aspecto importante, en ese sentido, el empleo de incentivos laborales estimulan un mayor desempeño en los colaboradores llevándolos a tener mejores resultados individuales y fortaleciendo su compromiso con el desempeño de las labores y enfoques de la empresa.

Como herramienta que pretende impulsar la productividad en el equipo de trabajo, los incentivos laborales asumen un rol importante, impactando de manera positiva en la vivencia laboral del colaborador al interno de la organización, además de lograr que los mismos colaboradores busquen crecer dentro de la empresa e incluso atraer a nuevos talentos.

Con relación a ello, los autores Dávila, et al., (2022), redactaron en su artículo que los incentivos laborales reflejan un efecto positivo para el desempeño de la empresa además de mejorar las condiciones fomentando un ambiente de trabajo en el que el colaborador pueda cumplir sus labores y ser eficiente.

Las organizaciones están cada vez más comprometidas con la experiencia que viven sus empleados en los diversos momentos de la relación laboral, esto con el fin de considerar sus necesidades, pensamientos y sentimientos, así como la percepción que tienen de la organización desde que se inicia el vínculo hasta que culmina.

En referencia a ello, Mendez y Calleja (2018), consideran que el employee experience sugiere evaluar desde la perspectiva del empleado aspectos que permitan plantear estrategias diferenciales que ayuden a entender y mejorar su experiencia dentro de la organización.

Por lo antes mencionado, se aborda la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre incentivo laboral y employee experience en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023?, como problemas

específicos tenemos: ¿Cuál es la relación de los incentivos laborales y el espacio de trabajo de los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023?, ¿Cuál es la relación entre los incentivos laborales y la cultura de la empresa en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023? y ¿Cuál es la relación entre los incentivos laborales y el desarrollo personal de los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023?.

La investigación se justifica teóricamente, pues los resultados obtenidos van a contribuir con las teorías existentes motivo de investigaciones similares realizadas con anterioridad sobre las variables incentivo laboral y employee experience dando mayor respaldo a la investigación.

Como justificación metodológica, el enfoque aplicado a esta investigación será cuantitativo de nivel descriptivo - correlacional y de corte transversal. Se aplicará un cuestionario para la recopilación de datos.

Y como justificación práctica, la investigación permitirá comprobar o no la relación entre los incentivos laborales y employee experience, siendo así de comprobarse dicha relación servirá para que pueda ser aplicada a otras entidades y tomar como ejemplo las acciones que realiza la entidad financiera para con sus colaboradores.

De tal manera, este estudio tiene como objetivo principal: Demostrar la relación entre los incentivos laborales y el employee experience en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023. Y como objetivos específicos: Determinar la relación entre los incentivos laborales y el espacio de trabajo de los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023. Relacionar los incentivos laborales y la cultura de la empresa en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023. Comparar la relación entre los incentivos laborales y el desarrollo personal de los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023.

Finalmente, se considera como hipótesis general: Existe relación entre los incentivos laborales y el employee experience en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023. Y como hipótesis específica: Existe relación entre los

incentivos laborales y el espacio de trabajo de los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023. Existe relación entre los incentivos laborales y la cultura de la empresa en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023. Existe relación entre los incentivos laborales y el desarrollo personal de los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En la construcción del actual proyecto de exploración, se consideró analizar investigaciones de nivel nacional e internacional, cómo se expone a continuación.

Como antecedente nacional, tenemos a Mujica y Guzmán (2019), estudiaron la dependencia entre las variables incentivo laboral y rendimiento laboral, aplicando una investigación de dirección cuantitativa, de nivel correlacional y un método inferencial deductivo, su diseño fue no experimental correlacional, aplicando una encuesta con una muestra de 30 colaboradores. Lo que dio como resultado, la validez correlacional entre las variables mencionadas con un nivel de confianza del 95%.

Gonzales (2020), buscó evaluar la influencia del incentivo laboral en la estimulación de los colaboradores. La dirección de dicha investigación fue cuantitativa, de tipo aplicada y con un nivel explicativo, utilizando un diseño no experimental - transversal para la investigación. Empleando como herramienta de evaluación un cuestionario en escala de Likert, aplicado a una muestra de 50 colaboradores. Sus resultados lo llevaron a encontrar una relación positiva entre sus variables incentivo laboral y motivación de los colaboradores.

Palomino (2021), implementaron una investigación de tipo cuantitativo, con la finalidad de establecer una correlación entre la experiencia del empleado y el compromiso laboral, su diseño de investigación fue no experimental, transversal con una muestra de 75 colaboradores. Sus instrumentos de evaluación fueron dos: el nivel de employee experience de Morgan y la escala de UWES - Utrecht Work Engagement Scale. Para dicha investigación utilizó el estadístico Tau b de Kendall, dando como resultado que la hipótesis general obtuvo una valuación de 0,803 y 0,782; 0,735 y 0,760 respectivamente para sus hipótesis específicas, como conclusión se halló una relación entre el employee experience y el compromiso laboral.

Los autores Dávila, et al. (2022), investigaron la correlación entre los incentivos laborales y el desempeño organizacional de una asociación peruana, empleando una investigación aplicada, no experimental, de diseño correlacional - descriptiva, con una muestra constituida por 92 empleados y haciendo uso de un

cuestionario elaborado en escala tipo Likert. Concluyeron que existe relación entre dichas variables por lo que mientras más alto sea el nivel de incentivos laborales mejor será el desempeño organizacional.

Dando paso a los antecedentes internacionales, los autores Aguilar y Ortiz (2016) plantearon que la implementación de incentivos laborales mejora la ejecución de las labores del colaborador, para ello, su método de estudio fue inductivo - deductivo, de enfoque cualitativo, aplicando una encuesta y realizando entrevistas a 13 trabajadores. Sus resultados evidenciaron que los incentivos no monetarios son un estímulo para el colaborador e influye en su motivación en el trabajo a realizar.

El estudio presentado por Calleja (2021), sobre la experiencia del empleado y el conjunto de variables que la componen, tiene una investigación de diseño transversal, descriptiva y correlacional, con un muestreo no aleatorio, su muestra fue de 7.765 empleados de diversas empresas en España, para lo cual diseñó un cuestionario en el que evaluó la vida laboral y las expectativas, que le permitió tener como resultado que el ciclo de vida laboral en España se asocia a la experiencia de los empleados y se conforma de 24 interacciones con la empresa que se organizan en cuatro fases: Empezar, crecer, consolidar y salir.

Montrejo y Gonzalez (2021), buscaron conocer las experiencias que viven los colaboradores en su día a día, por ello, mediante el employee experience evaluaron la percepción de 50 colaboradores y cómo impacta en su motivación diaria en la ejecución de sus actividades. Para conocer dichos resultados, emplearon una encuesta, que les permitió concluir que las experiencias ya sean positivas o negativas influyen no solo en la motivación, sino también en la producción y la rentabilidad de los trabajadores en la empresa.

Remache (2019), en su investigación buscó diseñar estrategias a través del employee experience para mejorar el desempeño de los empleados en una empresa de Ecuador. Su investigación fue de tipo descriptiva, de campo, empleando la técnica de la encuesta y entrevista. Los resultados de dicha evaluación le permitieron plantear estrategias como el "Experience-driven

Onboarding program” para fortalecer el sentido de pertenencia, complacencia y compromiso de los colaboradores.

Tomando en cuenta las teorías que se relacionan a la variable incentivo laboral, una de las teorías que se considera es la Teoría de los Salarios y Ganancias de David Ricardo, esta teoría sugiere que el ser humano busca emplear toda oportunidad para mejorar su estado económico, en ese sentido, (BBVA, 2023) se hace mención también que el valor del trabajo está sujeto a las horas que un empleado debe cumplir para recibir un sueldo que pueda cubrir sus necesidades personales y familiares.

Por lo presentado, para la variable incentivo laboral, se consideró la definición conceptual del famoso economista Krugman, refiere que los incentivos son todo aquello que brinde motivación para realizar cualquier actividad. Si lo enfocamos desde una perspectiva económica, se entiende como incentivos económicos al atractivo financiero que reciben las personas para ejecutar alguna labor (MasterClass, 2022).

Se consideró también a Dávila, et al., (2022), quienes conceptualizan que los incentivos laborales tanto económicos como no económicos son herramientas que permiten mejorar el desempeño en la organización e impactan en las expectativas de los trabajadores en relación con su centro de trabajo.

Con relación a lo mencionado anteriormente, Neyra (2018), expresó que los incentivos laborales tienen un sustento psicológico, pues se busca llegar al trabajador desde el ámbito motivacional para impulsar sus acciones en la organización y lograr que tengan un mayor y mejor rendimiento.

Luego de considerar todas las definiciones de la variable incentivo laboral, se estima emplear como dimensiones: incentivos económicos, incentivos no económicos e incentivos sociales.

Si nos referimos a las teorías que se relacionan con el employee experience, tenemos la Teoría de Herzberg, la cual presenta dos factores, siendo estos (i) Factores de higiene, aluden al entorno; es conocido de tal manera porque aluden a condiciones de carácter básico como lo son el sueldo, la estabilidad laboral, el

entorno físico en condiciones adecuadas, las políticas de la empresa y las relaciones interpersonales. Se dice que su presencia no causa signos de motivación, pero su ausencia puede llevar a la insatisfacción. (ii) Factores de motivación, se relacionan directamente con la actividad que el empleado desarrolla, es decir, afecta directamente al desempeño, la productividad y la eficiencia con la que ejecuta sus labores, por lo que se toman en cuenta factores como el reconocimiento, los logros, condiciones de crecimiento personal y libertad para realizar el trabajo, todos estos factores empleados de manera correcta llevan a la satisfacción (Madero, 2019). Otra de las teorías que se relacionan con esta variable es la Teoría de la Jerarquía de Necesidades expuesta por Maslow, ya que en una organización las necesidades de autorrealización toman un papel protagónico, si bien es cierto que hacen referencia al esfuerzo de cada persona para desarrollar personalmente en el tiempo, si la organización busca estimular a sus empleados se deben tomar en cuenta todos los factores que los llevan a la satisfacción dentro del ambiente laboral (Padovan, 2020).

En relación con lo mencionado sobre la variable *employee experience*, tenemos la definición conceptual de Brunetta (2022) que expresa, que el *Employee Experience* hace referencia a la experiencia profesional que vive el colaborador con la organización. Engloba factores desde el primer contacto hasta el fin de la relación laboral, así como las expectativas del propio empleado en los diversos momentos de su interacción con la empresa.

Para Yohn (2018), la experiencia del empleado es el nuevo horizonte competitivo al que deben aspirar las organizaciones. El ofrecer una experiencia superior a los empleados, llevará a una ventaja competitiva a la empresa, que su vez suma a atraer nuevos empleados que se comprometan a quedarse en la organización. Además, menciona que el empleador debe orientar sus acciones hacia las necesidades y expectativas que surgen de los empleados.

Respecto a ello, Morgan (2017), menciona que para los empleados hay 3 medios importantes que son el cultural, tecnológico y físico. Por lo que, considera que las organizaciones deben proyectarse a futuro y no solo quedarse en aumentar sus números de validación en el presente, es decir, dar a sus empleados

condiciones de trabajo favorables puesto que a largo plazo las consecuencias serán positivas para la organización.

Luego de considerar las definiciones de la variable employee experience, se estima emplear como dimensiones: entorno físico, cultura de la empresa y desarrollo personal.

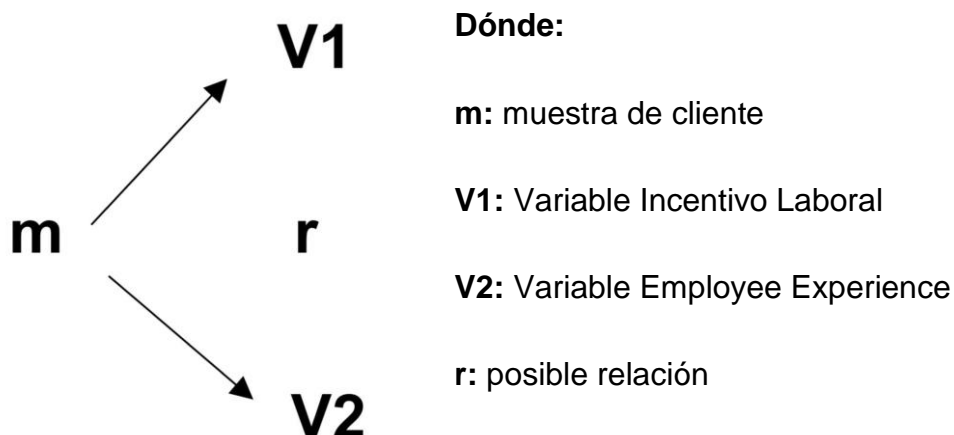
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La actual indagación tuvo una orientación cuantitativa, puesto que con los datos estadísticos que se obtuvieron se pudo corroborar las hipótesis propuestas. El enfoque cuantitativo según Sampieri, et al., es aquel que utiliza datos estadísticos para probar hipótesis que se basan en el cálculo y el estudio estadístico para establecer un modelo de conducta (2003).

El nivel empleado fue descriptivo-correlacional, debido a que la investigación de tipo correlacional busca describir la correlación que existe entre dos o más variables y a través de la prueba de hipótesis correlacionales y estadísticas se llega a establecer la correlación (Huamani, 2019). Así mismo, Alvarez expresa que una investigación de nivel descriptivo explora las propiedades, define y mide las variables sin modificar el entorno (2020).

El diseño aplicado fue de corte transversal, porque se enfoca en una fase de tiempo específico, como menciona Hnaire (2019), el propósito de este estilo es recoger los datos sucedidos en una coyuntura específica con el propósito de describir las variables que acontecieron en ese momento. Y es no experimental, ya que no se van a manipular las variables, solo se busca analizar el contexto natural en el que surgen (Dzul, 2013).



3.2. Variables y Operacionalización

Variable: Incentivo Laboral

Definición conceptual

El famoso economista Krugman, refiere que los incentivos son todo aquello que brinde motivación para realizar cualquier actividad. Si lo enfocamos desde una perspectiva económica, se entiende como incentivos económicos al atractivo financiero que reciben las personas para ejecutar alguna labor (MasterClass, 2022).

Definición operacional

La variable incentivos laborales se midió a través de las dimensiones incentivos económicos e incentivos no económicos. Con escala de medición ordinal de tipo Likert.

Dimensión 1: Incentivos económicos

Los incentivos económicos son los pagos en efectivo que se le dan al empleado. Generan mayor satisfacción, además contribuyen a la productividad, rendimiento y compromiso (Aguilar y Ortiz, 2016, pág. 40).

Indicadores

Bonos

Son incentivos para motivar más a los empleados a conseguir los retos planteados, según Sodexo sirve como estrategia salarial práctica que incentiva la productividad, lo que quiere decir que el trabajador que tiene mayores resultados recibirá un mayor pago (2022).

Utilidades

Representan un porcentaje de las ganancias que obtuvo la empresa como resultado de sus operaciones. Todo trabajador que se

encuentre en planilla tiene derecho a participar de las utilidades, como refiere el Ministerio de Trabajo (2023).

Comisiones

Se entiende por comisiones al porcentaje que se obtiene del valor de las ventas que se realizaron, Campos (2022), refiere que para mejores resultados se puede incorporar una estructura de pago por comisiones de acuerdo con el plan de ventas y así se tendrá vendedores más inspirados.

Dimensión 2: Incentivos no económicos

Promocionan a los empleados a lograr un objetivo, dejan un impacto a largo plazo, ayudan a fortalecer la comunicación interna equipos y el compromiso con la organización. Además, aumentan la moral y hacen sentir valorados a los miembros de la organización (Sodexo, 2022).

Indicadores

Estabilidad laboral

Hace referencia a durabilidad en el trabajo, que la relación laboral perdure en el tiempo y no se finiquite sin motivo alguno (Paredes, 2012). Así mismo, es un derecho de ley que se le otorga al trabajador formal a fin de preservar su posición en la empresa (Summers, 2017).

Flexibilidad laboral

Se entiende por flexibilidad laboral según como lo define Ibarra y Gonzáles (2010), a las facilidades laborales que permiten romper parámetros de rigidez en el desarrollo de las labores, además que permite ajustar las decisiones de acuerdo con las necesidades del trabajador.

Reconocimientos laborales

Estrategia que tiene impacto en la conducta de las personas, que busca expresar valor, recompensar sus acciones y reconocer sus atributos, además aumenta el compromiso con la empresa, por lo que es importante evaluar un programa de reconocimientos según el perfil de los colaboradores (Joglar, 2014).

Dimensión 3: Incentivos Sociales

Son incentivos que se brindan a los colaboradores y contribuyen a la satisfacción de este. Además, fomentan la integración entre los equipos, creando lazos y fortaleciendo las relaciones fuera del entorno laboral. Según la comunicadora Evia (2015), estos tipos de incentivos favorecen el aumento de la productividad, se traduce también como una consideración de la empresa hacia el colaborador.

Indicadores

Participación de eventos sociales

El entorno empresarial es una gran ventana de oportunidades, además el participar en eventos sociales genera experiencias memorables para los colaboradores y es por ello por lo que es importante que las organizaciones brinden a sus colaboradores estos espacios para que puedan relacionarse (Flores, 2022).

Actividades sociales

La empresa organiza actividades para que sus colaboradores puedan mejorar sus relaciones laborales, aumentar su comunicación interpersonal y alcanzar un desarrollo personal (Hernández. s.f.).

Realización de eventos exclusivos

Las empresas suelen realizar eventos exclusivos solo para los colaboradores que han presentado un desempeño excepcional, con la finalidad de premiar su esfuerzo, dedicación y entrega con la organización. Además, esto sirve como motivación para los demás

colaboradores y hace que tengan un mayor esfuerzo para alcanzar dichos reconocimientos.

Escala de medición

Ordinal, a través de la escala de Likert.

Variable: Employee Experience

Definición conceptual

El Employee Experience hace referencia a la experiencia profesional que vive la persona en la organización. Engloba factores desde el primer contacto hasta el fin de la relación laboral, así como las expectativas del propio empleado en los diversos momentos de su interacción con la empresa (Brunetta, 2022).

Definición operacional

La variable employee experience se evaluó en base a las dimensiones: entorno físico, cultura de la empresa y desarrollo individual. Empleando una escala de medición ordinal tipo Likert.

Dimensión 1: Espacio de trabajo

Es un factor importante que suma a la experiencia del trabajador, según El Peruano (2018), la comodidad en el espacio de trabajo puede aumentar un 25% la productividad. Por ello, es fundamental que se tenga un espacio que facilite la interacción entre los colaboradores.

Indicadores

Entorno físico

El entorno físico debe contener condiciones que propicien el desarrollo normal de las actividades laborales y no pongan en riesgo la salud del colaborador ya que este factor en condiciones no

favorables puede llegar a afectar de manera significativa en la satisfacción laboral (Apuy, 2008, pág. 58).

Herramientas tecnológicas

Componente que permite llegar al desarrollo de una labor y obtener los resultados esperados, además contribuye a utilizar el tiempo y los recursos de forma eficiente (Nebreda, 2023).

Dimensión 2: Cultura de la empresa

Engloba factores como valores, creencias y hábitos que establece la organización, estos factores no son considerados de forma pasajera, sino que van a trascender en el tiempo y van a ser adquiridas por las partes que conforman la organización (Gutiérrez, 2013).

Indicadores

Clima laboral

Es el entorno donde se llevan a cabo las actividades diarias. Este factor tiene una gran influencia en la satisfacción del empleado por lo que impacta también en su rendimiento (Aguilar y Ortiz, 2016, pág. 39).

Comunicación efectiva

La comunicación efectiva se entiende como el medio que permite la interacción eficaz entre las personas, permite que la transmisión de información sea clara con un flujo constante e igual para todas las áreas (Romero, et al., 2014, pág. 5).

Sentido de pertenencia

Generar el sentido de pertenencia en los colaboradores es importante porque crea un vínculo con los valores y la esencia de la empresa. Todo ser tiene la necesidad de sentir que corresponde a algo e

identificarse con algo, además que este factor motiva al individuo en el desarrollo de sus funciones (Corona, 2020).

Dimensión 3: Desarrollo personal

Alude al conjunto de experiencias que facilitan el crecimiento personal. Desde el ámbito laboral, contribuir al desarrollo personal del colaborador es brindarle las herramientas necesarias para que desarrolle su potencial (Rafael, 2010).

Indicadores

Línea de carrera

Es un medio que contribuye al desarrollo del colaborador al interno de la empresa, como se menciona en el diario Gestión (2014), en una encuesta realizada por Aptitus.com, la línea de carrera es una de las razones que inducen a la deserción del trabajo, por ello, las empresas deben enfocar acciones que faciliten el crecimiento profesional de sus colaboradores.

Feedback

El feedback es el proceso por el cual se brinda una reflexión constructiva que va a contribuir a mejorar el desempeño y actitudes de la persona; posee elementos tales como la información, coherencia, cambio, reflexión, autogestión y autonomía (Espinoza, 2021).

Capacitación

El capacitar al personal contribuye al desempeño de sus funciones, aumenta su productividad y los prepara para afrontar con eficiencia los retos de su puesto laboral. Por ello, es importante desarrollar un plan de capacitación para que los colaboradores puedan alcanzar los resultados esperados, además de proporcionarles oportunidades de desarrollo personal dentro de la organización (Cota y Rivera, 2017).

Escala de medición

Ordinal, a través de la escala de Likert.

3.3. Población y muestra

Para la población del presente estudio se consideró a los colaboradores de una entidad financiera en el distrito de San Miguel, como se menciona en la página del INE (s.f.), la población representa al grupo de personas que ocupan un mismo territorio, sus características pueden ayudar a clasificarlos de forma geográfica, demográfica o si es población económicamente activa o no.

En ese sentido, la población que se estudió fueron los 16 colaboradores de la entidad financiera, por lo que se utilizó como muestra a los 16 colaboradores de la agencia mencionada, ya que esta muestra es considerada como censo al emplear la población en su totalidad. Tal como refiere López, la muestra simboliza una parte de la población que se investigará y de la cual se consideran ciertos criterios estadísticos y no estadísticos para su obtención (2004).

Tomando en cuenta los juicios de inclusión, se consideraron a los colaboradores de ambos sexos que laboran en la entidad financiera ubicada en el distrito de San Miguel y los criterios de exclusión son para aquellos colaboradores que no laboran en la entidad financiera ubicada en el distrito de San Miguel.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica manejada para la investigación fue la encuesta, que viene siendo frecuentemente utilizada en las investigaciones sociales, dando resultados positivos en la obtención de los datos, López y Fachelli (2015), consideran que esta técnica tiene el propósito de recabar información por medio de interrogantes que surgen de una situación problemática.

De tal manera que, como herramienta para la recopilación de los datos se manejó un cuestionario, para Meneses (2016), el cuestionario es un instrumento cuantitativo que se emplea en el trabajo de campo para recoger los datos a través de preguntas estructuradas, aplicado a la muestra de la investigación. Por lo que, para esta investigación se emplearon 17 ítems a través de la escala de Likert y medida ordinal.

Los grados de Likert planteados son: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Indiferente, De acuerdo y Totalmente de acuerdo (Anexo 7).

En ese sentido, para lograr que dicha herramienta de recopilación de datos tenga validez, se sometió a una evaluación de juicio de expertos, siendo así que la presente investigación cuenta con la validación de 3 expertos.

Tabla 1. *Expertos para la validación del instrumento*

GRADO ACADÉMICO	NOMBRE DEL EXPERTO VALIDADOR	OPINIÓN DE EXPERTO
Magister	López Ruiz Mariano	Aplicable
Magister	Barca Barrientos Jesus	Aplicable
Doctor	Carranza Estela Teodoro	Aplicable

Fuente: Ficha de expertos.

La confianza del instrumento se obtuvo gracias a la aplicación del alfa de Cronbach, por medio de una prueba piloto a 10 colaboradores de una agencia ubicada en un distrito cercano a la agencia en estudio, en tal sentido, los resultados de la prueba dieron un valor de 0.974, revelando que la fiabilidad del instrumento es alta.

3.5. Procedimientos

La aplicación del instrumento se realizó de forma virtual a través de la herramienta Google Forms, misma que sirvió de ayuda para recolectar los datos de la muestra elegida. Además de ello, para poder llegar a ese punto, primero se elaboró el instrumento, luego se procedió a solicitar la aprobación por parte de los encuestados y finalmente se consiguió la información exteriorizada por ellos, dicha información fue procesada a través de Excel.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se consideró el método descriptivo el cual según Espada (2021), es aquel que recoge datos que son cuantificables y que tienen un fin estadístico para analizar una población determinada. En la obtención de los resultados descriptivos se empleó tablas de frecuencia y porcentuales. Además, se utilizó el método inferencial que permite obtener resultados estadísticos de una parte de la población observada (Montero, s.f.).

Por lo cual fue necesario la aplicación del Rho de Spearman y pruebas de normalidad.

3.7. Aspectos éticos

La investigación honró la privacidad de los encuestados, derechos de autor y los principios éticos, conjuntamente se empleó la guía sugerida por la universidad, haciendo uso de las normas APA, cumpliendo con los lineamientos y pautas internas formuladas por la Universidad César Vallejo, estableciendo así la fiabilidad de dicha investigación.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

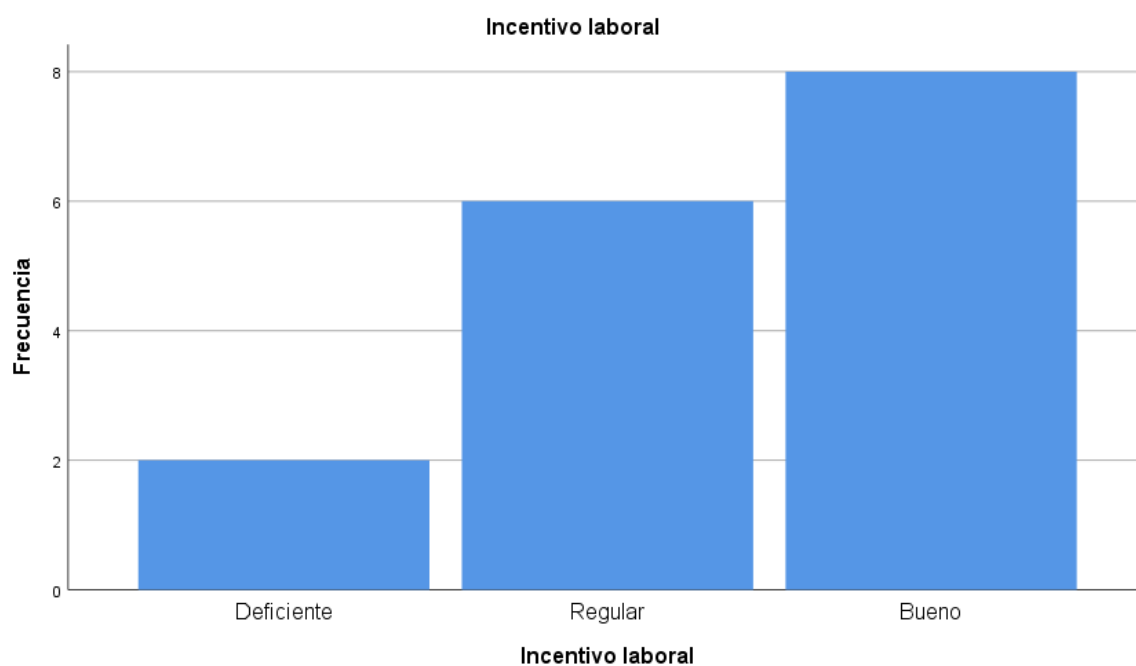
Tabla 2. Datos estadísticos de la Variable (1) Incentivo Laboral

Incentivo laboral				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	2	12,5	12,5	12,5
Regular	6	37,5	37,5	50,0
Bueno	8	50,0	50,0	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Autor

Figura 1.

Gráfica de la Variable (1) Incentivo laboral



Interpretación: los resultados estadísticos permiten evidenciar que la mitad de los encuestados (50%) coinciden en el nivel de incentivos laborales es “Bueno” en la entidad financiera estudiada, lo que indica que las acciones de la organización para ofrecer un programa de incentivos son buenas y hace que los colaboradores lo reconozcan.

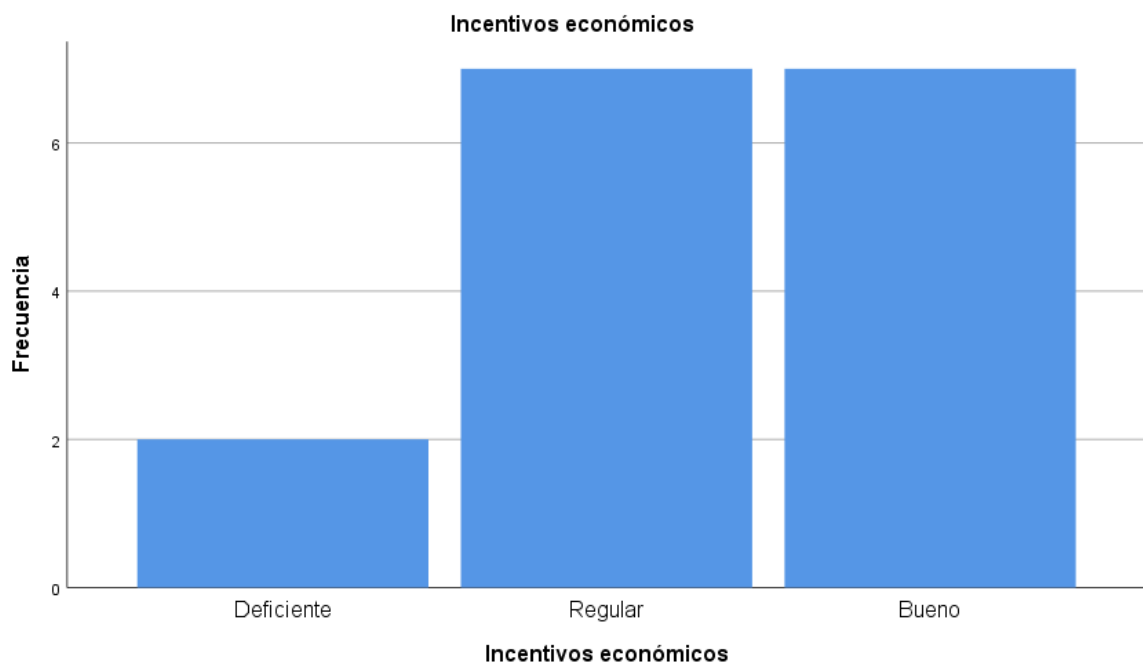
Tabla 3. Datos estadísticos de la Dimensión Incentivos económicos

Incentivos económicos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	2	12,5	12,5	12,5
Regular	7	43,8	43,8	56,3
Bueno	7	43,8	43,8	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Autor

Figura 2.

Gráfica de la Dimensión Incentivos económicos



Interpretación: los datos analizados muestran resultados favorables, siendo los niveles “Regular” y “Bueno” los más destacados de la Dimensión Incentivo económico, con un valor porcentual de 43,8% para ambos niveles.

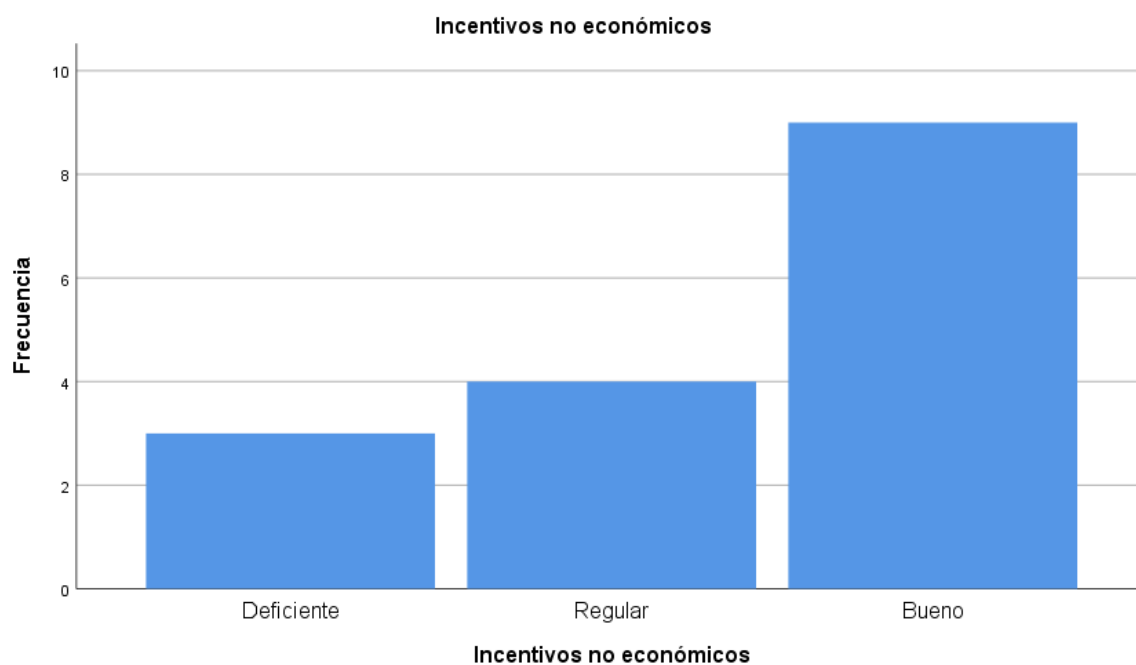
Tabla 4. Datos estadísticos de la Dimensión Incentivos no económicos

Incentivos no económicos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	3	18,8	18,8	18,8
Regular	4	25,0	25,0	43,8
Bueno	9	56,3	56,3	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Autor

Figura 3.

Gráfica de la Dimensión Incentivos no económicos



Interpretación: se puede destacar de la Dimensión Incentivos no económicos, que la valoración más alta es de un 56,3% para el nivel “Bueno”, lo que significa que los encuestados consideran que la entidad financiera hace buen uso de los incentivos que no tienen que ver con un tema monetario.

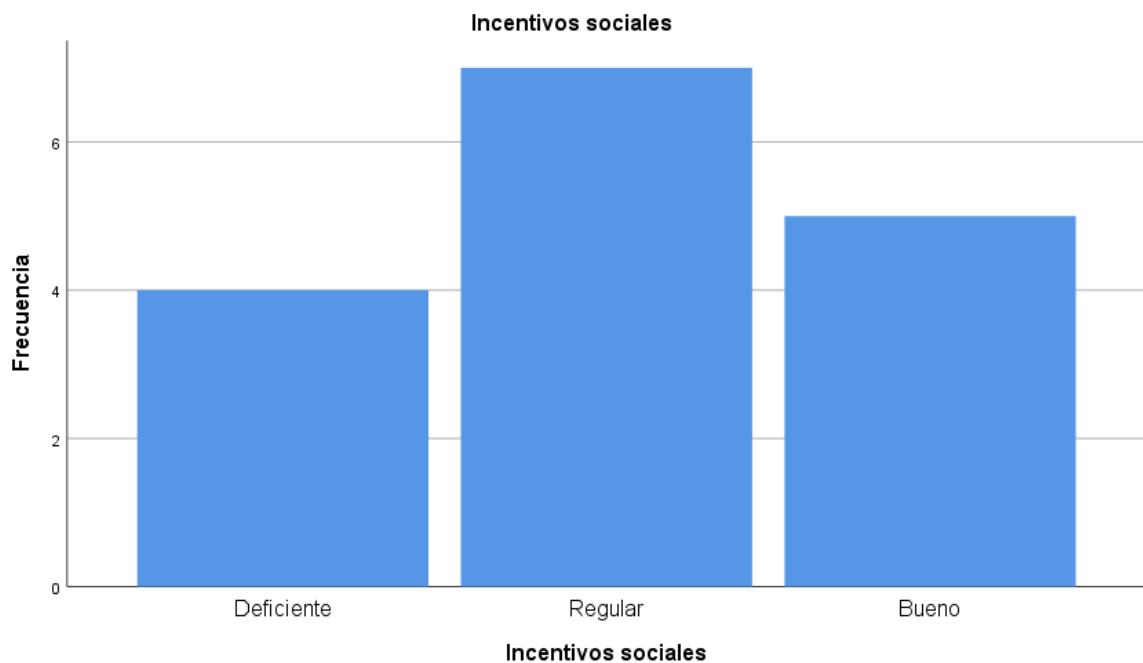
Tabla 5. Datos estadísticos de la Dimensión Incentivos sociales

Incentivos sociales				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	4	25,0	25,0	25,0
Regular	7	43,8	43,8	68,8
Bueno	5	31,3	31,3	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Autor

Figura 4.

Gráfica de la Dimensión Incentivos sociales



Interpretación: para esta dimensión se puede notar que los encuestados consideran como nivel “Regular” a los Incentivos sociales que tienen en la entidad financiera, representando un 43,8%.

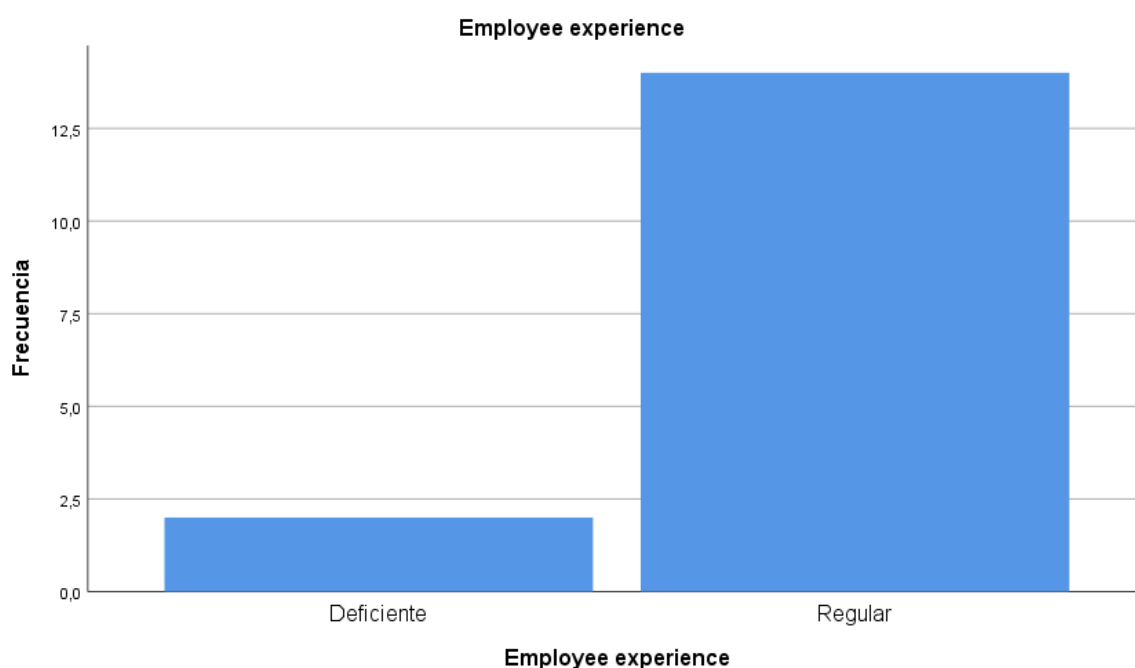
Tabla 6. Datos estadísticos de la Variable (2) Employee experience

Employee experience				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	2	12,5	12,5	12,5
Regular	14	87,5	87,5	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Autor

Figura 5.

Gráfica de la Variable (2) Employee Experience



Interpretación: los datos revelan que el 87,5% de la población estudiada considera que el Employee experience es de nivel “Regular” en la organización. Mientras que el 12,5% lo considera “Deficiente”.

Tabla 7. Datos estadísticos de la Dimensión Espacio de trabajo

Espacio de trabajo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	3	18,8	18,8	18,8
Regular	13	81,3	81,3	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Autor

Figura 6.

Gráfica de la Dimensión Espacio de trabajo



Interpretación: en cuanto a la Dimensión Espacio de trabajo, se evidencia que el 81,3% considera que el nivel de valoración es "Regular" en base a los aspectos de la entidad financiera estudiada.

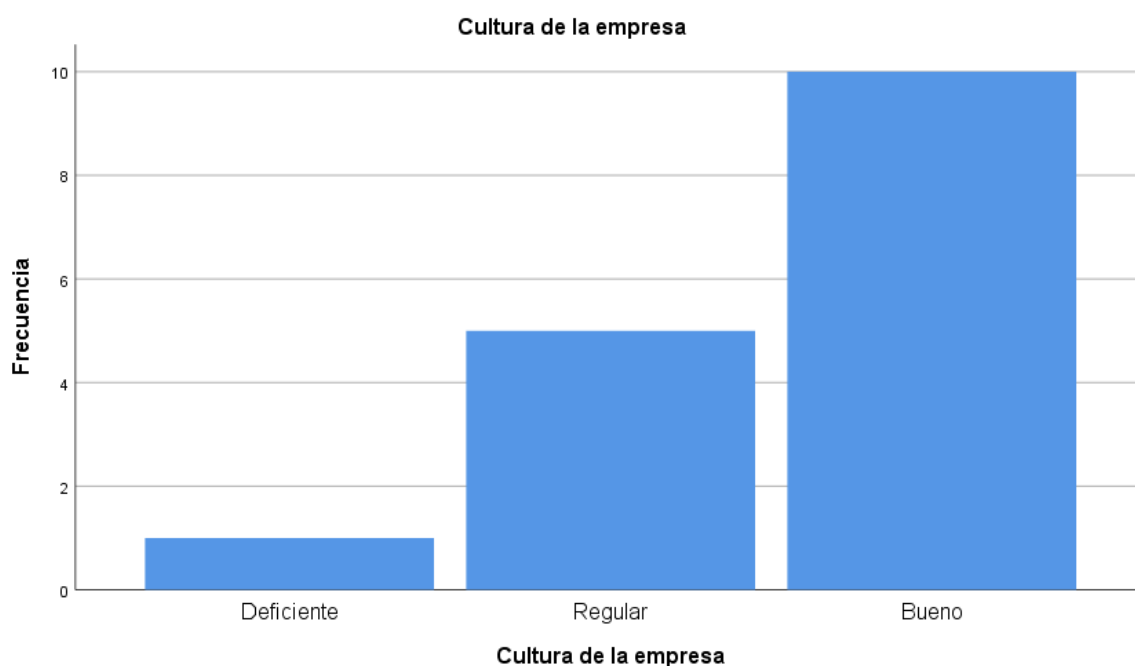
Tabla 8. Datos estadísticos de la Dimensión Cultura de la empresa

Cultura de la empresa				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	1	6,3	6,3	6,3
Regular	5	31,3	31,3	37,5
Bueno	10	62,5	62,5	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Autor

Figura 7.

Gráfica de la Dimensión Cultura de la empresa



Interpretación: los datos evaluados permiten comprobar que la Cultura de la empresa desde el punto de vista de los colaboradores encuestados es “Bueno” con un valor porcentual alto de 62,5% del total.

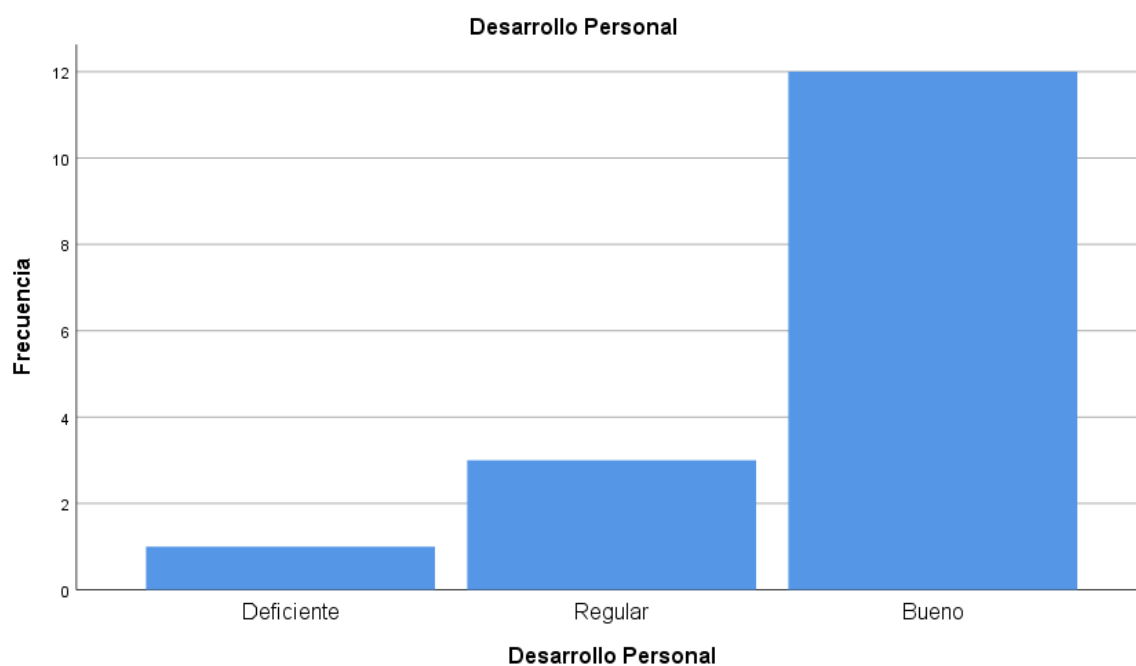
Tabla 9. Datos estadísticos de la Dimensión Desarrollo personal

Desarrollo Personal				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	1	6,3	6,3	6,3
Regular	3	18,8	18,8	25,0
Bueno	12	75,0	75,0	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Autor

Figura 8.

Gráfica de la Dimensión Desarrollo Personal



Interpretación: al evaluar la Dimensión Desarrollo Personal, se obtiene que más de la mitad concuerda que el nivel es "Bueno" y está representado por el 75% de la población.

Prueba de Normalidad

H0: La distribución estadística de la muestra es normal.

H1: La distribución estadística de la muestra no es normal.

Tabla 10. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Incentivo laboral	,186	16	,141	,898	16	,076
Employee experience	,230	16	,023	,807	16	,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Autor

Se trabaja con los datos de la prueba Shapiro Wilk por ser una muestra menor a 50, de tal manera que los resultados obtenidos indican que el Incentivo laboral tiene un Sig. de 0.076 y el Employee experience de 0.003. Lo que demuestra que no hay una distribución normal y se aplica la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Prueba de Hipótesis

Hipótesis General

H1: Existe relación entre los incentivos laborales y el employee experience en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023.

H0: No existe relación entre los incentivos laborales y el employee experience en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023.

Tabla 11. Correlación entre las variables incentivo laboral y employee experience

			Incentivo laboral	Employee experience
Rho de Spearman	Incentivo laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,707**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	16	16
	Employee experience	Coeficiente de correlación	,707**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	16	16

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

Fuente: Autor

Interpretación: los datos presentados en la tabla de correlación entre la V1 Incentivo laboral y la V2 Employee experience, dan como resultado que existe una relación entre dichas variables, teniendo como respaldo que el coeficiente Rho de Spearman tiene una correlación significativa siendo esta de 0,707, con una Sig., igual a 0,002 lo que indica la aceptación de la H1 y el rechazo de la H0.

Hipótesis Alternas

Tabla 12. Correlación entre la variable incentivo laboral y las dimensiones de la variable employee experience

			Incentivo laboral	V2D4 Espacio de trabajo	V2D5 Cultura de la empresa	V2D6 Desarrollo Personal
Rho de Spearman	Incentivo laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,601*	,537*	,728**
		Sig. (bilateral)	.	,014	,032	,001
		N	16	16	16	16
V2D4 Espacio de trabajo	V2D4 Espacio de trabajo	Coeficiente de correlación	,601*	1,000	,593*	,788**
		Sig. (bilateral)	,014	.	,015	,000
		N	16	16	16	16
V2D5 Cultura de la empresa	V2D5 Cultura de la empresa	Coeficiente de correlación	,537*	,593*	1,000	,820**
		Sig. (bilateral)	,032	,015	.	,000
		N	16	16	16	16
V2D6 Desarrollo Personal	V2D6 Desarrollo Personal	Coeficiente de correlación	,728**	,788**	,820**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	,000	,000	.
		N	16	16	16	16

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

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

Fuente: Autor

Interpretación: la Tabla 12, muestra la correlación entre la variable incentivo laboral y las dimensiones de la variable employee experience, dichos resultados refieren que para la variable incentivo laboral y la dimensión espacio de trabajo existe una relación de 0,601, en el caso de la variable incentivo laboral y la dimensión cultura de la empresa la relación es de 0,537, finalmente para la variable incentivo laboral y la dimensión desarrollo personal hay un relación fuerte siendo esta de 0,728. Haciendo referencia a la Sig., esta fue de 0,014, 0,032 y 0,001, respectivamente, en todos los casos la correlación es significativa, por

lo que se acepta la hipótesis alterna “H1: Existe relación entre la variable incentivo laboral y las dimensiones de la variable employee experience” y rechaza la hipótesis nula “H0: No existe relación entre la variable incentivo laboral y las dimensiones de la variable employee experience”.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio se llevó a cabo con la intención de destacar la relación que existe entre los incentivos laborales y el employee experience de los colaboradores de una entidad financiera, para lo cual se hizo uso de la prueba de discusión libre Rho de Spearman que dio como resultado una Significancia de 0.00 que según la regla de decisión debe ser menor a 0.05 y con un nivel de Rho de Spearman de 0.707 que es una correlación positiva, por lo tanto, se demuestra la relación entre dichas variables. De tal manera que, el incentivo laboral se relaciona a su vez con el espacio de trabajo, la cultura de la empresa y el desarrollo personal de los colaboradores, puesto que son factores esenciales en la experiencia del empleado e influye en la retención, la productividad y la calidad del servicio, así como en la imagen de la entidad. Considerando lo detallado, se rechazó la H0 y se aceptó la H1 de la investigación, la cual expresa que hay una relación entre las variables incentivo laboral y employee experience de los colaboradores de una entidad financiera. Para dar valor a lo mencionado, se tiene el respaldo de los resultados presentados por Palomino (2021) que a través del estadístico Tau b de Kendall logró expresar la relación que existe entre el employee experience y el compromiso laboral obteniendo una valoración para su hipótesis general de 0.803 que es una fuerte relación entre las variables. Del mismo modo, el autor Calleja (2021) investigó que la vida laboral de los trabajadores en España influye en su experiencia laboral diseñando un cuestionario para conocer dichos factores y reveló que las interacciones del colaborador con la empresa se dividen en cuatro fases las cuales son: Empezar, crecer, consolidar y salir. Es así como los resultados que se han expresado permiten afirmar que los incentivos laborales son estrategias que influyen en la experiencia del empleado desde la etapa de inicio o el primer contacto de reclutamiento hasta el fin de la relación laboral, además que no solo se habla de la satisfacción económica sino también del bienestar global y el compromiso con la entidad u organización.

Para el primer objetivo particular de esta investigación, se estableció determinar la relación entre los incentivos laborales y el espacio de trabajo de los colaboradores de una entidad financiera, para lo cual se obtuvo una Significancia de 0.01 que es menor al 0.05 de regla de decisión y con un Rho de Spearman 0.60 considerado una correlación alta, por lo que, se evidenció la relación entre dicha variable y la dimensión. Esto se debe a que un espacio de trabajo de calidad aumenta la motivación y el bienestar de los colaboradores, puesto que, el contar con las herramientas y recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones harán que sea un trabajo más efectivo, y en sinergia con los incentivos laborales se logra impulsar la productividad y un mayor compromiso y calidad de trabajo, es una alianza estratégica que resulta beneficiosa para ambas partes, colaborador y organización. Estos resultados son comparados a la investigación de Gonzales (2020) en la cual demostró la relación positiva que existe entre los incentivos laborales y la motivación de los colaboradores, a través del estadístico de correlación de Spearman, logró obtener una Significancia de 0.00 menor a 0.05 de la regla de decisión y un valor de 0.91 para la variable incentivo laboral demostrando la alta relación y la aprobación de su hipótesis. Asimismo, Aguilar y Ortiz (2016) concluyeron y evidenciaron que los incentivos laborales mejoran la ejecución de labores del colaborador y son un estímulo que influye en su vida laboral. En tal sentido, se puede aseverar que un adecuado espacio de trabajo de la mano con incentivos estratégicamente implementados logrará que el colaborador disfrute de su entorno laboral y se quede en la organización.

Frente al segundo objetivo específico, se demostró la relación entre los incentivos laborales y la cultura de la empresa en los colaboradores de una entidad financiera, con una Significancia de 0.03 menor al 0.05 y con un Rho de Spearman de 0.53 que demuestra una correlación media. El manejo de incentivos laborales y la cultura de la empresa influyen como herramienta para fortalecer a la empresa y lograr alinear los resultados con sus valores y metas establecidas. El estudio de Mujica y Guzmán (2019) hizo referencia al incentivo y el rendimiento laborales

evidenciando una relación positiva con un nivel de confianza alto siendo de 0.95, además mencionó que un buen empleo de incentivos que encaminado por los principios organizacionales impacta en el rendimiento laboral del colaborador. A su vez, Remache (2019) propuso estrategias que permitan mejorar el employee experience y fortalecer el sentido de pertenencia, complacencia y compromiso de los colaboradores.

Para finalizar, el tercer objetivo específico se enfocó en comparar la relación entre los incentivos laborales y el desarrollo personal de los colaboradores de una entidad financiera, la estadística aplicada nos dio una Significancia de 0.00 que es menor a 0.05, y la prueba de Rho de Spearman dio un resultado de 0.728 lo que nos refiere una correlación alta evidenciando así que existe relación entre la variable y la dimensión a la que se hace referencia. Siendo así que, los incentivos laborales desempeñan un rol importante en el desarrollo de los colaboradores, además que crean oportunidades, permiten adquirir nuevas habilidades y desarrollarse personal y profesionalmente. Como respaldo de estos resultados tenemos la investigación que realizaron los investigadores Dávila, et al. (2022) mediante la cual demostraron que existe una relación entre los incentivos laborales y el desempeño organizacional, además concuerdan que mientras más alto el nivel de incentivos mejor será el desempeño del colaborador. Por su parte, Montrejo y Gonzalez (2021) buscaron evaluar cómo influye la experiencia diaria de los colaboradores en su motivación, concluyendo que dichas experiencias ya sean positivas o negativas si tienen una influencia en la motivación y también en la producción y rentabilidad de los colaboradores. En tal sentido, se reafirma que los incentivos laborales benefician el desarrollo personal del colaborador que a consecuencia impacta a la organización obteniendo una fuerza laboral más comprometida y capacitada.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se planteó en esta investigación el objetivo general, determinar si los incentivos laborales se relacionan con el employee experience en los colaboradores de una entidad financiera y a partir de los resultados obtenidos se puede concluir que por medio de los incentivos laborales ya sean económicos, no económicos o sociales, se puede lograr mejorar la experiencia de los empleados debido al impacto positivo que estos generan ya que estimulan un mayor desempeño y compromiso con la organización. Con el pasar del tiempo los colaboradores han tomado mayor relevancia en el mundo laboral, considerándose el factor clave de las organizaciones de tal manera que la satisfacción que se genera por recibir incentivos se ve reflejada no solo en su productividad sino también en sus decisiones para continuar o dar por concluida su relación laboral.

SEGUNDA: Según el primer objetivo específico, de los resultados presentados se puede concluir que hay una relación entre los incentivos laborales y el espacio de trabajo, ya que es un factor determinante en la experiencia del empleado, elementos como el entorno físico y las herramientas tecnológicas influyen directamente en la percepción del colaborador sobre su bienestar en la organización. Es así como la percepción obtenida por parte de los colaboradores de la entidad financiera estudiada permitió evidenciar que ellos consideran que su empresa tiene un nivel regular en cuanto al espacio de trabajo, por lo que se respalda la idea que es importante para el colaborador tener a su disposición un espacio que le permita desarrollarse de forma plena y no limite sus acciones en el día a día. Por lo que se debe cuidar que el ambiente donde el colaborador se desempeñe esté en las condiciones óptimas e incluir incentivos que mejoren este aspecto ya que sirve como estrategia para repotenciar la experiencia del empleado.

TERCERA: De acuerdo con el segundo objetivo específico, los resultados permitieron evidenciar que la cultura de la empresa es buena desde la percepción de los colaboradores, por lo que se puede concluir que en la organización es un componente clave para el compromiso de estos. En relación

con los incentivos laborales que refuerzan los valores y la identidad corporativa contribuyen de forma significativa a la construcción de un sentido de pertenencia lo que impacta en el employee experience o experiencia del empleado, de su traducción al español. Así mismo, se acentúa la importancia de comunicar una cultura saludable que termine identificando a los colaboradores y permitiendo que puedan alinear sus objetivos propios con los de la organización.

CUARTA: Con relación al objetivo específico número tres, la relación que existe entre los incentivos laborales y el desarrollo personal tiene alto impacto en comparación con las dos dimensiones ya mencionadas. Esto se debe a que la posibilidad de acceso a oportunidades de formación y crecimiento profesional mediante incentivos se relacionan positivamente e impactan en la experiencia del empleado. Los hallazgos obtenidos plantean que una buena ejecución de incentivos debe incluir iniciativas que favorezcan el desarrollo y la capacitación constante de los colaboradores, además que el resultado de esto es favorecedor también para la organización puesto que va a contar con un equipo más comprometido y mejor preparado, logrando que sea una organización competitiva en el mercado.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Si bien hay una buena relación entre los incentivos laborales y la experiencia del colaborador, se sugiere al líder del Área de Recursos Humanos, que la empresa no descuide su programa de incentivos económicos, no económicos y sociales debido a que como se ha podido evidenciar el empleo de incentivos genera un impacto positivo en la experiencia que vive el colaborador en su día a día. Por lo que podría implementarse planes de incentivos y beneficios como por ejemplo regalo de entradas para partidos de la selección de fútbol, gift card para los colaboradores que más refieren el uso de las redes de contacto de la entidad financiera, en las agencias que se otorguen días libres para el colaborador que alcance la meta establecida en la semana, etc. Esto ayudará a un mejor desempeño de los equipos de trabajo y además atraerá a nuevos talentos a la organización.

SEGUNDA: También se indicará al líder del Área de Recursos Humanos, que la organización debe tomar en cuenta la apreciación que tienen sus colaboradores sobre el espacio de trabajo donde realizan sus actividades diarias y enfocar sus esfuerzos a mejorar este factor, como se pudo observar en los resultados consideran que el espacio de trabajo tiene un nivel regular, en ese sentido se recomienda aprovechar mejor el espacio, la iluminación, la ergonomía y la accesibilidad, además de reorganizar de acuerdo a las necesidades de los colaboradores en las agencias, e indagar que consideran necesario para un mejor desempeño de sus funciones y lograr facilitar el trabajo diario e impactar en su satisfacción.

TERCERA: Se aconseja al líder del Área de Recursos Humanos, que la entidad financiera estudiada no descuide su cultura empresarial, refuerce sus valores y haga más visible entre los colaboradores su propósito como organización. Muchas veces es necesario reestructurar la cultura y alinear a tendencias de la actualidad, por lo que se recomienda también evaluar con qué valores se identifican los colaboradores para crear un ambiente de trabajo más cohesionado y enriquecedor. Además, se pueden plantear estrategias como dinámicas semanales que permitan a los colaboradores incrementar su sentido de pertenencia y los ayude a reconocer su identidad como organización.

CUARTA: Aunque se destaca que la organización si cuenta con un plan de incentivos que permite el desarrollo personal de sus colaboradores, se recomienda al líder del Área de Recursos Humanos buscar nuevas programas, convenios, cursos y demás con otras entidades que permitan el desarrollo de habilidades, la adaptabilidad y crecimiento de los colaboradores ya que esto beneficia no solo a la persona sino también a la organización, pues se dice que un colaborador feliz es un colaborador productivo y esto impacta también en la experiencia que van viviendo a lo largo de la relación laboral y sus decisiones de permanecer por largo tiempo en la empresa.

REFERENCIAS

- Aguilar, K. & Ortiz, K. (2016). *ANÁLISIS DE INCENTIVOS LABORALES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA DE ELECTRODOMÉSTICOS MARCIMEX S.A. DE LA CIUDAD DE MILAGRO* [Proyecto de Grado previo a la obtención del Título de Ingenieras Comerciales]. Repositorio UNEMI. <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/AN%C3%81LISIS%20DE%20INCENTIVOS%20LABORALES%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20DE%20LOS%20EMPLEADOS%20DE%20LA%20EMPRESA%20DE%20ELECTRODOM%C3%89STICOS%20MARCIMEX%20S.A.%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE.pdf>
- Alvarez, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%202020%202818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Apuy, L. (2008). *Factores del Clima Organizacional que influyen en la satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, Junio- Noviembre 2008* [Maestría en Administración de Servicios de Salud Sostenibles, Universidad Estatal a Distancia]. Repositorio UNED. <https://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/handle/120809/1126/Factores%20del%20clima%20organizacional%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- BBVA. (2023). David Ricardo: del valor del trabajo al salario de subsistencia. Recuperado de <https://www.bbva.com/es/david-ricardo-del-valor-del-trabajo-al-salario-de-subsistencia/>
- Brunetta, H. (2022, 28 de diciembre). *¿Qué es el Employee Experience?* LinkedIn <https://www.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-el-employee-experience-hugo-brunetta-1f/?trk=pulse-article&originalSubdomain=es>

- Calleja, R. (2021). *La Experiencia del Empleado en España: un Estudio Exploratorio* [Tesis doctoral]. Universidad de Murcia.
- Campos, D. (2022, enero). ¿Qué incentivos y comisiones aplicar en ventas? La Clase Ejecutiva. Recuperado de <https://www.claseejecutiva.com.pe/blog/articulos/incentivos-comisiones-ventas/>
- Corona, A. (2020). El sentido de pertenencia, una estrategia de mejora en el proceso formativo en las artes. Estudio de caso en Danza en una universidad mexicana. *Páginas de Educación*, 13(2), 59-79. Recuperado de http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-74682020000200059#:~:text=El%20sentido%20de%20pertenencia%20es,e xperiencias%20art%C3%ADsticas%20en%20las%20aulas
- Cota, J. & Rivera, J. (2017). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. <http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm#:~:text=Se%20considera%20a %20la%20capacitaci%C3%B3n,ventajas%20y%20beneficios%20del%20mi smo>
- Dávila, R., Agüero, E., Palomino, J. & Zapana, D. (2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 576-583.
- Dzul, M. (2013). Unidad 3. Aplicación básica de los métodos científicos “DISEÑO NO-EXPERIMENTAL”. Recuperado de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mer cadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf
- El Peruano. (2018, octubre). El espacio de trabajo más allá del buen diseño. <https://elperuano.pe/noticia/71717-el-espacio-de-trabajo-mas-alla-del-buen-diseno>
- Espada, B. (2021). Qué es el método descriptivo y ejemplos. <https://okdiario.com/curiosidades/que-metodo-descriptivo-2457888>

- Espinoza, E. (2021). Importancia de la retroalimentación formativa en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(4), 389-397. Pub 02 de agosto de 2021. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000400389
- Evia, M. (2015, enero). Qué son los incentivos sociales para colaboradores. *Expok Comunicación de sustentabilidad y RSE*. <https://www.expoknews.com/que-son-los-incentivos-sociales-para-colaboradores/>
- Flores, A. (2022, noviembre). Participación en eventos corporativos. *Prensa Libre*. <https://www.prensalibre.com/opinion/columnasdiarias/participacion-en-eventos-corporativos/>
- Gestión (2014, agosto). La importancia de una línea de carrera dentro de la empresa. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/impresia/importancia-linea-carrera-empresa-68728-noticia/>
- Gonzales, R. (2020). *INFLUENCIA DE LOS INCENTIVOS LABORALES EN LA MOTIVACIÓN DEL COLABORADOR DE LA IDSTRIBUIDORA SIPAN DISTRIBUCIONES SAC* [Tesis par optar por el título de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2720/3/TL_GonzalesNi%C3%B1oRoger.pdf
- Gutiérrez, M. (2013). *LA CULTURA ORGANIZACIONAL, VARIABLE IMPORTANTE PARA OBTENER VENTAJA COMPETITIVA*. Universidad Militar Nueva Granada. Repositorio UNIMILITAR. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/10669/GutierrezFierroMelissa2013.pdf;jsessionid=00A4D54714A128BB43DD6897D8D6EB46?sequence=1>
- Hernández, R. (s.f.). Actividades Sociales y Deportivas Dentro de la Empresa. <https://es.scribd.com/doc/149669854/Actividades-Sociales-y-Deportivas-Dentro-de-La-Empresa#>

- Huamani, S. (2019). *Habilidades de investigación pedagógica en los docentes de primaria* [Trabajo académico presentado para optar por el Título de Segunda Especialidad Profesional en Investigación y Gestión Educativa, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio untumbes. [https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1641/HUAMANI%20MANTARI,%20SOFIA.pdf?sequence=1#:~:text=Mej%C3%ADa%20\(2017\)%20%E2%80%9CLa%20investigaci%C3%B3n,para%20llegar%20a%20conclusiones%20relevantes](https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1641/HUAMANI%20MANTARI,%20SOFIA.pdf?sequence=1#:~:text=Mej%C3%ADa%20(2017)%20%E2%80%9CLa%20investigaci%C3%B3n,para%20llegar%20a%20conclusiones%20relevantes)
- Huaire, E. (2019). *Método de investigación*. Material de clase. <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35.pdf>
- Ibarra, M. & González, L. (2010). Labor flexibility as a strategy for competitiveness and its impact on economy, business and labor market. *Contaduría y administración*, (231), 33-52. Recuperado de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422010000200003#:~:text=Palacio%20y%20%C3%81lvarez%20\(2004\)%20se%C3%B1alan,utilizado%20en%20el%20proceso%20productivo](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422010000200003#:~:text=Palacio%20y%20%C3%81lvarez%20(2004)%20se%C3%B1alan,utilizado%20en%20el%20proceso%20productivo)
- INE (S.F.). ¿Qué es la población? <https://www.ine.gob.cl/ine-ciudadano/definiciones-estadisticas/poblacion/que-es-poblacion>
- Joglar, N. (2014). *MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO* [Tesis para obtener el Grado de Maestro en Capital Humano, Universidad Panamericana]. Repositorio institucional de la Universidad Panamericana. <http://biblio.upmx.mx/tesis/148492.pdf>
- López, P. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- López, P. & Fachelli, S. (2015). La encuesta. Metodología de la Investigación de Social Cuantitativa. Bellaterra (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II.3. Edición digital: <http://ddd.uab.cat/record/163567>

- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. Recopilado de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194
- MasterClass (2022, October). Understanding Incentives in Economics: 5 Common Types of Economic Incentives. Recovered by <https://www.masterclass.com/articles/understanding-incentives-in-economics#what-is-the-difference-between-extrinsic-vs-intrinsic-incentives>
- Meneses, J. (2016). El cuestionario. Universitat Oberta de Catalunya. <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
- Mendez, E. & Calleja, R. (2018). Employee Experience: un viaje con los zapatos de nuestros empleados. *Observatorio De Recursos Humanos Y Relaciones Laborales*, 130, 52-58.
- Ministerio de Trabajo (2023). ¿Qué son las utilidades? Recuperado de <https://www.gob.pe/1044-que-son-las-utilidades>
- Montero (s.f.). INFERENCIA, ESTIMACIÓN Y CONTRASTE DE HIPÓTESIS. Recuperado de <https://www.ugr.es/~eues/webgrupo/Docencia/MonteroAlonso/estadistica/tema4.pdf>
- Montrejo, E. & Gonzales, I. (2021). *EXPERIENCIAS EN EL TALENTO HUMANO DE LA ORGANIZACIÓN Y SU IMPACTO SOBRE LA MOTIVACIÓN, MEDIANTE LA TENDENCIA DEL EMPLOYEE EXPERIENCE EN LA EMPRESA MOTA-ENGIL COLOMBIA* [Trabajo de Grado, Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano]. Repositorio UTADCO. <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/20772/Trabajo%20de%20grado%20Montejo%20Ximena%20Gonzalez%20Carolina%202021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morgan, J. (2017, March). Why the Millions We Spend on Employee Engagement Buy Us So Little. *Harvard Business Review*. Recovered by

<https://hbr.org/2017/03/why-the-millions-we-spend-on-employee-engagement-buy-us-so-little>

Mujica, R. & Guzmán, M. (2019). *El sistema de incentivos y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza Cusco – 2019* [Para optar por el Grado Académico de Bachiller en Administración, Universidad Continental]. Repositorio continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9094/4/IV_FC_E_308_TI_Mujica_Guzman_2021.pdf

Nebreda, M. (2023, enero). ¿Qué son las herramientas tecnológicas? *Campus training*. <https://www.campustraining.es/noticias/que-son-herramientas-tecnologicas/#:~:text=Entendemos%20por%20herramientas%20tecnol%C3%B3gicas%20cualquier,y%20recursos%20econ%C3%B3micos%20y%20humanos>

Neyra, P. (2018). *INCENTIVOS LABORALES: REVISIÓN CONCEPTUAL DESDE LA PSICOLOGÍA* [Trabajo de investigación para optar por el Grado Académico de Bachiller en Psicología, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/33f413ae-ab98-4cf3-bd16-9e4bd58e2da6/content#:~:text=Los%20incentivos%20laborales%20son%20entendidos,buscan%20motivar%20e%20impulsar%20al>

Padovan, I. (2020). *TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN. APLICACIÓN PRÁCTICA* [Trabajo de Investigación, Universidad Nacional de Cuyo]. Repositorio de la Universidad Nacional de Cuyo. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin-aplicacin-prctica.pdf

Palomino, A. (2021). *EXPERIENCIA DEL EMPLEADO Y COMPROMISO ABORAL EN COLABORADORES DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DEL DISTRITO DE TARMA JUNÍN, PERIODO COVID-19* [Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Marketing Turístico Hotelero, Universidad

San Martín de Porres]. Repositorio académico USMP.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9833/PALOMINO_CA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Paredes, J. (2012). LA ESTABILIDAD LABORAL EN EL PERU. Recuperado de https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/74b0aa00418d8511a0f9aced8eb732cb/CSJAP_D_ARTICULO_DOCTOR_JELIO_PAREDES_15052012.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=74b0aa00418d8511a0f9aced8eb732cb#:~:text=La%20estabilidad%20laboral%2C%20significa%20en,momento%20a%20otro%20sin%20motivo

Rafael, P. (2010). Aproximación a la Calidad de Vida en el Trabajo en la Organización Castrense Venezolana (Caso: Aviación Militar Venezolana) [Tesis doctorales de Ciencias Sociales]. Recuperado de <https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/Desarrollo%20Personal.htm>

Remache, J. (2019). *DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE EMPLOYEE EXPERIENCE PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA VAZ CLOTHES* [Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial]. Repositorio PUCESA.
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2891/1/77057.pdf>

Romero, Y., Mendoza, F. & Torres, Y. (2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica Negotium, vol. 9, núm. 27, enero-abril, 2014, pp.22-33. <https://www.redalyc.org/pdf/782/78230409001.pdf>

Sampieri, R., Collado, C. & Lucio, P. (2003). Metodología de la Investigación. <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>

Sodexo (2022). Incentivos no monetarios: reconoce y motiva a tus empleados. Recuperado de <https://www.sodexo.pe/blog/incentivos-no-monetarios-para-empleados/>

Sodexo (2022). ¿Cómo diseñar un plan de incentivos laborales en 4 pasos?
Recuperado de <https://www.sodexo.pe/blog/plan-de-incentivos-de-una-empresa/>

Summer, R. S. (2017). *LA ESTABILIDAD Y LA RIGIDEZ LABORAL: DOS ABERRACIONES EN LA POLÍTICA PÚBLICA PERUANA*.
<https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rqm/article/download/695/722/>

Yohn, D. (2018, January). 2018 Will Be the Year of Employee Experience. Forbes.
Recovered by <https://www.forbes.com/sites/deniselyohn/2018/01/02/2018-will-be-the-year-of-employee-experience/?sh=2a5629861c8f>

ANEXOS

Anexo 1.

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Incentivo laboral y employee experience en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023

Investigador (a) (es): Yare Alexa Preciado Ricse

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Incentivo laboral y employee experience en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023”, cuyo objetivo es demostrar la relación entre los incentivos laborales y el employee experience en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La investigación permitirá contribuir con las teorías existentes motivo de investigaciones similares realizadas con anterioridad hallando la relación entre los incentivos laborales y employee experience en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Incentivo laboral y Employee Experience en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista

serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) **Yare Alexa Preciado Ricse** email ypreciado@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Mqtr. Romero Correa Aldo Jesús** email aromeroco01@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Maddy Melissa Morales Montenegro

Fecha y hora: 08/06/2023 – 1:18 pm



[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

Anexo 2.

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización: Banco Falabella Peru S. A	RUC: 20330401991
Nombre del Titular o Representante legal: Jefe Integral	
Nombres y Apellidos: Ramos Suárez Caroline	DNI: 46304405

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV), autorizo , no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Incentivo laboral y employee experience en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Yare Alexa Preciado Ricse	DNI: 72543489

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Banco Falabella, San Miguel 6 De junio de 2023

Firma y sello: _____
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se**

llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 3.

Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Incentivo laboral y employee experience en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023

Autor(es): Yare Alexa Preciado Ricse

Especialidad del autor principal del proyecto: Recursos Humanos

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto:

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Lima, Perú

Código de revisión del proyecto: 2023-1_ PREGRADO_PL_LN_C1_08

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor:

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			X
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 07 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 4.

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de [colocar el nombre la facultad o programa de estudio], deja constancia que el proyecto de investigación titulado "**Incentivo laboral y employee experience en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023**", presentado por la autora **Yare Alexa Preciado Ricse**, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 09 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N. °	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 5. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
INCENTIVO LABORAL	El famoso economista Krugman, refiere que los incentivos son todo aquello que brinde motivación para realizar cualquier actividad. Si lo enfocamos desde una perspectiva económica, se entiende como incentivos económicos al atractivo financiero que reciben las personas para ejecutar alguna labor (MasterClass, 2022).	La variable incentivos laborales se medirá a través de las dimensiones incentivos económicos e incentivos no económicos. Con escala de medición ordinal de tipo Likert.	Incentivos económicos	Bonos	Escala ordinal, Tipo Likert
				Utilidades	
				Comisiones	
			Incentivos no económicos	Estabilidad laboral	
				Flexibilidad laboral	
				Reconocimientos laborales	

			Incentivos sociales	Participación de eventos sociales	
				Actividades sociales	
				Realización de eventos exclusivos	
EMPLOYEE EXPERIENCE	El Employee Experience hace referencia a la experiencia profesional que vive la persona en la organización. Engloba factores desde el primer contacto hasta el fin de la relación laboral, así como las expectativas del propio empleado en los diversos momentos de su interacción con la empresa (Brunetta, 2022).	La variable employee experience será medida con las dimensiones entorno físico, cultura de la empresa y desarrollo individual. Empleando una escala de medición ordinal tipo Likert.	Espacio de trabajo	Entorno físico	Escala ordinal, Tipo Likert
				Herramientas tecnológicas	
			Cultura de la empresa	Clima laboral	
				Comunicación efectiva	
				Sentido de pertenencia	

			Desarrollo personal	Línea de carrera	
				Feedback	
				Capacitación	

Anexo 6. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Incentivo laboral y employee experience en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023						
AUTORA: Preciado Ricse Yare Alexa						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><u>PROBLEMA PRINCIPAL:</u> ¿Cuál es la relación entre incentivo laboral y employee experience en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel 2023?</p> <p><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</u> ¿Cuál es la relación de los incentivos laborales y el</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL:</u> Demostrar la relación entre los incentivos laborales y el employee experience en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel 2023.</p>	<p><u>HIPÓTESIS:</u> Existe relación entre los incentivos laborales y el employee experience en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023.</p>	Variable 1: Incentivo Laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores
			Incentivos económicos	Bonos Utilidades	1 2	Ordinal (1) Totalmente en desacuerdo

<p>espacio de trabajo de los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los incentivos laborales y la cultura de la empresa en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los incentivos laborales y el desarrollo personal de los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel 2023?</p>	<p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</u></p> <p>Determinar la relación entre los incentivos laborales y el espacio de trabajo de los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel 2023.</p> <p>Relacionar los incentivos laborales y la cultura de la empresa en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel 2023.</p> <p>Comparar la relación entre los incentivos laborales y el desarrollo personal de los</p>	<p><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</u></p> <p>Existe relación entre los incentivos laborales y el espacio de trabajo de los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel 2023.</p> <p>Existe relación entre los incentivos laborales y la cultura de la empresa en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel 2023.</p> <p>Existe relación entre los incentivos laborales y el desarrollo personal de los colaboradores de</p>		Comisiones	3	<p>(2) En desacuerdo</p> <p>o</p> <p>(3) Indiferente</p> <p>(4) De acuerdo</p> <p>(5) Totalmente de acuerdo</p>
			Incentivos no económicos	Estabilidad laboral	4	
				Flexibilidad laboral	5	
				Reconocimientos laborales	6	
			Incentivos Sociales	Participación de eventos sociales	7	
				Actividades sociales	8	
				Realización de eventos	9	

	colaboradores de una entidad financiera, San Miguel 2023.	una entidad financiera, San Miguel 2023.		exclusivos		
Variable 2: Employee Experience						
			Espacio de trabajo	Entorno físico	10	Ordinal (1) Totalmente en desacuerdo o (2) En desacuerdo o (3) Indiferente (4) De acuerdo
				Herramientas tecnológicas	11	
			Cultura de la empresa	Clima laboral	12	
				Comunicación efectiva	13	
				Sentido de pertenencia	14	

			Desarrollo personal	Línea de carrera	15	(5) Totalmente de acuerdo
				Feedback	16	
				Capacitación	17	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA			
<p>Enfoque: CUANTITATIVO</p> <p>Método: HIPOTÉTICO DEDUCTIVO</p> <p>Tipo: APLICADA</p>	<p>Población: 15</p> <p>Inclusión: Todos los colaboradores de ambos sexos que laboran en la entidad financiera en el distrito de San Miguel.</p>	<p>Variable 1: Incentivo laboral</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estadística descriptiva: Para obtener los resultados descriptivos se realizó tablas de frecuencia y porcentuales 2. Estadística inferencial: Para ello fue necesario aplicar el Rho de Spearman y pruebas de normalidad 			

<p>Nivel: DESCRIPTIVO CORRELACIONAL</p> <p>Diseño: NO EXPERIMENTAL – CORTE TRANSVERSAL</p>	<p>Exclusión: Aquellos colaboradores que no laboran en la entidad financiera ubicada en el distrito de San Miguel.</p> <p>Unidad de análisis: Colaboradores</p>	<p>Variable 2: Employee Experience</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	
--	---	---	--

Anexo 7. CUESTIONARIO

Objetivo: El siguiente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información para conocer la relación entre el incentivo laboral y employee experience en los colaboradores de una entidad financiera.

Instrucciones: Estos ítems serán calificados utilizando una escala Likert de 5 puntos. Estos puntos de la escala son “totalmente en desacuerdo” (1), “en desacuerdo” (2), “indiferente” (3), “de acuerdo” (4) y “Totalmente de acuerdo” (5) **Por favor marcar solo una opción.**

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

	1	2	3	4	5
(V1) Variable: Incentivo Laboral					
(D1): Dimensión 1: Incentivos económicos					
1. Los bonos brindados por la empresa se relacionan directamente con su rendimiento laboral					
2. Considera que las utilidades recibidas anualmente están relacionadas a su desempeño laboral					
3. Recibe comisiones adecuadas por los productos que ofrece y coloca					
(D2): Dimensión 2: Incentivos no económicos					
4. Considera que la empresa le brinda la estabilidad que necesita					

5. Considera que en la empresa existe flexibilidad horaria						
6. La empresa le otorga reconocimientos por desarrollar un desempeño excepcional						
(D3): Dimensión 3: Incentivos sociales						
7. La empresa le invita a participar de eventos sociales para fomentar la integración en sus colaboradores						
8. La empresa le proporciona actividades sociales para que puedan tener momentos de recreación						
9. La empresa realiza eventos exclusivos para premiar a los mejores colaboradores						
(V2): Variable: Employee Experience						
(D1): Dimensión 1: Espacio de trabajo						
10. Su espacio de trabajo tiene las condiciones y las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades						
11. La empresa pone a su disposición herramientas tecnológicas que faciliten el desarrollo de sus actividades						
(D2): Dimensión 2: Cultura de la empresa						
12. Considera que la empresa fomenta la inclusión y protege a los empleados de la discriminación y el acoso						
13. La comunicación que se brinda es clara y transparente, permite ser entendida por todos los colaboradores						
14. Se siente identificado con la misión, visión y valores de la empresa						
(D3): Dimensión 3: Desarrollo personal						
15. Considera que puede hacer línea de carrera dentro de la empresa						

16. El feedback que recibe le ayuda a mejorar su desempeño individual					
17. La empresa le brinda cursos para capacitarlo y contribuir a su formación personal y profesional					

Anexo 8. EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Incentivo laboral y employee experience en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

	Mariano López Ruiz	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Preciado Ricse Yare Alexa
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de ambos sexos que laboran en una entidad en el distrito de San Miguel
Significación:	Está compuesta por dos variables: <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 8 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Incentivo Laboral

El famoso economista Krugman, refiere que los incentivos son todo aquello que brinde motivación para realizar cualquier actividad. Si lo enfocamos desde una perspectiva económica, se entiende como incentivos económicos al atractivo financiero que reciben las personas para ejecutar alguna labor (MasterClass, 2022).

- **Variable 2:** Employee experience

El Employee Experience hace referencia a la experiencia profesional que vive la persona en la organización. Engloba factores desde el primer contacto hasta el fin de la relación laboral, así como las expectativas del propio empleado en los diversos momentos de su interacción con la empresa (Brunetta, 2022).

Variable	Dimensione	Definición
Incentivo Laboral	Incentivos económicos	Los incentivos económicos son los pagos en efectivo que se le dan al empleado. Generan mayor satisfacción, además contribuyen a la productividad, rendimiento y compromiso (Aguilar y Ortiz, 2016, pág. 40).
	Incentivos no económicos	Promocionan a los empleados a lograr un objetivo, dejan un impacto a largo plazo, ayudan a fortalecer la comunicación interna equipos y el compromiso con la organización. Además, aumentan la moral y hacen sentir valorados a los miembros de la organización (Sodexo, 2022).
	Incentivos sociales	Son incentivos que se brindan a los colaboradores y contribuyen a la satisfacción de este. Además, fomentan la integración entre los equipos, creando lazos y fortaleciendo las relaciones fuera del entorno laboral. Según la comunicadora Evia (2015), estos tipos de incentivos favorecen el aumento de la productividad, se traduce también como una consideración de la empresa hacia el colaborador.



Employee Experience	Espacio de trabajo	Es un factor importante que suma a la experiencia del trabajador, según El Peruano (2018), la comodidad en el espacio de trabajo puede aumentar un 25% la productividad. Por ello, es fundamental que se tenga un espacio que facilite la interacción entre los colaboradores.
	Cultura de la empresa	Engloba factores como valores, creencias y hábitos que establece la organización, estos factores no son considerados de forma pasajera, sino que van a trascender en el tiempo y van a ser adquiridas por las partes que conforman la organización (Serrano, 2013).
	Desarrollo personal	Alude al conjunto de experiencias que facilitan el crecimiento personal. Desde el ámbito laboral, contribuir al desarrollo personal del colaborador es brindarle las herramientas necesarias para que desarrolle su potencial (Rafael, 2006).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Incentivo Laboral y Employee Experience en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023", elaborado por Preciado Ricse Yare Alexa en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Incentivo Laboral

- Primera dimensión: Incentivos económicos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Bonos	1	4	4	4	
Utilidades	2	4	4	4	
Comisiones	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Incentivos no económicos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estabilidad laboral	4	4	4	4	
Flexibilidad laboral	5	4	4	4	
Reconocimientos laborales	6	4	4	4	

- Tercera dimensión: Incentivos sociales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Participación de eventos sociales	7	4	4	4	
Actividades sociales	8	4	4	4	
Realización de eventos exclusivos	9	4	4	4	

Variable del instrumento: Employee Experience

- Primera dimensión: Espacio de trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Entorno físico	10	4	4	4	
Herramientas tecnológicas	11	4	4	4	

- Segunda dimensión: Cultura de la empresa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Clima laboral	12	4	4	4	
Comunicación efectiva	13	4	4	4	
Sentido de pertenencia	14	4	4	4	

- Tercera dimensión: Desarrollo personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Línea de carrera	15	4	4	4	
Feedback	16	4	4	4	
Capacitación	17	4	4	4	

Mgtr. Mariano López Ruiz

DNI N°09869191

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 8. EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Incentivo laboral y employee experience en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

	Teodoro Carranza Estela	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Preciado Ricse Yare Alexa
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de ambos sexos que laboran en una entidad en el distrito de San Miguel
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 8 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Incentivo Laboral

El famoso economista Krugman, refiere que los incentivos son todo aquello que brinde motivación para realizar cualquier actividad. Si lo enfocamos desde una perspectiva económica, se entiende como incentivos económicos al atractivo financiero que reciben las personas para ejecutar alguna labor (MasterClass, 2022).

- **Variable 2:** Employee experience

El Employee Experience hace referencia a la experiencia profesional que vive la persona en la organización. Engloba factores desde el primer contacto hasta el fin de la relación laboral, así como las expectativas del propio empleado en los diversos momentos de su interacción con la empresa (Brunetta, 2022).

Variable	Dimensione	Definición
Incentivo Laboral	Incentivos económicos	Los incentivos económicos son los pagos en efectivo que se le dan al empleado. Generan mayor satisfacción, además contribuyen a la productividad, rendimiento y compromiso (Aguilar y Ortiz, 2016, pág. 40).
	Incentivos no económicos	Promocionan a los empleados a lograr un objetivo, dejan un impacto a largo plazo, ayudan a fortalecer la comunicación interna equipos y el compromiso con la organización. Además, aumentan la moral y hacen sentir valorados a los miembros de la organización (Sodexo, 2022).
	Incentivos sociales	Son incentivos que se brindan a los colaboradores y contribuyen a la satisfacción de este. Además, fomentan la integración entre los equipos, creando lazos y fortaleciendo las relaciones fuera del entorno laboral. Según la comunicadora Evia (2015), estos tipos de incentivos favorecen el aumento de la productividad, se traduce también como una consideración de la empresa hacia el colaborador.

Employee Experience	Espacio de trabajo	Es un factor importante que suma a la experiencia del trabajador, según El Peruano (2018), la comodidad en el espacio de trabajo puede aumentar un 25% la productividad. Por ello, es fundamental que se tenga un espacio que facilite la interacción entre los colaboradores.
	Cultura de la empresa	Engloba factores como valores, creencias y hábitos que establece la organización, estos factores no son considerados de forma pasajera, sino que van a trascender en el tiempo y van a ser adquiridas por las partes que conforman la organización (Serrano, 2013).
	Desarrollo personal	Alude al conjunto de experiencias que facilitan el crecimiento personal. Desde el ámbito laboral, contribuir al desarrollo personal del colaborador es brindarle las herramientas necesarias para que desarrolle su potencial (Rafael, 2006).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Incentivo Laboral y Employee Experience en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023", elaborado por Preciado Ricse Yare Alexa en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Variable del instrumento: Incentivo Laboral

- Primera dimensión: Incentivos económicos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Bonos	1	4	4	4	
Utilidades	2	4	4	4	
Comisiones	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Incentivos no económicos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estabilidad laboral	4	4	4	4	
Flexibilidad laboral	5	4	4	4	
Reconocimientos laborales	6	4	4	4	

- Tercera dimensión: Incentivos sociales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Participación de eventos sociales	7	4	4	4	
Actividades sociales	8	4	4	4	
Realización de eventos exclusivos	9	4	4	4	

Variable del instrumento: Employee Experience

- Primera dimensión: Espacio de trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Entorno físico	10	4	4	4	
Herramientas tecnológicas	11	4	4	4	

- Segunda dimensión: Cultura de la empresa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Clima laboral	12	4	4	4	
Comunicación efectiva	13	4	4	4	
Sentido de pertenencia	14	4	4	4	

- Tercera dimensión: Desarrollo personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Línea de carrera	15	4	4	4	
Feedback	16	4	4	4	
Capacitación	17	4	4	4	

DR. TEODORO CARRANZA ESTELA
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD 08171

Dr. Teodoro Carranza Estela

DNI N°08074405

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 8. EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Incentivo laboral y employee experience en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

	Jesus Barca Barrientos	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Preciado Ricse Yare Alexa
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de ambos sexos que laboran en una entidad en el distrito de San Miguel
Significación:	Está compuesta por dos variables: <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 8 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Incentivo Laboral

El famoso economista Krugman, refiere que los incentivos son todo aquello que brinde motivación para realizar cualquier actividad. Si lo enfocamos desde una perspectiva económica, se entiende como incentivos económicos al atractivo financiero que reciben las personas para ejecutar alguna labor (MasterClass, 2022).

- **Variable 2:** Employee experience

El Employee Experience hace referencia a la experiencia profesional que vive la persona en la organización. Engloba factores desde el primer contacto hasta el fin de la relación laboral, así como las expectativas del propio empleado en los diversos momentos de su interacción con la empresa (Brunetta, 2022).

Variable	Dimensio	Definición
Incentivo Laboral	Incentivos económicos	Los incentivos económicos son los pagos en efectivo que se le dan al empleado. Generan mayor satisfacción, además contribuyen a la productividad, rendimiento y compromiso (Aguilar y Ortiz, 2016, pág. 40).
	Incentivos no económicos	Promocionan a los empleados a lograr un objetivo, dejan un impacto a largo plazo, ayudan a fortalecer la comunicación interna equipos y el compromiso con la organización. Además, aumentan la moral y hacen sentir valorados a los miembros de la organización (Sodexo, 2022).
	Incentivos sociales	Son incentivos que se brindan a los colaboradores y contribuyen a la satisfacción de este. Además, fomentan la integración entre los equipos, creando lazos y fortaleciendo las relaciones fuera del entorno laboral. Según la comunicadora Evia (2015), estos tipos de incentivos favorecen el aumento de la productividad, se traduce también como una consideración de la empresa hacia el colaborador.

Employee Experience	Espacio de trabajo	Es un factor importante que suma a la experiencia del trabajador, según El Peruano (2018), la comodidad en el espacio de trabajo puede aumentar un 25% la productividad. Por ello, es fundamental que se tenga un espacio que facilite la interacción entre los colaboradores.
	Cultura de la empresa	Engloba factores como valores, creencias y hábitos que establece la organización, estos factores no son considerados de forma pasajera, sino que van a trascender en el tiempo y van a ser adquiridas por las partes que conforman la organización (Serrano, 2013).
	Desarrollo personal	Alude al conjunto de experiencias que facilitan el crecimiento personal. Desde el ámbito laboral, contribuir al desarrollo personal del colaborador es brindarle las herramientas necesarias para que desarrolle su potencial (Rafael, 2006).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Incentivo Laboral y Employee Experience en los colaboradores de una entidad financiera, San Miguel, 2023", elaborado por Preciado Ricse Yare Alexa en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

Variable del instrumento: Incentivo Laboral

- Primera dimensión: Incentivos económicos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Bonos	1	4	4	4	
Utilidades	2	4	4	4	
Comisiones	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Incentivos no económicos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estabilidad laboral	4	4	4	4	
Flexibilidad laboral	5	4	4	4	
Reconocimientos laborales	6	4	4	4	

- Tercera dimensión: Incentivos sociales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Participación de eventos sociales	7	4	4	4	
Actividades sociales	8	4	4	4	
Realización de eventos exclusivos	9	4	4	4	

Variable del instrumento: Employee Experience

- Primera dimensión: Espacio de trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Entorno físico	10	4	4	4	
Herramientas tecnológicas	11	4	4	4	

- Segunda dimensión: Cultura de la empresa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Clima laboral	12	4	4	4	
Comunicación efectiva	13	4	4	4	
Sentido de pertenencia	14	4	4	4	

- Tercera dimensión: Desarrollo personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Línea de carrera	15	4	4	4	
Feedback	16	4	4	4	
Capacitación	17	4	4	4	

Jesus Barca Barrientos

DNI N°46176175

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 9. COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

	ítem 1																	
ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	SUMA
E1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	78
E2	4	2	4	1	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
E3	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	67
E4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
E5	3	2	3	5	4	3	1	1	3	5	3	4	4	3	4	4	4	56
E6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
E7	5	2	2	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	72
E8	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
E9	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
E10	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	65
E11	5	5	4	3	2	3	2	2	2	4	4	4	3	3	2	4	4	56
E12	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	73
E13	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	78
E14	4	1	2	4	2	1	2	1	2	4	2	4	4	4	4	2	4	47
E15	4	1	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	74
E16	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	68
VARIANZA	1.07	2.06	1.20	1.53	1.67	1.20	1.45	1.50	1.20	0.93	1.03	1.00	1.05	1.10	1.33	1.18	1.00	21.48
SUMATORIA DE VARIANZA	21.48																	
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	281.34																	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

α :	Coeficiente de confiabilidad	0.981
K:	Número de ítems del instrumento	17
$\frac{\sum V_i}{V_t}$	Sumatoria de las varianzas de los ítems	21.48
	Varianza total del instrumentos	281.34