



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Incentivos laborales y desempeño organizacional de los
colaboradores del área de cajas de Plaza Vea Ate 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Castiglioni Pascual, Kevin Romell (ORCID: 0000-0002-4508-6165)

ASESOR:

Mg. Paredes Del Aguila, Jardiel (ORCID: 0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A todas las personas que ya no están en este mundo a causa del covid-19, también a los profesores que influyeron de manera positiva en mi formación universitaria de pregrado, y a las personas que confiaron en mí. Gracias.

Kevin Romell.

Agradecimiento

Con especial gratitud a Dios por seguir viviendo en estos tiempos pandemia, también a mi familia por su constante apoyo, a la Universidad César Vallejo por la oportunidad de poder obtener el título de licenciado en Administración de empresas y mi asesor Mg. Jardiel Paredes Del Aguila por sus conocimientos y enseñanzas brindadas.

Kevin Romell

Índice de Contenidos

| | |
|---|----------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de Contenidos..... | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figura..... | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 9 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 12 |
| III. METODOLOGÍA..... | 23 |
| 3.1. Tipo y diseño de Investigación | 23 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 24 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 24 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 25 |
| 3.5. Procedimientos | 26 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 26 |
| 3.7. Aspectos éticos | 27 |
| IV. RESULTADOS | 28 |
| V. DISCUSIÓN..... | 32 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 36 |
| VII. RECOMENDACIONES | 37 |
| REFERENCIAS..... | 38 |
| ANEXOS | 44 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Diferencias entre objetivos y usos de la evaluación de desempeño | 20 |
| Tabla 2. V1. Incentivos Laborales y V2. Desempeño Organizacional | 28 |
| Tabla 3. V1. Incentivos Laborales y D1. Objetivos | 29 |
| Tabla 4. V1. Incentivos Laborales y D2. Disciplina..... | 30 |
| Tabla 5. V1. Incentivos Laborales y D3. Iniciativa | 31 |

Índice de figura

| | |
|---|----|
| Figura 1. Relación entre variables..... | 23 |
|---|----|

Resumen

En esta investigación determinar la relación entre los incentivos laborales y el desempeño organizacional de los colaboradores del área de cajas Plaza Veá Ate 2022. Se desarrolló dentro de la metodología cuantitativa de carácter descriptivo y se siguió el tipo de diseño no experimental. Se empleó como instrumento un cuestionario válido y confiable que constó de 20 preguntas de acuerdo a la escala de Likert en referencia a los estudios de Silva, Sherman, Aguilar y Ortiz, Chiavenato, Cienfuegos y Zelada. La población estuvo conformada por 55 colaboradores del área de cajas y como resultado se obtuvo una muestra de 49 participantes. Los resultados descriptivos obtenidos revelaron que el 65.3% de los colaboradores del área de cajas de Plaza Veá Ate, manifestaron que los incentivos son altos y por ende el desempeño organizacional es alto, por otro lado, 12.2% manifestaron que los incentivos son regulares y por ende el desempeño organizacional es regular. Por otro lado, los en los resultados inferenciales, se observó que existe una correlación positiva baja entre los Incentivos Laborales y Desempeño Organizacional de los colaboradores del área de cajas de Plaza Veá Ate. Debido a que se halló una correlación Rho Spearman $r = 0.267$. Asimismo, la significancia ($0,044 < 0.05$), lo que indica que se acepta la hipótesis alterna. Por ende, existe relación entre los incentivos laborales y el desempeño organizacional de los colaboradores del área de cajas de plaza vea Ate 2022.

Palabras clave: Incentivos laborales, Desempeño organizacional, colaboradores.

Abstract

In this research, determine the relationship between work incentives and the organizational performance of employees in the Plaza VeA Ate 2022 cashiers area. It was developed within the quantitative methodology of a descriptive nature and the non-experimental type of design was followed. A valid and reliable questionnaire was used as an instrument that consisted of 20 questions according to the Likert scale in reference to the studies by Silva, Sherman, Aguilar and Ortiz, Chiavenato, Cienfuegos and Zelada. The population was made up of 55 collaborators from the checkout area and as a result a sample of 49 participants was obtained. The descriptive results obtained revealed that 65.3% of the collaborators in the checkout area of Plaza VeA Ate stated that the incentives are high and therefore the organizational performance is high, on the other hand, 12.2% stated that the incentives are regular and therefore the organizational performance is regular. On the other hand, in the inferential results, it was observed that there is a low positive correlation between the Labor Incentives and Organizational Performance of the employees of the checkout area of Plaza VeA Ate. Because a Rho Spearman correlation $r = 0.267$ was found. Likewise, the significance ($0.044 < 0.05$), which indicates that the alternative hypothesis is accepted. Therefore, there is a relationship between work incentives and the organizational performance of employees in the area of plaza boxes see Ate 2022.

Keywords: Work incentives, Organizational performance, employees.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulado “Incentivos laborales y desempeño organizacional de los colaboradores del área de cajas de Plaza Vea Ate 2022” tuvo como finalidad determinar la relación de los incentivos laborales en el desempeño de los colaboradores del área de cajas de Plaza Vea Ate, para el cumplimiento efectivo de las metas asignadas por la empresa. Ya que en los recientes periodos se ha observado que una minoría de los colaboradores no muestran un buen desempeño y por ende no cumplen con sus indicadores que se les exige.

El capítulo I se narra de las contextualizaciones; al origen de la problemática de la investigación y objetivos del proyecto de investigación. El Capítulo II se basó para ver que cuales son los beneficios e importancia de los incentivos laborales y que también qué acciones promueven el desempeño. Capítulo III, planteamos lo que se realiza en la investigación desde el enfoque crítico, de carácter cuantitativo, el procedimiento y las técnicas para la recopilación de datos. El capítulo IV se explica y detalla los resultados obtenidos a través del cuestionario y su respectiva interpretación. En el capítulo V, se explica resultados y su contraste con otros trabajos investigación mencionados, se menciona la discusión de los resultados obtenidos a través de la primera variable con las tres dimensiones de la segunda variable y en los capítulos VI y VII se narra las conclusiones obtenidas en la investigación y las recomendaciones a seguir para dar solución a la problemática.

Justificación: Se desarrolló una investigación en la empresa Supermercados Peruanos Plaza Vea, dedicada al rubro de venta de abarrotes, ropa básica, artículos de higiene y limpieza, venta de electrodomésticos ubicada en el distrito de Ate. En esa organización se vino observando la necesidad de llevar a cabo incentivos laborales aplicados al manejo organizacional en la zona de cajas para una continua optimización de los ayudantes dentro del área de cajas y de dicha manera llevar a cabo con las metas que se trazan mensualmente. En los inconvenientes hallados en esta tienda tenemos la posibilidad de destacar los próximos: En primera instancia, no cumple con un reglamento en su organización que beneficie a todos los ayudantes, por ejemplo, los incentivos laborales que se ofrecen al cumplimiento de objetivos, solo beneficia al primer lugar. En segundo

lugar, no existe una política de incentivos laborales que genere una disciplina organizacional y orden al lineal de cajas. Como tercer punto encontramos que no hay una motivación para que los cajeros promuevan la venta de productos que tienen descuento con tarjeta oh o que está en liquidación y que tenemos el descontento de los colaboradores que se les exige de manera regular en los indicadores cuando estos presentan distintos contratos laborales, es decir no hay una política de incentivos laborales para genera una iniciativa en los colaboradores del área de cajas de Plaza Ve a Ate 2022.

Justificación teórica: La investigación se justifica teóricamente, porque basándonos en otras investigaciones anteriores similares, podemos contrastar y validar que, con la aplicación de los incentivos laborales, se pueden influir en el rendimiento organizacional orientada a los buenos resultados y cumplimiento de metas.

Justificación practica: El estudio de investigación se considera que tiene una justificación práctica, ya que las propuestas desarrolladas servirán para determinar la relación entre los Incentivos laborales y el desempeño organizacional de los colaboradores del área de cajas de Plaza Ve a Ate.

Los beneficiarios serían tanto el Gerente de tienda, la jefa de área de cajas, y sobre todo los colaboradores para tengan beneficios y así tenga un buen desempeño.

Este estudio propondrá un diseño de implementación de incentivos laborales, el cual podrá permitir y mejorar desempeño organizacional de los colaboradores del área de cajas de Plaza Ve a Ate, conseguir una importante mejora y crecimiento en el volumen de sus ventas, a efectos de lograr una mejora en los márgenes de utilidad de la empresa.

Problema de investigación: La problemática descrita así, de acuerdo a sus antecedentes y repercusiones en la gestión de organizaciones, nos permite llegar a la siguiente problemática, ámbito al cual iniciaremos la siguiente investigación:

Problema General: ¿De qué manera se relacionan los incentivos laborales y el desempeño organizacional de los colaboradores del área de cajas de Plaza ve a Ate 2022?

Problemas específicos: Para estructurar el problema descrito, nos planteamos las siguientes preguntas: ¿En qué medida se relacionan los incentivos laborales y los objetivos de los colaboradores? ¿En qué medida se relacionan los incentivos laborales y la disciplina de los colaboradores? ¿En qué medida se relacionan los incentivos laborales y la iniciativa de los colaboradores?

Objetivo General: Determinar la relación entre los incentivos laborales y el desempeño organizacional de los colaboradores del área de cajas plaza vea Ate 2022.

Objetivos específicos: Determinar la relación entre los incentivos laborales y los objetivos de los colaboradores. Determinar la relación entre los incentivos laborales y la disciplina de los colaboradores. Determinar la relación entre los incentivos laborales y la iniciativa de los colaboradores.

Así como la Hipótesis general: Existe relación entre los incentivos laborales y el desempeño organizacional de los colaboradores del área de cajas de Plaza vea Ate 2022.

Hipótesis específicas: Existe relación entre los incentivos laborales y los objetivos de los colaboradores. Existe relación entre los incentivos laborales y la disciplina de los colaboradores. Existe relación entre los incentivos laborales y la iniciativa de los colaboradores.

II. MARCO TEÓRICO

Se ha llevado a cabo un plan de averiguación por Laura (2017), En la región de Puno, para conseguir el título en gestión de organizaciones, su plan Incentivos laborales y niveles de manejo de los ayudantes de la organización donde labora, cuyo objetivo ha sido verificar la interacción que existe entre los incentivos laborales logrados con su grado del resultado mostrado por los ayudantes.

Como conclusión indicó que, existe relación entre ambas variables. Además, las conclusiones muestran que los programas de incentivos cualitativos tienen un elevado grado de significancia igual que los incentivos cuantitativos, ya que para los colaboradores le es importante que sus empresas donde laboran les reconozcan su labor de manera económica y no económica.

Gonzales (2020) resume y recomienda crear y diseñar incentivos a medida de las necesidades de los empleados de la empresa, ya que los incentivos tienen un impacto positivo en la motivación de los empleados.

El autor concluyó que los incentivos laborales deben adecuarse a las necesidades de los colaboradores para que estos surjan efecto en su rendimiento y sea óptimo para la organización.

A su vez Cabanillas y Leyva (2018), en la ciudad de Cajamarca, tesis para licenciatura en administración, sustentaron las incidencias de los incentivos laborales en los colaboradores del área de cobranza. Señalan que, para un desempeño de manera eficiente y eficaz de sus colaboradores, es primordial que obtengan incentivos para que estimulen sus procesos para que estos incrementen sus metas y objetivos laborales.

El objetivo de la investigación tuvo como punto de partida comprobar si existe una relación entre ambas variables, la vinculación con los objetivos a validar: manejo de sueldos, bonos, beneficios laborales, reconocimientos como pilar fundamental de los incentivos laborales.

Las conclusiones fueron que los premios laborales influyen en el rendimiento de los colaboradores del área de cobranzas aumentando su eficiencia y eficacia al lograr sus propósitos establecidos por la empresa.

Silva (2018) En la ciudad de Trujillo, en una tesis para licenciatura en administración de empresas, sustentó los incentivos laborales y su influencia en el desempeño del personal analista de crédito grupal, tuvo como objetivo determinar y comprobar la influencia que tiene su primera variable con la segunda variable.

El autor tuvo como objetivo determinar y comprobar cómo influyen los incentivos tanto económicos como no económicos en el desempeño del personal de dicha empresa. Por ende, los resultados de esta investigación hay un compromiso notable por parte del personal, aun así, no está en la totalidad y para ello se dan unas recomendaciones para un óptimo desempeño de sus colaboradores.

El incentivo laboral, es una beneficio o compensación que se consigue además del sueldo, como una motivación para los colaboradores para un mejor rendimiento laboral.

Silva (2018) define también a los incentivos laborales como a lo que se enfoca a promover a que los colaboradores tengan un patrón que va encaminada al logro de los objetivos de la organización.

Complementando así por Bessombes. (2013), Especialistas señalan que si logras comprender las diversas facetas que tienen los colaboradores, esto ayudará a que cumplan con las metas y objetivos trazados.

Alles, M. (2017), Desde el panorama del colaborador podemos afirmar que los objetivos personales establecidos le permiten una mejor lectura de los objetivos de la organización y así comprender como su función contribuye al éxito de la organización. Esto genera satisfacción tanto para el trabajador como la organización. A su vez, el objetivo más definido es que el trabajador logre alcanzar los estándares de servicios que la empresa tiene como visión y a su vez que el colaborador halle la estabilidad dentro de la empresa.

Así como también motivar al trabajador para que sean más eficientes en sus actividades dentro de la organización, logrando resultados de calidad y optimizando los recursos para una reducción de costos de la misma.

Según Sherman Jr. & Chruden, H (1999), señalan que los incentivos pueden clasificarse como “económicos” y “no económicos”.

Satey de León (2014) refiere en su investigación, que todos los planes de incentivos son meras recompensas por el buen rendimiento del colaborador, pues compensan a todos los empleados con base a su rendimiento que van mostrando de acuerdo a las exigencias. La retribución variable generalmente tiene relación con una estrategia de conjunto que vincula la retribución con alguna medida del margen de la productividad de la organización.

Estos tipos incentivos laborales y/o organizacionales están asociados a una retribución económica para un trabajador con un determinado y notable desempeño en la organización por lo que genera un beneficio para la empresa misma con una mejor de productividad, por lo que el trabajador podría tener una asignación económica extra, tales como Chiavenato (2000) sugiere que las ventajas monetarios establecidos en dinero por medio de la nómina; producen obligaciones sociales que se nacen de ellos: Prima anual, vacaciones, pupilaje, complementación de pupilaje, aguinaldo, bonificaciones, préstamos individuales, complementación de sueldos en las inasistencias prolongadas por fundamento de patología, reembolso de medicamentos, etcétera.

Aguilar y Ortiz (2016) señalan que los incentivos no económicos o no monetarios, orientados hacia el colaborador, como son el reconocimiento y la autoestima constituyen un debate en el ámbito del mercado laboral, y esto ocurre a que de algún modo el salario no cubre ni satisface todas las necesidades. Podemos hallar en esta investigación que hay una gran parte de trabajadores que no cuentan con una remuneración que cubra por completa las necesidades humanas, pero que a su vez optimizan el buen trato dentro de la empresa por la cual se labora, todo trabajador busca hallar un buen puesto laboral remunerado, pero a su vez busca un buen clima laboral.

Entonces comprendemos que son beneficios que la empresa ofrece a los trabajadores, mejorando así las condiciones laborales de los empleados. Tales beneficios pueden ser: comedor, guarderías, asistencia médica, flexibilidad, actividades de recreación e integración tales como dinámicas grupales entre

compañeros de trabajo para lograr un mejor ambiente. Llegamos a entender que el desempeño laboral son las actividades que realizan los colaboradores de una organización que contribuyen a que esta crezca y pueda desarrollarse de forma continua.

Padilla (2016) observa que organizaciones lucrativas con fines de ganancias peruanas más exitosas ofrecen diversas formas de premios de bonos, a saber: bonos de productividad, bonos fijos, bonos de firma y cupones de alimentos mensuales, combinados con un buen salario y el salario más alto posible.

El autor concluye con su informe que en el Perú las mejores empresas ofrecen distintas formas de incentivos que estos hacen que sus trabajadores se sientan satisfechos en sus respectivas empresas sintiendo reconocimiento en ellas a su vez las grandes empresas muestran este éxito ante las demás empresas en el Perú.

García y Sánchez (2017) encontraron en su investigación que la compensación parece ser el factor motivador de un empleado de la empresa, mientras que otro es insatisfactorio. Cuando la compensación financiera está ligada al logro, el avance profesional tiende a correlacionarse con factores como la motivación y la satisfacción.

Los investigadores concluyeron que la compensación o el salario es el factor que más determina en la motivación de los trabajadores y que otros tipos de incentivo no son tan determinantes o que generen satisfacción como el salario. Por ende, a mayor relación sea el salario como incentivo mayor será avance profesional y desempeño del colaborador.

Autores como Bautista, R., Cienfuegos, F. & Aguilar, E. (2020) definen al desempeño laboral, como un aspecto primordial para el crecimiento de las organizaciones, ya que estas ayudan a establecer e identificar estrategias, pulir la eficacia de los colaboradores, es decir proporciona beneficios para la organización que le permitirá llegar a la mejora continua y ser más competitivas en el mercado.

Son las actividades que realizan los colaboradores de una organización que contribuyen a que esta crezca y pueda desarrollarse de forma continua. Y como complementa a este concepto Castro (2016), Esta conducta es más importante que

los conocimientos técnicos que tengan el colaborador, debido a que permite que las personas tengan actitud y persistencia para finalizar sus labores, tengan voluntad e iniciativa para hacer las actividades que no forman parte de su trabajo, sean capaces de cooperar a los demás, sigan las reglas y procesos determinados y señalados por la empresa.

Palmar et al (2014), concluye que el desempeño organizacional denota diversos componentes que ejercen una intromisión en el grado de actuación por los ayudantes, como clima del trabajo correspondiente a los recursos que caracterizan la ambiente laboral, los cuales influyen en la dinámica del ejercicio de la tarea de un sujeto; remuneraciones, que conforma un aliciente que incita al colaborador a hacer una labor eficiente que coadyuve a la cristalización de las metas fijados por la organización; colaboraciones interpersonales que se erige como un componente determinante en la cristalización de las metas organizacionales, pues, una relación positiva entre miembros, integrada en la participación, mutuo respeto, etcétera.; horarios de trabajo que implica el lapso de horas hombre del colaborador, ejecutando las ocupaciones designadas que posibilite concretar las metas previstas; pago exacto de los salarios, involucra realizar el pago que corresponde por el esfuerzo llevado a cabo por el empleado; jornada gremial correspondiente a al número de horas empleadas, así como, los papeles desempeñados en el curso de su permanencia en la organización, y al final, incentivos concedidos de la organización que encierra los alicientes concedidos a los ayudantes, los cuales, estimulan a ejercer sus ocupaciones con eficiencia, obteniendo un eficaz cumplimiento de las metas de la empresa así como también las individuales, pues, los premios concedidos respaldan el esfuerzo designado en las labores finalizadas.

El autor en su investigación que el desempeño organizacional tiene distintas áreas que se tienen que tener cuenta para su respectiva evaluación tales como ambiente laboral, remuneraciones, relaciones interpersonales, jornada laboral y los incentivos. Menciona además que al cumplir con cada una de estas áreas el esfuerzo de los colaboradores aumentaría mostrando así un mayor desempeño.

Zelada (2015) en su investigación nos explicó acerca de las dimensiones del desempeño laboral, basándose en conceptos de destacados autores, señalando que son: Cumplimiento de objetivos y tareas, es el nivel de cumplimiento de los

objetivos establecidos por la empresa. Calidad de trabajo, se considera el esmero, la eficiencia trabajo realizado. Conocimiento y dominio de trabajo, en esta dimensión se tiene en cuenta los conocimientos necesarios que el colaborador posee para el alto desempeño y su experiencia. Disciplina laboral, valora el beneficio y buen eso de la jornada laboral, tales como: su asistencia, puntualidad, el acatamiento de los pilares de conducta de su centro de laboral. Iniciativa, grado en que el colaborador puede generar soluciones prácticas e innovadoras.

Los objetivos definen a lo que se quiere llegar o a donde se quiere llegar y para ello lo definen el capital y otros recursos monetarios necesarios, los sistemas y grupos usados, el tipo de material a utilizar, tipos de información a desarrollar, dar a conocer y usar, la calidad de los empleados o sus datos individuales, el número de individuos empleadas por la organización y otros componentes involucrados (Laborde, 2014)

Considerando lo planteado por el investigador, los objetivos son los fines que se quieren alcanzar tanto a corto, mediano o largo plazo, pero para cumplirlo se requieren múltiples factores tales como la información, materiales a utilizar, recursos monetarios y componentes involucrados.

Se concluyó que en Machala la organización de objetivos por medio de fines organizacionales se refiere al modelo de evaluación del manejo gremial postulado por Leyva (2016), tomando en cuenta que casi las integridades de las organizaciones proponen fines departamentales para trabajar en el día a día. Las empresas en Machala hacen el mismo control planteado por Martínez (2016) utilizando políticas que regulan las horas de ingreso y salida del personal, además, adaptan medidas (multas o recompensaciones) o se secundan con tecnología como la utilización de grupos biométricos.

Ambos autores afirman que para llegar a los objetivos o fines empresariales se debe tener en cuenta la calidad de trabajo correspondiente a las normas que se establecen y así estar orientados a los objetivos.

Agudelo, M., Alveiro, C., Saavedra, B., & Ramiro, M. (2016) Concluyen que el aspecto primordial de una empresa es que se dirija hacia una más perspectiva más ambiciosa de los RR. HH, anexándolos como bienes claves del plan

estratégico para el triunfo empresarial. El personal es el elemento clave en la función de habituación de la empresa y es el cimiento de una virtud competitiva, de allí que el futuro de aquella dependa de conseguir una gestión de talento humano adecuado y unido. Al final se concluye además que las necesidades de consolidar herramientas promuevan la condición de los procesos, los bienes y los servicios en un sistema de calidad, de manera tal que la empresa se encuentre sustentada a partir de los enfoques de la mejora continua y la cualidad total como magnitudes que le avalan su cumplimiento.

Los siguientes autores concluyeron que la calidad es esencial para el cumplimiento de objetivos, ya que la calidad es el paradigma fundamental para el mejoramiento constante en los procesos y servicios en las organizaciones.

Sanabria (2012) La disciplina gremial es el grupo de actividades tendientes a conseguir el acatamiento de las políticas, reglas y reglamento de la organización, de parte de todos sus miembros. El objetivo de las ocupaciones disciplinarias es garantizar que la conducta y funcionamiento de los trabajadores se ajusten a los lineamientos de la compañía.

Se considera con la investigación del autor que la disciplina organizacional tiene como fin garantizar que los colaboradores sigan a regla los esquemas y funciones que delega la empresa para que ellos estén orientados a un mismo objetivo.

Chiang, M., & Ojeda, J. (2013) han encontrado que al mejorar las condiciones físicas como la higiene, la iluminación, la temperatura y otros factores, los empleados pueden realizar sus tareas de manera más eficiente, así mismo, pueden continuar trabajando más horas. Esto significa que los empleados aumentarán sus ganancias, principalmente porque los negocios que realizan se realizan en espacios abiertos, lo que puede generar menos ausentismo y más movilización pública.

Con el siguiente enunciado se llega a la conclusión que los trabajadores al tener un ambiente laboral óptimo y en buenas condiciones tendría menos ausentismo laboral por problemas salud, lo que generaría un mayor trabajo en

conjunto al tener a todo el personal asistiendo y cumpliendo con el desempeño se espera.

Durán (2017) afirma que el factor humano juega un papel importante en la organización ya que es el encargado de realizar todas las tareas y/o actividades acordes con la felicidad y el progreso de la organización. Por lo tanto, se requiere que las empresas aseguren un clima empresarial afectivo que les permita desarrollar y mejorar sus competencias sociales en campos de iniciativa, remuneración, beneficios, desarrollo personal y profesional, incentivos o recompensas de promoción, búsqueda de satisfacción laboral y más su máxima eficacia.

La gestión del talento humano es el aspecto más influyente de una empresa puesto que ellos se encargan de realizar todos los procesos que realizan, por ende, las empresas deben ofrecer un grato ambiente empresarial para que estos sientan una satisfacción laboral y puedan ser eficaces en sus actividades.

Medina (2017), Indica que se deben considerar las distintas circunstancias relacionadas al desempeño de los trabajadores, se consideran los siguientes: Satisfacción del trabajo, es decir un trabajador feliz y motivado será un trabajador productivo, tendrá un desempeño mayor en cada actividad asignada logrando así mejores resultados. Autoestima, siendo así importante que las empresas puedan considerar este factor para poder brindarles oportunidades a sus trabajadores para poder manifestar sus habilidades. Trabajo en equipo, realizar actividades en conjunto y buscar alcanzar las metas de equipo, ayuda a la integración de los trabajadores. Generando un mejor clima laboral y logrando un efectivo trabajo. Se define como un proceso para poder medir el desempeño de los colaboradores en función a sus responsabilidades laborales.

La OECD (2020), explicó que la evaluación de desempeño implica motivar y evaluar las acciones de los empleados. Analizar la evaluación de desempeño requiere no solo considerar la calidad del cumplimiento de sus funciones, sino también las herramientas utilizadas, el uso parámetros e indicadores para evaluar al personal.

Considerando así que el sistema de evaluación que decida aplicar la empresa, ayudara en el proceso de decisión al momento en relación a la compensación de los empleados. Siendo así un proceso de mucho provecho tanto para el empleado como para el empleador.

La investigación de postgrado realizado en el año 2019 por Noel, Frías y Silva, nos refieren que la inspección del rendimiento es un proceso continuo y en forma bidireccional, de manifestación de valoraciones sobre de los colaboradores de la organización. Así mismo indican que la evaluación de desempeño sirve para estimular de forma cuantitativa y cualitativamente el grado de productividad de las personas en sus labores, mostrándoles sus fortalezas y debilidades para ayudarles a alcanzar una mejora continua.

En relación a los objetivos los autores Koontz y Wehrich (1991) citan a Lazer y Wikstrom (1977), quienes realizaron un estudio donde se diferencian los objetivos y usos de la evaluación, lo cual se evidencia en la tabla 1.

Tabla 1. Diferencias entre objetivos y usos de la evaluación de desempeño

| OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN | USO DE LAS EVALUACIONES |
|--|---|
| 1. Desarrollo de la gerencia | 1. Retroalimentación del desempeño |
| 2. Evaluación del desempeño | 2. Administración de la remuneración |
| 3. Mejoramiento del desempeño | 3. Decisiones de promoción |
| 4. Remuneración | 4. Identificación de las necesidades de desarrollo de la gerencia |
| 5. Identificación del potencial | 5. Planeación de la fuerza de trabajo |
| 6. Retroalimentación | 6. Validación de los procedimientos de selección |
| 7. Planeación de la fuerza de trabajo | |
| 8. Comunicación | |

Fuente: Koontz y Wehrich (1991)

Sobre este estudio señalan que: “Las diferencias entre los objetivos trazados de las evaluaciones y la manera en la que la aplican pueden ser una razón importante para la insatisfacción con las valoraciones que señalaron algunos de los administradores o supervisores que participaron en la investigación. Analicemos también que los objetivos y los usos de las evaluaciones tienen diferente camino. Al determinar la retribución, o con frecuencia incluso al medir el rendimiento, los

gerentes asumen el papel de jueces. En contraste, cuando el propósito es desarrollar subordinados, los gerentes necesitan guías y orientadores

Considerando las investigaciones de los distintivos autores podemos agregar que, la evaluación de desempeño tiene como finalidad buscar una mejora continua dentro de la organización tales como: mejorar la forma de funcionamiento de equipo de trabajo para lograr una óptima satisfacción de los clientes, proporciona una retroalimentación continua acerca de las fortalezas de un colaborador logrando así una estimulación para que pueda mejorar en las actividades que se requiere y finalmente podemos decir que la evaluación de desempeño ayuda a mejorar la productividad de una empresa.

Beneficios de la valoración del desempeño: Crecimiento del desempeño, identificar áreas de mejoras, un proceso de decisión más claro en una política de compensación, desafíos externos, formación y capacitación para un mejor desarrollo en el área del colaborador

Alles (2017), consideró que la evaluación de desempeño se clasifica según objetivo o propósito principal de medición y para ello nos refiere algunos métodos de evaluación. Métodos basados en característica, estos métodos permiten la confiabilidad, creatividad, iniciativa o liderazgo. Se consideran importantes para la organización ya sea en el presente o vistas a futuro. Entre ellos tenemos, escala de graficas de calificación, método de escalas mixtas, método de distribución forzada, método de formas narrativas. Métodos basados en la conducta, se basa en una descripción de procedimientos que se deberían y no deberían ejecutar de acuerdo a lo que requiera un puesto laboral. Tiene como objetivo el crecimiento y evolución del personal que labora. Entre ellos poseemos procedimientos por incidentes críticos, escala fundamentada para la medición del comportamiento, escala de observación del comportamiento. Procedimiento de comparación de componentes, por medio de este procedimiento se evalúa el manejo según componentes atribuidos al pues ocupa el colaborador. La medición de los componentes se realizaba según una escala como, ejemplificando: maravilloso, bueno, bastante bueno, etcétera. Procedimiento con base en resultados, valoran los logros cuantitativos logrados por los ayudantes, son objetivo y posibilitan una adecuada

asignación de ocupaciones otorgando más grande responsabilidad a los ayudantes.

Con los respectivos métodos mencionados por el autor podemos evaluar que cada uno de ellos es distinto dependiendo el objetivo que buscamos obtener y propiamente cada una de ellas tienen sus ventajas, explicaremos un poco de ellas: Los métodos basados en características, es fácil de usar, práctico siendo así de menor costo. Los métodos basados en el comportamiento, es de fácil retroalimentación y aceptado tanto por los colaboradores como por los jefes. Métodos basados en resultados, son también de fácil aceptación tanto por los colaboradores como los jefes. Estos métodos son objetivos y relacionan el nivel de eficiencia de los operarios con los pilares de la empresa fomentando así lo que son los objetivos compartidos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

El plan de indagación ha sido de tipo aplicada, pues por medio de un problema ya predeterminado y conocido por el investigador se aspira lograr una solución a una problemática que se produce a un definido sitio o determinados sujetos (Sánchez & Reyes, 2015). Es la búsqueda de novedosas cogniciones, la cual nos permitió por medio de los fenómenos o hechos de un entorno social o bien el análisis de una valoración de necesidades e inconvenientes que los conocimientos logrados sean establecidos y ejecutados a esta realidad con objetivos prácticos. El Concytec (2018) además menciona que por medio del tipo de indagación aplicada se puede obtener resultados y estudio de análisis tomando en cuenta conclusiones relevantes y prácticas en la indagación que se desea realizar.

Diseño de Indagación: Esta averiguación ha sido de carácter no empírico (Hernández et al., 2014) debido a que únicamente se obtuvo información de las cambiantes examinándolas. Es detallado pues permite el razonamiento conciso y descriptivo de las propiedades y características de la administración administrativa y es correlacional, pues guarda interacción ambas cambiantes, siguiendo el diagrama:

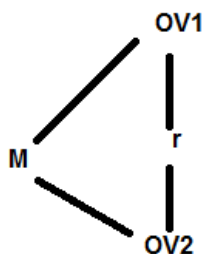


Figura 1. Relación entre variables

Dónde:

M = Los colaboradores del área de cajas de Plaza Ve a Ate

O = Observación

V 1 = Incentivos Laborales

V 2 = Desempeño Laboral

R = Coeficiente de relación o impacto entre las variables

3.2. Variables y operacionalización.

Las variables utilizadas en esta investigación son las siguientes:

Variable independiente: Incentivos laborales

Variable dependiente: Desempeño organizacional

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: La población estuvo constituida por un grupo de sujetos que tendrán cosas o afinidades en común, es de carácter importante tener en cuenta a la población en a un estilo de averiguación para lograr ser estudiada y de esta forma lograr los resultados de lo cual se quiere llevar acabo en la averiguación. (Hernandez et al, 2014, p. 174) La población en análisis o unidad de estudio, lo constituye los 55 colaboradores del lineal de cajas de Supermercados Peruanos (SPSA) Plaza Vea Ate.

Muestra: Según U.S. Government Accountability Office (1990). La estimación de una muestra y su margen de error permiten la elaboración de estimaciones de con una confianza prescrita en el resultado promedio de todas las muestras disponibles. Se decidirá tomar una muestra probabilística al azar rápida y fácil de los ayudantes del área de cajas, (55 cajeros). Por ende, para encontrar la porción total de recursos que se encuestará, se utilizará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N)}{[e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Dónde:

n = Tamaño de la población.

N = Población total: 55 colaboradores

Z = Nivel de confianza: 1.96 (95% de confianza)

p = 0.50 (probabilidad de éxito)

q = 0.50 (probabilidad de fracaso)

e = 0.05 (error permisible)

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{[(1.96)^2 (0.50)(0.50)(55)]}{[(0.05)^2 (55 - 1)] + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = 49$$

El Tamaño de muestra será de 49 colaboradores del área de cajas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Arias (2016) La encuesta es un método usado para conseguir información para cualquier averiguación, asimismo estima que es una herramienta de recolección y de obtención de datos, es un instrumento que se emplea para el listado de información de suma trascendencia. Lopez y Fachelli (2015) menciona que la encuesta es una técnica que recopila datos al cual se desea averiguar, por medio de un cuestionario cuidadosamente estructurado según lo cual se desea averiguar, en la cual se puede conocer detallar la valoración del participante seleccionado en una muestra sobre un asunto en concreto. En esta indagación se logró uso del cuestionario como herramienta, cuyo objetivo es medir las reacciones del colaborador al que se encuestará con alternativas de contestación en forma ordenada (Ventura – León, 2018). El cuestionario empleado en esta indagación ha sido producido y diseñado por el investigador.

3.5. Procedimientos

Arias, J (2020) Se refiere a ordenar procesos para la recaudación de datos y recursos empleados. Se diseñó y estructuró un cuestionario como instrumento de 20 preguntas. Como primer objetivo se eligió el cuestionario para medir la variable de estudio, a su vez, se calculó la población de la investigación y a través de la fórmula se obtuvo muestra correspondiente, después a ello se realizó la gestión debida con el gerente de tienda para la aplicación del cuestionario teniendo en cuenta la cantidad de colaboradores a encuestar. Por último, se condujo a la ejecución de la encuesta de manera presencial en donde se les explicó a los colaboradores los objetivos de la investigación con los que se optará. Para el traslado de datos se hizo uso del programa de Microsoft Office Excel, asimismo para el procesamiento de los datos el software de Ciencias Sociales (SPSS).

3.6. Método de análisis de datos

Los datos que se obtuvieron por los formularios ha sido registrada de manera metódica en una hoja de cálculo de Microsoft Excel. Después, se usó el programa SPSS versión 26 y Jamovi versión 1.1.9 (Jamovi Project, 2018) para su adecuada y rigurosa inferencia. Se confirmó la credibilidad de la solidez de las herramientas diseñados por medio del coeficiente de alfa (α), cuyos valores recomendados tienen que estar por arriba de .70 y una vez que es una herramienta recién estructurado y desarrollado, por arriba de .50 (Campos & Oviedo, 2008). Al final, para el estudio correlacional de las cambiantes se laboró con el Examen de Rango de correlación de Spearman para lograr reafirmar las conjeturas propuestas en el principio de la averiguación.

3.7. Aspectos éticos

Siguiendo las investigaciones de Komić, Marušić, & Marušić (2015) en el inicio de los procedimientos de recolección de datos informativos de los colaboradores, se efectuó en forma breve detallando el motivo y la razón del estudio. No se facilitó ni se agregó ninguna referencia que pueda revelar y/o poner al descubierto a los participantes, la información al obtenerse fue usada sólo para los fines de la investigación y se acataron los datos vertidos por los colaboradores en todo el proceso de la investigación.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Objetivo general

Determinar la relación entre los incentivos laborales y el desempeño organizacional de los colaboradores del área de cajas plaza vea Ate 2022.

Tabla 2. V1. Incentivos Laborales y V2. Desempeño Organizacional

| | | V2. Desempeño Organizacional | | | | |
|--------------------------------|---------|------------------------------|---------|-------|--------------|--------|
| | | Bajo | Regular | Alto | Total | |
| V1. Incentivos laborales | Regular | Recuento | 0 | 0 | 6 | 6 |
| | | % del total | 0.0% | 0.0% | 12.2% | 12.2% |
| | Alto | Recuento | 5 | 6 | 32 | 43 |
| | | % del total | 10.2% | 12.2% | 65.3% | 87.8% |
| Total | | Recuento | 5 | 6 | 38 | 49 |
| | | % del total | 10.2% | 12.2% | 77.6% | 100.0% |

Fuente: Cuestionario de Incentivos laborales y Desempeño de los colaboradores

Interpretación:

Se observó en la Tabla1, el 65.3% (32) de los colaboradores del área de cajas de supermercados peruanos en Ate, manifestaron que los incentivos son altos y por ende el desempeño organizacional es alto, por otro lado, 12.2% (6) manifestaron que los incentivos son regulares y por ende el desempeño organizacional es regular. Por otro lado, los en los resultados inferenciales, se observó que existe una correlación positiva baja entre los Incentivos Laborales y Desempeño Organizacional de los colaboradores del área de cajas de supermercados en Ate. Debido a que se halló una correlación Rho Spearman $r = 0.267$. Asimismo, la significancia ($0,044 < 0.05$), lo que me indica que se acepta la hipótesis alterna. Por ende: Existe relación entre los incentivos laborales y el desempeño organizacional de los colaboradores del área de cajas de Plaza vea Ate 2022.

Objetivo específico 1:

Determinar la relación entre los incentivos laborales y los objetivos de los colaboradores.

Tabla 3. V1. Incentivos Laborales y D1. Objetivos

| | | | D1. Objetivos | | | |
|----------------------|---------|-------------|---------------|---------|--------------|--------|
| | | | Bajo | Regular | Alto | Total |
| V1. | Regular | Recuento | 0 | 0 | 7 | 7 |
| Incentivos laborales | | % del total | 0.0% | 0.0% | 17.5% | 17.5% |
| | Alto | Recuento | 5 | 6 | 31 | 42 |
| | | % del total | 10.2% | 12.2% | 60.1% | 82.5% |
| Total | | Recuento | 5 | 6 | 37 | 49 |
| | | % del total | 10.2% | 12.2% | 77.6% | 100.0% |

Fuente: Cuestionario de Incentivos laborales y Desempeño de los colaboradores

Interpretación:

Se observó en la Tabla2, el 60.1% (31) de los colaboradores del área de cajas de supermercados peruanos en Ate, manifestaron que los incentivos son altos y por ende altos objetivos de los colaboradores son altos, por otro lado, 17.5% (7) manifestaron que los incentivos son regulares y por ende los objetivos en los colaboradores también son regulares. Por otro lado, los en los resultados inferenciales, se observó que existe una correlación positiva baja entre los Incentivos Laborales y Desempeño de los objetivos de los colaboradores del área de cajas de supermercados en Ate. Debido a que se halló una correlación Rho Spearman $r = 0.207$. Asimismo, la significancia ($0,034 < 0.05$), lo que me indica que se acepta la hipótesis alterna. Por ende: Existe relación entre los incentivos laborales y los objetivos de los colaboradores.

Objetivo específico 2:

Determinar la relación entre los incentivos laborales y la disciplina de los colaboradores.

Tabla 4. V1. Incentivos Laborales y D2. Disciplina

| | | | D2. Disciplina | | | |
|----------------------|---------|-------------|----------------|---------|--------------|--------|
| | | | Bajo | Regular | Alto | Total |
| V1. | Regular | Recuento | 0 | 0 | 5 | 5 |
| Incentivos laborales | | % del total | 0.0% | 0.0% | 16.5% | 16.5% |
| | Alto | Recuento | 5 | 6 | 31 | 42 |
| | | % del total | 10.2% | 12.2% | 61.1% | 83.5% |
| Total | | Recuento | 5 | 6 | 36 | 49 |
| | | % del total | 10.2% | 12.2% | 77.6% | 100.0% |

Fuente: Cuestionario de Incentivos laborales y Desempeño de los colaboradores

Interpretación:

Se observó en la Tabla 3, el 61.1% (31) de los colaboradores del área de cajas de supermercados peruanos en Ate, manifestaron que los incentivos son altos y por ende hay alta disciplina en los colaboradores, por otro lado, 16.5% (5) manifestaron que los incentivos son regulares y por ende la disciplina en los colaboradores es regular. Por otro lado, los en los resultados inferenciales, se observó que existe una correlación positiva baja entre los Incentivos Laborales y Desempeño de la Disciplina de los colaboradores del área de cajas de supermercados en Ate. Debido a que se halló una correlación Rho Spearman $r = 0.216$. Asimismo, la significancia ($0,041 < 0.05$), lo que me indica que se acepta la hipótesis alterna. Por ende: Existe relación entre los incentivos laborales y la disciplina de los colaboradores.

Objetivo específico 3:

Determinar la relación entre los incentivos laborales y la iniciativa de los colaboradores.

Tabla 5. V1. Incentivos Laborales y D3. Iniciativa

| | | | D3. Iniciativa | | | |
|----------------------|---------|-------------|----------------|---------|--------------|--------|
| | | | Bajo | Regular | Alto | Total |
| V1. | Regular | Recuento | 0 | 0 | 7 | 7 |
| Incentivos laborales | | % del total | 0.0% | 0.0% | 17.5% | 17.5% |
| | Alto | Recuento | 5 | 6 | 31 | 42 |
| | | % del total | 10.2% | 12.2% | 60.1% | 82.5% |
| Total | | Recuento | 5 | 6 | 37 | 49 |
| | | % del total | 10.2% | 12.2% | 77.6% | 100.0% |

Fuente: Cuestionario de Incentivos laborales y Desempeño de los colaboradores

Interpretación:

Se observó en la Tabla 4, el 60.1% (31) de los colaboradores del área de cajas de supermercados peruanos en Ate, manifestaron que los incentivos son altos y por ende la iniciativa de los colaboradores son altos, por otro lado, 17.5% (7) manifestaron que los incentivos son regulares y por ende la iniciativa de los colaboradores es regular. Por otro lado, los en los resultados inferenciales, se observó que existe una relación positiva baja entre los Incentivos Laborales y Desempeño de la Iniciativa de los colaboradores del área de cajas de supermercados en Ate. Debido a que se halló una correlación Rho Spearman $r = 0.218$. Asimismo, la significancia ($0,011 < 0.05$), lo que indica que se acepta la hipótesis alterna. Por ende: Existe relación entre los incentivos laborales y la iniciativa de los colaboradores.

V. DISCUSIÓN

En esta investigación se trazó como objetivo general: Determinar la relación entre los incentivos laborales y el desempeño organizacional de los colaboradores del área de cajas plaza vea Ate 2022. Por ende, se hizo una encuesta a 49 colaboradores del área de cajas de Plaza Ve a Ate, luego fueron procesados al programa SPSS a través de la correlación Rho Spearman.

En el objetivo general se planteó como hipótesis: H1: Existe relación entre los incentivos laborales y el desempeño organizacional de los colaboradores del área de cajas de Plaza vea Ate 2022 y H0: No existe relación entre los incentivos laborales y el desempeño organizacional de los colaboradores del área de cajas de Plaza vea Ate 2022. Se observó en los resultados que el 65.3% (32) de los colaboradores del área de cajas de Plaza Ve a Ate, manifestaron que los incentivos son altos y por ende el desempeño organizacional es alto, por otro lado, 12.2% (6) manifestaron que los incentivos son regulares y por ende el desempeño organizacional es regular. Por otro lado, los en los resultados inferenciales, se observó que existe una correlación positiva baja entre los Incentivos Laborales y Desempeño Organizacional de los colaboradores del área de cajas de Plaza Ve a Ate. Debido a que se halló una correlación Rho Spearman $r = 0.267$.

Asimismo, la significancia ($0,044 < 0.05$). Entonces, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna considerando que existe relación entre los incentivos laborales y el desempeño organizacional de los colaboradores del área de cajas. Es decir, a mayores incentivos laborales mayor es el desempeño organizacional de los colaboradores del área de cajas. Por ello se concluye que se contrasta la investigación de Cabanillas y Leyva (2018), en la ciudad de Cajamarca, tesis para licenciatura en administración. Esta investigación analizó las incidencias de los incentivos laborales en el desempeño organizacional de los colaboradores del área de cobranza. Donde las conclusiones fueron que los incentivos laborales influyen en el desempeño organizacional de los colaboradores del área de cobranzas logrando así sus propósitos establecidos por la empresa. Asimismo, se relaciona y se consolida con la investigación de Silva (2018) para su licenciatura en administración de empresas, en la que sustenta que los incentivos laborales tanto

económicos como no económicos generan un compromiso notable por parte del personal es decir genera un óptimo desempeño de sus colaboradores. Y con Bautista, R., Cienfuegos, F. & Aguilar, E. (2020) que definen al desempeño laboral, como un aspecto primordial para el crecimiento de las organizaciones, ya que estas ayudan a establecer e identificar estrategias, pulir la eficacia de los colaboradores, es decir proporciona beneficios para la organización que le permitirá llegar a la mejora continua y ser más competitivas en el mercado.

Del mismo modo se estableció como primer objetivo específico: Determinar la relación entre los incentivos laborales y los objetivos de los colaboradores. De acuerdo al resultado se observó que el 60.1% (31) de los colaboradores del área de cajas de supermercados peruanos en Ate, manifestaron que los incentivos son altos y por ende altos objetivos de los colaboradores son altos, por otro lado, 17.5% (7) manifestaron que los incentivos son regulares y por ende los objetivos en los colaboradores también son regulares. Por otro lado, los en los resultados inferenciales, se observó que existe una correlación positiva baja entre los Incentivos Laborales y los objetivos de los colaboradores del área de cajas de supermercados en Ate. Debido a que se halló una correlación Rho Spearman $r = 0.207$. Asimismo, la significancia ($0,034 < 0.05$), lo que me indica que se acepta la hipótesis alterna. Por ende, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) considerando que existe relación entre los incentivos laborales y los objetivos de los colaboradores. Todo ello se afirma con la sustentación del cruce obtenido de porcentajes entre la variable independiente y la primera dimensión de la variable dependiente. De esta manera se contrasta con lo que plantea Alles, M. (2017), Desde el panorama del colaborador afirma que los objetivos personales establecidos le permiten una mejor lectura de los objetivos de la organización y así comprender como su función contribuye al éxito de la organización.

Esto genera satisfacción tanto para el trabajador como la organización. A su vez, el objetivo más definido es que el trabajador logre alcanzar los estándares de servicios que la empresa tiene como visión y a su vez que el colaborador halle la estabilidad dentro de la empresa logrando resultados de calidad y optimizando los recursos para una reducción de costos de la misma. Es decir, bajo un programa de

incentivos laborales personales, el colaborador tendría una mayor satisfacción en sus funciones, cumpliría sus objetivos planteados y así tendría un alto desempeño organizacional.

Como segundo objetivo específico se planteó: Determinar la relación entre los incentivos laborales y la disciplina de los colaboradores. De acuerdo a los resultados se observó que el 61.1% (31) de los colaboradores del área de cajas de supermercados peruanos en Ate, manifestaron que los incentivos son altos y por ende hay alta disciplina en los colaboradores, por otro lado, 16.5% (5) manifestaron que los incentivos son regulares y por ende la disciplina en los colaboradores es regular. También tenemos que, en los resultados inferenciales, se observó que existe una correlación positiva baja entre los Incentivos Laborales y la Disciplina de los colaboradores del área de cajas de supermercados en Ate. Debido a que se halló una correlación Rho Spearman $r = 0.216$. Asimismo, la significancia ($0,041 < 0.05$), lo que indica que se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0). Por ende, existe relación entre los incentivos laborales y la disciplina de los colaboradores. Todo ello se afirma con la sustentación del cruce obtenido de porcentajes entre la variable independiente y la segunda dimensión de la variable dependiente. Todo lo mencionado se contrasta con lo planteado según Zelada (2015) en su investigación nos explicó acerca de las dimensiones del desempeño laboral, señalando que son: Cumplimiento de objetivos y tareas, que es el nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa. Calidad de trabajo, se considera el esmero, la eficiencia trabajo realizado y la Disciplina laboral, que valora el beneficio y buen eso de la jornada laboral, tales como: su asistencia, puntualidad, el cumplimiento de las normas de su centro de laboral y una buena conducta.

En el último objetivo específico fue: Determinar la relación entre los incentivos laborales y la iniciativa de los colaboradores. De acuerdo a la investigación que se ha llevado a cabo, el resultado da a conocer que se observó que el 60.1% (31) de los colaboradores del área de cajas de supermercados peruanos en Ate, manifestaron que los incentivos son altos y por ende la iniciativa de los colaboradores es alta, por otro lado, 17.5% (7) manifestaron que los incentivos son regulares y por ende la iniciativa de los colaboradores es regular. Por otro lado, en los resultados inferenciales, se observó que existe una correlación

positiva baja entre los Incentivos Laborales y la Iniciativa de los colaboradores del área de cajas de supermercados en Ate. Debido a que se halló una correlación Rho Spearman $r = 0.218$. Asimismo, la significancia ($0,011 < 0.05$), lo que indica que se acepta la hipótesis alterna (H1) y por consiguiente se rechaza la hipótesis nula (H0) considerando que existe relación entre los incentivos laborales y la iniciativa de los colaboradores. Todo lo mencionado se afirma con la sustentación del cruce obtenido de porcentajes entre la variable independiente y la tercera dimensión de la variable dependiente. Por ende, se contrasta y se afianza con lo que señala Zelada (2015) en su investigación nos explicó acerca de las dimensiones del desempeño laboral, basándose en conceptos de destacados autores, en donde explica que una de las dimensiones importantes del desempeño es la Iniciativa, grado en que el colaborador puede generar soluciones prácticas e innovadoras en una organización. Además, se contrasta con lo señalado por Alles (2017), quien consideró que la evaluación de desempeño organizacional se clasifica según el objetivo o propósito principal de la medición y para ello nos refiere algunos métodos de evaluación. Y uno de ellos es el método basado en características, estos métodos permiten evaluar la confiabilidad, creatividad, iniciativa o liderazgo que promueven los trabajadores de acuerdo a los incentivos que perciban.

VI. CONCLUSIONES

1. Con los datos obtenidos podemos concluir que existe una correlación positiva alta y significativa entre los incentivos laborales y el desempeño organizacional de los colaboradores del área de cajas de Plaza Veá Ate, Debido a que se halló una correlación Rho Spearman $r = 0.267$. Y un valor de la significancia de $(0,044 < 0.05)$. Todo lo mencionado se afirma del cruce obtenido de porcentajes entre ambas variables estudiadas, donde se determinó que a más incentivos laborales mayor será el desempeño organizacional.
2. De acuerdo al objetivo específico 1, se concluyó que con un coeficiente de Rho Spearman $r = 0.207$, y con un valor de significancia $(0,034 < 0.05)$ existe una correlación positiva alta y significativa entre los incentivos laborales y los objetivos. Todo lo mencionado se afirma del cruce obtenido de porcentajes entre ambas variables estudiadas, donde se determinó que a más incentivos laborales mayor será el cumplimiento de los objetivos.
3. De acuerdo al objetivo específico 2, se concluyó que con un coeficiente de Rho Spearman $r = 0.216$, y con un valor de significancia $(0,041 < 0.05)$ existe una correlación positiva alta y significativa entre los incentivos laborales y la disciplina. Todo lo mencionado se afirma del cruce obtenido de porcentajes entre ambas variables estudiadas, donde se determinó que a más incentivos laborales mayor será la disciplina de los colaboradores.
4. De acuerdo al objetivo específico 3, se concluyó que con un coeficiente de Rho Spearman $r = 0.218$, y con un valor de significancia $(0,011 < 0.05)$ existe una correlación positiva alta y significativa entre los incentivos laborales y la iniciativa. Todo lo mencionado se afirma del cruce obtenido de porcentajes entre ambas variables estudiadas, donde se determinó que a más incentivos laborales mayor será la iniciativa de los colaboradores.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que el Jefe y los supervisores del área de cajas de Plaza VeA Ate establezcan una normativa de incentivos laborales que beneficie a todos sus colaboradores los cuales deben estar formulados y alineados de acuerdo al cumplimiento de los objetivos mensualmente, a la disciplina organizacional, y la iniciativa en sus funciones, los cuales pueden ser monetarios y no monetarios tales como bonos de productividad, reconocimientos dados en días libres, o vales de alimentos, de esta manera los colaboradores sientan que su eficiente función es reconocida y valorada por su empresa, por ende habrá un mejor desempeño organizacional gracias a los incentivos laborales.
2. Se recomienda que el Jefe y los supervisores del área de cajas de Plaza VeA Ate establezcan una normativa de incentivos laborales hacia el cumplimiento de los objetivos mensuales de manera regular y equitativa a todos los colaboradores de acuerdo a sus modalidades de contrato tales como part time, pick time, full time y así generar un mejor desempeño organizacional en la respectiva área.
3. Se recomienda que el Jefe y los supervisores del área de cajas de Plaza VeA Ate establezcan una normativa de incentivos laborales hacia el cumplimiento de la disciplina organizacional que se establece en la empresa, a todos los colaboradores de acuerdo a su puntualidad y asistencia según los horarios que se le establezcan para generar satisfacción y un mejor desempeño organizacional.
4. Se recomienda que el Jefe y los supervisores del área de cajas de Plaza VeA Ate establezcan una normativa de incentivos laborales hacia la iniciativa organizacional de los colaboradores, teniendo en cuenta a la generación de nuevas ideas y al manejo de soluciones ante los problemas que surgen día a día en la empresa. De este modo los colaboradores tendrán un óptimo y mejor desempeño organizacional.

REFERENCIAS

- Agudelo, M., Alveiro, C., Saavedra, B., & Ramiro, M. (2016). *EL RECURSO HUMANO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL*. redalyc.org. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357947335001>
- Alles, M. A. (2017). *Desempeño por competencias: estrategia: evaluacion de personas: desarrollo 360°/Martha Alicia Alles*. Ciudad Autonoma de Buenos Aires: Granica.
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). *Proyecto de tesis: guía para la elaboración*. Arequipa, Perú: Arias Gonzáles, José Luis.
- Arias, F. G. (2016). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica 7° Edición*. Editorial Episteme. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2236>
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aquilar Panduro, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Cabanillas Morales, F., & Leyva Bolaños, E. (Noviembre de 2018). *INCIDENCIA DE LOS INCENTIVOS LABORALES EN EL RENDIMIENTO DE LOS COLABORADORES DEL AREA DE COBRANZA, DE LA EMPRESA FINANCIERA "MI BANCO"; CAJAMARCA 2018*. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/832/Cont0069.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campo Arias, A., & Oviedo, H. C. (2008). Propiedades Psicométricas de una Escala: la Consistencia Interna. *Revista de Salud Pública*, pp. 831-839. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=42210515>
- Castillo Ojeda, M. C. (2019). *El clima laboral y su influencia en el desempeño de los asesores de negocios, Mibanco OI Motupe*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63386>

- Castro Vázquez, P. M. (2016). *El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y desempeño de trabajadores PYMES Potosinas*. Obtenido de <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/4070/MAD1PVH01016.pdf?sequence=1>
- Chiang, M., & Ojeda, J. (2013). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*. <https://www.redalyc.org>. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39525785003>
- Chiavenato, I. (s.f.). *Administración de recursos humanos 5° Edición*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Concytec. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica-Reglamento* renacyt. Obtenido de <http://resoluciones.concytec.gob.pe/subidos/sintesis/RP-214-2018-CONCYTEC-P.pdf>
- Durán, S., García, J., Parra, M., Velázquez, M., & Hernández, I. (2018). Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla. *Cultura Educación Y Sociedad*, 27–44. <http://revistascientificas.cuc.edu.co/index.php/culturaeducacionysociedad/article/view/1809>
- García, L., & Sánchez, M. (2017). *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. <https://www.redalyc.org>. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Gonzales, R. (2020). *INFLUENCIA DE LOS INCENTIVOS LABORALES EN LA MOTIVACIÓN DEL COLABORADOR DE LA DISTRIBUIDORA SIPAN DISTRIBUCIONES SAC*. tesis.usat.edu.pe. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2720/3/TL_GonzalesNi%c3%b1oRoger.pdf

- HUAMAN FLORES, M. (2018). "ANÁLISIS DE LOS INCENTIVOS LABORALES Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUÑO A – MELGAR – PUNO, 2018" . Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15841/Huaman_Flor es_Marisol.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Komić D, Marušić SL, & Marušić A. (2015). Research Integrity and Research Ethics in Professional Codes of Ethics: Survey of Terminology Used by Professional Organizations across Research Disciplines. *PLOS ONE*, 10(7). doi:<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0133662>
- Koontz, Harold , & heinz. (1996). *Elementos de Administración*. Mexico, D.F: McGraw- Hill.
- Laborde. (2014). *DISEÑO DE PROCESOS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO*. editorial@uta.edu.ec. Obtenido de <https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/diseprocgesttthh.pdf>
- Laura Vega, D. M. (2017). *Incentivos laborales y nivel de desempeño de los trabajadores operativos de la empresa compartamos financiera s.a. agencia Puno 2016*. Obtenido de <https://docplayer.es/60879260-Universidad-nacional-del-altiplano-facultad-de-ciencias-contables-y-administrativas-esuela-profesional-de-administracion.html>
- Leyva, & Martinez. (2016). *La Evaluación del Desempeño Laboral Desde Una Perspectiva*. Obtenido de <http://LaEvaluacionDelDesempenoLaboralDesdeUnaPerspectiva-7144062.pdf>
- Lopez Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. España, Barcelona. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf
- M., H. (s.f.). *Metodología de la investigación* (5 ed.). Mexico, colonia: Mc Graw hill. Obtenido de

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaedicion.compressed.pdf>

Mehreen, F., Muhammad, S., Faisal, Q., & Qadeer, A. (2015). Fatima, Mehreen y Shafique, Muhammad y Qadeer, Faisal y Ahmad, Rashid, HR Practices and Employee Performance Relationship in Higher Education: Mediating Role of Job Embeddedness, Perceived Organizational Support and Trust. *Pakistan Journal of Statistics and Operation Research*, 11(3), 421- 439. Obtenido de <https://ssrn.com/abstract=2672948>

Noel Herrera, G. M. (2019). *Propuesta de un sistema de evaluación de desempeño en una empresa constructora*. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2311/Gerardo_Tesis_maestria_2019.pdf;jsessionid=7F01E138384B68CA285B7126169A5EB0?squence=1

OECD. (2020). *Panorama de la Administración Públicas América Latina y el Caribe 2020*. doi:<https://doi.org/10.1787/1256b68d-es>

Office, U. G. (1990). *1990 Census Of Population And Housing*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=_7kq8V4wCIYC&dq=que%20es%20la%20muestra&pg=RA2-PA2#v=thumbnail&q=que%20es%20la%20muestra&f=falsev

Olivera Garay, Y. J., Leyva Cubillas, L. L., & Napán Yactayo, A. C. (Agosto de 2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2). doi:<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>

Padilla. (2016). cuatro tipos bonos empresas peruanas retener atraer talento. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/cuatro-tipos-bonosempresas-peruanas-retener-atraer-talento-120566>

Palmar, G. (2014). *Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia*. <http://www.redalyc.org>. <http://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>

- Rodríguez Lecca, J. J. (2019). *Incentivos y su efecto en la productividad laboral en la empresa SOLDISEL S.R.L. Trujillo, año 2018*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46182>
- Sanabria, Y. (2012). *Disciplina organizacional*. blogspot.pe. <http://yulisanabria.blogspot.pe/>
- Sanchez, H. R. (s.f.). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>
- Sherman, J. C. (1999). *Administración de Personal* (12 ed.). Mexico: Compañía Editorial Continental.
- Silva, J. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional: marco para mejorar el desempeño del capital humano. Economía, organización y Ciencias Sociales*. España.
- Tena-Sánchez, J. (2018). El impacto de la Renta Básica sobre los incentivos laborales. *ANDAMIOS*, 15(36). doi:DOI: <http://dx.doi.org/10.29092/uacm.v15i36.610>
- Tumba, M. D. (2018). "LOS INCENTIVOS LABORALES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ANALISTA DE CRÉDITO GRUPAL, DE LA EMPRESA COMPARTAMOS FINANCIERA, OFICINA DE TRUJILLO CENTRO 2016". Obtenido de https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4296/1/RE_ADMI_MONICA.SILVA_INCENTIVOS.LABORALES_DATOS.PDF
- Ventura león, J. (2018). Escalas inventarios y cuestionarios ¿son lo mismo? Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://www.elsevier.es/esrevista-educacion-medica-71-articulo-escalas-inventarios-cuestionariosson-lo-S157518131930097X>
- Villegas Yagual , F. E., Aguilar Florencia, K. Y., & Ortiz Sanchez , K. J. (mayo de 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. Ecuador. Obtenido de
<http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/2843>

Zelada Burneo, J. E. (2016). *"Clima laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la oficina central de ejecución presupuestaria de la Universidad Nacional de Piura- 2015"*. Obtenido de Universidad Nacional De Piura Facultad De Ciencias Administrativas:
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/358/ADM-ZEL-BUR-15.pdf?sequence=1>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1. Incentivos Laborales

| Variables de estudio | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Técnica |
|----------------------|---|--|---|--|--------------|
| Incentivos laborales | Se enfoca a estimular o mover a los colaboradores a tener una conducta tal que, comúnmente va orientada de forma directa al logro de los propósitos, de forma correcta, en mayor cantidad, menor costo y mayor satisfacción. Silva (2018) | El cuestionario de elaboración propia, se basa en la escala de Likert. | Incentivos económicos Incentivos no económicos | Salario Bonos Flexibilidad Reconocimiento | Cuestionario |

Tabla 2. Desempeño Organizacional

| Variables de estudio | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Técnica |
|--------------------------|---|--|---|--|--------------|
| Desempeño organizacional | Herramienta esencial para el crecimiento de las empresas que este ayuda a establecer estrategias, afinar la eficacia de los colaboradores, es decir proporciona beneficios para la organización que le permitirá realizar una mejora continua, así mismo ser más competitivas. Bautista, R., Cienfuegos, F. & Aguilar, E. (2020). | El cuestionario de elaboración propia, se basa en la escala de Likert. | Objetivos Disciplina Iniciativa | Calidad Tiempo Asistencia Puntualidad Nuevas ideas Manejo de soluciones | Cuestionario |

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARRERA: CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN.

TEMA: Incentivos laborales y desempeño organizacional de los colaboradores del área de cajas de Plaza Ve a Ate 2022.

ENCUESTA

N°

Instrucciones

La presente técnica tiene por finalidad recoger información de interés relacionada con el tema “Incentivos laborales y desempeño organizacional de los colaboradores del área de cajas de Plaza Ve a Ate 2022”. A continuación, se le presenta un conjunto de preguntas para que usted elija la alternativa que considere correcta marcando para tal fin con un aspa (X)

Esta técnica es anónima se le agradece por su participación.

ESCALA VALORATIVA

| RANGO | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| ESCALA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° | V1: Incentivos Laborales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| | Incentivos Económicos | | | | | |
| | Salario | | | | | |
| 1 | Usted se encuentra satisfecho con su salario | | | | | |

| | | | | | | |
|---------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 2 | Considera que debería realizarse un aumento de salario anual | | | | | |
| Bonos | | | | | | |
| 3 | Considera que debería implementarse bonos en efectivo por cumplir con la meta mensual de disposición de efectivo según modalidad de contrato laboral | | | | | |
| 4 | Considera que debería implementarse bonos en efectivo por cumplir con la meta mensual de ventas de tinka según modalidad de contrato laboral | | | | | |
| Incentivos No Económicos | | | | | | |
| Flexibilidad | | | | | | |
| 5 | Considera usted que existe una flexibilidad con los horarios de trabajo que le asignan | | | | | |
| 6 | Considera que el horario debería ser fijo para todos los colaboradores del área de cajas | | | | | |
| 7 | Considera importante la implementación de días libres en fechas importantes como cumpleaños, aniversarios, etc. | | | | | |
| Reconocimiento | | | | | | |
| 8 | Considera que existe un justo reconocimiento a los colaboradores de acuerdo su modalidad de contrato laboral | | | | | |
| 9 | Considera que debería implementarse vales de alimentos o cash cards por cumplir con la meta mensual de ventas de productos en liquidación según modalidad de contrato laboral | | | | | |
| 10 | Considera que debería implementarse gifs cards de útiles escolares a los colaboradores que son padres de familia por cumplir con sus indicadores | | | | | |

| V2: Desempeño Organizacional | | | | | |
|-------------------------------------|--|--|--|--|--|
| Objetivos | | | | | |
| Calidad | | | | | |
| 1 | Se esfuerza para que su protocolo de servicio sea mejor | | | | |
| 2 | Utiliza las herramientas adecuadas para alcanzar la calidad de su servicio | | | | |
| Tiempo | | | | | |
| 3 | Considera usted que cumple con las funciones asignadas de su área dentro de su horario de trabajo | | | | |
| 4 | Se encuentra satisfecho con sus horas de trabajo | | | | |
| Disciplina | | | | | |
| Asistencia | | | | | |
| 5 | Considera que la empresa le da plazo para justificar inasistencias y así evitar descuentos salariales | | | | |
| 6 | Considera que la inasistencia de un colaborador afecta al desempeño como equipo en el área de cajas | | | | |
| Puntualidad | | | | | |
| 7 | Considera que la empresa le da un margen de tolerancia en tardanzas de manera justa | | | | |
| 8 | Considera que la impuntualidad de un colaborador afecta al desempeño como equipo en el área de cajas | | | | |
| Iniciativa | | | | | |
| Nuevas Ideas | | | | | |
| 9 | En su área, siente que le permiten expresar sus ideas para la mejora del trabajo en equipo | | | | |
| Manejo de Soluciones | | | | | |
| 10 | Siente que puede manejar y generar soluciones ante los problemas que se presentan en su área en el día a día | | | | |

Anexo 03: VALIDACIÓN DE TESIS

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Herrera Paucar Katterine Lidia

Institución donde labora : Universidad de San Martín de Porres

Especialidad : Educación con mención en Docencia e Investigación
Universitaria

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO VARIABLE INDEPENDIENTE

Autor del instrumento (s): Castiglioni Pascual Kevin Romell

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | x | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable INCENTIVOS LABORALES en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | x | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: INCENTIVOS LABORALES . | | | | x | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | x |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | x | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | x | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | x |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: INCENTIVOS LABORALES . | | | | x | |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | x | |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | x |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El cuestionario cumple con la función de contrastar los indicadores de la investigación con los enunciados creados para la variable independiente y así corroborar la correlación de las variables estudiadas.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

43

Lima, 4 de abril del 2022

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Herrera Paucar Katterine Lidia

Institución donde labora : Universidad de San Martín de Porres

Especialidad : Educación con mención en Docencia e Investigación
Universitaria

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO VARIABLE DEPENDIENTE

Autor del instrumento (s): Castiglioni Pascual Kevin Romell

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | x | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | x | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL . | | | | x | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | x |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | x | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | x | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | x |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL . | | | | x | |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | x | |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | x |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El cuestionario cumple con la función de contrastar los indicadores de la investigación con los enunciados creados para la variable dependiente y así corroborar la correlación de las variables estudiadas.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 43

Lima, 4 de abril del 2022

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Quicaño Barrientos María Luz

Institución donde labora : Ministerio de vivienda construcción y saneamiento

Especialidad : Ciencias Económicas con Mención en Gestión Pública

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO VARIABLE INDEPENDIENTE

Autor (s) del instrumento (s): Castiglioni Pascual Kevin Romell

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | x |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable INCENTIVOS LABORALES en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | x | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: INCENTIVOS LABORALES . | | | | x | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | x |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | x |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | x | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | x |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable INCENTIVOS LABORALES . | | | | x | |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | x | |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | x | |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los enunciados que se aplicarán en el cuestionario se encuentran consistentes con la intención de la investigación de acuerdo con las dimensiones e indicadores trabajados en la variable independiente.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44

Lima, 4 de abril del 2022

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Quicaño Barrientos María Luz

Institución donde labora : Ministerio de vivienda construcción y saneamiento

Especialidad : Ciencias Económicas con Mención en Gestión Pública

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO VARIABLE DEPENDIENTE

Autor (s) del instrumento (s): Castiglioni Pascual Kevin Romell

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | x |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | x | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL . | | | | x | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | x |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | x |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | x | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | x |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL . | | | | x | |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | x | |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | x | |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los enunciados que se aplicarán en el cuestionario se encuentran consistentes con la intención de la investigación de acuerdo con las dimensiones e indicadores trabajados en la variable dependiente.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44



Lima, 4 de abril del 2022

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: De la Cruz Guevara, Carlos Fernando Marcel

Institución donde labora : Universidad Científica del Sur

Especialidad : Innovación y Emprendimiento

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO VARIABLE INDEPENDIENTE

Autor del instrumento (s): Castiglioni Pascual Kevin Romell

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|----|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable INCENTIVOS LABORALES en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: INCENTIVOS LABORALES . | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | X | |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: INCENTIVOS LABORALES . | | | | X | |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | X | |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | X | |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 42 | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los enunciados que se aplicarán en el cuestionario se consideran consistentes con la intención de la investigación de acuerdo con las dimensiones e indicadores trabajados en la variable independiente.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 42

Lima 13 de abril del 2022

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: De la Cruz Guevara, Carlos Fernando Marcel

Institución donde labora : Universidad Científica del Sur

Especialidad : Innovación y Emprendimiento

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO VARIABLE DEPENDIENTE

Autor (s) del instrumento (s): Castiglioni Pascual Kevin Romell

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|----|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | X | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL . | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | X | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | X | |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL . | | | | X | |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | X | |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 42 | |

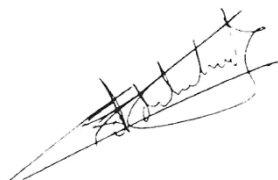
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los enunciados que se aplicarán en el cuestionario se consideran consistentes con la intención de la investigación de acuerdo con las dimensiones e indicadores trabajados en la variable dependiente.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 42

Lima 13 de abril del 2022



Anexo 04:

Prueba de normalidad

Tabla 1.

Resultados de las pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-----------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|-----------|-------------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Incentivos Laborales | ,552 | 49 | ,000 | ,384 | 49 | ,000 |
| Desempeño Laboral | ,466 | 49 | ,000 | ,539 | 49 | ,000 |

En la tabla 1, Se presentó la Prueba de Normalidad, el cual se utilizó el Test de Shapiro Wilk, por ser la muestra menor < 50. Siendo una muestra de 49 colaboradores. En la que se encontró en ambas variables: Incentivos laborales y desempeño laboral presentar un ajuste a la distribución No normal ($p = 0,000 < 0.05$). Por ello, se utilizó el Coeficiente de correlación **Rho Spearman** para la contrastación de las Hipótesis.

Confiabilidad del Instrumento en Alfa de Cronbach.

Fiabilidad del instrumento Incentivos Laborales

Se determinó la confiabilidad del instrumento de la variable incentivos laborales por medio del estadístico alfa de Cronbach.

Tabla 2:

Alfa de Cronbach del instrumento de incentivos laborales

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.758 | 10 |

En la tabla 2, Se observa el estadístico en Alfa de Cronbach para los incentivos laborales, el cual, se obtuvo un valor de 0.758 por lo que se concluye que el instrumento es bueno y aplicable.

Validez Ítem por Ítem de la Variable de Incentivos Laborales

Estadísticos total-elemento

| | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|---------|--|---|--------------------------------------|--|
| ítem 1 | 38.7551 | 16.397 | .098 | .758 |
| ítem 2 | 36.3265 | 17.391 | .205 | .721 |
| ítem 3 | 36.1837 | 17.195 | .362 | .700 |
| ítem 4 | 36.2245 | 17.178 | .275 | .707 |
| ítem 5 | 37.6327 | 13.446 | .410 | .767 |
| ítem 6 | 37.5510 | 13.544 | .424 | .763 |
| ítem 7 | 36.2245 | 16.886 | .266 | .706 |
| Ítem 8 | 37.3469 | 12.773 | .506 | .735 |
| ítem 9 | 36.3061 | 17.175 | .196 | .717 |
| Ítem 10 | 36.2653 | 16.407 | .347 | .792 |

Nota: Elaborado mediante el SPSS versión 26

Tabla 3:

Alfa de Cronbach del instrumento Desempeño Organizacional

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.734 | 10 |

En la tabla 3, Se observa el estadístico en Alfa de Cronbach para el instrumento desempeño organizacional, el cual, se obtuvo un valor de 0.734 por lo que se concluye que el instrumento es bueno y aplicable.

Validez Ítem por Ítem de la Variable desempeño organizacional

| Estadísticos total-elemento | | | | |
|------------------------------------|--|---|--------------------------------------|--|
| | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
| Ítem 11 | 34.1837 | 26.945 | .444 | .705 |
| Ítem 12 | 34.3265 | 28.224 | .390 | .714 |
| Ítem 13 | 34.5510 | 27.003 | .364 | .719 |
| Ítem 14 | 35.2041 | 25.291 | .505 | .693 |
| Ítem 15 | 35.0612 | 27.559 | .432 | .707 |
| Ítem 16 | 34.0000 | 30.667 | .133 | .750 |
| Ítem 17 | 34.8367 | 26.931 | .501 | .697 |
| Ítem 18 | 33.7959 | 30.582 | .215 | .736 |
| Ítem 19 | 34.6735 | 25.058 | .602 | .677 |
| Ítem 20 | 34.1224 | 29.443 | .350 | .720 |

Nota: Elaborado mediante el SPSS versión 26.

Tabla 4:

Alfa de Cronbach del instrumento Incentivos Laborales y Desempeño Organizacional.

Confiabilidad del instrumento Incentivos Laborales y Desempeño Organizacional.

| Variable | Estadística fiable | |
|-----------------------------|--------------------|----------------|
| | Alfa de Cronbach | N de elementos |
| V1:Incentivos laborales | ,758 | 49 |
| V2:Desempeño Organizacional | ,734 | 49 |

Fuente: Elaborado mediante el SPSS versión 26.

Interpretación:

El presente trabajo de investigación, se utilizó la fiabilidad mediante la escala de valor Alfa de Cronbach, el cual debe ser mayor o igual a 0.700, lo cual significa que es aceptable, en este caso al realizar el cálculo del Alfa de Cronbach para el instrumento de la variable incentivos laborales y desempeño organizacional, se obtuvo un valor de 0.758 y 0.734, por lo que se concluye que el instrumento es aceptable y por ende es aplicable.

Anexo 05: Permiso de investigación:



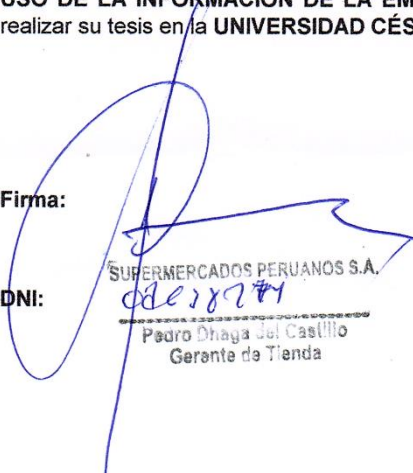
CARTA DE AUTORIZACION DE USO DE INFORMACION PARA EFECTOS DE INVESTIGACION

Yo, **PEDRO DHAGA DEL CASTILLO COTOS**, identificado con DNI N° en mi calidad de **GERENTE DE TIENDA ADJUNTO** de la empresa **SUPERMERCADOS PERUANOS, PLAZA VEA ATE** con RUC N° 20100070970 y domicilio Av. Nicolas Ayllón 99B, Distrito Ate, Provincia y Departamento de **LIMA**.

Autorizo al señor **KEVIN ROMELL CASTIGLIONI PASCUAL**, identificado con DNI N° **71736918**, Bachiller de la carrera profesional de administración de empresas, para el **USO DE LA INFORMACION DE LA EMPRESA** para fines educativos y que pueda realizar su tesis en la **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**.

Firma:

DNI:


SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.
08178271
Pedro Dhaga del Castillo
Gerente de Tienda



plazavea



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAREDES DEL AGUILA JARDIEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Incentivos laborales y desempeño organizacional de los colaboradores del área de cajas de Plaza Vea Ate 2022", cuyo autor es CASTIGLIONI PASCUAL KEVIN ROMELL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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, 07 de Mayo del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|--|
| PAREDES DEL AGUILA JARDIEL DNI: 01090536 ORCID 0000-0001-5461-0929 | Firmado digitalmente por: PAREDESD18 el 07-05- 2022 10:22:01 |

Código documento Trilce: TRI - 0300301