



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Incentivo laboral en los colaboradores de un minimarket del  
Callao, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Alvarado Alvarado, Dina Mercedes (orcid.org/0000-0003-4341-6682)

**ASESOR:**

Dr. Molina Muñoz, Gino Eduardo (orcid.org/0000-0001-9477-5568)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Dedicado a mi familia, quienes son los que me impulsan y motivan a ser mejor día a día en lo profesional y personal.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por la dicha de tener a mi familia bien y con salud, sobretodo en estos tiempos de pandemia, a mi casa de estudios, por brindarme una educación profesional de calidad y a mi madre por enseñarme a luchar por mis sueños y a no rendirme por los obstáculos que se me presenten en el camino.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	9
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización .....	9
3.3. Escenario de estudio .....	11
3.4. Participantes.....	11
3.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	12
3.6. Procedimiento.....	12
3.7. Rigor científico.....	13
3.8. Método de análisis de datos .....	13
3.9. Aspectos éticos .....	13
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	15
V. CONCLUSIONES .....	24
VI. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS .....	27
ANEXOS.....	31

## Índice de tablas

Tabla 1 Resultados del objetivo específico 1 .....	16
Tabla 2 Resultados del Objetivo específico 2.....	17
Tabla 3 Resultados del Objetivo específico 3.....	19
Tabla 4 Resultado final de la tesis.....	20
Tabla 5 Matriz de categorización.....	31
Tabla 6 Matriz de validación del instrumento - Experto 1 .....	35
Tabla 7 Matriz de validación del instrumento - Experto 2.....	39
Tabla 8 Matriz de validación del instrumento - Experto 3.....	43

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo conocer el impacto del incentivo laboral, las características de la motivación laboral y del desempeño laboral, así como la productividad en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022. La metodología empleada fue de enfoque cualitativo, de tipo básica y el diseño de estudio de casos. La recopilación de la información se hizo mediante la técnica de la entrevista, siendo el instrumento el cuestionario compuesto por 9 preguntas, las cuales estuvo dirigida al encargado de turno y dos colaboradores multifuncionales. En los resultados se identificó que existe baja motivación laboral, sin embargo, el desempeño laboral no se ha visto tan afectado, pero al igual que su productividad ésta puede mejorar con un buen plan de incentivos. Se concluyó, que la combinación de los incentivos dinerarios y no dinerarios ejercen un gran impacto en los colaboradores, por lo que la empresa debe aplicarlo de manera correcta, ya que ello influirá en los resultados que se obtenga, ya que la productividad tiene una relación directa con la motivación laboral.

**Palabras clave:** Incentivo laboral, motivación laboral, productividad, desempeño

## **Abstract**

The present research aimed to know the impact of work incentive, the characteristics of work motivation and work performance, as well as productivity in the employees of a minimarket in Callao, 2022. The methodology used was qualitative approach, basic type and case study design. The information was collected using the interview technique, the instrument being the questionnaire composed of 9 questions, which was addressed to the shift manager and two multifunctional collaborators. In the results it was identified that there is low work motivation, however, work performance has not been so affected, but like their productivity it can improve with a good incentive plan. It was concluded that the combination of monetary and non-monetary incentives exert a great impact on employees, so the company must apply it correctly, since this will influence the results obtained, since productivity has a direct relationship with work motivation.

**Keywords:** Incentive, work motivation, productivity, performance

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad los incentivos laborales se ha vuelto parte fundamental para las personas ya que éstos incitan a los empleados a lograr un mayor nivel de desempeño, ya que un colaborador que se encuentra motivado dará lo mejor de sí para el correcto cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados por la organización, Mohamed y Zulkifile & Mohd (2016).

Infante (2008) indica que, uno de los motores más grandes que tienen las organizaciones es el talento humano, esto debido los planes diseñados y el cumplimiento de los objetivos dependerán del grado de desempeño que tengan en los procesos de la organización.

Los incentivos laborales se han convertido para las empresas en una de las herramientas a nivel gerencial que ha demostrado un impacto relevante en la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores, el cual repercute en el grado de satisfacción por parte de los clientes al recibir un servicio de calidad, ya que éste es el reflejo del esfuerzo de un personal motivado y comprometido.

En el ámbito internacional, en una publicación de América economía (2017) se expuso un estudio realizado por Edenred, el cual indica que el 55% de las empresas chilenas otorgan incentivos no monetarios a sus colaboradores una o dos veces al año, siendo las gift card una de sus principales apuestas para brindar a sus colaboradores una experiencia entretenida y placentera al usarla en lo que prefieran. Otro dato que resulto muy interesante de este estudio es que el 64% de los encuestados indicaron que, para que la empresa tenga un mejor funcionamiento, éste debe contar con incentivos acordes a los gustos y necesidades de quienes lo reciben (colaboradores). En cuanto a la distribución de los incentivos, el estudio reflejó que, el 22.9% de las empresas entregan un día o medio día libre por cumpleaños, otro 22.9% otorga desayunos, almuerzos, cenas y cocktail para cumpleaños, 16.7% brinda regalos corporativos, 14.6% regala canasta de productos o chocolates y el 12.5% entrega un obsequio.



A nivel nacional en un estudio publicado por Amcham news (2021) menciona que el 73% de las empresas peruanas encuestadas consideran que deben crearse mecanismos para que los colaboradores alcancen una armonía en lo personal y profesional, aspectos que, de una u otra manera se vieron alterados y vulnerados durante la pandemia.

Así mismo, la empresa Sodexo, considera que se debe recompensar la fortaleza y optimismo por parte de los colaboradores a través de beneficios emocionales tales como capacitaciones o cursos, ya que estos fomentan el desarrollo personal y profesional de los trabajadores enriqueciendo el capital humano, crear incentivos a la medida, para promover más la productividad y favorecer la calidad de vida del trabajador haciendo uso de tarjetas 100% virtuales, así se respalda el bienestar económico y se mejora la fidelización con la organización, y por último, el fomentar el tiempo en familia, a través de obsequios que originen tiempos de conexión y cercanía con los suyos.

A nivel local, el INEI (2019) en una encuesta de hogares llevada a cabo a nivel nacional, señaló que en la región del Callao la incidencia de empleo informal es del 57.8% mientras que en la región lima es de 75%. La informalidad laboral tiene un gran impacto a la económica de un país, ciudad y/o localidad, ya que toda empresa que otorgue empleos informales no brinda beneficios sociales a sus colaboradores, los sueldos en muchos casos igualan o están por debajo del mínimo vital, de modo que, no se promueve el desarrollo a nivel laboral de los colaboradores ya que no existe una cultura de plan de incentivos.

**El problema general** fue ¿Cuál es el impacto del incentivo laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022? **Los problemas específicos** fueron: a) ¿Cuál es la característica de la motivación laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022? b) ¿Cuál es la característica del desempeño laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022? c) ¿Cuál es el impacto de la productividad en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022?

La **justificación** de la investigación se centró en conocer el impacto de los incentivos laborales en la motivación y productividad de los colaboradores y como éstos son aplicados en empresas como los minimarket, de esta manera se pretende identificar las falencias en este tipo de empresas que permitirá implementar

estrategias que favorezca y promueva una labor eficiente de los colaboradores. La **justificación teórica**, estuvo enfocado en conocer todo lo referente a los incentivos, los tipos de incentivos que van desde los económicos y los no económicos, los cuales de una u otra manera tiene un impacto a nivel organizacional, ya que su implementación implica un costo, sin embargo, las organizaciones podrían tener mejores resultados al incrementar la satisfacción y productividad de los colaboradores, esto según la teoría de Taylor (2004). La **justificación práctica**, con los resultados obtenidos de la investigación se busca generar estrategias de incentivos que tengan un impacto positivo en los colaboradores en la mejora de su desempeño laboral. La **justificación metodológica**, permite tener un conocimiento de lo que piensan los colaboradores sobre los temas relacionados a los incentivos laborales y las variables de estudio que son la productividad, motivación y desempeño laboral, los datos que se obtengan serán de gran relevancia puesto que permitirá identificar los incentivos que tienen mayor influencia en los colaboradores.

**El objetivo general** fue conocer el impacto del incentivo laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022. **Los objetivos específicos** fueron a) Conocer la característica de la motivación laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022. b) Determinar las características del desempeño laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022. c) Identificar el impacto de la productividad en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, en Colombia, Barragán, et al. (2019) analizaron la influencia de los beneficios laborales y la gestión del área de recursos humanos en la calidad de vida laboral, el cual tuvo un enfoque cualitativo de corte histórico-hermenéutico, para ello se determinó tres categorías que fueron objeto de estudio, siendo éstos los beneficios laborales, la calidad del ambiente laboral y el área de recursos humanos. Se realizaron entrevistas semiestructuradas a tres empleados escogidos aleatoriamente, teniendo como conclusión que las categorías mencionadas han influido en la calidad de vida de los colaboradores en relación al aspecto laboral, siendo éstos los principales factores que originan altos índices de rotación e insatisfacción laboral en la empresa.

En Bogotá, Villamizar (2017) en su estudio que busca determinar la influencia que producen los incentivos laborales sobre la productividad laboral en una empresa de telecomunicaciones. Se obtuvo como conclusiones que es de gran importancia la combinación de modelos motivacionales con el fin de tener al personal motivado, para ello, es necesario conocer las exigencias de los colaboradores que componen la organización, en cuanto a los incentivos según su naturaleza (monetarios y no monetarios) la combinación de éstos brindaran mejores resultados, destacando los incentivos no monetarios por tener una implementación más económica, mientras que en los incentivos monetarios su implementación implica mayores gastos pero son más fáciles de administrar y controlar.

En Chile, Tomasello (2017) en su estudio que tuvo una metodología de investigación cualitativa, siendo el instrumento de recopilación de datos la entrevista, en donde buscaba proponer y crear un sistema de recompensas que incremente el rendimiento del área de ventas de la inmobiliaria Vida Nueva, llegando a la conclusión que, es indispensable originar e incrementar la motivación de los colaboradores, así como evaluar constantemente la eficiencia del plan de incentivos según en el desempeño que se obtenga de los colaboradores, ya que esto impacta de manera positiva en el área de ventas produciendo resultados favorables para la institución.

En China, Barkley (2017) en su estudio que tenía como propósito la identificación y desarrollo de un programa de incentivos efectivos para medianas y

pequeñas empresas en China, en donde se obtuvo la participación de 260 trabajadores para el llenado del cuestionario mientras que en la entrevista participaron 20 trabajadores. Se concluyó en que la motivación laboral afecta de manera significativa el rendimiento de los empleados en las organizaciones de China. Por otro lado, la remuneración, recompensas, reconocimientos y otros beneficios otorgados por las empresas inciden en la motivación de los colaboradores, en cuanto a la revisión e interpretación de la información derivada de las entrevistas, éstas indican que, existe un incremento en la motivación de los colaboradores cuando la empresa les otorga programas de capacitación que les ofrecen posibilidades de desarrollo a nivel laboral y profesional, permitiéndoles mantener un equilibrio en la vida laboral.

En Venezuela, Gonzáles & Escalona (2015) en su investigación que tuvo como propósito analizar los incentivos laborales que se otorgaban a los trabajadores en una empresa ubicada en Tucacas del estado Falcón, donde las variables de estudio fueron: los incentivos económicos, sociales y satisfacción que tienen los colaboradores en torno a los mismos, ello permitió identificar las fallas existentes para tomar medidas correctivas que afectan las relaciones de la empresa con el trabajador. El estudio fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, con un diseño no experimental, se realizó un cuestionario a 20 personas que laboran en la empresa. La conclusión determinó que la empresa no poseía un programa de incentivos laborales, lo que afectaba al trabajador y a su compromiso e identificación con la empresa, generando desmotivación y descontento.

En Guatemala, López (2013) en su estudio donde planteó como objetivo principal la creación de un plan de incentivos idóneo para satisfacer las necesidades personales de los colaboradores de manera individual y grupal, logrando así un mayor compromiso con los objetivos y metas planteadas por la institución. Se aplicó una investigación descriptiva de método aplicativo, la técnica utilizada fue la encuesta para la recopilación de información para ello se analizó una muestra de 46 personas. Los resultados obtenidos fueron que el 93% de los colaboradores consideraron que los incentivos laborales son elementos que los permite acrecentar su desempeño laboral, teniendo como conclusión que proporcionar incentivos a los trabajadores incrementa el grado de desempeño y la identificación con la empresa.

En el contexto nacional, Dávila, et al (2022) en su investigación que tuvo como objetivo identificar la relación entre los incentivos laborales y el desempeño organizacional en una empresa peruana tuvo como resultado que se halló una relación directa y concreta entre las variables de estudio, es decir, que para que la efectividad de una empresa se incremente, se debe aumentar el valor de los incentivos laborales.

En Juliaca, Quispe (2022) en su cuyo fin era establecer la relación que existía entre los incentivos y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Grifos & Inversiones San José SAC. Esto tuvo como resultado que, si la variable independiente es fortalecida, ello afectaría de manera positiva en la variable dependiente, mejorando el rendimiento de los trabajadores en la empresa.

En Chiclayo, Laines y Patazca (2021) en su investigación que buscó proponer un programa de incentivos para retener al personal de una empresa automotriz, siendo la metodología de investigación utilizada el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y de diseño no experimental, se obtuvo como muestra para el estudio la participación de 18 colaboradores, los instrumentos de fueron la encuesta y el cuestionario. De los resultados se derivó como conclusión que los colaboradores tienen una mayor preferencia por los incentivos ya sean monetarios o no monetarios. Por otro lado el 50% de los encuestados manifestaron que las principales estrategias para la retención de personal son la generación del conocimiento, mejora de calidad de colaborador a nivel personal y laboral, y planes de educación profesional, por lo que la propuesta del plan de incentivos permitirá establecer un ambiente de pertenencia, logrando el objetivo de retener al personal así como una mayor satisfacción en la realización de sus funciones.

En Lima, según Taza (2021) en su estudio que buscó evidenciar la relación existente entre los incentivos y la productividad, en donde se analizó los tipos de incentivos (monetarios y no monetarios) y motivación. La muestra estuvo compuesta por 50 empleados de la organización y los resultados demostraron que existe una relación de los incentivos laborales y la productividad en la empresa.

En Chiclayo, Gonzales (2020) en su estudio "Influencia de los incentivos laborales en la motivación del colaborador de una distribuidora" tuvo como resultado que se encontró una (influencia positiva entre los incentivos laborales en

la motivación de los colaboradores, por lo que si el colaborador tiene una mejor percepción de dichos incentivos esto producirá mayor motivación.

En Puno, Huaman (2019) en su “Análisis de los incentivos laborales y el desempeño de los trabajadores de una municipalidad” concluye que: los incentivos laborales no económicos no se aplican a favor de los trabajadores de la municipalidad distrital de Nuñoa, lo que abarca la no realización de actividades de esparcimiento y extra laborales como deportes, paseos, almuerzos; no se promueve un plan de capacitación para mejorar las habilidades, el desempeño no es valorado por los compañeros de trabajo, por lo que se sienten desalentados ya que no reciben reconocimientos públicos oportunos, en caso de recibir algún reconocimiento son a través de diplomas de felicitación, lo que para ellos no significa mucho, siendo de su preferencia una resolución por parte de la alcaldía.

En Piura, Gúzman (2019) en su estudio que tiene como objetivo determinar la relación que hay entre los incentivos laborales y el desempeño laboral de los colaboradores de la beneficencia, cuya importancia de esta investigación radicó en que se consideró imprescindible comprender la realidad de los colaboradores en el marco laboral, por lo que buscaba, desde los resultados, presentar a la institución acciones que impulsen el desarrollo de los colaboradores en la institución. Los principales resultados indicaron que se halla una correlación buena de las variables, lo que podría traducirse en que, si se aplican incentivos laborales con mayores ventajas, se incrementará el desempeño de los colaboradores.

En Chimbote, Dulce (2019) su investigación tuvo una metodología básica del tipo descriptivo, la cual tenía como propósito describir los incentivos laborales, la muestra estuvo compuesta por 170 colaboradores. Se llegó a la conclusión de que el 60% de las personas que participaron de la encuesta afirmaban que existe una preferencia media por los incentivos monetarios, cumpliendo con la dimensión de bonos y aumento de sueldo, mientras que el 45% de las personas encuestadas aseveraron que existe una mayor preferencia por los incentivos no monetarios, cumpliendo con la dimensión de la variable de estabilidad laboral, flexibilidad de horarios y reconocimientos.

En Chiclayo, Suyón (2018) cuya investigación fue del tipo aplicada y explicativa de diseño no experimental con enfoque cuantitativo, en donde se busco medir la productividad laboral y el analisis de un plan de incentivos laborales para

una importadora de Chiclayo, en su investigación se tuvo una muestra de 6 colaboradores de la Importadora Cervantes SAC. Se tuvo como conclusión que el 50% de los colaboradores consideraban que su trabajo no era bien remunerado por lo que radicaba de manera directa sobre la productividad, para mejorar dicha situación se analizó la implementación de un plan de incentivos laborales en donde la empresa para motivar a los trabajadores tenía que tener en cuenta sus características personales, nivel cultural, situación económica y metas que esta interesado conseguir a través del desarrollo de su trabajo.

En Chiclayo, Aguilar (2021) en la presente investigación sostuvo determinar la incidencia de los incentivos laborales en la productividad de la empresa call center Konecta. Los resultados del estudio mostraron que no existe una relación entre los incentivos monetarios y no monetarios con la productividad, sin embargo, existe una repercusión directa e indirecta del incentivo monetario y no monetario en la productividad. Como conclusión se señaló que en la variable de incentivos laborales existe un nivel general medio, básicamente porque los colaboradores de dicha empresa en su mayoría eran estudiantes por lo que no poseían una carga familiar y afirmaban que son adecuados los incentivos que la empresa brindaba a pesar del trato recibido por los clientes y constante presión por las metas.

En Trujillo, De la Cruz & Sánchez (2020) su estudio tuvo como propósito identificar la relación de los incentivos con el desempeño laboral, se evaluaron los incentivos que en la empresa brindaba y si realmente éstos contribuían al incremento del desempeño laboral. El estudio tuvo una población compuesta por 400 colaboradores, haciendo uso del muestreo probabilístico se obtuvo una muestra de 196 colaboradores. Los resultados señalaron que el 32% de los colaboradores afirmaron recibir algún incentivo económico, el 30% de los mismos indicaron que reciben incentivos recreativos mientras que el 29% recibe incentivos educativos. Se concluyó en que existe una correlación considerable entre las variables incentivos y desempeño laboral, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.332.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo básica, Sandi (2014) menciona que este tipo de investigación, conocida también como teórica, tiene como punto de partida investigaciones científicas previas, siendo la finalidad formular nuevas teorías o las modificaciones de las existentes, además, señala que proporciona herramientas y teorías relacionado a los pensamientos o acciones por parte de las personas y organizaciones. Cabe mencionar que este tipo de investigación proporciona resultados útiles por periodos de tiempo prolongados generando repercusiones en la sociedad.

El diseño de investigación que se empleará es el estudio de casos, Yin (2002) lo define como un diseño empírico puesto que investiga un fenómeno social dentro del contexto de la realidad social, tiene como objetivo el describir, explicar y ayudar a entender el fenómeno que se encuentra en estudio.

En cuanto al enfoque es cualitativo, ya que para los autores Hernández, Sampieri y Baptista (2014) este tipo de investigación permite analizar la percepción que tiene las personas sobre los fenómenos que los rodean, para ello se utiliza la recolección y análisis de datos para elaborar las interrogantes de la investigación o en su defecto hallar nuevas interrogantes.

#### 3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

El proyecto de investigación está compuesto por una categoría “Incentivo laboral” teniendo 3 subcategorías: motivación laboral, desempeño laboral y productividad.

**Subcategoría 1: Motivación laboral.** Según Chiavenato (2018) es aquello que incita a la persona a actuar de una forma en específico, que da origen a un comportamiento en particular.

**Indicador 1 Reconocimiento.** Según Cepeda, et al. (2015) en el conjunto de estrategias utilizadas por las organizaciones para premiar a sus colaboradores, con el fin de fortalecer aquellas conductas positivas que se encuentran alineadas con la dirección estratégica.



**Indicador 2 Recompensa.** Según Adizes (1994) son un conjunto de incentivos utilizados por las organizaciones como medio para mejorar la satisfacción de sus colaboradores y de su desempeño laboral a través de la motivación, el sistema de recompensas puede ser extrínsecas e intrínsecas.

**Indicador 3 Beneficios laborales.** Según Chiavenato (2002) son facilidades y comodidades otorgado a los colaboradores para que se sientan menos preocupados, estos beneficios buscan la mejora de la calidad de vida del trabajador dentro y fuera de la institución.

**Subcategoría 2: Desempeño laboral.** Según Robbins, et al. (2013) es un proceso que determina que tan exitoso ha sido un individuo (colaborador) en el cumplimiento de sus funciones laborales.

**Indicador 1 Metas.** Locke (1968) en su teoría de fijación de metas nos dice que es aquello que una persona pretende lograr, por lo cual se esfuerza en conseguir, éstas son muy importantes ya que motivan y guían los actos de las personas sacando lo mejor de uno, además deberán ser accesibles, realistas y posibles.

**Indicador 2 Experiencia.** Meyer y Schwager (2007) hace referencia a los conocimientos de un contexto en específico y que una persona adquiere a través del tiempo, este dependerá del tiempo en que se haya ejercido en un puesto de trabajo.

**Indicador 3 Capacitación.** Para Chiavenato (2001) es un proceso educativo de corto plazo, el cual se aplica de manera organizada y sistemática, a través de ellas las personas adquieren conocimientos, potencian sus habilidades y competencias.

**Subcategoría 3: Productividad.** Según Guitierrez, et al. (2014) en referencia a los empleados, es sinónimo de rendimiento, ya que se dice que algo o alguien es productivo si se obtiene el máximo de productos, con una cantidad limitada de recursos en un tiempo determinado.

**Indicador 1 Resultados.** Hace referencia a las acciones internas y externas de la empresa y de sus colaboradores para el logro de los objetivos trazados a nivel gerencial.

**Indicador 2 Trabajo en equipo.** Según Katzenbach y Smith (2004) son un número pequeño de personas que se complementan con sus capacidades, comprometidos con un objetivo, que crean un plan en común teniendo una responsabilidad compartida.

**Indicador 3 Eficiencia.** Para Koontz y Wehrich (2004) es el cumplimiento de metas empleando una cantidad de recursos limitada en el menor tiempo posible, siendo el punto clave el ahorro o reducción de recursos.

### **3.3. Escenario de estudio**

La investigación estará compuesta por una población de 3 personas que tienen una relación directa con el objeto de estudio, los cuales tienen un tiempo de permanencia mayor a 6 meses y cuyas edades están entre 19 y 25 años, por lo general, estudiantes de alguna carrera técnica o universitaria que buscan generar ingresos para respaldar sus estudios o apoyar económicamente a su hogar.

Taylor y Bogdan (1984) sostienen que el objeto de la metodología de investigación cualitativa busca comprender las experiencias vividas desde el punto de vista de las personas que la viven, en ese sentido, se estudiará la realidad en su forma natural, recabando información de acuerdo con las experiencias de las personas implicadas en el presente estudio.

### **3.4. Participantes**

Para el presente estudio se realizará la entrevista a 3 personas, los cuales tienen los siguientes cargos dentro de la empresa: supervisor de tienda y multifuncionales, ya que la categoría de “incentivos laborales” repercute de manera directa en ellos, además proporcionarán información actual y veraz sobre los incentivos que se brindan y el impacto que tienen en ellos, siendo estos datos relevantes para la investigación.

Cabe destacar que en la investigación se utilizará un tipo de muestra no probabilística ya que Hernández (2014) menciona que la finalidad no es generar términos de probabilidad, así mismo, éstas se conocen también como muestras dirigidas, ya que la elección de los casos está sujeto al criterio del investigador, siendo las personas elegidas consideradas como expertos.

### **3.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos**

#### **3.5.1. Técnicas**

Para Rodríguez (2008) las técnicas son medios utilizados para la recopilación de datos o información, siendo entre los más relevantes la observación, entrevistas y encuestas.

- **Entrevista**

Ávila (2006) menciona que la entrevista es un medio de interacción social, en el que una persona responde una serie de preguntas con un fin en específico, esta interacción puede ser llevada a cabo entre dos o más personas.

#### **3.5.2. Instrumento**

Según Arias (2006) son recursos que se emplea para la recopilar, registrar y/o acopiar información. En cuanto a lo mencionado por Tamayo y Tamayo (2007) es una ayuda elaborada por el investigador con el propósito de recabar información y así facilitar la comprobación de estos.

La técnica de recolección de datos se llevará a cabo a través de la entrevista (enfoque cualitativo) la cual consistirá en la formulación de preguntas a 3 especialistas del rubro de venta minorista, siendo éstos colaboradores activos de la empresa, proporcionando así información relevante y actual del impacto de los incentivos laborales en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022.

- **Cuestionario**

Para Hernandez (2012) el investigador debe elaborar un instrumento que permita medir las variables en estudio, en este tipo de instrumento se plasma las variables en forma de preguntas, pudiendo ser éstas abiertas o cerradas.

### **3.6. Procedimiento**

En el trabajo de investigación se consideró el orden de los puntos indicados en el cronograma de actividades, el cual se detalla a continuación:

- a. Elección del tema de estudio.
- b. La construcción y presentación de la matriz de categorización.
- c. Elaboración del cuestionario, el cual fue enviado vía correo electrónico (Gmail) y revisado por expertos de la universidad, quienes según su juicio y experiencia analizaron los ítems del cuestionario sobre el tema en

investigación que fueron: motivación laboral, desempeño laboral y productividad.

- d. Recolección de datos relacionados al objeto de estudio.
- e. Entrevista a los participantes (encargado de tienda y multifuncionales)
- f. Análisis de los datos obtenidos de las técnicas utilizadas.
- g. Elaboración de las conclusiones y recomendaciones de la investigación en base a los resultados obtenidos en el punto anterior.

### **3.7. Rigor científico**

El trabajo de investigación fue elaborado respetando los parámetros de la investigación científica de tipo cualitativo. En cuanto a la validez del instrumento, estos pasaron por el juicio de expertos de la universidad, quienes a su vez cuentan con el grado de doctor, verificando que exista una relación coherente y consistente entre las subcategorías y los ítems del cuestionario.

Por otro lado, la investigación es factible ya que se cuenta con los recursos y el apoyo del personal de la empresa, siendo la intención del presente estudio crear una contribución a la empresa (minimarket) y a las personas que se encuentran involucradas, permitiendo proponer alternativas de solución a la problemática actual.

### **3.8. Método de análisis de datos**

Para analizar los datos obtenidos, se registrarán los datos más relevantes y significativas derivadas de las preguntas relacionadas a las subcategorías y ítems del cuestionario, luego de ello, a partir de los resultados que se obtengan se planteará y elaborarán las principales conclusiones.

La técnica que se utilizará para la recopilación de información es la entrevista, la cual se ordenará por subcategorías para una mejor interpretación de la información a recabar.

### **3.9. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos a lo largo del proceso de investigación son de vital importancia, por lo cual es necesario mencionar que se respetaron los derechos de autor y la propiedad intelectual en todos los datos que se usaron para la elaboración

de la presente investigación, citando y referenciando según las normas APA séptima edición.

Además, se mantendrá la reserva total de las personas entrevistadas, siendo este de carácter confidencial para que no se vean perjudicados de ninguna manera durante la investigación.

Asimismo, no se realizará manipulaciones malintencionadas de los datos que se obtengan de la presente investigación, siendo la interpretación de los resultados objetivos y de autoría propia, esto con el propósito de facilitar alcances sobre el tema de estudio con total confiabilidad, cabe mencionar, que esta investigación se realizó cumpliendo los modelos morales como lo es la justicia.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Subcategoría Motivación laboral

#### Objetivo específico 1

En la presente investigación se hizo uso de la **técnica de la entrevista** cuyo resultado está vinculado al objetivo específico 1, el cual consiste en conocer la característica de la motivación laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022. En consecuencia, se obtuvieron los siguientes resultados.

Se realizaron tres preguntas, siendo la primera el saber si consideraban que sus esfuerzos eran reconocidos por la organización, teniendo como respuesta que los entrevistados (Quispe, Alva y Vílchez) no sentían ese reconocimiento por parte de la empresa, principalmente porque no se les reconocía el esfuerzo que hacían por mejorar en su área de trabajo con incentivos económicos, dichos incentivos estaban sujetos a metas, los cuales en algunas ocasiones eran alcanzadas pero a pesar de ello no recibieron la retribución económica que la empresa había indicado, además Vílchez manifiesta que ella deseaba un reconocimiento más motivacional por parte de la empresa.

La segunda pregunta que consistió en saber si habían sido recompensados por el logro de los objetivos en la organización, cuya respuesta por parte de Alva y Quispe fue que no, ya que las ventas de todos se registran con un solo código por lo que no es fácil reconocer quien realizó más ventas, por otro lado, Vílchez indicó que en pocas ocasiones recibió una retribución económica, pero que esto estaba sujeto al cumplimiento de las metas, por lo que dependía de ellos recibir alguna recompensa económica.

La tercera pregunta consistió en conocer si los beneficios laborales otorgados por la empresa reflejaban las necesidades de los colaboradores, siendo la respuesta de Quispe, Alva y Vílchez afirmativa, ya que la empresa cumplía con sus expectativas en cuanto a los beneficios y que éstos eran otorgados de manera oportuna.

En base a lo recopilado en las entrevistas se tiene como resultado que la mayoría de entrevistados no sienten que sus esfuerzos son reconocidos por la empresa, además no existe un reconocimiento económico, ni motivacional por parte

de la empresa, sin embargo, los beneficios laborales si cumplen con sus expectativas.

Objetivo específico 1	Técnica	Baja motivación laboral
Conocer la característica de la motivación laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022	Entrevista	El personal no se encuentra motivado para la realización de sus funciones ya que no existe una recompensa económica en respuesta a sus esfuerzos, siendo la percepción de los colaboradores que no son reconocidos o valorados por su empleador.

*Tabla 1 Resultados del objetivo específico 1*

## 4.2. Subcategoría Desempeño laboral

### Objetivo específico 2

En la presente investigación se hizo uso de la **técnica de la entrevista** cuyo resultado está vinculado al objetivo específico 2, el cual consiste en determinar las características del desempeño laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao

Para ello se realizó tres preguntas, la primera pregunta fue, considera que las metas establecidas por la empresa están de acuerdo a la realidad, siendo la respuesta de Quispe y Alva negativa, esto debido a que las metas están fijadas respecto al año anterior, lo cual afecto en el primer año que inicio la pandemia, ya que las ventas se redujeron de manera considerable siendo complicado el logro de las metas, sin embargo Vílchez manifestó que a pesar de la coyuntura sanitaria se lograba llegar a la meta en algunos meses.

La segunda pregunta estaba enfocada en conocer si la ocupación dentro de la organización se adecua a la experiencia profesional, Vílchez y Quispe indicaron que sus experiencias en sus empleos anteriores eran similares a las funciones que realizaban actualmente, por lo que ello les permitió desempeñarse mejor en su puesto, por otro lado, Alva indicó que no contaba con experiencia previa en el mismo puesto, pero a pesar de ello su desempeño fue óptimo.

La tercera pregunta se enfocó en conocer si se habían impartido cursos de capacitación relevantes e importantes en su área de trabajo, siendo la respuesta

de Quispe, Alva y Vélchez afirmativa, siendo las capacitaciones de modalidad virtual dada la coyuntura sanitaria y de manera constante, dichas capacitaciones tenían una relación directa con las funciones que realizaban, siendo las principales capacitaciones la correcta manipulación de alimentos, reposición de mercadería, primeros auxilios, etc., sin embargo recalcaron que debe capacitarse sobre temas de prevención ya que constantemente hay hurtos dentro de las instalaciones.

Respecto a lo recopilado en las entrevistas, se tuvo como resultado que las metas no han sido establecidas considerando la realidad actual, afectando el cumplimiento de las mismas, por ende perjudicando directamente a cobro de las bonificaciones respectivas, en cuanto a la experiencia profesional, la mayoría de los colaboradores tienen experiencia previa con funciones similares a los que ya están desempeñando actualmente y han recibido capacitaciones que han fortalecido sus competencias, por ende su desempeño.

Objetivo específico 2	Técnica	Buen Desempeño laboral
Determinar las características del desempeño laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022	Entrevista	En el establecimiento de las metas no se ha considerado la realidad actual con respecto a la coyuntura sanitaria generada por el Covid-19, por lo que el cumplimiento de las metas no se ha podido lograr en todos los meses, por otro lado, la mayoría de los colaboradores han tenido experiencia previa en el puesto y son capacitados constantemente en temas relacionados con su área de trabajo.

*Tabla 2 Resultados del Objetivo específico 2*

### 4.3. Subcategoría Productividad

#### Objetivo específico 3

En la presente investigación se hizo uso de la **técnica de la entrevista** cuyo resultado está vinculado al objetivo específico 3, el cual consiste en identificar el impacto de la productividad en los colaboradores de un minimarket del Callao.



Se realizaron tres preguntas, siendo la primera el conocer si los colaboradores tomaron decisiones importantes para el logro de los resultados esperados por la empresa, cuya respuesta por parte de Alva y Vílchez fue afirmativa, entre las principales contribuciones fue el realizar la venta cruzada de productos en base a las necesidades o perfiles de los clientes para impulsar la venta de productos adicionales a lo que los clientes ya estaban adquiriendo, así como adoptar medidas preventivas en cuanto a los hurtos, los cuales eran constantes y generaba pérdidas económicas a la empresa, dichas medidas consistían en el marcado de productos o pegar los productos a las góndolas, por otro lado, Quispe indicó que ella no tomaba dichas decisiones, ya que éstas eran llevadas a cabo por la administradora o encargado de tienda.

La segunda pregunta estaba enfocada al trabajo en equipo y su relación con el empleador, cuya respuesta por parte de Quispe y Vílchez fue que su relación era buena con el empleador y que la relación con sus compañeros era más laboral que amical pero a pesar de ello unían esfuerzos para que el equipo funcionara correctamente, en cuando a Alva, tiene buena relación con sus compañeros pero no con su empleador, ya que la empresa le brindó un cargo con demasiada responsabilidad (encargado de turno) sin tomar en cuenta su falta de experiencia debido a la falta de personal, él no estuvo de acuerdo inicialmente con la decisión tomada por su empleador pero a pesar de ello aceptó la propuesta.

La tercera pregunta se enfocó en conocer si los colaboradores realizaban acciones para mejorar su eficiencia en sus labores, siendo la respuesta de Alva, Quispe y Vílchez afirmativa, entre las principales acciones estaba en la verificación constante del estado de los productos, iniciativa y proactividad para realizar tareas sin que éstas fueran asignadas por el encargado de tienda, así como feedback entre los miembros del equipo para poder desempeñar sus funciones de acuerdo a las normativas de la empresa y que ésta sea uniforme en la empresa, reduciendo y eliminando errores dentro de sus áreas de trabajo.

Por todo lo mencionado, se tuvo como resultado que la mayoría de los colaboradores toman decisiones que permite el logro de los resultados en sus áreas de trabajo, tales como la venta cruzada que maximiza las ventas y también toman acciones para la prevención de hurtos de productos que representan pérdidas para la empresa, en cuanto al trabajo en equipo , éste se da de manera adecuada ya

que existe apoyo entre todos los miembros del equipo y se compenentran para el logro de los objetivos trazados por la empresa, sin embargo la empresa no realiza un correcto proceso para la asignación de funciones de alta responsabilidad, por otro lado los colaboradores buscan ser cada vez mejores, por lo que toman diversas acciones que contribuyan a mejorar su eficiencia dentro de sus labores.

Objetivo específico 3	Técnica	Buena productividad
Identificar el impacto de la productividad en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022	Entrevista	Los colaboradores en su mayoría están orientados a los resultados, lo cual se ve reflejado en su eficiencia por las diversas acciones que toman además la relación con el equipo de trabajo es buena, por lo que existe un apoyo entre sus miembros que contribuye al logro de los objetivos de la empresa.

*Tabla 3 Resultados del Objetivo específico 3*

#### **4.4. Resultado final de la tesis**

##### **Objetivo general**

Los entrevistados manifestaron que no existe un reconocimiento por parte de la empresa por el esfuerzo constante que ellos realizan, consideran que además de una retribución económica esperan que haya un reconocimiento emocional que los impulse a desarrollar sus funciones con motivación y entusiasmo (obj.esp.1). En lo que se refiere al desempeño laboral, éste se vio afectada por la pandemia, ya que las proyecciones que se realizaron para la fijación de las metas ya no se ajustaban a la realidad, a pesar de ello, la empresa mantuvo dichas metas, lo que trajo como consecuencia que en muchas ocasiones no se logre el cumplimiento esperado por la empresa, sin embargo, había meses que si fueron buenos, esto gracias a que el personal contaba con la experiencia en el rubro y eran capacitados de manera constante permitiéndoles adoptar acciones que mejoren el desempeño en sus áreas de trabajo (obj.esp.2). Los colaboradores en su mayoría indicaron que mantienen una buena relación con su equipo de trabajo y con su empleador, además todos buscan ser más eficientes en el cumplimiento de sus obligaciones, esto los empuja a estar orientados a los resultados, ya que tienen en cuenta la

posibilidad de hacer una línea de carrera y por consiguiente tener mayores beneficios remunerativos (obj.esp.3).

Luego de realizar los resultados de la tesis, los cuales están relacionados al objetivo general, que consiste en conocer el impacto del incentivo laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, se puede decir que los colaboradores mantienen una actitud positiva frente a la situación actual, buscan ser más productivos y desempeñarse cada vez mejor para poder tener oportunidades de crecimiento en la empresa, sin embargo, esto no está siendo retribuido por la empresa, ya que no existe una incentivación emotiva, ni económica que recompense los esfuerzos de los colaboradores, por lo que la empresa debería tomar acciones inmediatas para evitar una insatisfacción que conlleve a deserción laboral o disminución de productividad.

Objetivo General	Técnica	Impacto del incentivo laboral en los colaboradores de un minimarket
Conocer el impacto del incentivo laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022	Entrevista	Todos los entrevistados manifestaron que esperan que sus esfuerzos dentro de la empresa sean reconocidos a través de incentivos tanto económicos como no económicos, ya que esto tendría un mayor impacto en su motivación laboral, mejorando de manera significativa su desempeño y productividad.

*Tabla 4 Resultado final de la tesis*

En la presente sección se discutirá los resultados obtenidos de la tesis, para ello es necesario saber que el objetivo principal de esta investigación es conocer el impacto del incentivo laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022. Como primer paso, se llevó a cabo la discusión con los antecedentes de la presente investigación los cuales fueron relacionados con los objetivos de la tesis, obteniendo lo siguiente:

Esta discusión con los antecedentes estuvo vinculada en primer lugar con el objetivo específico 1, en el cual Barkley (2017) señaló que la motivación laboral afectaba el rendimiento de los colaboradores en las empresas, por lo que las organizaciones deben tener en cuenta aspectos que las recompensas, reconocimientos u otros beneficios que inciden de manera directa en la motivación de su personal. Por otro lado, Gonzales (2020) concluyó que existe una influencia positiva de los incentivos laborales en la motivación de los colaboradores, ya que está vinculada a la percepción que esos incentivos tienen en los colaboradores.

En concordancia con el objetivo específico 1, y considerando lo señalado por los entrevistados (Quispe, Alva y Vílchez) se puede decir los incentivos tienen un gran impacto en la motivación del personal, ya que no solo se esperan incentivos económicos sino los no económicos, como reconocimientos oportunos por parte de la empresa, lo que genera un mayor compromiso e identificación del colaborador con la empresa.

Ahora, brindando mi punto de vista personal respecto al objetivo específico 1, resalto las conclusiones de los autores, ya que, si bien un incentivo económico mejora las expectativas salariales del colaborador, los incentivos no económicos fortalecen la relación entre empleado-empendedor, por lo que la aplicación de ambos incentivos es de vital importancia por su gran impacto en la motivación laboral.

Respecto al objetivo específico 2, se realizó la discusión con los antecedentes, donde Guzmán (2019) indicó que existe una buena correlación de las variables incentivos laborales y desempeño laboral, por lo que se puede obtener un mayor desempeño de los colaboradores si se aplican incentivos con mayores ventajas. Por su parte, De la Cruz & Sánchez (2020) añaden que para mejorar el desempeño laboral se debe hacer uso de incentivos económicos, recreativos y educativos, ya que esto permitirá que el personal este más capacitado y tenga mayores oportunidades de crecimiento profesional.

En concordancia con el objetivo específico 2 y teniendo en cuenta lo señalado por los entrevistados (Quispe, Alva y Vílchez) concuerdan que la experiencia previa es importante para poder desempeñar sus funciones de manera correcta, además la capacitación les permite adquirir nuevos conocimientos que les son útiles en sus áreas de trabajo y les permite poder alcanzar las metas, ya que cursos como técnica de ventas es vital para un rubro donde se comercializan productos de primera necesidad.

En cuanto a mi opinión personal, respecto al objetivo específico 2, puedo decir que el desempeño de los colaboradores son una respuesta del trato que el empleador tenga con ellos, además, la mayoría de personas que laboran en los minimarket tienen una edad promedio de 18-25 años, por lo que son jóvenes y buscan adquirir, además de experiencia, conocimientos, muchos de éstos colaboradores son estudiantes, por lo que si la empresa brinda beneficios como convenios con instituciones educativas, ellos podrían realizar una línea de carrera dentro de la organización y aplicar lo aprendido no solo en aulas sino en base a su experiencia en su puesto laboral.

Con referencia al objetivo específico 3, se realizó la discusión con los antecedentes, en donde Villamizar (2017) señala que es suma importancia combinar modelos motivaciones, ya que se debe tener un personal motivado, además se debe conocer las exigencias de los colaboradores para otorgar incentivos que cubra sus necesidades, ya que un personal motivado es un personal productivo. Por su parte, Tomasello (2017) coincide con Villamizar al señalar que es indispensable originar e incrementar la motivación en el personal de la organización, para ello es necesario evaluar el plan de incentivos para reconocer si tiene un impacto positivo en el desempeño del personal, ya que ello se ve reflejado en los resultados que cada uno logre en la institución.

Respecto al objetivo específico 3, los entrevistados (Quispe, Alva y Vílchez) realizan diversas acciones para cumplir con los resultados esperados por la empresa, para ello, cada uno constantemente mejoran su eficiencia a través de la proactividad o iniciativa.

En cuanto a mi punto de vista personal en relación al objetivo específico 3, puedo decir que la motivación del personal es de vital importancia para tener un personal con buen desempeño y productivos, todo parte de cómo la empresa

desarrolle sus estrategias, la combinación de incentivos económicos y no económicos generan un gran impacto en los colaboradores, sin embargo es necesario conocer al personal, saber sus requerimientos y necesidades, para que el plan de incentivos que la empresa elabore tenga la efectividad deseada, ya que todo los esfuerzos que realice la empresa para sus colaboradores serán retribuidas por ellos a través de los resultados que ellos reflejen.

## V. CONCLUSIONES

- Primero:** Esta investigación estuvo enfocada en conocer el impacto del incentivo laboral en los colaboradores de un minimarket, ya que éstos influyen de manera positiva o negativa, todo ello depende de cómo las empresas apliquen dichos incentivos, los cuales pueden ser económicos y no económicos, así mismo, se identificó que la mezcla de estos dos incentivos genera un gran compromiso y fidelización de los colaboradores con la empresa.
- Segundo:** En el rubro de venta minorista (minimarket) los colaboradores tienen alrededor de 18 a 25 años de edad, ellos ejecutan funciones multifuncionales, es decir, reposición de mercadería, caja, control de inventario, etc., por lo que es agotador en muchas ocasiones ya que hay más desgaste físico, por lo que la motivación para ellos es primordial. Los colaboradores valoran mucho el trato que tiene la empresa con ellos, esto va desde un reconocimiento por el esfuerzo y empeño con el que ejecutan sus funciones hasta una bonificación que los ayuda a mejorar su situación económica, cabe mencionar que la mayoría ellos perciben un sueldo básico, lo que, según lo mencionado en las entrevistas, no es suficiente.
- Tercero:** En cuanto al desempeño laboral, éstas son medidas por el cumplimiento de metas, sin embargo, en estos dos últimos años por la coyuntura sanitaria, el cumplimiento de las mismas no eran las más óptimas, ya que estas metas no fueron fijadas de acuerdo a la realidad, lo cual dificultó que los colaboradores reciban una bonificación a pesar de su esfuerzo. Por otro lado, los colaboradores en su mayoría, ya contaban con experiencia previa en sus empleos lo que facilitaba su desenvolvimiento en el trabajo, mientras que los que no contaban con experiencia era porque recién iniciaban su vida laboral, ya que la edad mínima para ingresar a la empresa es de 18 años, asimismo, se identificó que la empresa capacitaba constantemente a sus colaboradores en temas relacionados al rubro, tales como la correcta manipulación de alimentos, reposición de

mercadería en góndola, primeros auxilios, atención al cliente, etc., sin embargo, había temas como ergonomía laboral, conteo y detección de billetes falsos de los que los colaboradores tenían conocimientos escasos o genéricos.

**Cuarto:** La empresa busca mejorar la productividad y la eficiencia de sus colaboradores a través de los resultados que ellos tienen, los cuales van de la mano con las metas, sin embargo, por la coyuntura sanitaria, hubieron meses que por las restricciones del estado las ventas bajaron de manera considerable, pero, en este último año las restricciones impuestas por el estado se han ajustado por la disminución de contagios por Covid-19, lo que mejoró de manera significativa al logro de sus metas y por ende sus resultados. El trabajo en equipo es vital ya que todos aportan al cumplimiento de las metas y por ende si se cumplen todos podrían bonificar, a diferencia de los supermercados, los minimarket no tienen metas por área, ya que son tiendas más pequeñas, por lo mismo, es que todos a excepción del encargado de tienda son colaboradores multifuncionales.



## **VI. RECOMENDACIONES**

- Primero:** Se recomienda a la empresa realizar la mezcla de incentivos económicos y no económicos, ya que tienen una mayor efectividad, debido a que éstos tienen un gran impacto positivo en los colaboradores mejorando su productividad, desempeño y motivación laboral.
- Segundo:** Se recomienda hacer énfasis en la motivación del personal, reconocerlos por su esfuerzo y que éste sea de conocimiento de todos, premiar al mejor colaborador del mes y que éste reciba una compensación adicional la cual puede ser un vale o un bono que lo ayude a mejorar su situación económica, lo que servirá de ejemplo para los demás, ya que ello impulsará a que se esfuercen más en su día a día.
- Tercero:** Se recomienda la fijación de las metas considerando la realidad actual, ya que las metas deben ser alcanzables de tal manera que los colaboradores sientan que pueden cumplirlas y sentirse motivados, ya que una incorrecta fijación de metas puede ocasionar el efecto contrario. También se recomienda dar capacitación sobre ergonomía laboral para mitigar accidentes o enfermedades en el trabajo tales como contracturas, dolores musculares, problemas de columna (por la carga de peso), etc., por otro lado, se debe dar una correcta capacitación sobre el conteo y detección de billetes falsos, esto con el fin de agilizar la atención en el área de caja y evitar recibir pagos con billetes y/o monedas falsas, teniendo en cuenta que esos importes les son descontados al colaborador de su sueldo.
- Cuarto:** Se recomienda la fijación de metas personales y colectivas, esto con el fin de que cada colaborador se esfuerce por llegar a sus objetivos y esto incida de manera directa a la meta del equipo, con esto se podrá evaluar la eficiencia y la productividad de todo el personal, así mismo se recomienda capacitar sobre técnicas de venta, para mejorar los resultados de la empresa.

## REFERENCIAS

- Adizes, I. (1994). Ciclos de vida de la organización. España.
- Aguilar Muñoz, K. M. (2021). *Los incentivos laborales y su influencia en la productividad de la empresa Call Center Konecta, Chiclayo 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/3481>
- Amcham news. (24 de Junio de 2021). *Sodexo: 3 maneras de reconocer el esfuerzo y compromiso laboral*. Obtenido de <https://amcham.org.pe/news/sodexo-3-maneras-de-reconocer-el-esfuerzo-y-compromiso-laboral/>
- América economía. (08 de Marzo de 2017). *Chile: el 55% de las empresas entrega incentivos no monetarios a sus trabajadores*. Obtenido de <https://www.americaeconomia.com/articulos/notas/chile-el-55-de-las-empresas-entrega-incentivos-no-monetarios-sus-trabajadores>
- Ávila Baray, H. L. (2006). Introducción a la metodología de la investigación. Cuauhtemoc, Chihuahua, México. Obtenido de [www.eumed.net/libros/2006c/203/](http://www.eumed.net/libros/2006c/203/)
- Barkley, A. (2017). Impact of work motivation on employee performance: A comparative study of Chinese small médium enterprise. 1-67. ResearchGate.
- Barragán, J. I., Camargo, L. T., Chavarro, D. F., Quiroga, A. D., Rojas, L. E., & Suarez, D. M. (2019). *Influencia de los beneficios laborales y del área de gestión humana en la calidad de vida de los trabajadores de la empresa Global Job SAS*. Bogotá: Universidad Piloto de Colombia. Obtenido de <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/5042/TESIS%20BENEFICIOS%20LABORALES%20Y%20GESTION%20HUMANA%2026.03.19%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cepeda, S., Salguero, O., & Sánchez, Y. (2015). *Reconocimiento: Herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de TNM Limited*. Universidad Piloto de Colombia.
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de Recursos Humanos: El capital Humano de las Organizaciones* (10 ed.).
- Dávila Morán, R., Agüero Corzo, E., Palomino Quispe, J., & Zapana Díaz, D. (2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. *Universidad y Sociedad*, 14(1), 576-583.
- De la Cruz Ulco, E. A., & Sánchez Vidarte, C. J. (2020). *Incentivos laborales y el desempeño de los colaboradores de las microempresas del centro comercial Zona Franca*

- Trujillo, 2020. Trujillo: [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51570/DeLaCruz\\_UEA-S%c3%a1nchez\\_VCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51570/DeLaCruz_UEA-S%c3%a1nchez_VCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Dulce Airac, R. J. (2019). *Los incentivos laborales de los colaboradores en la Municipalidad provincial del Santa, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38908/Dulce\\_ARJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38908/Dulce_ARJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gonzales Niño, R. D. (2020). *Influencia de los incentivos laborales en la motivación del colaborador de la distribuidora Sipan Distribuciones SAC*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
- González, O., & Escalona, W. (2015). *Análisis de incentivos laborales otorgados a los trabajadores de la empresa dedicada al sector hotelero ubicada en Tucacas, Estado Falcón*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Carabobo]. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3460/12038.pdf?sequence>
- Guitierrez, P., Huamán, P., & Araujo, F. (2014). *Influencia de la motivación laboral en la productividad*. Huancayo: [Tesis, Universidad Nacional del Centro del Perú].
- Gúzman Flores, J. (2019). *Los Incentivos Laborales y el Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Catacaos*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47465>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). (M. Graw-Hill, Ed.) Interamericana Editores, S.A. de C.V. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigaci%C3%B3n%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernandez, O. (2012). *Estadística Elemental para Ciencias Sociales*. 3ra ed. San José, Costa Rica: Editorial Universidad de Costa Rica.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: Interamericana editores S.A.
- Huaman Flores, M. (2019). *Análisis de los incentivos laborales y el desempeño de los trabajadores en la municipalidad distrital de Nuñoa – Melgar – Puno, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano].

- INEI. (2019). Encuesta nacional de hogares. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1764/cap04.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1764/cap04.pdf)
- Koontz, H., & Wehrich, H. (2004). *Administración. Una perspectiva global. 12 ed.* España: McGraw-Hill Interamericana.
- Laines Oblitas, E. J., & Patazca Leytón, A. P. (2021). *Programa de incentivos laborales para la retención del personal*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87774/Laines\\_OEJ-Patazca\\_LAP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87774/Laines_OEJ-Patazca_LAP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Locke, E. (1968). *Teoría del establecimiento de metas u objetivos*. Estados Unidos.
- López Rodríguez, L. F. (2013). *Incentivos para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de las empresas distribuidoras de pisos cerámicos de la ciudad de Quetzaltenango*. Quetzaltenango: [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Lopez-Luis.pdf>
- Meyer, C., & Schwager, A. (2007). Comprendiendo la experiencia del cliente. *Harvard Business Review*, 85(2), 89-99. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2300061>
- Quispe Leque, V. (2022). *Incentivos laborales y desempeño laboral: Caso en la empresa Grifos & Inversiones San José SAC, Juliaca, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión].
- Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. México: Pearson Educacion.
- Sandi, V. (2014). *La investigación aplicada y básica/pura en el Instituto Centroamericano de Administración Pública, ICAP: Un acercamiento para la discusión*. Costa Rica: Instituto Centroamericano de Administración Pública.
- Suyón Urquizo, J. A. (2018). *Plan de Incentivos laborales para la productividad laboral en importadora Cervantes SAC, Chiclayo*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21388/suyon\\_uj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21388/suyon_uj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1984). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación* (1ra ed.). Ediciones Paidós.

- Taza Alcos, J. E. (2021). *Los incentivos laborales y su relación con la productividad en la empresa Atento Perú SAC, sede Callao 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias e Informática].
- Tomasello U, M. T. (2017). *Propuesta de incentivos, beneficios y recompensas para el área de ventas de empresa inmobiliaria*. Santiago: [Tesis de Maestría, Universidad de Chile].  
Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/145542/Tomasello%20Ubilla%20Mari%20%20a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villamizar Niño, S. (2017). *Incentivos laborales para el incremento en la productividad de las empresas del sector telecomunicaciones*. Bogotá: Universidad de América.  
Obtenido de <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7054/1/795385-2017-II-GE.pdf>
- Yin, R. K. (2002). *Case Study research: Designand methods* (3rd ed.).

## ANEXOS

### Anexo 1

PROBLEMA	OBJETIVOS	CATEGORÍA	VARIABLES E INDICADORES		
<p><b>Problema general:</b> ¿CUAL ES EL IMPACTO DEL INCENTIVO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UN MINIMARKET DEL CALLAO, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál es la característica de la motivación laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022?</li> <li>2. ¿Cuál es la característica del desempeño laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022?</li> <li>3. ¿Cuál es el impacto de la productividad en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022?</li> </ol>	<p><b>Objetivo general</b> CONOCER EL IMPACTO DEL INCENTIVO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UN MINIMARKET DEL CALLAO, 2022</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer la característica de la motivación laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022</li> <li>2. Determinar las características del desempeño laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022</li> <li>3. Identificar el impacto de la productividad en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022</li> </ol>	<p><b>1.-Categoría 1</b> <b>INCENTIVO LABORAL</b> Chiavenato (2000, p.117) nos dice que los incentivos son pagos hechos por la empresa a sus trabajadores (salarios) tales como premios, beneficios, oportunidades de progreso, estabilidad laboral, entre otros, estos incentivos tienen un valor de utilidad subjetivo, ya que varía de individuo a otro.</p> <p>(Nadler &amp; Tushman, 1999) afirman que los incentivos laborales sirven para poder motivar las actitudes de los trabajadores, esto se verá reflejado en el buen desempeño de los trabajadores cabe señalar que este tipo de incentivo pueden ser monetarios como no monetarios en muchos de los casos esto genera una serie de compromisos que obliga al trabajador cumplir su trabajo eficientemente y mejorar su productividad.</p>	<b>CATEGORIZACIÓN: INCENTIVO LABORAL</b>		
			<b>SUBCATEGORIAS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>
			<b>I. Motivación laboral</b>	Reconocimiento Recompensas Beneficios laborales	P1 P2 P3
			<b>II. Desempeño laboral</b>	Metas Experiencia Capacitación	P4 P5 P6 P7 P8 P9
			<b>III. Productividad</b>	Resultados Trabajo en equipo Eficiencia	

Tabla 5 Matriz de categorización

## Anexo 2

Lima, 20 de junio del 2022

Estimado Dr.: ALVA ARCE, Rosel César

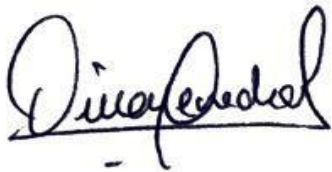
Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: **Incentivo laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022**

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- A) Matriz de operacionalización.
- B) Instrumento de obtención de datos.
- C) Matriz de validación del instrumento de obtención de datos.

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted.  
Atentamente.



---

Alvarado Alvarado Dina Mercedes  
DNI: 72226664

# **Incentivo laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022**

## **1. Problema**

### **1.1 Problema general**

¿Cuál es el impacto del incentivo laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022?

### **1.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la característica de la motivación laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022?

¿Cuál es la característica del desempeño laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022?

¿Cuál es el impacto de la productividad en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022?



## Instrumento

Elaborado por **Alvarado Alvarado Dina Mercedes**

N° DE CÓDIGO DE ALUMNO **7002475365**

### INSTRUCCIONES


Este es un inventario, el cual permite interpretar, describir y conocer el impacto del incentivo laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022; a través de su categoría: Incentivo laboral. A continuación, se mostrará para cada componente un número de enunciados y/o indicaciones, los cuales serán respondidos de acuerdo con las observaciones del investigador.

### MATRIZ DE CATEGORIZACION

CATEGORÍA 1: INCENTIVO LABORAL			
N°	Subcategorías	ENUNCIADOS	RESPUESTAS
1.	Reconocimiento	Considera que sus esfuerzos dentro de la organización son reconocidos.	
2.	Recompensas	Ha sido recompensado por el logro de sus objetivos en la organización.	
3.	Beneficios laborales	Considera que los beneficios laborales reflejan las necesidades de los colaboradores.	
4.	Metas	Considera que las metas establecidas por la empresa están de acuerdo a la realidad.	
5.	Experiencia	Su ocupación dentro de la organización se adecua a su experiencia profesional.	
6.	Capacitación	Se han impartidos cursos de capacitación relevantes e importantes en su área de trabajo.	
7.	Resultados	Ha tomado alguna vez una decisión importante para conseguir los resultados esperados por la empresa.	
8.	Trabajo en equipo	Es buena su relación laboral con su empleador y equipo de trabajo.	
9.	Eficiencia	Realiza acciones que mejoren su eficiencia dentro de su puesto de trabajo.	

**¡Gracias por su colaboración!**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

<b>Título de investigación: Incentivo laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022</b>							
<b>Apellidos y Nombres del investigador: Alvarado Alvarado Dina Mercedes</b>							
<b>Apellidos y Nombres del experto: ALVA ARCE, Rosel César</b>							
<b>ASPECTO POR EVALUAR</b>						<b>OPINIÓN DEL EXPERTO</b>	
<b>CATEGORÍA</b>	<b>SUBCATEGORÍA</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEM PREGUNTA</b>		<b>SI CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIONES / SUGERENCIAS</b>
<b>Incentivo laboral</b>	<b>Motivación laboral</b>	Reconocimiento	Considera que sus esfuerzos dentro de la organización son reconocidos.		<b>X</b>		
		Recompensas	Ha sido recompensado por el logro de sus objetivos en la organización.		<b>X</b>		
		Beneficios laborales	Considera que los beneficios laborales reflejan las necesidades de los colaboradores.		<b>X</b>		
	<b>Desempeño laboral</b>	Metas	Considera que las metas establecidas por la empresa están de acuerdo a la realidad.		<b>X</b>		
		Experiencia	Su ocupación dentro de la organización se adecua a su experiencia profesional.		<b>X</b>		
		Capacitación	Se han impartido cursos de capacitación relevantes e importantes en su área de trabajo.		<b>X</b>		
	<b>Productividad</b>	Resultados	Ha tomado alguna vez una decisión importante para conseguir los resultados esperados por la empresa.		<b>X</b>		
		Trabajo en equipo	Es buena su relación laboral con su empleador y equipo de trabajo.		<b>X</b>		
		Eficiencia	Realiza acciones que mejoren su eficiencia dentro de su puesto de trabajo.		<b>X</b>		
<b>Firma del experto: Dr. ALVA ARCE, Rosel César</b> <b>Lic. En Administración. CLAD 14501</b>				<b>Fecha: 20/06/2022</b>			

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

*Tabla 6 Matriz de validación del instrumento - Experto 1*

Lima, 24 de junio del 2022

Estimado Dr.: DÁVILA ARENAZA, Víctor Demetrio

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: **Incentivo laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022**

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- A) Matriz de operacionalización.
- B) Instrumento de obtención de datos.
- C) Matriz de validación del instrumento de obtención de datos.

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted.  
Atentamente.



---

Alvarado Alvarado Dina Mercedes  
DNI: 72226664

# **Incentivo laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022**

## **1. Problema**

### **1.1 Problema general**

¿Cuál es el impacto del incentivo laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022?

### **1.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la característica de la motivación laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022?

¿Cuál es la característica del desempeño laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022?

¿Cuál es el impacto de la productividad en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022?

## Instrumento

Elaborado por **Alvarado Alvarado Dina Mercedes**

N° DE CÓDIGO DE ALUMNO **7002475365**

### INSTRUCCIONES


Este es un inventario, el cual permite interpretar, describir y conocer el impacto del incentivo laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022; a través de su categoría: Incentivo laboral. A continuación, se mostrará para cada componente un número de enunciados y/o indicaciones, los cuales serán respondidos de acuerdo con las observaciones del investigador.

### MATRIZ DE CATEGORIZACION

CATEGORÍA 1: INCENTIVO LABORAL			
N°	Subcategorías	ENUNCIADOS	RESPUESTAS
1.	Reconocimiento	Considera que sus esfuerzos dentro de la organización son reconocidos.	
2.	Recompensas	Ha sido recompensado por el logro de sus objetivos en la organización.	
3.	Beneficios laborales	Considera que los beneficios laborales reflejan las necesidades de los colaboradores.	
4.	Metas	Considera que las metas establecidas por la empresa están de acuerdo a la realidad.	
5.	Experiencia	Su ocupación dentro de la organización se adecua a su experiencia profesional.	
6.	Capacitación	Se han impartidos cursos de capacitación relevantes e importantes en su área de trabajo.	
7.	Resultados	Ha tomado alguna vez una decisión importante para conseguir los resultados esperados por la empresa.	
8.	Trabajo en equipo	Es buena su relación laboral con su empleador y equipo de trabajo.	
9.	Eficiencia	Realiza acciones que mejoren su eficiencia dentro de su puesto de trabajo.	

**¡Gracias por su colaboración!**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

<b>Título de investigación: Incentivo laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022</b>							
<b>Apellidos y Nombres del investigador: Alvarado Alvarado Dina Mercedes</b>							
<b>Apellidos y Nombres del experto: DÁVILA ARENAZA, Víctor Demetrio</b>							
<b>ASPECTO POR EVALUAR</b>					<b>OPINIÓN DEL EXPERTO</b>		
<b>CATEGORÍA</b>	<b>SUBCATEGORÍA</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEM PREGUNTA</b>		<b>SI CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIONES / SUGERENCIAS</b>
<b>Incentivo laboral</b>	<b>Motivación laboral</b>	Reconocimiento	Los esfuerzos de los colaboradores de la organización son reconocidos.		X		
		Recompensas	Ha sido recompensado por el logro destacado de sus metas por la organización.		X		
		Beneficios laborales	Los beneficios laborales satisfacen las necesidades de los colaboradores.		X		
	<b>Desempeño laboral</b>	Metas	Las metas establecidas por la empresa están de acuerdo a las necesidades y prioridades.		X		
		Experiencia	Su experiencia profesional se valora en la organización		X		
		Capacitación	La organización desarrolla cursos de capacitación relevantes e importantes en su área de trabajo.		X		
	<b>Productividad</b>	Resultados	Ha tomado alguna decisiones importantes para conseguir los resultados esperados por la empresa.		X		
		Trabajo en equipo	Es buena la relación laboral con su empleador y equipos de trabajo.		X		
		Eficiencia	Realizan acciones que mejoran continuamente el desempeño en los puestos de trabajo.		X		
<b>Firma del experto:</b> 			<b>Fecha: 24/06/2022</b>				

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

*Tabla 7 Matriz de validación del instrumento - Experto 2*

Lima, 20 de junio del 2022

Estimado Dr.: CÁRDENAS SAAVEDRA, Abraham

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: **Incentivo laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022**

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- A) Matriz de operacionalización.
- B) Instrumento de obtención de datos.
- C) Matriz de validación del instrumento de obtención de datos.

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted.  
Atentamente.



---

Alvarado Alvarado Dina Mercedes  
DNI: 72226664

## **Incentivo laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022**

### **2. Problema**

#### **2.1 Problema general**

¿Cuál es el impacto del incentivo laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022?

#### **2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la característica de la motivación laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022?

¿Cuál es la característica del desempeño laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022?

¿Cuál es el impacto de la productividad en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022?



## Instrumento

Elaborado por **Alvarado Alvarado Dina Mercedes**

N° DE CÓDIGO DE ALUMNO **7002475365**

### INSTRUCCIONES

Este es un inventario, el cual permite interpretar, describir y conocer el impacto del incentivo laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022; a través de su categoría: Incentivo laboral. A continuación, se mostrará para cada componente un número de enunciados y/o indicaciones, los cuales serán respondidos de acuerdo con las observaciones del investigador.

### MATRIZ DE CATEGORIZACION

CATEGORÍA 1: INCENTIVO LABORAL			
N°	Subcategorías	ENUNCIADOS	RESPUESTAS
1.	Reconocimiento	Considera que sus esfuerzos dentro de la organización son reconocidos.	
2.	Recompensas	Ha sido recompensado por el logro de sus objetivos en la organización.	
3.	Beneficios laborales	Considera que los beneficios laborales reflejan las necesidades de los colaboradores.	
4.	Metas	Considera que las metas establecidas por la empresa están de acuerdo a la realidad.	
5.	Experiencia	Su ocupación dentro de la organización se adecua a su experiencia profesional.	
6.	Capacitación	Se han impartidos cursos de capacitación relevantes e importantes en su área de trabajo.	
7.	Resultados	Ha tomado alguna vez una decisión importante para conseguir los resultados esperados por la empresa.	
8.	Trabajo en equipo	Es buena su relación laboral con su empleador y equipo de trabajo.	
9.	Eficiencia	Realiza acciones que mejoren su eficiencia dentro de su puesto de trabajo.	

**¡Gracias por su colaboración!**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de investigación: Incentivo laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022							
Apellidos y Nombres del investigador: Alvarado Alvarado Dina Mercedes							
Apellidos y Nombres del experto: Dr. Cárdenas Saavedra Abraham							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	INDICADORES	ITEM PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Incentivo laboral	Motivación laboral	Reconocimiento	Considera que sus esfuerzos dentro de la organización son reconocidos.		✓		
		Recompensas	Ha sido recompensado por el logro de sus objetivos en la organización.		✓		
		Beneficios laborales	Considera que los beneficios laborales reflejan las necesidades de los colaboradores.		✓		
	Desempeño laboral	Metas	Considera que las metas establecidas por la empresa están de acuerdo a la realidad.		✓		
		Experiencia	Su ocupación dentro de la organización se adecua a su experiencia profesional.		✓		
		Capacitación	Se han impartido cursos de capacitación relevantes e importantes en su área de trabajo.		✓		
	Productividad	Resultados	Ha tomado alguna vez una decisión importante para conseguir los resultados esperados por la empresa.		✓		
		Trabajo en equipo	Es buena su relación laboral con su empleador y equipo de trabajo.		✓		
		Eficiencia	Realiza acciones que mejoren su eficiencia dentro de su puesto de trabajo.		✓		
Firma del experto:			Fecha: 20/06/2022				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Tabla 8 Matriz de validación del instrumento - Experto 3



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GINO EDUARDO MOLINA MUÑOZ, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Incentivo laboral en los colaboradores de un minimarket del Callao, 2022", cuyo autor es ALVARADO ALVARADO DINA MERCEDES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa 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, 21 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GINO EDUARDO MOLINA MUÑOZ <b>DNI:</b> 41735065 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9477-5568	Firmado electrónicamente por: GMOLINAMU el 21- 11-2022 20:34:11

Código documento Trilce: TRI - 0449209