



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Influencia de los incentivos laborales en la productividad de los
trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios - MBA**

AUTORA:

Ríos Carpio, Alexandra Carolina (orcid.org/0000-0001-5493-9900)

ASESORES:

Mg. Morán Requena, Hugo Samuel (orcid.org/0000-0002-7077-0911)

Dra. Robladillo Bravo, Liz Maribel (orcid.org/0000-0002-8613-1882)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico principalmente a mi familia; padres Idelira y Gustavo, hermanos, mis hijos Joselyn y Francisco José y esposo, quienes son el motor por el cual me embarqué en este camino con muchos éxitos, enseñándome a nunca darme por vencida y conseguir mis objetivos, esto es para ustedes.

A mi Dios, quien me dio fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los obstáculos que se me presentaban, quien siempre estuvo presente en mis plegarias y oraciones.

También dedico este logro, A mi asesor Mg. Hugo Samuel Morán Requena, quien me brindó su apoyo incondicional, motivándome a siempre cumplir mis tareas, buscando soluciones ante las adversidades, aportando considerablemente en mi tesis.

A mis amigos, hermanos que la vida me regaló, incondicionales, que significativamente han estado conmigo en este proceso lleno de mucho sacrificio.

Agradecimiento

Agradezco principalmente a Dios, por darme la cognición necesaria para cumplir mis objetivos y metas propuestas durante este gran y enriquecedor periodo de aprendizaje. A las personas que me dieron la vida; mis padres por sus palabras de aliento, consejos para lograr culminar esta etapa importante en mi vida.

Finalmente, un profundo y sincero agradecimiento a los docentes; y tutores de la Universidad Cesar Vallejo, quienes me ayudaron en las asesorías y dudas presentadas en esta etapa de maestría, compartiendo sus conocimientos y experiencias, aportando significativamente para que este proyecto se realice. ¡¡¡A todos ustedes, gracias...!!!

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	V
Índice de figuras	VI
Resumen	VII
Abstract	VIII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de la investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra, muestreo	17
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	45
ANEXOS	53

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Cruce entre incentivos laborales y productividad laboral</i>	21
Tabla 2 <i>Cruce entre incentivos económicos y productividad laboral</i>	22
Tabla 3 <i>Cruce entre incentivos asistenciales y productividad laboral</i>	23
Tabla 4 <i>Cruce entre incentivos recreativos y productividad laboral</i>	24
Tabla 5 <i>Cruce entre incentivos supletorios y productividad laboral</i>	25
Tabla 6 <i>Cruce entre incentivos de adiestramiento y productividad laboral</i>	26
Tabla 7 <i>Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general</i>	29
Tabla 8 <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis general</i>	29
Tabla 9 <i>Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 1</i>	30
Tabla 10 <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1</i>	30
Tabla 11 <i>Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 2</i>	31
Tabla 12 <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2</i>	31
Tabla 13 <i>Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 3</i>	32
Tabla 14 <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3</i>	32
Tabla 15 <i>Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 4</i>	33
Tabla 16 <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4</i>	33
Tabla 17 <i>Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 5</i>	34
Tabla 18 <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 5</i>	34

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 <i>Diagrama que emula el diseño no experimental explicativo causal</i>	15
Figura 2 <i>Coeficiente Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de un instrumento</i>	18
Figura 3 <i>Descriptivo entre incentivos laborales y productividad laboral</i>	21
Figura 4 <i>Descriptivo entre incentivos económicos y productividad laboral</i>	22
Figura 5 <i>Descriptivo entre incentivos asistenciales y productividad laboral</i>	23
Figura 6 <i>Descriptivo entre incentivos recreativos y productividad laboral</i>	25
Figura 7 <i>Descriptivo entre incentivos supletorios y productividad laboral</i>	26
Figura 8 <i>Descriptivo entre incentivos de adiestramiento y productividad laboral</i>	27

Resumen

El estudio tuvo como objetivo general identificar la influencia de los incentivos laborales en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023, profundizando en contenidos asociados a cada variable. Con este propósito, se utilizó una metodología de tipo básica, con enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, diseño no experimental, transversal y de nivel explicativo causal, tomando como población a los 65 trabajadores de esta empresa que, a partir de un muestreo probabilístico aleatorio resultó en una muestra de 56 colaboradores. Como técnica para la recolección de datos se utilizó la encuesta para medir ambas variables, aplicando dos instrumentos adaptados que fueron validados por expertos y arrojaron un coeficiente alfa de Cronbach excelente en ambos casos. Los resultados, mediante la prueba de regresión logística ordinal, arrojaron un valor de $\alpha = 0,000 \leq 0,05$, además de una prueba Pseudo R² de Cox y Snell de 99,1%, y de Nagelkerke de 99,4%, permitiendo concluir que los incentivos laborales se relacionan e influyen significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de la empresa retail objeto de estudio.

Palabras clave: *Incentivos laborales, productividad laboral, empresa retail.*

Abstract

The general objective of the study was to identify the influence of work incentives on the productivity of the workers of a retail company in Guayaquil, 2023, delving into the contents associated with each variable. For this purpose, a basic type methodology was used, with a quantitative approach, a hypothetical deductive method, a non-experimental, cross-sectional design and a causal explanatory level, taking as a population the 65 workers of this company who, based on a random probabilistic sampling resulted in a sample of 56 collaborators. As a technique for data collection, the survey was used to measure both variables, applying two adapted instruments that were validated by experts and yielded an excellent Cronbach's alpha coefficient in both cases. The results, through the ordinal logistic regression test, yielded a value of $\alpha = 0.000 \leq 0.05$, in addition to a Pseudo R2 test of Cox and Snell of 99.1%, and of Nagelkerke of 99.4%, allowing us to conclude that work incentives are related to and significantly influence the labor productivity of the workers of the retail company under study.

Keywords: *Labor incentives, labor productivity, retail company.*

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo, la principal preocupación de las organizaciones laborales es mantener motivados a sus trabajadores, empleando incentivos para garantizar niveles de productividad favorables (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2020). En Iraq, entre estos incentivos se mencionan las recompensas económicas, oportunidades de crecimiento profesional, reconocimientos, intervención en la toma de decisiones, y demás, que harán que un trabajador se sienta apreciado por la empresa, promoviendo su satisfacción y el buen desempeño de sus tareas (Bayad y Govand, 2021). Contrario a esto, el 25% de los trabajadores a nivel internacional no se sienten valorados en su cargo, lo que llevará a una disminución en la productividad (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2022). Además, en Sudáfrica se indicó que, si este tipo de ambiente laboral se prolonga en el tiempo, puede llevar a los trabajadores a experimentar ansiedad y depresión, perjudicando su salud y bienestar (De Sousa et al., 2018).

Se ha mencionado que es fundamental para las empresas de la región latinoamericana el construir y mantener un vínculo positivo con sus trabajadores, mediante un apoyo constante e incentivos, alcanzando así altos niveles de productividad (OIT, 2020). Contrario a esto, en Perú existe evidencia de que la satisfacción laboral tiende a disminuir cuando los trabajadores perciben que no se preocupan por su bienestar, y los beneficios recibidos no compensan su esfuerzo (Villarreal et al., 2021). Del mismo modo, según la Encuesta Global de Actitudes de Beneficios: América Latina desarrollada por la Agencia Torres Willis Watson, en inglés Willis Towers Watson [WTW], el 45% de los trabajadores planea cambiar de trabajo porque los salarios, bonos, seguridad, cobertura de salud y las oportunidades de crecimiento profesional no cumplen sus expectativas, experimentando una desconexión con su cargo que afectará su desempeño y puede entorpecer la productividad (WTW, 2022).

En el caso ecuatoriano, existen trabajadores que experimentan un mayor agotamiento físico y mental ante la sobrecarga de tareas, en una jornada laboral extendida, con un salario relativamente bajo, mientras el riesgo a ser despedidos aumenta en ausencia de incentivos, sin hacer denuncias por temor a ser despedidos (Alvarado, 2021). Esto ocurre, a pesar que los incentivos a los

trabajadores se relacionan directamente con la productividad laboral, aunque para lograr estos resultados se deben implementar incentivos apropiados, sin costos excesivos para la organización (Sánchez et al., 2022).

A pesar de lo señalado, en una empresa retail de Guayaquil dedicada a la compraventa de indumentaria y accesorios, incluyendo artículos para el hogar y tecnología, se observó que los niveles de productividad laboral han disminuido, teniendo como principal causa la ausencia de incentivos que cumplan sus expectativas, en un ambiente laboral que les exige siempre un mayor esfuerzo para suplir la disminución de puestos como decisión de la gerencia para optimizar los gastos. Esta situación trajo como consecuencia un incremento en las quejas de los clientes con respecto al servicio que reciben que, de prolongarse, llevará a un menor desempeño laboral, deterioro en la calidad del servicio al público, con graves efectos en los ingresos y rentabilidad del negocio (Barween et al., 2020).

Con lo descrito, se expuso como formulación del problema o pregunta de investigación: ¿En qué medida los incentivos laborales influyen en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023?; y los problemas específicos siguientes: a) ¿En qué medida los incentivos económicos influyen en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023?, b) ¿en qué medida los incentivos asistenciales influyen en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023?, c) ¿en qué medida los incentivos recreativos influyen en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023?, d) ¿en qué medida los incentivos supletorios influyen en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023?, e) ¿en qué medida los incentivos de adiestramiento influyen en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023?

El estudio mantuvo una justificación práctica porque la información obtenida permitirá a la gerencia tomar decisiones orientadas a incrementar los niveles de productividad de los trabajadores, lo que se verá reflejado en los ingresos y rentabilidad de la empresa, a partir de incentivos laborales que logren comprometer a los colaboradores con sus tareas y entregar un servicio de calidad al cliente. También tuvo una justificación teórica, ya que contribuyó al conocimiento sobre la influencia que tienen estos incentivos en su productividad, midiendo ambas variables para evaluar la problemática, detectando un deterioro en la productividad

de una empresa retail, producto de los escasos esfuerzos para incentivarlos con beneficios acorde a sus expectativas. Del mismo modo, presentó una justificación metodológica en vista que se presentaron instrumentos para medir las variables mencionadas, instrumentos que podrán ser utilizados por futuros investigadores que deseen medir estas variables, en un contexto similar al del presente estudio.

Así se fijó como objetivo general el identificar la influencia de los incentivos laborales en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023; mientras que los objetivos específicos comprendieron los siguientes: a) identificar la influencia de los incentivos económicos en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023, b) identificar la influencia de los incentivos asistenciales en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023, c) identificar la influencia de los incentivos recreativos en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023, d) identificar la influencia de los incentivos supletorios en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023, e) identificar la influencia de los incentivos de adiestramiento en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023.

Mientras tanto, como hipótesis general se estableció que los incentivos laborales influyen significativamente en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023; planteando las hipótesis específicas a continuación: a) Los incentivos económicos influyen significativamente en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023, b) los incentivos asistenciales influyen significativamente en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023, c) los incentivos recreativos influyen significativamente en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023, d) los incentivos supletorios influyen significativamente en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023, e) los incentivos de adiestramiento influyen significativamente en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Guzmán (2019) realizó un estudio en Perú para determinar si los incentivos entregados a los trabajadores se relacionan con su desempeño en una organización benéfica, recurriendo a una metodología con diseño no experimental, enfoque cuantitativo, de tipo correlacional asociativa, utilizando el instrumento del cuestionario para recolectar los datos de una muestra censal de 26 colaboradores. Una vez obtenidos los resultados, se pudo demostrar que los incentivos a los trabajadores y su desempeño experimentan una correlación positiva, considerando que el Rho de Spearman fue de 0,642, además de observar un p-valor de $0,001 < 0,05$, concluyendo así que las variables de estudio tienen una relación directa y significativa al rechazar la hipótesis nula de la investigación, lo que significa que al brindar mejores incentivos se logrará su mayor desempeño. Como aporte, se indicó que en la entidad es necesario impulsar una política de incentivos económicos y no económicos para mejorar el desempeño de los colaboradores, que incluya capacitaciones, y oportunidades de desarrollo profesional.

Cross (2019) tuvo como finalidad determinar cómo los incentivos entregados a los trabajadores inciden en su productividad, siendo el contexto de estudio las organizaciones en Nigeria, aplicando una metodología de diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, además de un tipo de investigación correlacional, utilizando el instrumento del cuestionario para recolectar los datos, el cual se dirigió a 108 trabajadores seleccionados a partir de un muestreo a conveniencia. Los resultados permitieron conocer que entre los incentivos y la productividad laboral hay una correlación positiva moderada, a partir de un Rho de Pearson= 473, con un p-valor de $0,000 < 0,05$, lo que permitió concluir que los incentivos tienen influencia en la productividad laboral de estas organizaciones. En cuanto al aporte, se sugiere que la empresa mejore sus incentivos económicos y no económicos, combinándolos de tal manera que se logre una mejora en la productividad, sumando a ello la necesidad de limitar la jornada laboral diaria al número de horas reglamentarias.

Ryani y Lukertina (2020) desarrollaron una investigación con el propósito de identificar cómo los incentivos, al igual que la motivación a los trabajadores, influyen en el desempeño del personal en una organización en Indonesia, llevando a cabo

una metodología cuyo diseño fue no experimental, mientras que el enfoque fue cuantitativo, y el tipo de investigación descriptiva correlacional, dirigiendo el instrumento del cuestionario a 95 trabajadores seleccionados a partir de un muestreo a conveniencia. Los resultados se enfocaron en la estadística inferencial, comprobando la hipótesis mediante una prueba de regresión, arrojando que el desempeño de los trabajadores está influenciado en un 66,1% por los incentivos y la motivación, lo cual se reforzó al obtener como resultado un p-valor $< 0,05$ que comprobó la hipótesis de la investigación. En cuanto a los aportes, se expuso que la entidad necesita aplicar aumentos salariales, no solo en función del logro de los trabajadores, sino también por su lealtad, tiempo de trabajo y demás variables

Amaya (2020) planteó como objetivo determinar cómo los incentivos a los trabajadores influyen en la productividad del personal en una gasolinera de Perú. Con este propósito, la metodología aplicada fue de diseño no experimental, incluyendo como enfoque el cuantitativo, y el tipo de investigación explicativo causal y con corte transversal, usando como instrumento el cuestionario, y en donde la población involucró a 138 colaboradores de las diferentes gasolineras Primax en Chiclayo, pero la muestra correspondió a 14 trabajadores que laboran en la estación seleccionada. Con los resultados se demostró que los incentivos laborales (media= 4,33) y la productividad de los colaboradores (media= 4,5) tuvieron una calificación regular en una escala de Likert de 1-6, además de concluir que estos incentivos sí influyen en su productividad, por medio de un análisis de regresión que arrojó un P-valor= $0,000 < 0,05$, rechazando así la hipótesis nula.

Widhianingrum (2018) se concentró en determinar cómo los incentivos de los trabajadores afectan a su desempeño en una empresa de Indonesia, recurriendo a una metodología de diseño no experimental, mientras que su enfoque fue cuantitativo, además de considerar un tipo de investigación correlacional, recolectando los datos a partir del cuestionario a una muestra de 93 trabajadores seleccionados a partir de un muestreo censal. Con los resultados se demostró que los incentivos y el desempeño de los trabajadores son variables correlacionadas de manera positiva, considerando un Rho de Pearson= 0,224, mientras que el p-valor resultante fue de 0,016, a partir del cual se rechazó la hipótesis nula concluyendo que entregar incentivos adecuados a los trabajadores tendrá un efecto positivo y significativo en su desempeño.

Rentería (2023) realizó una investigación para determinar cómo la política de incentivos se relaciona con la satisfacción que muestran los colaboradores en una institución universitaria, recurriendo a una metodología cuyo diseño fue no experimental, en donde el enfoque fue cuantitativo, y el tipo de investigación corresponde al básico, correlacional y transversal, aplicando el cuestionario, mismos que fue dirigido a una muestra de 35 colaboradores. A partir de los resultados fue posible demostrar que los incentivos son calificados por el 60,0% de los trabajadores en un nivel medio, mientras que el 48,6% experimenta una satisfacción alta, además de comprobar que ambas variables experimentan una correlación positiva según un Rho de Pearson= 0,396, mientras que un p-valor= 0,018 < 0,05 permitió concluir que las variables se relacionan significativamente, al rechazar la hipótesis nula. En cuanto al aporte, se consideró importante mejorar los incentivos, realizando previamente una evaluación de los gastos operativos para optimizar el presupuesto que recibe la entidad.

Minchala (2022) se enfocó en determinar de qué manera los incentivos a los trabajadores se relacionan con su desempeño en el GAD municipal del cantón Pablo Sexto. La metodología que se utilizó en el estudio fue de diseño no experimental, mientras que el enfoque fue cuantitativo, y el tipo de investigación descriptivo correlacional, utilizando como instrumento el cuestionario, mismos que fue dirigido a un total de 92 colaboradores seleccionados a partir de un muestreo censal. Los resultados permitieron conocer que la correlación entre los incentivos a los trabajadores y su desempeño fue positiva moderada, a partir de un Rho de Spearman= 0,688, además de arrojar un p-valor de 0,000 < 0,05, resultado que permitió concluir que las variables tienen una relación directa y significativa. Respecto al aporte, se recomendó implementar mejores incentivos, principalmente no económicos, al comprobar que ayudarán al desempeño y productividad de la empresa.

Ávila (2021) planteó como objetivo analizar cómo el salario emocional, nombre que también se da a los incentivos o beneficios de carácter no económico, influyen en la satisfacción que experimentan los colaboradores en una empresa perteneciente al sector público. El trabajo se llevó a cabo bajo una metodología de diseño no experimental, mientras que el enfoque correspondió a cuantitativo, y el tipo de investigación fue descriptivo, transversal correlacional, utilizando el

cuestionario como instrumento que se dirigió a 80 trabajadores que componen la muestra. Esto permitió obtener como resultado que los incentivos laborales y su satisfacción se correlacionan positivamente, con un Rho de Pearson= 0,37, siendo así como se concluyó que hay una relación positiva entre estas variables, y una mejora en los incentivos estudiados favorecerá a la satisfacción de los colaboradores y su productividad, fijando como aporte que se diseñe un plan con incentivos en donde se reconozca a los trabajadores por la antigüedad, y su formación, además de flexibilizar el horario laboral.

Arce y Benavides (2019) realizaron un estudio orientado a establecer cómo los incentivos no económicos inciden en el compromiso laboral, llevando a cabo la investigación en un centro de educación superior. Con este fin, el estudio se desarrolló bajo una metodología de diseño no experimental, destacando un enfoque de tipo cuantitativo, mientras que el tipo de investigación fue descriptivo, correlacional y transversal, usando el cuestionario, instrumento que se dirigió a una muestra censal compuesta de 100 trabajadores. Los resultados arrojaron que los incentivos no económicos y el compromiso laboral se correlacionan de manera positiva, con un Rho de Pearson= 0,502; además, con un p-valor de $0,000 < 0,05$ fue posible concluir que estos incentivos inciden de manera significativa en el compromiso de los trabajadores, al rechazar la hipótesis nula.

Páez (2018) tuvo como propósito determinar el efecto que tienen los incentivos de tipo no económicos dirigidos a los trabajadores en su satisfacción, considerando que el contexto de la investigación fue una institución pública de Guayaquil. La metodología del trabajo involucró un diseño no experimental, con un enfoque de carácter cuantitativo, mientras que el tipo de investigación fue descriptiva y correlacional, usando el cuestionario como instrumento en una muestra de 134 trabajadores seleccionados a partir de un muestreo censal. Con los resultados se demostró que las variables se correlacionan de forma positiva a partir de un Rho de Pearson= 0,443, que permitió concluir que los incentivos no económicos tienen un efecto moderado en la satisfacción de los trabajadores, fijando como aporte que se planifiquen y desarrollen programas de este tipo de incentivos en las instituciones públicas, además de ampliar el estudio de los incentivos no económicos y cómo influyen en otras variables.

Pasando a las teorías, con respecto a la variable incentivos laborales se encuentra a) la teoría de la administración propuesta por Taylor - 1911, la cual planteó que el principal objetivo de la administración en las organizaciones es alcanzar la prosperidad del empleador y de cada trabajador, ubicando a los incentivos como formas de motivar al equipo de trabajo para alcanzar altos niveles de productividad, lo cual se traducirá en un mayor bienestar de los trabajadores, alcance de los objetivos institucional, y prosperidad del empleador (Taylor, 1984). Bajo esta teoría los incentivos no solo se limitan a dinero, sino a diferentes formas de asegurar el compromiso y bienestar de los trabajadores, en condiciones de trabajo positivas como la esperanza de un ascenso, consideración al equipo humano, buenas relaciones entre los compañeros y supervisores, intervención en la toma de decisiones, entre otras (Taylor, 1976).

También está b) la teoría X e Y de McGregor, que involucra dos actitudes en las personas que tienen características contrastantes, en donde la teoría X sostiene que las personas solo pueden ser motivadas a partir de incentivos externos, con énfasis en compensaciones económicas, las privaciones y los castigos; mientras que la teoría Y o visión psicológica se enfoca en tres factores a tener en cuenta que son los extrínsecos, los intrínsecos y los trascendentales (McGregor, 1985).

De hecho, en la teoría X se mantiene el supuesto de que los trabajadores tienen una actitud negativa hacia su trabajo, evitan responsabilidades y tienen poca ambición, por lo que retribuciones normales les impiden superar este rechazo y se necesita forzarlos para alcanzar un mayor rendimiento; mientras que la teoría Y es humanista, entendiendo a los trabajadores como personas que están interesadas en asumir responsabilidades pero necesitan de un ambiente o condiciones apropiadas para superar todo su potencial (McGregor, 1985).

Otra teoría que tiene relación al tema, es c) la Teoría Z de William Ouchi, en donde se determinó que los trabajadores no dejan de ser seres humanos, y requieren de condiciones de trabajo positivas que contribuyan a su productividad, y les generen autoestima, involucrando entre estas condiciones al trabajo en equipo, estabilidad laboral, toma de decisiones colectivas, entre otras alineadas a crear un entorno empresarial en donde el equipo perciba que la institución está comprometida con su gente, en especial porque pasan la mayor parte del tiempo laborando en la empresa, siendo fundamental que se integren a ella y sientan que

son una pieza importante para que se comprometan con los objetivos y esto se vea reflejado en su productividad (Ouchi, 1982).

Respecto a las dimensiones, para medir la variable incentivos laborales se tomó la teoría de la Administración que propuso Taylor. En esta teoría los incentivos son clasificados en: 1) Económicos o aquellos que representan dinero, y están caracterizados por ser complementarios al sueldo o remuneración del trabajador, tales como las bonificaciones, aumentos salariales, primas anuales, entre otros similares; mientras que los no económicos, o aquellos que no representan dinero agrupan, 2) los incentivos asistenciales, que sirven como soporte o ayuda a los colaboradores ante eventos o necesidades imprevistas, involucrando, por ejemplo, los seguros contra riesgos y la asistencia médica; 3) los incentivos recreativos, cuya finalidad es crear una atmósfera de trabajo agradable al reducir las tensiones entre los colaboradores con actividades que fomenten la integración, y permitan la construcción de experiencia positivas entre los trabajadores y la empresa, en donde pueden participar incluso sus familiares; 4) incentivos supletorios, alineados a facilitar la calidad de vida que los trabajadores perciben en su entorno laboral, creando un ambiente más cómodo y satisfactorio para el trabajador, los cuales comprenden la participación en la toma de decisiones, oportunidad para ascender, reconocimientos a los colaboradores, estabilidad y flexibilidad laboral, entre otros; y 5) los incentivos de adiestramiento, alineados al fortalecimiento de las capacidades de los trabajadores, brindando o posibilitando una formación continua, en donde destacan las capacitaciones, talleres, seminarios, oportunidad para ingresar a la educación formal, o similares (Taylor, 1984).

Profundizando en los incentivos no económicos se debe mencionar que, por su naturaleza, son beneficios que no se expresan en dinero, pero contribuyen al bienestar del trabajador y generan compromiso de los trabajadores, siendo diversos, considerando aspectos como el reconocimiento de logros, integración con la empresa, la flexibilidad de horario, estabilidad laboral, y demás, lo cual exige su clasificación (Kumarapeli, 2019)

Abordando el enfoque conceptual de esta variable, los incentivos laborales quedan definidos como premios que se entregan a los trabajadores con el objetivo de mejorar su productividad, maximizando las ganancias, mientras contribuyen al alcance de las metas organizacionales (Almuzani y Purnomo, 2022). De hecho, su

implementación en los negocios lleva a que los trabajadores aumenten su compromiso, incrementen sus niveles de satisfacción, y moral, mejore la imagen que perciben de la entidad y se sientan identificados con la empresa, mientras disminuye el absentismo y los conflictos internos, además de evitar un clima organizacional negativo (Arenal, 2022).

Sin embargo, se debe tener en cuenta que los trabajadores en la actualidad se preocupan por algo más que las compensaciones económicas, lo cual incrementa la exigencia de las empresas para detectar aquello que motiva en mayor medida al trabajador a desempeñar sus tareas con eficiencia y eficacia en determinados contextos laborales (Cassar y Meier, 2018). Esto no significa que los incentivos económicos se deban suprimir, ya que, en un contexto empresarial, la combinación de estos incentivos, junto a los no económicos, como la flexibilidad de horario, entre otros similares, aumenta los niveles de productividad, lo que demanda encontrar la mezcla perfecta entre ambos (Ichniowski et al., 1997).

A su vez, para que los incentivos logren los resultados esperados, también es necesario que existan mecanismos claros para su implementación, e incluso, de que sean creíbles y llamen la atención de los trabajadores, quienes deben sentirse atraídos por estos beneficios, ocasionando que desarrollen una actitud positiva hacia el desempeño de sus funciones (Qader, 2021).

En cuanto a la productividad, se ubicó a) la teoría de las expectativas propuesta por Vroom, quien determinó que la ejecución de una tarea por parte del trabajador, su predisposición a llevarla a cabo, el cómo la realiza, su desempeño y la productividad alcanzada, se deriva del resultado que espera obtener de ella, pretendiendo explicar qué motiva a un trabajador a ser productivo, a esforzarse por el cumplimiento de sus tareas asignadas, viendo a las expectativas como una relación entre el esfuerzo que requiere ejecutar las funciones asignadas, y lo que recibe a cambio de la empresa por este esfuerzo (Vroom, 1964).

También se encuentra b) la teoría de los objetivos planteada por Locke, en donde se defiende que el formular objetivos aumenta el desempeño y la productividad individual, grupal y organizacional, considerando que las personas los formulan, es decir los trabajadores, son conscientes y les proporcionan la energía que necesitan porque dirigen hacia ellos su comportamiento y pensamientos (Locke, 1968). De hecho, se llega a mencionar dentro de esta teoría

que el cumplimiento de los objetivos, el desempeño que demuestran los trabajadores y sus satisfacción, tienen una relación directa, en donde los objetivos específicos y difíciles favorecen al rendimiento y, en consecuencia, a la productividad laboral, en vista que los colaboradores pueden dirigir mejor su atención y accionar hacia su cumplimiento; sin embargo, disminuirá el rendimiento si su alcance se torna imposible o excesivamente difícil, generando frustración (Locke y Latham, 2002).

Finalmente, se destaca c) la teoría de la productividad de Robbins, en donde se sostiene que la productividad obedece al cumplimiento de las metas, utilizando los recursos necesarios a un bajo costo, existiendo una preocupación tanto en la eficacia o cumplimiento de las tareas asignadas y objetivos trazado, como en la eficiencia, lo que implica su ejecución optimizando el uso de recursos para alcanzar un bajo costo, señalando una serie de factores que determinan la productividad de una organización (Robbins, 2004)

Como dimensiones para la medición de esta variable, se tomó en cuenta la teoría Robbins, en donde aparecen un total de cinco factores que ayudan a evaluar la productividad que demuestran los trabajadores en un negocio:

1) Ausentismo, lo que involucra la inasistencia al trabajo de manera frecuente, lo cual involucra un costo para la empresa al no disponer de la fuerza laboral suficiente en la jornada, ya sea por enfermedad, accidente laboral, problemas dentro de la vida personal del colaborador, u otras razones no justificadas; sin embargo, hay situaciones cuando estas faltas pueden traer un efecto positivo en la productividad a futuro, en especial cuando la ausencia del trabajador es necesaria, y la organización les transmite interés en su bienestar al aceptarla;

2) Rotación, lo que involucra la salida permanente de la organización, ya sea por decisión del trabajador o de la empresa, considerando que una alta rotación, aumenta los costos de selección y capacitación del personal, además de restar productividad mientras se adapta el trabajar a su cargo, debiendo la empresa esforzarse por mantener al personal valioso;

3) Conducta que se aparta de las normas, lo que comprende la adopción por parte del trabajador de un comportamiento desviado de los propósitos de la empresa, ya sea un comportamiento antisocial, consumir alcohol u otras sustancias

prohibidas, ejercer violencia contra sus compañeros, difundir chismes, escuchar músicas con un alto volumen, entre otras situaciones;

4) Comportamiento ciudadano organizacional, lo que obedece a la predisposición de los trabajadores a ir más allá de sus obligaciones o deberes en su cargo, siendo voluntarios para realizar trabajo extra, respetar las reglas, tolerar molestias ocasionales en su trabajo, evitar conflictos innecesarios, realizar horas extras, como principales;

5) Satisfacción en el trabajo, que comprende un sentimiento positivo del trabajador sobre las características propias de su empleo y la calidad de vida que experimentan en su ambiente laboral, ambiente que para ser positivo debe garantizar a los colaboradores beneficios y recompensas que llamen su atención (Robbins y Judge, 2009).

Como enfoque conceptual de esta variable, la productividad de los trabajadores puede ser entendida como una medida del desempeño laboral, tanto de su eficacia como de su eficiencia en la ejecución de las tareas (Robbins y Coulter, 2005). Este término se aplica también en las organizaciones, en donde la productividad queda establecida como la relación entre aquello que una organización produce, y los recursos que emplea para la producción (Ramírez et al., 2022).

No se debe obviar que las personas en las organizaciones utilizan los recursos e intervienen en los procesos, esforzándose para producir una oferta que generará beneficios económicos en la empresa, siendo así como toda mejora en la productividad de las organizaciones tendrá su origen en el talento humano (Singh, 2009). Sin embargo, aun así la productividad de una organización está condicionada a la productividad individual de los trabajadores, al verse afectada por ciertos comportamientos y características de los colaboradores (Guartán et al., 2019).

El presente estudio se centra en la productividad de los trabajadores, siendo un aspecto esencial que permitirá el alcance de los objetivos organizacionales, y mantener sus operaciones a través del tiempo, lo que refleja su importancia (Marchant, 2006). Tal es el caso, que llega a considerarse como una medida global de desempeño, teniendo relación con otras variables como la satisfacción y el bienestar laboral, e incluso su motivación (Quijano, 2006). De hecho, para que un

trabajador sea productivo, debe estar satisfecho, y esto demanda de incentivos que motiven su buen desempeño, generen compromiso con sus tareas y generen lealtad (Matzler y Renzl, 2006). Por este motivo, es obligación de la gerencia identificar aquellos factores que afectan la productividad de sus trabajadores, y así proceder a su intervención efectiva, ayudando a incrementar los niveles de desempeño de sus colaboradores, lo que generará beneficios a la organización (Jones y Chung, 2006).

En cuanto a la epistemología, el trabajo se basó en el positivismo, recurriendo a una metodología científica en específico para descubrir la verdad sobre un problema particular o hecho real que ha sido verificado por la experiencia. Al respecto, es importante concluir que se buscó una respuesta crítica a partir de la ciencia, para posteriormente llevar a cabo una comparación con cada una de las hipótesis planteadas, aceptando o rechazando los enunciados tras un tratamiento lógico y matemático de los datos (Adler, 1958).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

La investigación se caracterizó por ser de tipo básica, considerando que no se implementaron soluciones al problema, sino más bien se aportó al conocimiento sobre la realidad que se investiga, a fin obtener información que sirva de base para la toma de decisiones administrativas en la empresa retail objeto de estudio, al medir la influencia de los incentivos a los trabajadores en su productividad, siendo este aporte al conocimiento lo que caracteriza a una investigación básica (Barbosa et al., 2020).

Respecto al enfoque, el estudio fue cuantitativo, en vista que se llevaron a cabo mediciones y pruebas estadísticas, a partir de datos cuantificables que permitieron conocer la influencia de una variable sobre otra en esta investigación. Se debe tener en cuenta que este enfoque se aplica para la estimación de magnitudes o la ocurrencia de los fenómenos, e incluso con el propósito de comprobar hipótesis (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018).

Además, el método que siguió el estudio fue el hipotético deductivo, en vista que se presentaron conclusiones a partir de la comprobación de las hipótesis planteadas mediante pruebas estadísticas, lo que permitió aceptar o rechazar estos planteamientos. Este método es un tipo de razonamiento lógico que se basa en predecir fenómenos observables a partir de las hipótesis, utilizando reglas lógicas de deducción, lo que genera nuevo conocimiento (Serrano, 2020).

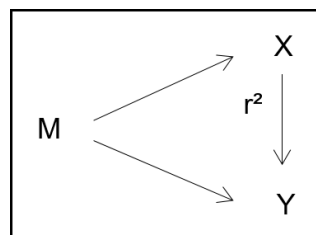
A su vez, el estudio mantuvo un diseño no experimental, al no manipularse las variables, o alterarse, para fines de la investigación, lo que permitió conocer la realidad en cuanto a los incentivos laborales aplicados en la empresa retail de Guayaquil, y cómo influyen en la productividad. Este diseño es aquel en donde las variables no se manipulan deliberadamente con la finalidad de describir un problema o fenómeno ya existente, en su contexto natural (Feria et al., 2019).

Sobre la temporalidad de la investigación, fue transversal o transeccional, en vista que los instrumentos fueron utilizados en un momento único en el tiempo para la recolección de datos, siendo la principal característica de estas investigaciones (Maldonado, 2018).

En cuanto al nivel de investigación, en vista que su propósito fue conocer la influencia que tienen los incentivos entregados al trabajador en su productividad, midiendo dicha influencia mediante cálculos estadísticos para la comprobación de las hipótesis, el estudio fue explicativo causal. Cabe señalar que este nivel de investigación se centra en medir una relación de causa-efecto, para una hipótesis (Rosendo, 2018). Descritos estos parámetros, se expone el diagrama que emula el diseño no experimental explicativo causal:

Figura 1

Diagrama que emula el diseño no experimental explicativo causal



M: Trabajadores de una empresa retail en Guayaquil

X: Incentivos laborales (variable independiente)

Y: Productividad laboral (variable dependiente)

r^2 : Relación causal de las variables.

3.2 Variables y operacionalización

Teniendo en cuenta que el estudio fue de nivel explicativo causal, las variables se exponen a continuación:

Variable independiente: Incentivos laborales

Definición conceptual: Formas de motivar al equipo de trabajo para alcanzar altos niveles de productividad, lo cual se traducirá en su mayor bienestar, cumplimiento de los objetivos institucionales, y la prosperidad del empleador (Taylor, 1984)

Definición operacional: Medición de los incentivos percibidos por los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, a partir de sus dimensiones e indicadores expresados en los ítems del cuestionario, con opciones de respuesta en una escala ordinal tipo Likert de 1-5.

Dimensiones e indicadores: Se consideró la teoría de la administración de Taylor, quien clasificó los incentivos en cinco tipos (Taylor, 1984).

Incentivos económicos: Representan dinero, y son complementarios al sueldo o remuneración del trabajador.

Incentivos asistenciales: Sirven como soporte o ayuda a los colaboradores ante eventos o necesidades imprevistas.

Incentivos recreativos: Su finalidad es crear una atmósfera de trabajo agradable al reducir las tensiones entre los colaboradores con actividades que fomenten la integración, y permitan la construcción de experiencias positivas entre los trabajadores y la empresa.

Incentivos supletorios: Están alineados a facilitar la calidad de vida que el trabajador percibe en su ambiente laboral, haciéndolo más cómodo y satisfactorio.

Incentivos de adiestramiento: Se alinean al fortalecimiento de las capacidades de los trabajadores, brindando o posibilitando una formación continua.

Los indicadores, ítems, escala, niveles y grupos de la variable incentivos laborales se muestran de manera detallada en el anexo 1.

Variable dependiente: Productividad laboral

Definición conceptual: Cumplimiento de las metas organizacionales, utilizando los recursos necesarios a un bajo costo, demostrando preocupación en la eficiencia de las operaciones, al igual que en su eficacia (Robbins, 2004).

Definición operacional: Medición de la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, a partir de sus dimensiones e indicadores expresados en los ítems del cuestionario, con opciones de respuesta en una escala ordinal tipo Likert de 1-5.

Dimensiones e indicadores: Se tomó la teoría de Robbins, quien expuso cinco factores que ayudan a determinar el nivel de productividad laboral (Robbins y Judge, 2009).

Ausentismo: Inasistencia al trabajo de manera frecuente, lo cual involucra un costo para la empresa al no disponer de la fuerza laboral suficiente en la jornada.

Rotación: Salida permanente de la organización, ya sea por decisión del trabajador o de la empresa.

Conducta que se aparta de las normas: Adopción de un comportamiento desviado de los propósitos de la empresa.

Comportamiento ciudadano organizacional: Predisposición de los trabajadores a ir más allá de sus obligaciones o deberes en su cargo.

Satisfacción en el trabajo: Sentimiento positivo del trabajador sobre las características propias del trabajo y la calidad que percibe de su ambiente laboral.

Los indicadores, ítems, escala, niveles y grupos referentes a esta variable pueden consultarse de manera detallada en el anexo 1.

3.3 Población, muestra, muestreo

Población: Se refiere al conjunto de sujetos, objetos, o elementos con características que se quieren estudiar (Aguilar, 2021). Dicho esto, la población a investigar fueron los trabajadores de la empresa retail de Guayaquil, y que hasta abril del año 2023 ascendieron a 65.

Criterios de inclusión: Personas laboralmente activas en la empresa retail de Guayaquil que participación voluntariamente y de forma consentida en el estudio.

Criterios de exclusión: Personas laboralmente activas en la empresa retail de Guayaquil que no consintieron su participación voluntaria en el estudio.

Muestra: Parte representativa de una población objeto de estudio (Hernández- Sampieri y Mendoza, 2018). Dicha muestra, estuvo compuesta por 56 trabajadores de la empresa estudiada.

Muestreo: Se aplicó un muestreo probabilístico, en vista que se definió la muestra a partir de un cálculo estadístico, lo cual caracteriza a este tipo de muestreo (Rosendo, 2018). Las unidades de la muestra consultadas se seleccionaron de la población de forma aleatoria hasta completar los 56 trabajadores.

Unidad de análisis: Correspondió a trabajadores de una empresa retail de Guayaquil que, por sus características, cumplieron los criterios para formar parte de este estudio.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Se utilizó la encuesta como técnica para describir una situación, problema o fenómeno de interés, a partir los datos medibles y cuantificables recolectados en el estudio, y que reflejaron las actitudes, opiniones y comportamientos individuales de una muestra (Hernández et al., 2018). Para medir las variables de investigación se utilizó esta técnica al facilitar la recolección de datos cuantitativos para describir una realidad.

Instrumento: El cuestionario es un instrumento que se presenta como un listado de preguntas relacionadas a uno o varios temas, que se aplicará para recolectar datos de una muestra (Prieto, 2021). De ahí que, se aplicó el cuestionario

dirigido a la muestra, conformado por preguntas cerradas y que tuvieron relación con cada variable, incluyendo sus dimensiones e indicadores.

Para la variable independiente incentivos laborales, se utilizó un cuestionario que midió las dimensiones: Incentivos económicos con 5 ítems, incentivos asistenciales con 4 ítems, incentivos recreativos con 3 ítems, incentivos supletorios con 9 ítems, e incentivos de adiestramiento con 4 ítems, lo que dio como resultado un instrumento de 25 ítems.

Mientras tanto, en la variable dependiente que fue la productividad del trabajador, se utilizó un cuestionario para medir las dimensiones ausentismo con 4 ítems, rotación con 3 ítems, conducta que se aparta de las normas con 4 ítems, comportamiento ciudadano organizacional con 3 ítems, y satisfacción en el trabajo con 4 ítems, dando como resultado un total de 18 ítems.

Validez: Para la validación de los cuestionarios se recurrió a la técnica del juicio de expertos, seleccionando a personas con conocimiento, trayectoria y en la capacidad de dar valoraciones, información y evidencia sobre el tema (Galeano, 2021). Como validadores se contó con la participación de tres expertos, cada uno con una maestría en administración de negocios-MBA (ver anexo 3).

Confiabilidad: Se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach (α), para determinar si los instrumentos fueron confiables, coeficiente que fue calculado sobre los datos obtenidos de una encuesta piloto a 25 personas que laboraban en otra empresa similar en Guayaquil (ver anexo 6). Este coeficiente permite estimar la confiabilidad de un instrumento, teniendo en cuenta que, mientras más cercano esté a la unidad, significa que los ítems que componen el cuestionario tienen mayor consistencia (Rodríguez y Reguant, 2020).

Figura 2

Coeficiente Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de un instrumento

0,53 a menos	= nula confiabilidad
0,54 a 0,59	= baja confiabilidad
0,60 a 0,65	= confiable
0,66 a 0,71	= muy confiable
0,72 a 0,99	= excelente confiabilidad
1.00	= perfecta confiabilidad

Nota: Tomado de Nieto (2022)

Los resultados obtenidos tras el cálculo de este coeficiente fueron de 0,949 para la variable independiente incentivos laborales, y de 0,906 para la variable dependiente productividad laboral, demostrando en ambos casos que los instrumentos que miden estas variables tienen una confiabilidad excelente, y son fiables para su implementación en el presente estudio.

La medición de ambas variables con sus dimensiones, a partir de los instrumentos diseñados, requirió determinar sus Baremos, fijando tres niveles o categorías que fueron 1) malo, 2) regular, y 3) bueno para la variable incentivos laborales; y 1) deficiente, 2) media, y 3) eficiente para la variable dependiente que correspondió a la productividad laboral (ver anexo 8).

3.5 Procedimientos

Para la recolección de datos, a partir de instrumentos validados y con un nivel de confiabilidad favorable, se utilizó la plataforma de Google Formularios. Con este propósito, se envió el enlace para el llenado virtual de cada cuestionario, informando previamente a los trabajadores de la empresa retail en Guayaquil que su participación sería anónima y voluntaria, lo cual significó que su identidad no quedaría expuesta y que podría retirarse en cualquier momento de la investigación, consintiendo su participación en este estudio.

Con el uso de la plataforma mencionada, una vez obtenidas todas las respuestas de los cuestionarios aplicados, se procedió a su descarga en un documento de Microsoft Excel para su procesamiento.

3.6 Método de análisis de datos

Con respecto a la estadística descriptiva, se debe indicar que las respuestas descargadas en la hoja de Microsoft Excel, fueron procesadas en el software estadístico IBM SPSS para presentar tablas y gráficos estadísticos, obteniendo porcentajes que permitieron medir las variables incentivos laborales y productividad laboral, al igual que sus dimensiones. Del mismo modo, el análisis inferencial se realizó empleando el software IBM SPSS, permitiendo realizar la respectiva comprobación de las hipótesis.

Con la finalidad de decidir qué tipo de prueba de hipótesis utilizar para su comprobación, ya sea paramétrica o no paramétrica, se realizó el cálculo de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Esta prueba de bondad de ajuste, ideal en muestras > 50 unidades, es la más utilizada para probar si los datos a

analizar mantienen o no una distribución normal, con base en su valor de significancia el cual permitirá seleccionar la prueba de hipótesis respectiva (Flores y Flores, 2021).

Si el p-valor o significancia es $> 0,05$, se aplicaría una prueba paramétrica, evidenciando en los datos una distribución normal.

Si el p-valor o significancia resulta $\leq 0,05$, se tendría que aplicar una prueba no paramétrica, evidenciando en los datos una distribución no normal.

3.7 Aspectos éticos

El desarrollo de esta investigación se soportó en varios principios que demostraron su calidad ética, partiendo del principio de beneficencia en vista que los hallazgos permitieron que la gerencia de la empresa retail en Guayaquil obtenga información que favorecerá a la toma de decisiones por parte de la administración orientadas a la mejora de los incentivos de los trabajadores y su productividad.

De igual manera respondió al principio de no maleficencia, ya que los trabajadores consultados no tuvieron que exponerse a ningún riesgo o peligro que impacte negativamente en su bienestar físico ni psicológico, brindando a cada uno de ellos la oportunidad de formar parte del estudio, sin ningún tipo de preferencia.

También se soportó en el principio de autonomía, participando cada consultado de forma libre y voluntaria, con la posibilidad de retirarse en cualquier momento si aquella fuese su intención.

Además, se garantizó la originalidad del contenido dentro de los límites establecidos por la Universidad César Vallejo, referenciando las bases teóricas y conceptos utilizados, acorde a la normativa universitaria y el estilo de redacción solicitada. El desarrollo de un trabajo de investigación debe ser ético en todas sus etapas, siguiendo varios principios mientras se busca la verdad y aportar al conocimiento acerca de un tema, evitando perjudicar a otros, dando garantías a sus participantes y reconociendo ideas de terceros que han sido tomadas como fundamento (Inguillay et al., 2020).

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

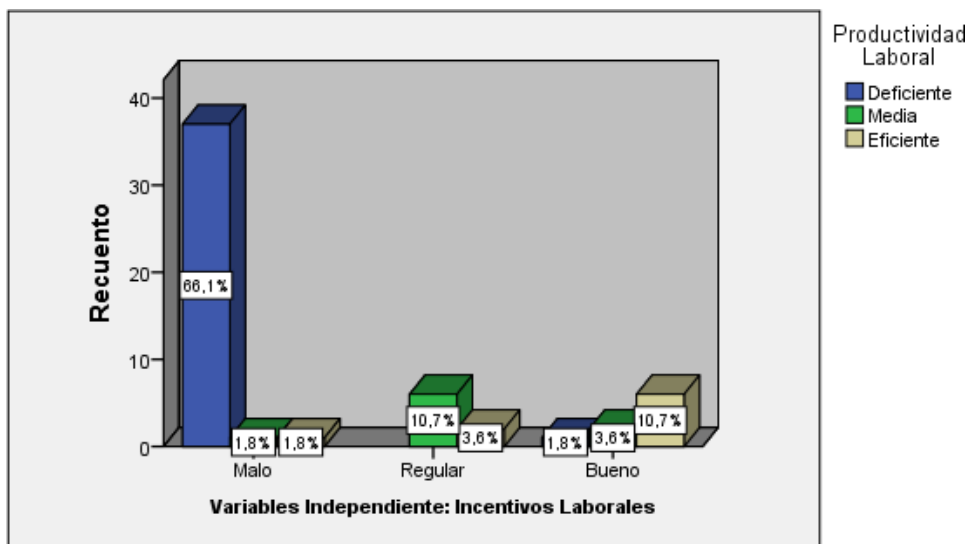
Tabla 1

Cruce entre incentivos laborales y productividad laboral

		Productividad laboral			Total
		Deficiente	Media	Eficiente	
Incentivos Laborales	Malo	37 66,1%	1 1,8%	1 1,8%	39 69,6%
	Regular	0 0,0%	6 10,7%	2 3,6%	8 14,3%
	Bueno	1 1,8%	2 3,6%	6 10,7%	9 16,1%
Total	Recuento	38	9	9	56
	% de total	67,9%	16,1%	16,1%	100,0%

Figura 3

Descriptivo entre incentivos laborales y productividad laboral



En la tabla 1 y figura 3 se observó que el 69,6% de los colaboradores percibe que sus incentivos son malos, mientras un 14,3% los ubican como regulares, y un 16,1% como buenos, considerando además que el 67,9% calificó la productividad laboral como deficiente, seguido de media en un 16,1% y eficiente en un 16,1%, demostrando que ambas variables se concentran en puntuaciones desfavorables,

debiendo mejorar los incentivos expresados en dinero para lograr un mayor desempeño. Cabe señalar que mientras estos incentivos mejoran, incrementa la productividad, en vista que el 66,1% que ve los incentivos como malos, percibe a la productividad como deficiente, el 10,7% que los ve como regulares la percibe como media, y el 10,7% que los ve como buenos, la percibe como eficiente.

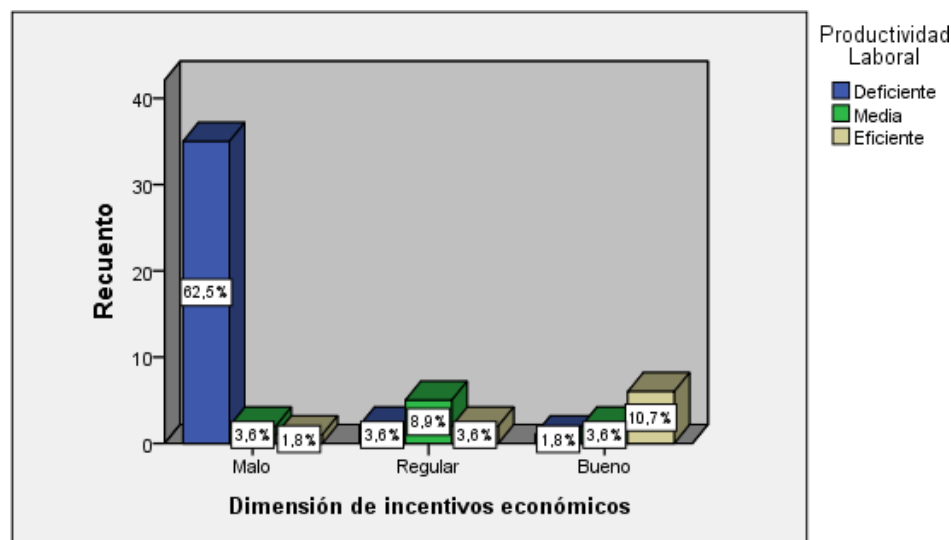
Tabla 2

Cruce entre incentivos económicos y productividad laboral

		Productividad laboral			Total
		Deficiente	Media	Eficiente	
Incentivos económicos	Malo	35	2	1	38
		62,5%	3,6%	1,8%	67,9%
	Regular	2	5	2	9
		3,6%	8,9%	3,6%	16,1%
	Bueno	1	2	6	9
		1,8%	3,6%	10,7%	16,1%
Total	Recuento	38	9	9	56
	% de total	67,9%	16,1%	16,1%	100,0%

Figura 4

Descriptivo entre incentivos económicos y productividad laboral



Los resultados de la tabla 2 y figura 4 reflejaron que el 67,9% de los colaboradores ubican a los incentivos económicos como malos, un 16,1% como regulares y el restante 16,1% como buenos, considerando que, de estos últimos,

un 10,7% alcanzó una productividad eficiente, el 3,6% regular y el 1,8% eficiente. Así, se pudo señalar que estos incentivos, en su mayoría, no cumplen sus expectativas, viendo esto reflejado en una productividad deficiente, aclarando además que, mientras estos incentivos mejoran, también incrementa la productividad laboral. Esto se comprobó al observar que el 62,5% que califica los incentivos como malos, percibe una productividad deficiente, el 8,9% que los califica como regulares la percibe como media, y el 10,7% que los califica como buenos, la percibe como eficiente.

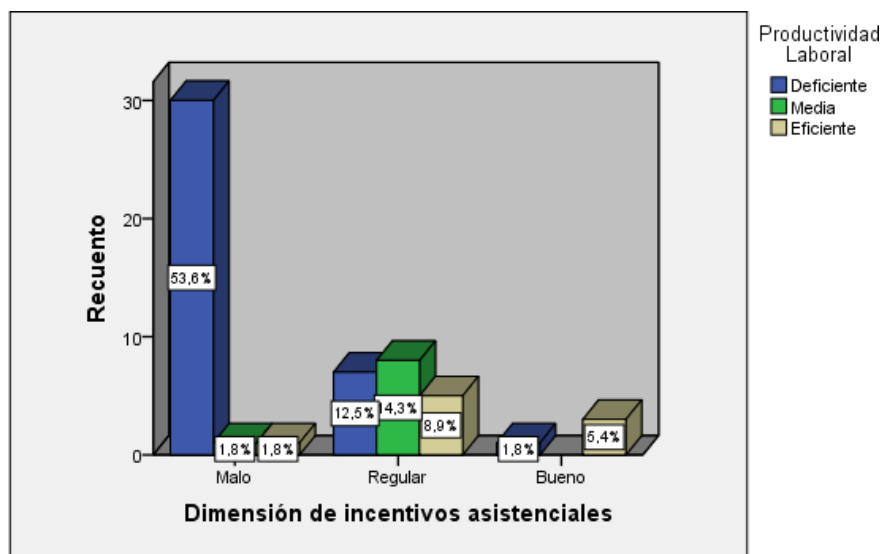
Tabla 3

Cruce entre incentivos asistenciales y productividad laboral

		Productividad laboral			Total
		Deficiente	Media	Eficiente	
Incentivos asistenciales	Malo	30 53,6%	1 1,8%	1 1,8%	32 57,1%
	Regular	7 12,5%	8 14,3%	5 8,9%	20 35,7%
	Bueno	1 1,8%	0 0,0%	3 5,4%	4 7,1%
Total	Recuento	38	9	9	56
	% de total	67,9%	16,1%	16,1%	100,0%

Figura 5

Descriptivo entre incentivos asistenciales y productividad laboral



Al observar la tabla 3 y figura 5 se pudo determinar que el 57,1% de los colaboradores califican los incentivos asistenciales como malos, un 35,7% como regulares y un 7,1% como buenos, teniendo en cuenta que, de estos últimos, un 5,4% mantiene una productividad eficiente y el restante 1,8% un nivel deficiente. Así es claro que la mayoría considera que estos incentivos son malos y que la productividad es deficiente, pero también se demostró que esta última tiende a mejorar mientras los incentivos resultan más favorables. Es el caso, que el 53,6% que considera estos incentivos como malos, califican la productividad como deficiente, el 14,3% que los considera regulares la califica como media, y el 5,4% que los considera como buenos, la califica como eficiente.

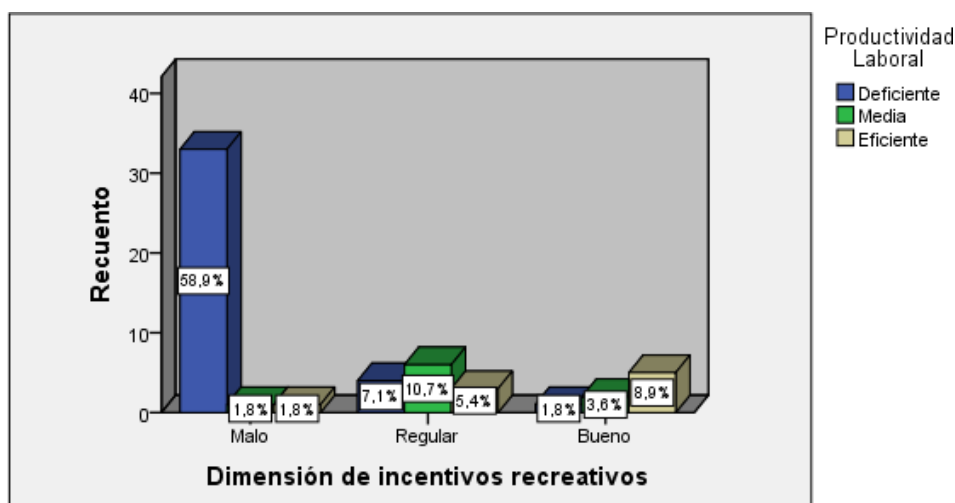
Tabla 4

Cruce entre incentivos recreativos y productividad laboral

		Productividad laboral			Total
		Deficiente	Media	Eficiente	
Incentivos recreativos	Malo	33 58,9%	1 1,8%	1 1,8%	35 62,5%
	Regular	4 7,1%	6 10,7%	3 5,4%	13 23,2%
	Bueno	1 1,8%	2 3,6%	5 8,9%	8 14,3%
Total	Recuento	38	9	9	56
	% de total	67,9%	16,1%	16,1%	100,0%

Figura 6

Descriptivo entre incentivos recreativos y productividad laboral



La tabla 4 y figura 6 demostró que el 62,5% de los participantes considera que los incentivos recreativos son malos, mientras el 23,2% que son regulares y el restante 14,3% que son buenos, añadiendo que en este último un 8,9% calificó la productividad laboral como eficiente, un 3,6% como media y el 1,8% como deficiente. Esto significó que los incentivos recreativos no cumplen sus expectativas, aclarando además que una mejora en estos beneficios incrementará la productividad. Tal es el caso, que el 58,9% de los trabajadores que califica estos incentivos como malos, percibe la productividad como deficiente, el 10,7% que los califica como regulares la percibe como media, y el 8,9% que los califica como buenos la percibe como eficiente.

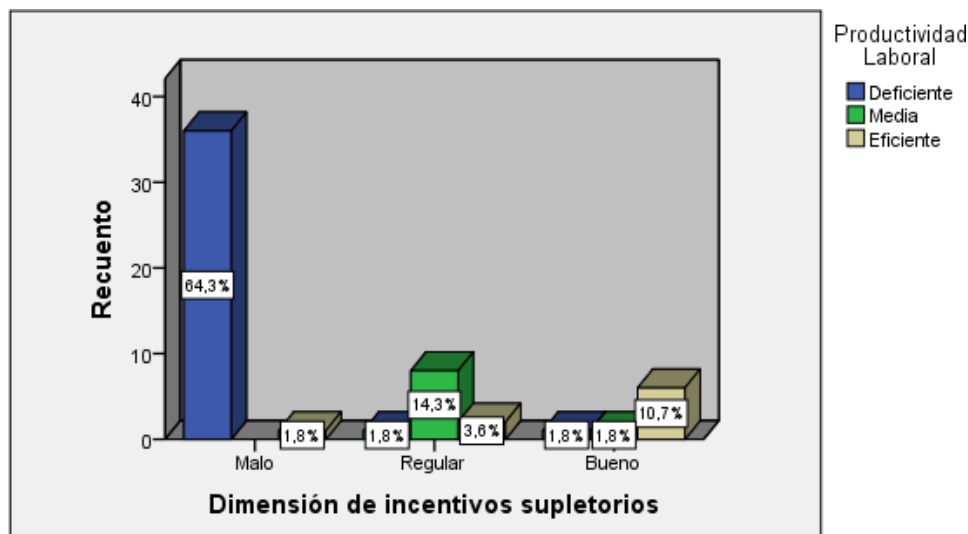
Tabla 5

Cruce entre incentivos supletorios y productividad laboral

		Productividad laboral			Total
		Deficiente	Media	Eficiente	
Incentivos supletorios	Malo	36 64,3%	0 0,0%	1 1,8%	37 66,1%
	Regular	1 1,8%	8 14,3%	2 3,6%	11 19,6%
	Bueno	1 1,8%	1 1,8%	6 10,7%	8 14,3%
Total	Recuento	38	9	9	56
	% de total	67,9%	16,1%	16,1%	100,0%

Figura 7

Descriptivo entre incentivos supletorios y productividad laboral



Al observar la tabla 5 y la figura 7 queda claro que un 66,1% de los trabajadores ubicó a estos incentivos como malos, mientras un 19,6% indicó que eran regulares y el 14,3% como buenos, considerando que, de este último, un 10,7% señaló que la productividad resultaba eficiente, seguido de media y deficiente, ambos en un 1,8%. Así se demuestra que los incentivos supletorios no son satisfactorios, aunque su mejora incrementará la productividad laboral. Esto se justificó al observar que el 64,3% de los trabajadores que ve a los incentivos como malos calificó la productividad como deficiente, el 14,3% que los ve como regulares la calificó como media, y el 10,7% que ve como buenos la calificó como eficiente.

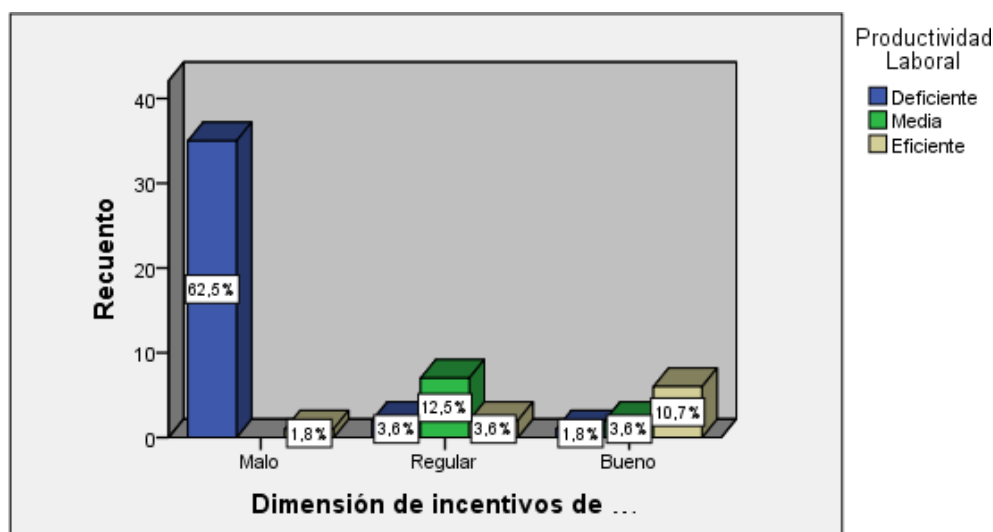
Tabla 6

Cruce entre incentivos de adiestramiento y productividad laboral

		Productividad laboral			Total
		Deficiente	Media	Eficiente	
Incentivos de adiestramiento	Malo	35	0	1	36
		62,5%	0,0%	1,8%	64,3%
	Regular	2	7	2	11
		3,6%	12,5%	3,6%	19,6%
	Bueno	1	2	6	9
		1,8%	3,6%	10,7%	16,1%
Total	Recuento	38	9	9	56
	% de total	67,9%	16,1%	16,1%	100,0%

Figura 8

Descriptivo entre incentivos de adiestramiento y productividad laboral



Cerrando el análisis descriptivo, se observó la tabla 6 y la figura 8 en donde se demostró que el 64,3% de los trabajadores ubica a los incentivos de adiestramiento como malos, el 19,6% como regulares y el 16,1% como buenos, teniendo en cuenta que, en este último grupo, el 10,7% calificó a la productividad como eficiente, el 3,6% como media y los restantes 1,8% como deficiente. Así se demuestra que estos incentivos no resultan satisfactorios para los colaboradores, y que su mejora hace visible un incremento en la productividad laboral, siendo el caso que el 62,5% de trabajadores que calificaron estos incentivos como malos ve la productividad como deficiente, el 12,5% que los calificó como regulares la ve como media, y el 10,7% que los calificó como buenos la ve como eficiente.

4.2 Análisis inferencial

Este análisis partió de la prueba de normalidad, siendo necesario llevarlo a cabo para conocer si los datos recopilados de cada variable, mantienen o no una distribución normal, cálculo que permitió decidir la prueba de hipótesis a utilizar. Con este propósito se realizó el cálculo de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, el cual se utiliza en muestras que superan los 50 individuos (Flores y Flores, 2021).

Como eventos que podrían ocurrir tras calcular la prueba de normalidad, se plantearon los siguientes supuestos:

Ho: Los incentivos laborales, la productividad laboral, al igual que sus dimensiones, no experimentan una distribución normal.

Ha: Los incentivos laborales, la productividad laboral, al igual que sus dimensiones, experimentan una distribución normal.

Para establecer la normalidad de los datos y rechazar uno de estos eventos se recurrió al método de p-valor o significancia (α), utilizando en esta investigación un 95% de confiabilidad y un 5% como margen de error. Se tuvo en consideración que, si $\alpha > 0,05$, la H_0 debía ser rechazada, y si $\alpha \leq 0,05$, la H_0 no se rechazaría.

Con el cálculo de la normalidad mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, no fue posible rechazar la H_0 al demostrar que no siguen una distribución normal, con una significancia $\leq 0,05$ (ver anexo 9). Así, la prueba aplicada para comprobar la hipótesis fue no paramétrica, en específico la de regresión logística ordinal.

Regresión logística ordinal

Es una prueba de tipo no paramétrica que se aplica en la comprobación de una hipótesis cuando la variable dependiente es de tipo ordinal, es decir cuando las categorías muestran un orden de jerarquía o de importancia permitiendo observar cómo la variable independiente explica o influye sobre la dependiente, utilizando la función de enlace *logit* (Álvarez et al., 2022). Es así, como se reforzó la selección de esta prueba, usándose para medir cómo los incentivos influyen en la productividad laboral, esta última variable de tipo ordinal.

Prueba de hipótesis

Se utilizó para comprobar o validar supuestos o hipótesis estadísticamente, tomando como base datos cuantitativos recopilados a partir de una muestra representativa de una población, que miden las variables de interés investigativo (Amaiquema et al., 2019). Dicho esto, se sometieron a prueba los datos para validar o refutar las hipótesis planteadas, una general y cinco específicas.

Decisión estratégica

Para la decisión estadística se empleó el método del p-valor que permite comprobar supuestos o conjeturas planteadas a partir de la hipótesis nula [H_0], en donde la p se entiende como probabilidad de que esta hipótesis se acepte según el nivel de significancia (α) que arroje el cálculo de la prueba estadística, usando como límite el valor de 0,05 en vista que se utilizó un 75% de confiabilidad y 5% como margen de error (Alejandro, 2022). Con esto, es necesario declarar que se fijó como prueba de decisión la siguiente:

Si $\alpha \leq 0,05$ la H_0 debe ser rechazada.

Si $\alpha > 0,05$ la H_0 no debe ser rechazada

Hipótesis general

Ho: Los incentivos laborales no influyen significativamente en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023

Ha: Los incentivos laborales influyen significativamente en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023

Tabla 7

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	294,569			
Final	29,793	264,775	29	,000

Al observar la tabla 7, queda en constancia el valor $\alpha = 0,000 \leq 0,05$, el cual permitió afirmar que los incentivos entregados al trabajador son un predictor de sus niveles de productividad en términos estadísticos, al rechazar la H_0 y comprobarse que estos incentivos se relacionan e influyen significativamente en dicha productividad en una empresa Retail.

Tabla 8

Pseudo R cuadrado de la hipótesis general

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,991
Nagelkerke	,994
McFadden	,818

Tomando como referencia los valores de la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell, se llega a la conclusión que la productividad laboral es explicada por los incentivos laborales en un 99,1%. Por otro lado, los valores que arrojó la prueba Pseudo R2 de Nagelkerke, demostraron que la productividad laboral es explicada por los incentivos laborales en un 99,4%.

Hipótesis específica 1

Ho: Los incentivos económicos no influyen significativamente en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023

Ha: Los incentivos económicos influyen significativamente en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023

Tabla 9

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 1

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	236,318			
Final	29,488	206,830	13	,000

En la tabla 9 se obtuvo el valor de $\alpha = 0,000 \leq 0,05$ como resultado, lo que permitió determinar que los incentivos económicos entregados a los colaboradores son un predictor de su productividad en términos estadísticos, al rechazar la Ho y comprobar que los beneficios en mención se relacionan e influyen significativamente en la productividad que demuestran los colaboradores.

Tabla 10

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,975
Nagelkerke	,978
McFadden	,639

En base a los valores de la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell, es posible concluir que la productividad de los trabajadores es explicada por estos incentivos en un 97,5%. Mientras tanto, los valores resultantes de la prueba Pseudo R2 de Nagelkerke, demostraron que la productividad que muestran los trabajadores es explicada por los incentivos económicos en un 97,8%.

Hipótesis específica 2

Ho: Los incentivos asistenciales no influyen significativamente en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023

Ha: Los incentivos asistenciales influyen significativamente en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023.

Tabla 11

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 2

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	234,665			
Final	26,333	208,332	12	,000

Tomando como referencia la tabla 11, el valor $\alpha = 0,000 \leq 0,05$, demuestra que los incentivos asistenciales garantizados a los colaboradores son un predictor de sus niveles de productividad en términos estadísticos, ya que se rechaza la Ho, comprobando que estos incentivos se relacionan e influyen significativamente en la variable dependiente.

Tabla 12

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,976
Nagelkerke	,979
McFadden	,643

Revisando los valores de la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell, se llega a la conclusión que la productividad laboral es explicada por los incentivos asistenciales en un 97,6%. A su vez, los valores obtenidos tras la prueba Pseudo R2 de Nagelkerke, demostraron que la productividad que alcanzan los colaboradores es explicada por los incentivos asistenciales en un 97,9%.

Hipótesis específica 3

Ho: Los incentivos recreativos no influyen significativamente en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023

Ha: Los incentivos recreativos influyen significativamente en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023

Tabla 13

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 3

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	221,100			
Final	,000	221,100	10	,000

Al observar la tabla 13, queda en evidencia un valor $\alpha = 0,000 \leq 0,05$, demostrando así que los incentivos recreativos proporcionados a los colaboradores son un predictor de su productividad en términos estadísticos, rechazando la Ho y comprobando que estos incentivos se relacionan e influyen de manera significativa en la productividad que reflejan los trabajadores.

Tabla 14

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,981
Nagelkerke	,984
McFadden	,683

Tomando como referencia los valores de la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell, fue posible concluir que la productividad laboral es explicada por los incentivos recreativos en un 98,1%. Por otra parte, los valores que se obtuvieron con la prueba Pseudo R2 de Nagelkerke, demostraron que la productividad laboral es explicada por estos incentivos en un 98,4%.

Hipótesis específica 4

Ho: Los incentivos supletorios no influyen significativamente en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023.

Ha: Los incentivos supletorios influyen significativamente en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023.

Tabla 15

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 4

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	256,073			
Final	,000	256,073	19	,000

En la tabla 15 se observa un valor $\alpha = 0,000 \leq 0,05$, que permite demostrar que los incentivos supletorios proporcionados a los colaboradores son un predictor de su productividad en términos estadísticos, llegando a rechazar la Ho y comprobar que estos incentivos se relacionan e influyen de manera significativa en la productividad que alcanzan los trabajadores.

Tabla 16

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,990
Nagelkerke	,993
McFadden	,791

A partir de los valores de la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell, se puede concluir que la productividad lograda por los trabajadores es explicada por los incentivos supletorios en un 99,0%. A su vez, los valores que arrojó la prueba Pseudo R2 de Nagelkerke, demostraron que la productividad laboral es explicada por los incentivos supletorios en un 99,3%.

Hipótesis específica 5

Ho: Los incentivos de adiestramiento no influyen significativamente en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023.

Ha: Los incentivos de adiestramiento influyen significativamente en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023.

Tabla 17

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 5

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	229,869			
Final	156,985	72,884	11	,000

Al observar la tabla 17 se deja en evidencia un valor $\alpha = 0,000 \leq 0,05$, a partir del cual se demuestra que los incentivos de adiestramiento son un predictor de la productividad laboral en términos estadísticos, rechazando la Ho y comprobando que estos incentivos se relacionan e influyen significativamente en la productividad.

Tabla 18

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 5

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,728
Nagelkerke	,730
McFadden	,225

Con base a los valores de la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell, se concluyó que la productividad de los trabajadores es explicada mediante estos incentivos de adiestramiento en un 72,8%. Por otra parte, los valores que se obtuvieron con la prueba Pseudo R2 de Nagelkerke, demostraron que la productividad laboral es explicada por estos incentivos en un 73,0%.

V. DISCUSIÓN

Partiendo del objetivo general, la investigación demostró que los incentivos otorgados a los trabajadores tienen una influencia significativa en su productividad en la empresa objeto de estudio, a partir de un valor de $\alpha = 0,000 \leq 0,05$, además de comprobar que la productividad laboral es explicada por estos incentivos en función de los valores de Pseudo R cuadrado de Cox y Snell, y Nagelkerke. Esto significa que cualquier mejora en estos beneficios para los trabajadores, ocasionará que su productividad aumente, lo cual favorecerá al alcance de los objetivos en la organización. Sin embargo, los incentivos laborales fueron percibidos por el 69,6% de los trabajadores como regulares, no sorprendiendo el hecho que la productividad haya sido calificada por el 67,9% como deficiente.

Los resultados antes expuestos guardaron relación con los obtenidos por Amaya (2020), en su estudio sobre los incentivos a los colaboradores de una gasolinera en Perú y la influencia en su productividad, en donde el análisis inferencial arrojó un valor de $\alpha = 0,000 < 0,05$, comprobando que, de igual manera, estos incentivos inciden en la productividad laboral, con la diferencia de que ambas variables de estudio se concentraron en una calificación regular; es decir, que estos trabajadores perciben mejores incentivos en comparación con la empresa retail, y esto ayuda a que su productividad se vea favorecida, aunque aún no alcanzan niveles favorables, y se convierte en una oportunidad de mejora.

Además, presenta similitud con el estudio de Guzmán (2019) sobre los incentivos laborales a los colaboradores en una institución pública y su desempeño, siendo la productividad del trabajador una medida de su desempeño, comprobando que ambas variables mantienen una relación significativa a partir de un valor de $\alpha = 0,001 \leq 0,05$, lo que demostró que toda mejora en estos incentivos favorecerá a su desempeño, lo que ayudará a que la organización alcance sus objetivos. Del mismo modo, tiene relación con Cross (2019), en su estudio sobre la influencia que tienen los incentivos al trabajador en su productividad en organizaciones en Nigeria, en donde el valor de $\alpha = 0,000 \leq 0,05$, demostró que los incentivos a los trabajadores tiene una influencia significativa en sus niveles de productividad, además de comprobar que esta productividad favorecerá al desempeño de la organización con un valor de $\alpha = 0,02 \leq 0,05$, dejando constancia que al mejorar

los beneficios a los colaboradores, podrán desarrollar sus tareas con mayor eficiencia, y esto ayudará a que la empresa alcance los resultados esperados.

De igual forma, Ryani y Lukertina (2020) demostró, con un valor de $\alpha \leq 0,05$, que el desempeño de los colaboradores se ve influenciado tanto por los incentivos que recibe y la motivación experimentada, lo que significa que serán más productivos a medida que las recompensas, económicas y no económicas, que reciben de la organización mejoren. Del mismo modo, la investigación de Minchala (2022) demostró que existe una relación directa y significativa entre los incentivos entregados al trabajador y su desempeño, a partir de un valor de $\alpha = 0,000 \leq 0,05$, comprobando nuevamente que al mejorar estos incentivos, los trabajadores se esforzarán por llevar a cabo sus tareas encomendadas.

Sumando a esto, el trabajo de Widhianingrum (2018) también muestra similitud con los resultados, al obtener un valor de $\alpha = 0,016 \leq 0,05$, corroborando así que al mejorar los incentivos al trabajador, se obtendrá un resultado positivo en su desempeño. Es así, como existe suficiente evidencia empírica para justificar la importancia de mejorar estos beneficios en la empresa retail, en vista que permitirá alcanzar mayores niveles de productividad o desempeño de los trabajadores, lo cual también se alinea a las bases teóricas consultadas.

En la teoría de la administración que propuso Taylor, misma que fundamentó a la variable independiente, se ubicó a los incentivos laborales como mecanismos que una organización utiliza para alcanzar una mayor productividad, favoreciendo el alcance de los objetivos institucionales (Taylor, 1984). De modo que, según la teoría, todo cambio positivo en los incentivos otorgados a los trabajadores los hará más productivos, postura que también fue defendida por Matzler y Renzl (2006), quienes indicaron que los incentivos incrementarán los niveles de satisfacción laboral, compromiso con sus tareas, y esto se reflejará en su productividad. Además, concuerda con lo mencionado por Almuzani y Purnomo (2022), defendiendo los argumentos anteriores al destacar la importancia de los incentivos para la productividad, en vista que ayudará a que una organización maximice sus ganancias, logrando así sus metas.

En relación al primer objetivo específico, se pudo demostrar que los incentivos económicos otorgados a los trabajadores influyen de manera significativa en su productividad en la empresa, con base a un valor de $\alpha = 0,000 \leq$

0,05, comprobando además que la productividad laboral es explicada por estos incentivos en función de los valores de Pseudo R cuadrado de Cox y Snell, y Nagelkerke. Por lo descrito, es evidente que toda mejora en este tipo de incentivos se verá reflejada de forma positiva en su productividad; sin embargo, el 67,9% de los trabajadores indicaron que los incentivos eran malos, no sorprendiendo el hecho que, en un mismo porcentaje, hayan calificado su productividad como deficiente. Los resultados previos tienen relación con los obtenidos por Guzmán (2019), quien indicó que los bonos de incentivos, o incentivos económicos al trabajador, al igual que su desempeño, experimentan una relación significativa a partir de un valor de $\alpha = 0,001 \leq 0,05$, alcanzando en su mayoría puntuaciones desfavorable que demuestran que estas compensaciones no cumplen las expectativas de los trabajadores. De igual forma, mantienen cierta similitud con los resultados de Rentería (2023), quien indicó que los incentivos monetarios se relacionan de manera significativa con la satisfacción experimentada por los colaboradores, según un valor de $\alpha = 0,010 \leq 0,05$, demostrando que una mejora en los incentivos llevará a la satisfacción del trabajador, lo que favorecerá a la productividad. Además, mantiene concordancia con el estudio de Amaya (2020), en donde se demostró que los incentivos económicos que se entregan al equipo humano tienen influencia en su productividad, con un valor de $\alpha = 0,000 \leq 0,05$, presentando así suficiente evidencia empírica que respalda la importancia de garantizar buenos incentivos económicos para favorecer a la productividad en la empresa retail. Esto es reforzado a partir de las bases teóricas, destacando a Ichiniowski et al. (1997), quienes señalaron que los incentivos económicos no dejan de ser necesarios en las empresas, a pesar de indicar que los trabajadores se preocupan por algo más que ser recompensados económicamente. De ahí que, la empresa retail no debe obviar este tipo de beneficios dentro de los mecanismos que utilice para motivar a sus trabajadores y favorecer los niveles de productividad en la organización.

Los resultados del segundo objetivo específico arrojaron que los incentivos asistenciales entregados a los colaboradores influyen de manera significativa en su productividad dentro de la empresa, según un valor de $\alpha = 0,000 \leq 0,05$, comprobando también que la productividad laboral es explicada por estos incentivos en función de los valores de Pseudo R cuadrado de Cox y Snell, y Nagelkerke. Por esto es claro que, si los incentivos asistenciales a los trabajadores

experimentan una mejora, experimentarán una mejora en su productividad en la empresa; sin embargo, el 57,1% indicó que estos incentivos eran malos, mientras que un 67,9% indicó que la productividad alcanzada era deficiente. A pesar de comprobarse la relación, estos resultados no tienen similitud a los obtenidos en el estudio de Rentería (2023), en donde un valor de $\alpha = 0,841 > 0,05$, determinó que los incentivos asistenciales recibidos por los colaboradores no se relacionan con su satisfacción y, por consiguiente, con su productividad. Esto ocurre, a pesar que los resultados del presente estudio son respaldados por Taylor (1984), quien mencionó que los incentivos asistenciales sirven como soporte o ayuda a los colaboradores ante eventos o necesidades imprevistas, favoreciendo a su satisfacción y productividad laboral, lo que significa que proporcionar a los trabajadores asistencia médica, o un seguro contra riesgo, llevará a que la empresa retail alcance sus metas.

Los resultados del tercer objetivo específico, dejaron en evidencia que los incentivos recreativos entregados a los trabajadores tienen una influencia significativa en su productividad en la empresa, a partir de un valor de $\alpha = 0,000 \leq 0,05$, comprobando además que la productividad laboral es explicada por estos incentivos en función de los valores de Pseudo R cuadrado de Cox y Snell, y Nagelkerke. Lo expuesto significa que toda mejora sobre los incentivos recreativos llevará a un incremento en su productividad, lo que beneficiará a esta empresa, pero, al contrario, el 62,5% de los trabajadores calificó estos incentivos como malos, llevando a que el 67,9% ubique a la productividad como deficiente. Estos resultados guardan similitud con los obtenidos por Guzmán (2019), en donde se demostró que las actividades recreativas se relacionan de manera significativa con el desempeño demostrado por los trabajadores al llevar a cabo sus tareas, con un valor de $\alpha = 0,001 \leq 0,05$. Del mismo modo, se asocian con los resultados de Rentería (2023), estudio en donde se demostró que los incentivos recreativos garantizados a los trabajadores tienen relación con su satisfacción, a partir de un valor de $\alpha = 0,015 \leq 0,05$, lo que favorecerá a la productividad. Es necesario aclarar que, de acuerdo a Taylor (1984) los incentivos recreativos son aquellos que fomentan la integración creando experiencias satisfactorias entre los trabajadores y la empresa, incluso con sus familiares, lo que permite tener en consideración que el implementar estos

incentivos, llevará a experimentar en los trabajadores un incremento en su productividad, y construir un vínculo positivo con la organización.

Pasando al cuarto objetivo específico, los resultados demostraron que los incentivos supletorios entregados a los trabajadores mantienen una influencia significativa en su productividad dentro de la empresa retail, con base a un valor de $\alpha = 0,000 \leq 0,05$, además de comprobar que su productividad es explicada por estos incentivos en función de los valores de Pseudo R cuadrado de Cox y Snell, y Nagelkerke. Por lo señalado, es claro que una mejora en estos beneficios traerá consigo un incremento en su productividad, lo que se reflejará en el buen desempeño de los trabajadores, aunque el 66,1% calificó estos incentivos como malos, llevando a que el 67,9% ubique su productividad como deficiente. Lo antes expuesto, se asemeja a los hallazgos de Guzmán (2019), quien obtuvo como resultado un valor de $\alpha = 0,0001 \leq 0,05$, comprobando que la estabilidad laboral, la oportunidad de ascenso, y los reconocimientos por parte del empleador, se relacionan directamente, y de manera significativa, con el desempeño que muestran los trabajadores, arrojando en cada caso un valor de $\alpha = 0,001 \leq 0,05$, siendo aspectos que forman parte de los incentivos supletorios. Del mismo modo, tienen similitud con los resultados de Rentería (2023), con un valor de $\alpha = 0,018 \leq 0,05$ que comprobó la relación significativa entre los incentivos mencionados y la satisfacción de los colaboradores, lo que favorecerá a su productividad. Sobre estos incentivos, Taylor (1984) expuso que los incentivos supletorios tienen como propósito facilitar la calidad de vida en el trabajo, a partir de reconocimientos, oportunidades de ascenso, estabilidad en su cargo, horarios flexibles y su intervención en la toma de decisiones, permitiendo que el ambiente de trabajo resulte más agradable en una empresa retail, llevando a que la productividad laboral incremente.

Finalizando con el quinto objetivo específico, el estudio demostró que los incentivos de adiestramiento a los trabajadores tienen una influencia significativa con su productividad, según un valor de $\alpha = 0,000 \leq 0,05$, además de comprobar que esta productividad es explicada por los incentivos señalados en función de los valores de Pseudo R cuadrado de Cox y Snell, y Nagelkerke. Por lo expuesto, resulta evidente que cualquier mejora en estos beneficios ocasionará que la productividad del trabajador experimente un desarrollo favorable; sin embargo, el

64,3% de los participantes indicó que estos incentivos eran malos, mientras que el 67,9% que la productividad era deficiente. Estos resultados descritos se diferencian a los obtenidos por Rentería (2023), con un valor de $\alpha = 0,845 \leq 0,05$, suponiendo así que no hay relación entre los incentivos señalados y la satisfacción experimentada por los trabajadores, lo que afectará su productividad. Esto ocurre a pesar que Taylor (1984) indicó que los incentivos de adiestramiento se enfocan en fortalecer las capacidades propias del trabajador y son una forma de favorecer a la productividad, lo que significa que al promover su formación como profesionales en la empresa retail, mejorará el cómo los colaboradores de la empresa retail realizan sus tareas.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Se comprobó que los incentivos laborales tienen relación e influyen de manera significativa en la productividad laboral, teniendo en cuenta que el modelo de regresión utilizado arrojó un valor $\alpha = 0,000 \leq 0,05$, estando dentro de los niveles aceptables, y un valor de prueba Pseudo R2 de Cox y Snell correspondiente a 99,1%, y de Nagelkerke igual a 99,4%, lo que permitió corroborar que la productividad laboral se ve afectada por estos incentivos.

Segunda:

Se demostró que los incentivos económicos tienen relación e influyen de manera significativa en la productividad laboral, teniendo en cuenta que el modelo de regresión utilizado arrojó un valor $\alpha = 0,000 \leq 0,05$, significando que está dentro de los niveles aceptables, y un valor de prueba Pseudo R2 de Cox y Snell de 97,5%, y de Nagelkerke igual a 97,8%, lo que permitió corroborar que la productividad laboral se ve afectada por los incentivos económicos.

Tercera:

Se pudo comprobar que los incentivos asistenciales tienen relación e influyen de manera significativa en la productividad laboral, teniendo en cuenta que el modelo de regresión utilizado arrojó un valor $\alpha = 0,000 \leq 0,05$, estando dentro de los niveles aceptables, y un valor de prueba Pseudo R2 de Cox y Snell igual a 97,6%, y de Nagelkerke correspondiente a 97,9%, corroborando que la productividad laboral se ve afectada por los incentivos asistenciales.

Cuarta:

Se demostró que los incentivos recreativos tienen relación e influyen de manera significativa en la productividad laboral, teniendo en cuenta que el modelo de regresión utilizado arrojó un valor $\alpha = 0,000 \leq 0,05$, dejando constancia que se encuentra en niveles aceptables, y un valor de prueba Pseudo R2 de Cox y Snell igual a 98,1%, y de Nagelkerke correspondiente a 98,4%, permitiendo corroborar que la productividad laboral se ve afectada por los incentivos recreativos.

Quinta:

Se comprobó que los incentivos supletorios tienen relación e influyen de manera significativa en la productividad laboral, teniendo en cuenta que el modelo de regresión utilizado arrojó un valor $\alpha = 0,000 \leq 0,05$, estando dentro de los niveles

aceptables, y un valor de prueba Pseudo R2 de Cox y Snell correspondiente a 99,0, y de Nagelkerke igual a 99,3%, lo que permitió corroborar que la productividad laboral se ve afectada por los incentivos supletorios.

Sexta:

Se demostró que los incentivos de adiestramiento tienen relación e influyen de manera significativa en la productividad laboral, teniendo en cuenta que el modelo de regresión utilizado arrojó un valor $\alpha = 0,000 \leq 0,05$, es decir dentro de los niveles aceptables, y un valor de prueba Pseudo R2 de Cox y Snell igual a 72,8%, y de Nagelkerke de 73,0%, corroborando así que la productividad laboral se ve afectada por los incentivos de adiestramiento.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

A la gerencia general de la empresa Retail, mejorar los incentivos a los trabajadores para favorecer a la productividad del negocio, esta última alcanzando actualmente un nivel deficiente según la mayoría de consultados. Sin embargo, esto debe hacerse de manera planificada, pudiendo tomar como referencia los resultados de esta investigación para determinar las mejoras, preparando incluso sesiones con representantes de los trabajadores para decidir los cambios.

Segunda:

A la gerencia general, de ser necesario, diseñar un cronograma de implementación por cada incentivo, en especial aquellos que demanden de una inversión, aunque se debe tener en cuenta que existen incentivos no económicos que pueden contribuir a la productividad de la empresa, como la flexibilidad de horario, preocupación en la salud de los colaboradores, escuchar sus opiniones, fomentar que participen activamente en la toma de decisiones, dar oportunidades de ascenso, entre otras garantías que también tienen resultados favorables en la productividad.

Tercera:

A la gerencia general, como parte de una mejora de los incentivos supletorios en la empresa retail, debe preocuparse por garantizar la estabilidad de los trabajadores en el ejercicio de su cargo, lo que disminuirá la rotación del personal como una manera de favorecer a la productividad laboral y alcanzar los objetivos de la entidad.

Cuarta:

A la gerencia de talento humano, dentro de los incentivos de adiestramiento, debe preparar un plan de formación para los trabajadores por área en la empresa, ya que en cada área funcional se requieren de diferentes competencias y habilidades. Además, se deben crear mecanismos que permitan a los trabajadores recomendar temas en los cuales desean ser formados y así motivar su participación activa en las capacitaciones, talleres o seminarios.

Quinta:

A futuros investigadores, desarrollar estudios similares en otras empresas retail de Guayaquil y de todo el país, utilizando los instrumentos diseñados en este estudio. Esto permitirá medir los incentivos laborales que perciben los trabajadores y su influencia en la productividad laboral para, a partir de estos resultados, diseñar estrategias que puedan ayudar al buen desempeño de la organización, con trabajadores satisfechos, motivados y comprometidos con sus tareas.

REFERENCIAS

- Adler, A. (1958). *The individual psychology of Alfred Adler; a systematic presentation in selections from his writings*. Basic Book Inc.
<https://archive.org/details/individualpsycho0000adle/page/n9/mode/2up>
- Agencia Willis Towers Watson [WTW]. (21 de julio de 2022). *Casi la mitad de los empleados están dispuestos a dejar su empleador*.
<https://www.wtwco.com/es-AR/Insights/2022/04/infographic-more-than-half-of-employees-open-to-leaving-employer>
- Aguilar, J. (2021). *Estadística descriptiva, regresión y probabilidad con aplicaciones*. Editorial EDU.
https://www.google.com.ec/books/edition/Estad%C3%ADstica_descriptiva_regresi%C3%B3n_y_pr/AgEyEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Alejandro, R. (2022). *Uso de Moodle y competencias digitales en docentes de las sedes de la I.E.P. Bertolt Brecht. Lima, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78940/Alejandro_BRK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Almuzani, N., & Purnomo, T. (2022). Relationship Between Incentives and Work Environment with Work Performance in The Improvement of The Company's Business. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(1), 119-128.
<https://doi.org/10.33096/jmb.v9i1.71>
- Alvarado, P. (5 de noviembre de 2021). Jóvenes lidian con más carga laboral. *Diario El Comercio*.
<https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/jovenes-lidian-carga-laboral-informe.html>
- Álvarez, B., Castillo, P., Navarro, J., Muñoz, C., & Boso, Á. (2022). Comportamiento de autoprotección frente a la contaminación del aire y factores psicosociales, Temuco, Chile. *Revista internacional de contaminación ambiental*, 38, 11-26. <https://doi.org/10.20937/rica.54073>
- Amaiquema, F., Antonio, J., & Zumba, I. (2019). Enfoques para la formulación de la hipótesis en la investigación científica. *Conrado*, 15(70), 354-360.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n70/1990-8644-rc-15-70-354.pdf>

- Amaya, M. (2020). *Los incentivos laborales y su influencia en la productividad de los colaboradores de las estaciones de servicio Primax – Coesti S.A. – Chiclayo, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4318/1/TL_AmayaSantamariaMelissa.pdf
- Arce, Á., & Benavides, G. (2019). *El Salario Emocional y su incidencia en el Compromiso Organizacional del Área Administrativa de una Institución de Educación Superior* [Tesis de maestría, Escuela Superior Politécnica del Litoral ESPOL]. <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/79ba1c56-66e6-465d-a3dd-9da073bec0ce/D-CD354.pdf>
- Arenal, C. (2022). *Gestión del equipo de trabajo del almacén*. Tutor Formación.
https://www.google.com.ec/books/edition/Gesti%C3%B3n_del_equipo_de_trabajo_del_almac/Cp1vEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Ávila, F. (2021). *El Salario Emocional y su influencia en la Satisfacción Laboral de los servidores públicos del área administrativa de EMAPAL EP* [Tesis de maestría, Universidad del Azuay].
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10714/1/16261.pdf>
- Barbosa, A., Mar, C., & Molar, J. (2020). *Metodología de la investigación*. Métodos y técnicas. Patria.
<https://books.google.com.ec/books?id=e5otEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Barween, A. K., Muhammad, A., & Ahmad, A. (2020). The impact of employee satisfaction on customer satisfaction: Theoretical and empirical underpinning. *Management Science Letters*, 10(15), 3561-3570. DOI: 10.5267/j.msl.2020.6.038
- Bayad, J., & Govand, A. (2021). An Empirical Study of Employees' Motivation and Its Influence Job Satisfaction. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(2), 21-30.
<https://doi.org/10.22161/ijebm.5.2.3>
- Cassar, L., & Meier, S. (2018). Nonmonetary Incentives and the Implications of Work as a Source of Meaning. *Journal of Economic Perspectives*, 32(3), 215-238. DOI=10.1257/jep.32.3.215

- Cross, D. (2019). Effects of Incentives on Employees Productivity. *International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM)*, 4(1), 41-48.
<http://www.ijbmm.com/paper/Jan2019/2129710494.pdf>
- De Sousa, M., Ledimo, O., & Martins, N. (2018). Predicting staff retention from employee motivation and job satisfaction. *Journal of Psychology in Africa*, 28(2), 136-140. <https://doi.org/10.1080/14330237.2018.1454578>
- Diario El Universo. (18 de octubre de 2020). Teletrabajo en Ecuador: 'Es la peor experiencia que he tenido. Laboro 15 horas al día y me pagan 6'. *Diario El Universo*.
<https://www.eluniverso.com/noticias/2020/10/15/nota/8015311/desconexion-trabajadores-acoso-laboral-denuncias-ecuador/>
- Feria, H., Blanco, M., & Valledor, R. (2019). *La dimensión metodológica del diseño de la investigación científica*. Editorial Académica Universitaria.
<http://edacunob.ult.edu.cu/bitstream/123456789/90/1/La%20dimensi%c3%b3n%20metodol%c3%b3gica%20del%20dise%c3%b1o%20de%20la%20investigaci%c3%b3n%20cient%c3%adfica.pdf>
- Flores, C., & Flores, K. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogórov-Smirnov. *Societas*, 23(2), 83-97.
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/341/3412237018/3412237018.pdf>
- Galeano, M. (2021). *Investigación cualitativa: Preguntas inagotables*. Universidad de Antioquia.
https://www.google.com.ec/books/edition/Investigaci%C3%B3n_cualitativa/AG8sEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(6), 14-26. DOI:
<https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Guzmán, 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].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47465/Guzm%c3%a1n_FJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimís, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo. https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/MIC_breve.pdf
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Ichniowski, C., Shaw, K., & Prennushi, G. (1997). The Effects of Human Resource Management Practices on Productivity: A Study of Steel Finishing Lines. *The American Economic Review*, 87(3), 291-313. <https://doi.org/10.3386/w5333>
- Inguillay, L., Tercero, S., & López, J. (2020). Ética en la investigación científica. *Imaginario Social*, 3(1), 42-51. <http://revista-imaginariosocial.com/index.php/es/index>
- Jones, E., & Chung, C. (2006). A Methodology for Measuring Engineering Knowledge Worker Productivity. *Engineering Management Journal*, 18(1), 32-38. <https://doi.org/10.1080/10429247.2006.11431682>
- Kumarapeli, K. (2019). Impact of Incentives on Job Satisfaction of Employees in the Vehicle Emission and Test Industry. *25th SINGAPORE International Conference on Marketing, Economics, Education & Interdisciplinary Studies*, 10(12), 12-15. <https://doi.org/10.17758/EIRAI8.ED1219106>
- Locke, E. (1968). Toward a theory of task motivation and incentives. *Organizational Behavior and Human Performance*, 3(2), 157-189. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(68\)90004-4](https://doi.org/10.1016/0030-5073(68)90004-4)
- Locke, E., & Latham, G. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation: A 35-year odyssey. *American Psychologist*, 57(9), 705-717. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.57.9.705>
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U. https://www.google.com.ec/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_social/FTSjDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1

- Marchant, L. (2006). Factores organizacionales críticos para fortalecer el alineamiento estratégico del personal. *Ciencias Sociales Online*, 3(1), 58-69. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2005/lmr/1.htm>
- Matzler, K., & Renzl, B. (2006). The Relationship between Interpersonal Trust, Employee Satisfaction, and Employee Loyalty. *Total Quality Management & Business Excellence*, 17(10), 1261-1271.
DOI:10.1080/14783360600753653
- McGregor, D. (1985). *El lado humano de la empresa*. Mc Graw Hill.
- Minchala, V. (2022). *Incentivos laborales y su relación con el desempeño laboral del personal de los GAD'S Municipales* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35351/1/145%20GTH.pdf>
- Nieto, P. (2022). *Factores profesionales y calidad de los registros de enfermería en el servicio de medicina de un hospital II – 2 Ica, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94846/Nieto_GPL-SD.pdf?sequence=4
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2020). *Impactos en el mercado de trabajo y los ingresos en América Latina y el Caribe*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756694.pdf
- Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (6 de abril de 2022). *El 25% de los empleados no se sienten valorados en sus trabajos*.
<https://news.un.org/es/story/2022/04/1506792>
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Ouchi, W. (1982). *Teoría Z: cómo pueden las empresas hacer frente al desafío japonés*. Fondo educativo Interamericano.
- Páez, G. (2018). *Efecto de los incentivos no económicos en la satisfacción laboral de los trabajadores de una organización pública* [Tesis de maestría,

- Universidad de Especialidades Espíritu Santo UESS].
<http://201.159.223.2/bitstream/123456789/2556/1/PAEZ%20VITERI%20GE%20CONDA%20VIVIANA%20-%20MDTH%20MODALIDAD%20PRESENCIAL.pdf>
- Prieto, J. (2021). *Investigación de mercados*. ECOE Ediciones.
https://www.google.com.ec/books/edition/Investigaci%C3%B3n_de_mercados_3ra_Edici%C3%B3n/tQpZEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Qader, A. N. (2021). The effect of Non-Monetary Incentives & work environment on employee's job satisfaction. *Studies of Applied Economics*, 39(7), 1-13. DOI: 10.25115/eea.v39i7.5223
- Quijano, S. (2006). *Dirección de recursos humanos y consultoría*. Icaria Editorial.
https://www.google.com.ec/books/edition/DIRECCI%C3%93N_DE_RECursos_HUMANOS_Y_CONSULT/HqA67bef-VcC?hl=es&gbpv=1
- Ramírez, G., Magaña, D., & Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, contabilidad y gestión*, 7(20), 189-208. DOI: <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>
- Rentería, M. (2023). *Política de incentivos y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una institución pública de Guayaquil, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105721/Renteria_OMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
https://books.google.com.ec/books?id=OWBokj2RqBYC&pg=PA1&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=3#v=onepage&q&f=false
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Pearson Education.
https://www.google.com.ec/books/edition/Administraci%C3%B3n/oVHIFmFi_ToC?hl=es&gbpv=1
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

- Rodríguez, J., & Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilitat d'un qüestionari o escala mitjançant l'SPSS: el coeficient alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació I Recerca En Educació*, 13(2), 1-13.
<https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Rosendo, V. (2018). *Investigación de mercados: Aplicación al marketing estratégico empresarial*. ESIC.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=LI9RDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA15&dq=investigación+causales&ots=nuNyJ7Hm31&sig=hRO9LUB-w7CjgZxUMHpqvKtWyAk#v=onepage>
- Ryani, D., & Lukertina, L. (2020). Is Employee's Performance Influenced by Incentives and Work Motivation? *Advances in Economics, Business and Management Research*, 120, 37-39. DOI: 10.2991/aebmr.k.200205.008
- Sánchez, E., Hurei, C., & Aguirre, M. (2022). Motivación laboral: una mirada desde los incentivos a los trabajadores de la ciudad de Machala en Ecuador. *Digital Publisher*, 7(4-1), 462-473.
doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1243
- Serrano, J. (2020). *Metodología de la Investigación edición Gamma*. Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora.
https://www.google.com.ec/books/edition/Metodologia_de_la_Investigacion_edicion/XnnkDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Singh, J. (2009). An Emperical Study of Motivation in The Indian Air Force. *Journal of Defence Studies*, 3(4), 131-138.
https://idsa.in/system/files/jds_3_4_jsingh.pdf
- Taylor, F. (1976). *Principios de la administración científica*. Herrero Hermanos.
- Taylor, F. (1984). *Management científico*. Hyspamerica.
- Villarreal, D., Lázaro, W., Castillo, R., Cabieses, B., Blukacz, A., Bellido, L., & Mezones, E. (2021). Relationship between Job Satisfaction, Burnout, and Depressive Symptoms in Physicians: A Crossectional Study based on the Employment Demand Control Model. *Research Square*, 1-23. DOI:
<https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-753962/v1>
- Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. John Wiley & Sons.
- Widhianingrum, W. (2018). The effect of giving incentives to employee performance PT. BPR EKADHARMA MAGETAN. *International Journal of*

Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR), 2(4), 21-29.
<https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR/article/view/359>

ANEXOS

Anexo 1 Tabla de operacionalización de variables o tabla de categorización.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y categorías
Independiente Incentivos laborales	Formas de motivar al equipo de trabajo para alcanzar altos niveles de productividad, lo cual se traducirá en su mayor bienestar, cumplimiento de los objetivos de la organización, y la prosperidad del empleador (Taylor, 1984)	Medición de los incentivos laborales percibidos por los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, a partir de sus dimensiones e indicadores expresados en los ítems del cuestionario, con opciones de respuesta en una escala ordinal tipo Likert de 1-5.	Incentivos económicos	Bonos por desempeño	1,2	Escala ordinal Likert 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	Bueno Regular Malo
				Salario	3,4		
				Préstamos laborales	5		
			Incentivos asistenciales	Seguridad laboral	6,7		
				Salud ocupacional	8,9		
			Incentivos recreativos	Actividades recreativas entre trabajadores	10,11		
				Integración familiar en prácticas recreativas	12		
			Incentivos supletorios	Participación en la toma de decisiones	13,14		
				Oportunidad de ascenso	15,16		
				Reconocimiento por logros	17		
				Estabilidad laboral	18,19		
			Incentivos de adiestramiento	Flexibilidad de horario laboral	20,21		
				Formación laboral	22,23		
Educación formal	24,25						
Dependiente Productividad laboral	Cumplimiento de las metas organizacionales, utilizando los recursos necesarios a un bajo costo, demostrando preocupación en	Medición de la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, a partir de sus dimensiones e indicadores expresados en los ítems del cuestionario,	Ausentismo	Justificación de faltas	1,2	Escala ordinal Likert 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo	Eficiente Media Deficiente
				Preocupación en el trabajador	3,4		
			Rotación	Riesgo a ser despedido	5		
				Adaptación al cargo	6,7		
			Conducta que se aparta de las normas	Cumplimiento de las normas internas	8,9		
Relaciones entre compañeros	10,11						

	la eficiencia de las operaciones, al igual que en su eficacia (Robbins, 2004)	con opciones de respuesta en una escala ordinal tipo Likert de 1-5.	Comportamiento ciudadano organizacional	Predisposición a trabajar en jornadas extendidas	12,13	5=Totalmente de acuerdo	
				Trabajo bajo presión	14		
			Satisfacción en el trabajo	Calidad del ambiente laboral	15,16		
				Beneficios laborales	17,18		

Anexo 2 Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE INCENTIVOS LABORALES

Origen: Teoría de la Administración de Taylor (1984). Adaptado por Ríos (2023)

Estimado (a):

Le saludo cordialmente deseando que se encuentre bien, y aprovecho la situación para solicitar su apoyo llenando este cuestionario, cuyo propósito es determinar una escala valorativa de los incentivos laborales en una empresa retail en Guayaquil. Esta información será de gran interés para desarrollar una tesis de Maestría en la Universidad César Vallejo de Piura.

Por ello, pido que su contestación se realice con sinceridad a cada uno de los ítems presentados, confirmando así que su participación es libre y voluntaria en este estudio, contando con su respectivo consentimiento. Se garantiza confidencialidad a la información que nos proporcione.

A continuación, lea cada ítem detenidamente y seleccione la respuesta según su criterio.

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

Dimensión de incentivos económicos		1	2	3	4	5
1	Los bonos de desempeño en la empresa se calculan con precisión.					
2	Los bonos de desempeño lo alientan a cumplir las metas en la empresa.					
3	El salario que recibe en la empresa cumple sus exceptivas en cuanto al esfuerzo que requiere realizar sus tareas.					
4	Existen oportunidades de recibir incrementos salarios si mantiene un buen desempeño de sus tareas					
5	La empresa le brinda facilidades para acceder a préstamos laborales cuando lo requiere					
Dimensión de incentivos asistenciales		1	2	3	4	5
6	La empresa le garantiza un entorno laboral seguro para el desempeño de sus tareas					
7	Dispone de un seguro contra riesgos laborales que le garantice una cobertura óptima en estos casos.					
8	La exigencia que demanda su trabajo no supone un riesgo o deterioro en su salud.					

9	La empresa demuestra preocupación en la salud y bienestar de sus trabajadores.					
Dimensión de incentivos recreativos		1	2	3	4	5
10	En la empresa se realizan actividades recreativas que ayudan a la integración de todos los trabajadores.					
11	Las actividades recreativas en la empresa garantizan un espacio para el esparcimiento sano entre los trabajadores					
12	La empresa alienta a la integración familiar en las actividades recreativas.					
Dimensión de incentivos supletorios		1	2	3	4	5
13	Siente que sus opiniones en el contexto laboral son tomadas en cuenta.					
14	La empresa alienta a sus trabajadores a exponer sus opiniones al momento de tomar decisiones.					
15	Existe oportunidad para ascender en la empresa.					
16	El ascenso en la empresa se fija de acuerdo a méritos bien definidos.					
17	En la empresa se reconocen los logros alcanzados por los trabajadores.					
18	El puesto que ocupa en la empresa es estable.					
19	En sus planes, está el continuar siendo parte de la plantilla de trabajadores en el corto plazo.					
20	El trabajo le brinda horarios flexibles para desarrollar sus tareas.					
21	Cuando surge algún imprevisto que requiera alterar su jornada de trabajo, la empresa le brinda las facilidades necesarias.					
Dimensión de incentivos de adiestramiento		1	2	3	4	5
22	En la empresa recibe la formación suficiente para desempeñar sus tareas con eficiencia.					
23	Siente que la empresa proyecta real interés en la formación de sus trabajadores					
24	La empresa valora la preparación académica de sus trabajadores					
25	La empresa promueve la preparación académica de sus trabajadores, dando facilidades para la educación formal.					

9	Se siente comprometido en el cumplimiento de las normas internas					
10	Mantiene relaciones laborales positivas con sus compañeros de trabajo.					
11	Siente que cuenta con el apoyo de sus compañeros frente a cualquier problema que surja cuando desempeña sus tareas.					
Dimensión de comportamiento ciudadano organizacional		1	2	3	4	5
12	Está predispuesto al desempeño de sus tareas en jornadas extendidas (horas extras), cuando le resulta posible.					
13	Está conforme con la forma como la organización maneja las horas extras.					
14	Siente que puede trabajar bajo presión sin que esto afecte su desempeño.					
Dimensión de satisfacción en el trabajo		1	2	3	4	5
15	Percibe que el ambiente laboral es de calidad.					
16	La empresa se preocupa por garantizar a sus trabajadores un ambiente laboral de calidad					
17	Recibe beneficios laborales que lo motivan al buen desempeño de sus tareas.					
18	Los beneficios laborales están disponibles para el alcance de todos los trabajadores.					

Anexo 3 Matriz evaluación por juicio de expertos, formato UCV.



Quito, 26/05/2023

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que MORA TUFÍÑO MICHAEL MELITON, con documento de identificación número 0924292964, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: MORA TUFÍÑO MICHAEL MELITON
Número de documento de identificación: 0924292964
Nacionalidad: Ecuador
Género: MASCULINO

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1028-08-826982
Institución de origen	UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	CONTADOR PUBLICO AUTORIZADO
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2008-04-24
Observaciones	

Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación

Punto de Atención al Usuario: Whymper E7-37 y Alpillana, edificio Delfos, Quito
Edificio Matriz: Alpillana E7-183 entre Av. Diego de Almagro y Whymper.
Código Postal: 170518, Quito - Ecuador. Teléfono: 593-2 3934-300
www.educacionsuperior.gob.ec



Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1028-2022-2503776
Institución de origen	UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN CONTABILIDAD Y FINANZAS
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2022-07-27
Observaciones	

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1030-2019-2071847
Institución de origen	UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2019-05-10
Observaciones	

Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación

Punto de Atención al Usuario: Whymper E7-37 y Alpallana, edificio Delfos, Quito
 Edificio Matriz: Alpallana E7-183 entre Av. Diego de Almagro y Whymper.
 Código Postal: 170518, Quito - Ecuador. Teléfono: 593-2 3934-300
www.educacionsuperior.gob.ec



OBSERVACIÓN:

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados tanto nacionales como extranjero han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento de la emisión de la titulación.
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

IMPORTANTE: La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 126 y 129 de la Ley Orgánica de Educación Superior y 56 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada de titulaciones nacionales, se recomienda solicitar a la institución de educación superior nacional que emitió el título, la rectificación correspondiente y de ser una titulación extranjera solicitar la rectificación a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:



Sandra Paulina Chuquimarca Cardenas
Directora de Registro de Títulos
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



GENERADO: 26/05/2023 10.09 AM

Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación

Punto de Atención al Usuario: Whympar E7-37 y Alpallana, edificio Delfos, Quito
Edificio Matriz: Alpallana E7-183 entre Av. Diego de Almagro y Whympar.
Código Postal: 170518, Quito - Ecuador. Teléfono: 593-2 3934-300
www.educacionsuperior.gob.ec



VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Michael Meliton Mora Tufiño

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS-MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte promoción 2023 aula 4, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Influencia de los incentivos laborales en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de administración y negocios.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Alexandra Carolina, Ríos Carpio

DNI: 0924027394

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable independiente: Incentivos Laborales

Definición de la variable:

Formas de motivar al equipo de trabajo para alcanzar altos niveles de productividad, lo cual se traducirá en su mayor bienestar, cumplimiento de los objetivos de la organización, y la prosperidad del empleador (Taylor, 1984)

Dimensión 1: Incentivos económicos

Representan dinero, y son complementarios al sueldo o remuneración del trabajador (Taylor, 1984).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Bonos por desempeño	Los bonos de desempeño en la empresa se calculan con precisión.	4	4	4	
	Los bonos de desempeño lo alientan a cumplir las metas en la empresa.	4	4	4	
Salario	El salario que recibe en la empresa cumple sus exceptivas en cuanto al esfuerzo que requiere realizar sus tareas.	4	4	4	
	Existen oportunidades de recibir incrementos salarios si mantiene un buen desempeño de sus tareas	4	4	4	
Préstamos laborales	La empresa le brinda facilidades para acceder a préstamos laborales cuando lo requiere	4	4	4	

Dimensión 2: Incentivos Asistenciales

Definición de la dimensión:

Sirven como soporte o ayuda a los colaboradores ante eventos o necesidades imprevistas (Taylor, 1984).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad laboral	La empresa le garantiza un entorno laboral seguro para el desempeño de sus tareas	4	4	4	
	Dispone de un seguro contra riesgos laborales que le garantice una cobertura óptima en estos casos.	4	4	4	
Salud ocupacional	La exigencia que demanda su trabajo no supone un riesgo o deterioro en su salud.	4	4	4	
	La empresa demuestra preocupación en la salud y bienestar de sus trabajadores.	4	4	4	

Dimensión 3: Incentivos recreativos

Definición de la dimensión:

Su finalidad es crear una atmósfera de trabajo agradable al reducir las tensiones entre los colaboradores con actividades que fomenten la integración, y permitan la construcción de experiencia positivas entre los trabajadores y la empresa (Taylor, 1984).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actividades recreativas entre trabajadores	En la empresa se realizan actividades recreativas que ayudan a la integración de todos los trabajadores.	4	4	4	
	Las actividades recreativas en la empresa garantizan un espacio para el esparcimiento sano entre los trabajadores	4	4	4	
Integración familiar en prácticas recreativas	La empresa alienta a la integración familiar en las actividades recreativas.	4	4	4	

Dimensión 4: Incentivos supletorios

Definición de la dimensión:

Están alineados a facilitar la calidad de vida en el trabajo, creando un ambiente laboral más cómodo y satisfactorio para el trabajador (Taylor, 1984).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación en la toma de decisiones	Siente que sus opiniones en el contexto laboral son tomadas en cuenta.	4	4	4	
	La empresa alienta a sus trabajadores a exponer sus opiniones al momento de tomar decisiones.	4	4	4	
Oportunidad de ascenso	Existe oportunidad para ascender en la empresa.	4	4	4	
	El ascenso en la empresa se fija de acuerdo a méritos bien definidos.	4	4	4	
Reconocimiento por logros	En la empresa se reconocen los logros alcanzados por los trabajadores.	4	4	4	
Estabilidad laboral	El puesto que ocupa en la empresa es estable.	4	4	4	
	En sus planes, está el continuar siendo parte de la plantilla de trabajadores en el corto plazo.	4	4	4	
Flexibilidad de horario laboral	El trabajo le brinda horarios flexibles para desarrollar sus tareas.	4	4	4	
	Cuando surge algún imprevisto que requiera alterar su jornada de trabajo, la empresa le brinda las facilidades necesarias.	4	4	4	

Dimensión 5: Incentivos de adiestramiento

Definición de la dimensión:

Se alinean al fortalecimiento de las capacidades de los trabajadores, brindando o posibilitando una formación continua (Taylor, 1984).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Formación laboral	En la empresa recibe la formación suficiente para desempeñar sus tareas con eficiencia.	4	4	4	
	Siente que la empresa proyecta real interés en la formación de sus trabajadores	4	4	4	
Educación formal	La empresa valora la preparación académica de sus trabajadores	4	4	4	
	La empresa promueve la preparación académica de sus trabajadores, dando facilidades para la educación formal.	4	4	4	



Michael Meliton Mora Tufiño
Cédula: 0924292964

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Michael Melitón Mora Tufiño
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gerente Financiero
Institución donde labora:	Hunter Douglas Ecuador
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL
Autor (a):	Alexandra Carolina Ríos Carpio
Objetivo:	Identificar la influencia de los incentivos laborales en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Administración - Empresa Retail de Guayaquil
Dimensiones:	1) Ausentismo, 2) Rotación, 3) Conducta que se aparta de las normas, 4) Comportamiento ciudadano organizacional, 5) Satisfacción en el trabajo.
Confiabilidad:	
Escala:	Escala Likert 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
Niveles o rango:	Eficiente Media Deficiente
Cantidad de ítems:	18
Tiempo de aplicación:	20 min

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Productividad Laboral elaborado por Alexandra Carolina, Ríos Carpio en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable dependiente: Productividad Laboral

Definición de la variable:

Cumplimiento de las metas organizacionales, utilizando los recursos necesarios a un bajo costo, existiendo una preocupación tanto en la eficacia, como en la eficiencia de las operaciones (Robbins, 2004).

Dimensión 1: Ausentismo

Inasistencia al trabajo de manera frecuente, lo cual involucra un costo para la empresa al no disponer de la fuerza laboral suficiente en la jornada (Robbins y Judge, 2009).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Justificación de faltas	Cuando se ausenta del trabajo, siempre informa a su superior la causa que motivó su ausentismo	4	4	4	
	Es poco probable que falte a su trabajo sin una razón que lo justifique.	4	4	4	
Preocupación en el trabajador	La empresa demuestra interés real en el trabajador cuando se ausenta de su puesto.	4	4	4	
	Su superior se muestra comprensivo ante la situación que ocasionó la falta debidamente justificada.	4	4	4	

Dimensión 2: Rotación

Definición de la dimensión:

Salida permanente de la organización, ya sea por decisión del trabajador o de la empresa

(Robbins y Judge, 2009).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Riesgo a ser despedido	Percibe un bajo riesgo a ser despedido en el corto plazo.	4	4	4	
Adaptación al cargo	La empresa garantiza condiciones óptimas para que los trabajadores se adapten correctamente al cargo que desempeñan.	4	4	4	
	El tiempo que lleva ocupando el cargo ha sido suficiente para desarrollar sus tareas sin problemas.	4	4	4	

Dimensión 3: Conducta que se aparta de las normas

Definición de la dimensión:

Adopción de un comportamiento desviado de los propósitos de la empresa (Robbins y Judge,

2009).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de las normas internas	Las normas internas que debe cumplir como trabajador son de su total conocimiento.	4	4	4	
	Se siente comprometido en el cumplimiento de las normas internas	4	4	4	
Relaciones entre compañeros	Mantiene relaciones laborales positivas con sus compañeros de trabajo.	4	4	4	
	Siente que cuenta con el apoyo de sus compañeros frente a cualquier problema que surja cuando desempeña sus tareas.	4	4	4	

Dimensión 4: Comportamiento ciudadano organizacional

Definición de la dimensión:

Predisposición de los trabajadores a ir más allá de sus obligaciones o deberes en su cargo

(Robbins y Judge, 2009).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Predisposición a trabajar en jornadas extendidas	Está predispuesto al desempeño de sus tareas en jornadas extendidas (horas extras), cuando le resulta posible.	4	4	4	
	Está conforme con la forma como la organización maneja las horas extras.	4	4	4	
Trabajo bajo presión	Siente que puede trabajar bajo presión sin que esto afecte su desempeño.	4	4	4	

Dimensión 5: Satisfacción en el trabajo

Definición de la dimensión:

Sentimiento positivo del trabajador sobre las características del trabajo y la calidad de vida

laboral (Robbins y Judge, 2009).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad del ambiente laboral	Percibe que el ambiente laboral es de calidad.	4	4	4	
	La empresa se preocupa por garantizar a sus trabajadores un ambiente laboral de calidad	4	4	4	
Beneficios laborales	Recibe beneficios laborales que lo motivan al buen desempeño de sus tareas.	4	4	4	
	Los beneficios laborales están disponibles para el alcance de todos los trabajadores.	4	4	4	


Michael Meliton Mora Tufiño
Cédula: 0924292964

Quito, 26/05/2023

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que MORENO PEREZ ROBERTO ENRIQUE, con documento de identificación número 0925897571, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: MORENO PEREZ ROBERTO ENRIQUE
Número de documento de identificación: 0925897571
Nacionalidad: Ecuador
Género: MASCULINO

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-12-1177642
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	INGENIERO COMERCIAL
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2012-11-19
Observaciones	

Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación

Punto de Atención al Usuario: Whymper E7-37 y Alpallana, edificio Delfos, Quito
Edificio Matriz: Alpallana E7-183 entre Av. Diego de Almagro y Whymper.
Código Postal: 170518, Quito - Ecuador. Teléfono: 593-2 3934-300
www.educacionsuperior.gob.ec

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1034-2021-2337221
Institución de origen	UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS MENCIÓN EN GESTION DE PROYECTOS
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2021-07-30
Observaciones	

OBSERVACIÓN:

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados tanto nacionales como extranjero han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento de la emisión de la titulación.
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

IMPORTANTE: La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 126 y 129 de la Ley Orgánica de Educación Superior y 56 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada de titulaciones nacionales, se recomienda solicitar a la institución de educación superior nacional que emitió el título, la rectificación correspondiente y de ser una titulación extranjera solicitar la rectificación a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted **debe** acceder a la siguiente dirección:



Sandra Paulina Chuquimarca Cardenas
Directora de Registro de Títulos
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación

Punto de Atención al Usuario: Whymper E7-37 y Alpillana, edificación 992588763, Quito
Edificio Matriz: Alpillana E7-183 entre Av. Diego de Almagro y Whymper.
Código Postal: 170518, Quito - Ecuador. Teléfono: 593-2 3934-300
www.educacionsuperior.gob.ec

GENERADO: 26/05/2023 1:02 PM



República
del Ecuador

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Roberto Enríquez Moreno Pérez

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS-MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte promoción 2023 aula 4, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Influencia de los incentivos laborales en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de administración y negocios.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Alexandra Carolina Ríos Carpio

DNI: 0924027394

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable independiente: Incentivos Laborales

Definición de la variable:

Formas de motivar al equipo de trabajo para alcanzar altos niveles de productividad, lo cual se traducirá en su mayor bienestar, cumplimiento de los objetivos de la organización, y la prosperidad del empleador (Taylor, 1984)

Dimensión 1: Incentivos económicos

Representan dinero, y son complementarios al sueldo o remuneración del trabajador (Taylor, 1984).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Bonos por desempeño	Los bonos de desempeño en la empresa se calculan con precisión.	4	4	4	
	Los bonos de desempeño lo alientan a cumplir las metas en la empresa.	4	4	4	
Salario	El salario que recibe en la empresa cumple sus exceptivas en cuanto al esfuerzo que requiere realizar sus tareas.	4	4	4	
	Existen oportunidades de recibir incrementos salarios si mantiene un buen desempeño de sus tareas	4	4	4	
Préstamos laborales	La empresa le brinda facilidades para acceder a préstamos laborales cuando lo requiere	4	4	4	

Dimensión 2: Incentivos Asistenciales

Definición de la dimensión:

Sirven como soporte o ayuda a los colaboradores ante eventos o necesidades imprevistas (Taylor, 1984).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad laboral	La empresa le garantiza un entorno laboral seguro para el desempeño de sus tareas	4	4	4	
	Dispone de un seguro contra riesgos laborales que le garantice una cobertura óptima en estos casos.	4	4	4	
Salud ocupacional	La exigencia que demanda su trabajo no supone un riesgo o deterioro en su salud.	4	4	4	
	La empresa demuestra preocupación en la salud y bienestar de sus trabajadores.	4	4	4	

Dimensión 3: Incentivos recreativos

Definición de la dimensión:

Su finalidad es crear una atmósfera de trabajo agradable al reducir las tensiones entre los colaboradores con actividades que fomenten la integración, y permitan la construcción de experiencia positivas entre los trabajadores y la empresa (Taylor, 1984).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actividades recreativas entre trabajadores	En la empresa se realizan actividades recreativas que ayudan a la integración de todos los trabajadores.	4	4	4	
	Las actividades recreativas en la empresa garantizan un espacio para el esparcimiento sano entre los trabajadores	4	4	4	
Integración familiar en prácticas recreativas	La empresa alienta a la integración familiar en las actividades recreativas.	4	4	4	

Dimensión 4: Incentivos supletorios

Definición de la dimensión:

Están alineados a facilitar la calidad de vida en el trabajo, creando un ambiente laboral más cómodo y satisfactorio para el trabajador (Taylor, 1984).


Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación en la toma de decisiones	Siente que sus opiniones en el contexto laboral son tomadas en cuenta.	4	4	4	
	La empresa alienta a sus trabajadores a exponer sus opiniones al momento de tomar decisiones.	4	4	4	
Oportunidad de ascenso	Existe oportunidad para ascender en la empresa.	4	4	4	
	El ascenso en la empresa se fija de acuerdo a méritos bien definidos.	4	4	4	
Reconocimiento por logros	En la empresa se reconocen los logros alcanzados por los trabajadores.	4	4	4	
Estabilidad laboral	El puesto que ocupa en la empresa es estable.	4	4	4	
	En sus planes, está el continuar siendo parte de la plantilla de trabajadores en el corto plazo.	4	4	4	
Flexibilidad de horario laboral	El trabajo le brinda horarios flexibles para desarrollar sus tareas.	4	4	4	
	Cuando surge algún imprevisto que requiera alterar su jornada de trabajo, la empresa le brinda las facilidades necesarias.	4	4	4	

Dimensión 5: Incentivos de adiestramiento

Definición de la dimensión:

Se alinean al fortalecimiento de las capacidades de los trabajadores, brindando o posibilitando una formación continua (Taylor, 1984).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Formación laboral	En la empresa recibe la formación suficiente para desempeñar sus tareas con eficiencia.	4	4	4	
	Siente que la empresa proyecta real interés en la formación de sus trabajadores	4	4	4	
Educación formal	La empresa valora la preparación académica de sus trabajadores	4	4	4	
	La empresa promueve la preparación académica de sus trabajadores, dando facilidades para la educación formal.	4	4	4	


Roberto Enriquez Moreno Pérez
Cédula: 0925897571

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable dependiente: Productividad Laboral

Definición de la variable:

Cumplimiento de las metas organizacionales, utilizando los recursos necesarios a un bajo costo, existiendo una preocupación tanto en la eficacia, como en la eficiencia de las operaciones (Robbins, 2004).

Dimensión 1: Ausentismo

Inasistencia al trabajo de manera frecuente, lo cual involucra un costo para la empresa al no disponer de la fuerza laboral suficiente en la jornada (Robbins y Judge, 2009).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Justificación de faltas	Cuando se ausenta del trabajo, siempre informa a su superior la causa que motivó su ausentismo	4	4	4	
	Es poco probable que falte a su trabajo sin una razón que lo justifique.	4	4	4	
Preocupación en el trabajador	La empresa demuestra interés real en el trabajador cuando se ausenta de su puesto.	4	4	4	
	Su superior se muestra comprensivo ante la situación que ocasionó la falta debidamente justificada.	4	4	4	

Dimensión 2: Rotación

Definición de la dimensión:

Salida permanente de la organización, ya sea por decisión del trabajador o de la empresa

(Robbins y Judge, 2009).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Riesgo a ser despedido	Percibe un bajo riesgo a ser despedido en el corto plazo.	4	4	4	
Adaptación al cargo	La empresa garantiza condiciones óptimas para que los trabajadores se adapten correctamente al cargo que desempeñan.	4	4	4	
	El tiempo que lleva ocupando el cargo ha sido suficiente para desarrollar sus tareas sin problemas.	4	4	4	

Dimensión 3: Conducta que se aparta de las normas

Definición de la dimensión:

Adopción de un comportamiento desviado de los propósitos de la empresa (Robbins y Judge,

2009).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de las normas internas	Las normas internas que debe cumplir como trabajador son de su total conocimiento.	4	4	4	
	Se siente comprometido en el cumplimiento de las normas internas	4	4	4	
Relaciones entre compañeros	Mantiene relaciones laborales positivas con sus compañeros de trabajo.	4	4	4	
	Siente que cuenta con el apoyo de sus compañeros frente a cualquier problema que surja cuando desempeña sus tareas.	4	4	4	

Dimensión 4: Comportamiento ciudadano organizacional

Definición de la dimensión:

Predisposición de los trabajadores a ir más allá de sus obligaciones o deberes en su cargo

(Robbins y Judge, 2009).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Predisposición a trabajar en jornadas extendidas	Está predispuesto al desempeño de sus tareas en jornadas extendidas (horas extras), cuando le resulta posible.	4	4	4	
	Está conforme con la forma como la organización maneja las horas extras.	4	4	4	
Trabajo bajo presión	Siente que puede trabajar bajo presión sin que esto afecte su desempeño.	4	4	4	

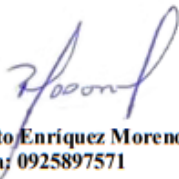
Dimensión 5: Satisfacción en el trabajo

Definición de la dimensión:

Sentimiento positivo del trabajador sobre las características del trabajo y la calidad de vida

laboral (Robbins y Judge, 2009).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad del ambiente laboral	Percibe que el ambiente laboral es de calidad.	4	4	4	
	La empresa se preocupa por garantizar a sus trabajadores un ambiente laboral de calidad	4	4	4	
Beneficios laborales	Recibe beneficios laborales que lo motivan al buen desempeño de sus tareas.	4	4	4	
	Los beneficios laborales están disponibles para el alcance de todos los trabajadores.	4	4	4	



Roberto Enríquez Moreno Pérez
Cédula: 0925897571


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
TOAZA PONGUILLO, LUIS ANDRES CE 001510597	MAESTRO EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA Fecha de diploma: 13/08/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 20/09/2016 Fecha egreso: 20/08/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN PERU
TOAZA PONGUILLO, LUIS ANDRES CE 001510597	TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL Fecha de Diploma: 12/01/2016 TIPO: <ul style="list-style-type: none"> • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 04/08/2017 Modalidad de estudios: Duración de estudios:	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL ECUADOR

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Luis Andrés Toaza Ponguillo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS-MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte promoción 2023 aula 4, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Influencia de los incentivos laborales en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de administración y negocios.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Alexandra Carolina, Rios Carpio

DNI: 0924027394

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Luis Andrés Toaza Ponguillo
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Customer Service Coordinator
Institución donde labora:	LINIO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x) Más de 5 años ()

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE INCENTIVOS LABORALES
Autor (a):	Alexandra Carolina Ríos Carpio
Objetivo:	Identificar la influencia de los incentivos laborales en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Administración - Empresa Retail de Guayaquil
Dimensiones:	1) Incentivos económicos, 2) Incentivos asistenciales, 3) Incentivos recreativos, 4) Incentivos supletorios, 5) Incentivos de adiestramiento
Confiabilidad:	
Escala:	Escala Likert 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo
Niveles o rango:	Bueno Regular Malo
Cantidad de ítems:	25
Tiempo de aplicación:	30 min

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Incentivos Laborales elaborado por Alexandra Carolina, Ríos Carpio en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable independiente: Incentivos Laborales

Definición de la variable:

Formas de motivar al equipo de trabajo para alcanzar altos niveles de productividad, lo cual se traducirá en su mayor bienestar, cumplimiento de los objetivos de la organización, y la prosperidad del empleador (Taylor, 1984)

Dimensión 1: Incentivos económicos

Representan dinero, y son complementarios al sueldo o remuneración del trabajador (Taylor, 1984).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Bonos por desempeño	Los bonos de desempeño en la empresa se calculan con precisión.	4	4	4	
	Los bonos de desempeño lo alientan a cumplir las metas en la empresa.	4	4	4	
Salario	El salario que recibe en la empresa cumple sus expectativas en cuanto al esfuerzo que requiere realizar sus tareas.	4	4	4	
	Existen oportunidades de recibir incrementos salariales si mantiene un buen desempeño de sus tareas	4	4	4	
Préstamos laborales	La empresa le brinda facilidades para acceder a préstamos laborales cuando lo requiere	4	4	4	

Dimensión 2: Incentivos Asistenciales

Definición de la dimensión:

Sirven como soporte o ayuda a los colaboradores ante eventos o necesidades imprevistas

(Taylor, 1984).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad laboral	La empresa le garantiza un entorno laboral seguro para el desempeño de sus tareas	4	4	4	
	Dispone de un seguro contra riesgos laborales que le garantice una cobertura óptima en estos casos.	4	4	4	
Salud ocupacional	La exigencia que demanda su trabajo no supone un riesgo o deterioro en su salud.	4	4	4	
	La empresa demuestra preocupación en la salud y bienestar de sus trabajadores.	4	4	4	

Dimensión 3: Incentivos recreativos

Definición de la dimensión:

Su finalidad es crear una atmósfera de trabajo agradable al reducir las tensiones entre los colaboradores con actividades que fomenten la integración, y permitan la construcción de experiencias positivas entre los trabajadores y la empresa (Taylor, 1984).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actividades recreativas entre trabajadores	En la empresa se realizan actividades recreativas que ayudan a la integración de todos los trabajadores.	4	4	4	
	Las actividades recreativas en la empresa garantizan un espacio para el esparcimiento sano entre los trabajadores	4	4	4	
Integración familiar en prácticas recreativas	La empresa alienta a la integración familiar en las actividades recreativas.	4	4	4	

Dimensión 4: Incentivos supletorios

Definición de la dimensión:

Están alineados a facilitar la calidad de vida en el trabajo, creando un ambiente laboral más cómodo y satisfactorio para el trabajador (Taylor, 1984).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación en la toma de decisiones	Siente que sus opiniones en el contexto laboral son tomadas en cuenta.	4	4	4	
	La empresa alienta a sus trabajadores a exponer sus opiniones al momento de tomar decisiones.	4	4	4	
Oportunidad de ascenso	Existe oportunidad para ascender en la empresa.	4	4	4	
	El ascenso en la empresa se fija de acuerdo a méritos bien definidos.	4	4	4	
Reconocimiento por logros	En la empresa se reconocen los logros alcanzados por los trabajadores.	4	4	4	
Estabilidad laboral	El puesto que ocupa en la empresa es estable.	4	4	4	
	En sus planes, está el continuar siendo parte de la plantilla de trabajadores en el corto plazo.	4	4	4	
Flexibilidad de horario laboral	El trabajo le brinda horarios flexibles para desarrollar sus tareas.	4	4	4	
	Cuando surge algún imprevisto que requiera alterar su jornada de trabajo, la empresa le brinda las facilidades necesarias.	4	4	4	

Dimensión 5: Incentivos de adiestramiento

Definición de la dimensión:

Se alinean al fortalecimiento de las capacidades de los trabajadores, brindando o posibilitando una formación continua (Taylor, 1984).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Formación laboral	En la empresa recibe la formación suficiente para desempeñar sus tareas con eficiencia.	4	4	4	
	Siente que la empresa proyecta real interés en la formación de sus trabajadores	4	4	4	
Educación formal	La empresa valora la preparación académica de sus trabajadores	4	4	4	
	La empresa promueve la preparación académica de sus trabajadores, dando facilidades para la educación formal.	4	4	4	

Luis Andrés Toaza Pongullo
Cédula: 0926817289

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Luis Andrés Toaza Ponguillo
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Customer Service Coordinator
Institución donde labora:	LINIO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x) Más de 5 años ()

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL
Autor (a):	Alexandra Carolina Ríos Carpio
Objetivo:	Identificar la influencia de los incentivos laborales en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Administración - Empresa Retail de Guayaquil
Dimensiones:	1) Ausentismo, 2) Rotación, 3) Conducta que se aparta de las normas, 4) Comportamiento ciudadano organizacional, 5) Satisfacción en el trabajo.
Confiabilidad:	
Escala:	Escala Likert 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
Niveles o rango:	Eficiente Media Deficiente
Cantidad de ítems:	18
Tiempo de aplicación:	20 min

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Productividad Laboral elaborado por Alexandra Carolina, Ríos Carpio en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable dependiente: Productividad Laboral

Definición de la variable:

Cumplimiento de las metas organizacionales, utilizando los recursos necesarios a un bajo costo, existiendo una preocupación tanto en la eficacia, como en la eficiencia de las operaciones (Robbins, 2004).

Dimensión 1: Ausentismo

Inasistencia al trabajo de manera frecuente, lo cual involucra un costo para la empresa al no disponer de la fuerza laboral suficiente en la jornada (Robbins y Judge, 2009).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Justificación de faltas	Cuando se ausenta del trabajo, siempre informa a su superior la causa que motivó su ausentismo	4	4	4	
	Es poco probable que falte a su trabajo sin una razón que lo justifique.	4	4	4	
Preocupación en el trabajador	La empresa demuestra interés real en el trabajador cuando se ausenta de su puesto.	4	4	4	
	Su superior se muestra comprensivo ante la situación que ocasionó la falta debidamente justificada.	4	4	4	

Dimensión 2: Rotación

Definición de la dimensión:

Salida permanente de la organización, ya sea por decisión del trabajador o de la empresa

(Robbins y Judge, 2009).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Riesgo a ser despedido	Percibe un bajo riesgo a ser despedido en el corto plazo.	4	4	4	
Adaptación al cargo	La empresa garantiza condiciones óptimas para que los trabajadores se adapten correctamente al cargo que desempeñan.	4	4	4	
	El tiempo que lleva ocupando el cargo ha sido suficiente para desarrollar sus tareas sin problemas.	4	4	4	

Dimensión 3: Conducta que se aparta de las normas

Definición de la dimensión:

Adopción de un comportamiento desviado de los propósitos de la empresa (Robbins y Judge,

2009).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de las normas internas	Las normas internas que debe cumplir como trabajador son de su total conocimiento.	4	4	4	
	Se siente comprometido en el cumplimiento de las normas internas	4	4	4	
Relaciones entre compañeros	Mantiene relaciones laborales positivas con sus compañeros de trabajo.	4	4	4	
	Siente que cuenta con el apoyo de sus compañeros frente a cualquier problema que surja cuando desempeña sus tareas.	4	4	4	

Dimensión 4: Comportamiento ciudadano organizacional

Definición de la dimensión:

Predisposición de los trabajadores a ir más allá de sus obligaciones o deberes en su cargo

(Robbins y Judge, 2009).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Predisposición a trabajar en jornadas extendidas	Está predispuesto al desempeño de sus tareas en jornadas extendidas (horas extras), cuando le resulta posible.	4	4	4	
	Está conforme con la forma como la organización maneja las horas extras.	4	4	4	
Trabajo bajo presión	Siente que puede trabajar bajo presión sin que esto afecte su desempeño.	4	4	4	

Dimensión 5: Satisfacción en el trabajo

Definición de la dimensión:

Sentimiento positivo del trabajador sobre las características del trabajo y la calidad de vida

laboral (Robbins y Judge, 2009).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad del ambiente laboral	Percibe que el ambiente laboral es de calidad.	4	4	4	
	La empresa se preocupa por garantizar a sus trabajadores un ambiente laboral de calidad	4	4	4	
Beneficios laborales	Recibe beneficios laborales que lo motivan al buen desempeño de sus tareas.	4	4	4	
	Los beneficios laborales están disponibles para el alcance de todos los trabajadores.	4	4	4	



Luis Andrés Toaza Ponguillo
Cédula: 0926817289

Anexo 5 Prueba piloto

Base de datos de la variable independiente: Incentivos laborales

N.	Incentivos económicos					Incentivos asistenciales				Incentivos recreativos			Incentivos supletorios									Incentivos de adiestramiento									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	VI	D1	D2	D3	D4	D5
1	3	3	2	2	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	80	14	14	13	25	14
2	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	3	3	3	3	78	16	14	12	24	12	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	25	20	20	40	20	
4	2	4	3	4	4	3	2	4	4	2	2	3	3	3	1	2	4	3	4	4	2	3	3	4	4	77	17	13	10	23	14
5	5	4	3	4	5	5	5	1	5	3	3	1	4	4	5	3	5	4	5	5	5	3	4	5	5	101	21	16	11	36	17
6	5	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	99	21	11	17	33	17
7	5	3	2	3	5	5	5	5	5	4	5	1	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	107	18	20	15	35	19
8	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	103	21	17	14	32	19	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	15	12	12	24	12	
10	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	105	21	18	16	33	17
11	3	5	3	1	1	2	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	1	4	5	4	4	4	4	3	2	85	13	14	17	28	13
12	3	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	56	14	10	8	16	8	
13	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	95	18	16	16	30	15
14	3	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70	11	11	12	24	12	
15	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	5	3	5	5	4	4	3	4	4	3	2	3	4	2	3	79	12	10	16	29	12
16	4	5	2	2	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	2	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	107	18	18	19	34	18
17	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	4	4	4	3	2	2	4	3	73	13	12	12	25	11
18	4	3	3	5	5	5	2	3	3	4	4	5	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	2	5	91	20	13	16	27	15
19	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	18	16	16	32	16
20	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	109	23	20	18	36	12
21	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	99	20	15	18	34	12
22	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	4	1	1	1	1	4	1	5	5	2	2	2	2	49	7	6	9	19	8
23	2	1	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	60	12	4	8	16	20
24	4	4	4	4	2	5	5	4	1	1	1	1	1	1	2	1	1	4	2	1	1	2	2	2	2	58	18	15	4	13	8
25	2	2	2	2	2	4	1	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	84	10	13	13	33	15

Base de datos de la variable dependiente: Productividad laboral

N.	Ausentismo				Rotación			Conducta que se aparta de las normas				Comportamiento ciudadano organizacional			Satisfacción en el trabajo				VDP	D1	D2	D3	D4	D5
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18						
1	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	3	70	18	11	15	11	15
2	4	4	3	4	2	2	2	2	3	4	3	3	2	4	3	3	2	2	52	15	6	12	9	10
3	5	1	4	5	2	5	4	2	5	5	5	4	4	2	1	5	4	4	67	15	11	17	10	14
4	5	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	4	2	2	4	3	53	13	8	10	11	11
5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	74	20	15	12	15	12
6	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	2	2	4	4	74	19	13	18	12	12
7	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56	15	8	12	9	12
8	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	75	15	13	18	12	17
9	5	1	4	3	1	2	2	4	5	5	4	3	2	3	4	4	5	4	61	13	5	18	8	17
10	4	4	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	4	2	2	3	2	52	13	8	13	9	9
11	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	45	10	7	10	8	10
12	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	45	10	8	10	7	10
13	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	67	16	9	16	11	15
14	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	52	11	9	12	8	12
15	3	2	2	2	3	2	3	5	3	5	4	5	4	5	3	3	3	4	61	9	8	17	14	13
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	86	20	15	20	11	20
17	4	4	2	3	1	3	4	1	4	4	4	2	2	4	4	3	1	1	51	13	8	13	8	9
18	5	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	1	2	3	4	4	4	61	15	10	15	6	15
19	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	13	12	16	12	16
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	88	20	15	20	15	18
21	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	45	10	8	10	7	10
22	5	5	4	4	5	2	3	5	5	4	4	3	3	3	4	4	2	1	66	18	10	18	9	11
23	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	68	20	9	16	10	13
24	5	5	4	3	2	4	3	4	4	1	1	4	1	4	1	1	1	1	49	17	9	10	9	4
25	5	5	5	2	2	3	2	5	5	5	5	4	2	4	2	2	3	2	63	17	7	20	10	9

Anexo 6 Confiabilidad

Análisis de confiabilidad de la variable independiente: Incentivos laborales

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	25

* El cuestionario que mide los incentivos laborales arroja una confiabilidad excelente.

Análisis de confiabilidad de la variable dependiente: Productividad laboral

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	18

* El cuestionario que mide la productividad laboral arroja una confiabilidad excelente.

Anexo 7 Cálculo para determinar la muestra



Calculadora de Muestras

Margen de error:

Nivel de confianza:

Tamaño de Poblacion:

Margen: 5%
Nivel de confianza: 95%
Poblacion: 65

Tamaño de muestra: 56

Ecuacion Estadística para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra
Z= Nivel de confianza deseado
p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Anexo 8 Baremo de las variables y dimensiones de investigación

Variable independiente	Malo	Regular	Bueno
Incentivos laborales	25-57	58-91	92-125
D1: Incentivos económicos	5-11	12-19	20-25
D2: Incentivos asistenciales	4-8	9-14	15-20
D3: Incentivos recreativos	3-6	7-10	11-15
D4: Incentivos supletorios	9-20	21-32	33-45
D5: Incentivos de adiestramiento	4-8	9-14	15-20
Variable dependiente	Deficiente	Media	Eficiente
Productividad laboral	18-41	42-65	66-90
D1: Ausentismo	4-8	9-14	15-20
D2: Rotación	3-6	7-10	11-15
D3: Conducta que se aparta de las normas	4-8	9-14	15-20
D4: Comportamiento ciudadano organizacional	3-6	7-10	11-15
D5: Satisfacción en el trabajo	4-8	9-14	15-20

Anexo 9 Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Incentivos laborales	,216	56	,000
Incentivos económicos	,259	56	,000
Incentivos asistenciales	,172	56	,000
Incentivos recreativos	,190	56	,000
Incentivos supletorios	,224	56	,000
Incentivos de adiestramiento	,217	56	,000
Productividad laboral	,250	56	,000



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -
MBA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORAN REQUENA HUGO SAMUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Influencia de los incentivos laborales en la productividad de los trabajadores de una empresa retail en Guayaquil, 2023

", cuyo autor es RIOS CARPIO ALEXANDRA CAROLINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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, 24 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORAN REQUENA HUGO SAMUEL DNI: 20097173 ORCID: 0000-0002-7077-0911	Firmado electrónicamente por: HMORANR el 04-08- 2023 14:07:24

Código documento Trilce: TRI - 0613271