

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



**“PLANES DE INCENTIVOS Y DESEMPEÑO EN LOS
COLABORADORES DEL ÁREA PREPAGO DE SERVICIOS DE
CALL CENTER DEL PERÚ S.A., LIMA, 2022”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Bach. LAZO NÁJERA CARLOS JHON

Bach. LUCANO ACUÑA PABLO JHOSFRAN

ASESOR:

Dr. ALIAGA VALDEZ CARLOS RICARDO ANTONIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO HUMANO GESTIÓN
ADMINISTRATIVA**










CALLAO - 2024

PERÚ

Document Information

Analyzed document	TESIS BACHILLERES - LAZO, LUCANO.pdf (D182739144)
Submitted	2023-12-28 20:49:00 UTC+01:00
Submitted by	
Submitter email	fca.investigacion@unac.edu.pe
Similarity	10%
Analysis address	iinvestfca.unac@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	Universidad Nacional del Callao / ARCHIVO 1 1A, HURTADO MARIO, MERCADO DENYS Y VIZCARRA JUANA - TITULO - 2023.docx Document ARCHIVO 1 1A, HURTADO MARIO, MERCADO DENYS Y VIZCARRA JUANA - TITULO - 2023.docx (D175905501) Submitted by: fce.investigacion@unac.edu.pe Receiver: unidaddeinvestigacion.fce.unac@analysis.arkund.com		1
SA	Universidad Nacional del Callao / TESIS AURES_MAMANI_RETAMOZO_FINAL USA1.pdf Document TESIS AURES_MAMANI_RETAMOZO_FINAL USA1.pdf (D147321284) Submitted by: iinvestfca@unac.pe Receiver: iinvestfca.unac@analysis.arkund.com		4
SA	EF_TallerDeTesis2_Mancco_Uribe.docx Document EF_TallerDeTesis2_Mancco_Uribe.docx (D151079209)		1
SA	Tesis 2_EF_Portugal Bautista Ana Maria y Vilchez Munante Nathaly Cecilia.docx Document Tesis 2_EF_Portugal Bautista Ana Maria y Vilchez Munante Nathaly Cecilia.docx (D120141433)		1
SA	JAZMIN BECERRA PÉREZ_TESIS UNC.docx Document JAZMIN BECERRA PÉREZ_TESIS UNC.docx (D172850988)		2
SA	Universidad Nacional del Callao / USA1 - TESIS FINAL- Altamirano_Canchari_Fonseca.pdf Document USA1 - TESIS FINAL- Altamirano_Canchari_Fonseca.pdf (D150058941) Submitted by: iinvestfca@unac.pe Receiver: iinvestfca.unac@analysis.arkund.com		1
SA	T4_TALLER DE TESIS 2_GUIZABALOURIBERENZORAYMUNDO.docx Document T4_TALLER DE TESIS 2_GUIZABALOURIBERENZORAYMUNDO.docx (D150560599)		3
SA	Titulo- Danrichard Llanos.docx Document Titulo- Danrichard Llanos.docx (D160445824)		4
SA	EF_Taller de tesis 2_Bejar TamarizLissette Mercedes_Cordova RamirezLuz Rebeca.docx Document EF_Taller de tesis 2_Bejar TamarizLissette Mercedes_Cordova RamirezLuz Rebeca.docx (D121064110)		2




INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD: Ciencias Administrativas

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN: Pregrado

TÍTULO: “Planes de Incentivos y Desempeño en los colaboradores del área prepago de Servicios de Call Center del Perú S.A., Lima-2022”

AUTOR(ES):

Bach. Lazo Nájera Carlos Jhon

Código ORCID: 0000-0001-9158-6737

DNI: 70341452

Bach. Lucano Acuña Pablo Jhosfran

Código ORCID: 0000-0001-6643-7131

DNI: 70555932

ASESOR: Dr. Aliaga Valdez Carlos Ricardo Antonio

Código ORCID: 0000-0002-2451-890X

DNI: 08737267

LUGAR DE EJECUCIÓN: Servicios de Call Center del Perú S.A

UNIDAD DE ANÁLISIS: Trabajadores del área prepago

TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada – Correlacional

ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativo

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental Transversal

TEMA OCDE: 5.00.00 Ciencias Sociales 5.02.04 Negocios, Administración



iv



HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

- | | |
|--|------------|
| · DR. EDWARD GERARDO CORREA SILVA | PRESIDENTE |
| · DR. JUAN ANTONIO CONSTANTINO COLACCI | SECRETARIO |
| · MG. JUAN CARLOS SANTURIO RAMIREZ | VOCAL |
| · PSIC. ANA MARIA CHAVEZ SUAREZ | SUPLENTE |

ASESOR: DR. CARLOS ALIAGA VALDEZ

N° de Libro : 01

N° de Folio : 55

N° de Acta : 05

Fecha de Aprobación de la tesis:

6 de Marzo del 2024

Resolución de Sustentación:

N° 068-2024-D-FCA-UNAC – Callao 12 de Junio del 2024.



v





UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Av. Juan Pablo II N° 306 - Bellavista Tel. 429 7296



CONSTANCIA DE AUTENTICIDAD N° 004A-2023-UIFCA

Ciudad Universitaria, diciembre 29 de 2023

EL DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

HACE CONSTAR:

En concordancia con la Resolución 704-2019-R de 05 de Julio de 2019 que aprobó la “**Directiva 013-2019-R que Regula y Norma el Uso del Software para la Identificación de la Autenticidad de Documentos Académicos en la Universidad Nacional del Callao y su publicación en el repositorio**”; de acuerdo con la solicitud formulada por el bachilleres: **Lazo Najera Carlos Jhon y Lucano Acuña Pablo Jhosfran**, en el proceso de solicitud de sustentación de su tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, titulada: “**PLANES DE INCENTIVOS Y DESEMPEÑO EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA PREPAGO DE SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A., LIMA, 2022**”

Se expide la presente constancia, la misma que registra una significancia del **10%** según el Document Information de Urkund que se adjunta.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
Facultad de Ciencias Administrativas
Unidad de Investigación



Dr. Nestor Marcial Alvarado Bravo
Director (e)

vi



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Av. Juan Pablo II 306 Bellavista - Callao Telf. 429-7296
 "Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la
 conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



ACTA N° 05 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO DE TESIS, DE FECHA 06 DE MARZO DEL 2024 PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LIBRO N° 01 FOLIO N° 55 ACTA N° 05 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.


A los 06 días del mes marzo del año 2024, siendo las 11:45 horas, se reunió, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, el JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS, para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración, conforme a las Resoluciones de Decano N.º 328-2023-D-FCA-UNAC y 068-2024-D-FCA-UNAC, integrado por los siguientes docentes ordinarios de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao:

- | | |
|--|--------------|
| Dr. Edward Gerardo Correa Silva | : Presidente |
| Dr. Juan Antonio Constantino Colacci | : Secretario |
| Mg. Juan Carlos Santurio Ramirez | : Vocal |
| Dr. Carlos Ricardo Antonio Aliaga Valdez | : Asesor |

Se dio inicio al acto de sustentación de la tesis de los Bachilleres LAZO NAJERA CARLOS JHON Y LUCANO ACUÑA PABLO JHOSFRAN, quienes, habiendo cumplido con los requisitos para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración, sustentan la tesis titulada: "PLANES DE INCENTIVOS Y DESEMPEÑO EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA PREPAGO DE SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A., LIMA, 2022", cumpliendo con la sustentación en acto público de manera presencial.

Con el quórum reglamentario de ley, se dio inicio a la sustentación de conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos. Luego de la exposición, y la absolución de las preguntas formuladas por el Jurado y efectuadas las deliberaciones pertinentes, acordó: Dar por **APROBADO** por **UNANIMIDAD** con la escala de calificación cualitativa **CATORCE** y calificación cuantitativa **14**, la presente tesis, conforme a lo dispuesto en el Art. 27 del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAC, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 099-2021- CU del 30 de junio del 2021.

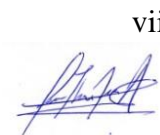
Se dio por cerrada la Sesión a las 12:45 horas del día 06 de marzo del 2024.


 Dr. Edward Gerardo Correa Silva
 Presidente


 Dr. Juan Antonio Constantino Colacci
 Secretario


 Mg. Juan Carlos Santurio Ramirez
 Vocal





DEDICATORIA:

En primer lugar, dedicamos este trabajo a nuestro creador Dios por darnos el don de la vida y a nuestros padres que nos han dado la existencia, y con ella la capacidad de superarnos y desear lo mejor en cada paso por este camino difícil y arduo de la vida. Gracias, porque su presencia y persona nos han ayudado a construir y forjar la persona que ahora somos.



AGRADECIMIENTO

Agradecemos infinitamente a nuestros mentores por transmitirnos sus conocimientos, orientaciones, su manera de trabajar, persistencia, paciencia y motivación. Además, a todas aquellas personas que nos brindaron su apoyo para la realización de este proyecto.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Luis...' followed by a stylized flourish.A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'P. A.' followed by a stylized flourish.

INDICE

INDICE DE TABLAS	4
RESUMEN	6
ABSTRACT.....	7
INTRODUCCIÓN	8
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1. Descripción de la realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1 Problema general	13
1.2.2 Problemas específicos	13
1.3. Objetivos	14
1.3.1 Objetivo general	14
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
1.4. Justificación	14
1.4.1. Justificación Teórica	14
1.4.2. Justificación Social	14
1.4.3. Justificación metodológica	14
1.5. Delimitantes De La Investigación.....	15
1.5.1. Delimitante teórica.....	15
1.5.2. Delimitante temporal	15
1.5.3. Delimitante espacial.....	15
II. MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. Antecedentes de la investigación.....	16
2.1.1 Investigaciones internacionales	16
2.1.2 Investigaciones nacionales	20
2.2. Bases Teóricas	24
2.2.1. Planes de incentivos.....	24
2.2.2. Desempeño.....	32
2.3. Marco conceptual.....	40
2.4. Definición de Términos Básicos:.....	41



1 

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	43
3.1. Hipótesis	43
3.1.1. Operacionalización de variables.....	44
IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO.....	46
4.1. Diseño metodológico.	46
4.2. Método de investigación.....	46
4.3. Población y muestra.....	47
4.4. Lugar de estudio.....	47
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.....	47
4.6. Análisis y procesamiento de datos.....	47
4.7. Aspectos éticos en investigación	47
V. RESULTADOS	48
5.1. Selección y validación de instrumentos.....	48
5.2. Técnica de análisis de datos.....	48
5.3. Resultados descriptivos.....	49
Resultados descriptivos de la variable Planes de incentivos.....	49
5.4. Resultados inferenciales.....	63
Tabla 28	63
5.5. Otro tipo de resultados estadísticos, de acuerdo con la naturaleza del problema y la hipótesis	65
Tabla 29	65
Tabla 30	66
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	68
VII. CONCLUSIONES.....	70
VIII. RECOMENDACIONES	71
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72



2



ANEXOS	74
Matriz de Consistencia.....	75
Escala de Planes de Incentivos en los colaboradores del área prepago de Servicios De Call Center Del Perú S.A., Lima-2022	89
Escala de Desempeño en los colaboradores del área prepago de Servicios De Call Center Del Perú S.A., Lima-2022.....	90
Consentimiento Informado	91
BASE DE DATOS	93
GRAFICOS	97



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	49
<i>Resumen de procesamiento de casos</i>	49
Tabla 2	49
<i>Resultados descriptivos de la variable Planes de incentivos</i>	49
Tabla 3	50
<i>Adicionalmente de mi sueldo base, los bonos son significativos para mí</i>	50
Tabla 4	50
<i>Los bonos permiten mejorar mi productividad en la organización</i>	50
Tabla 5	51
<i>La cantidad de llamadas que realizo al día, son suficientes para alcanzar las metas asignadas en mi área</i>	51
Tabla 6	51
<i>El tiempo promedio que utilizo para atender a cada cliente es el adecuado para alcanzar mi meta mensual</i>	51
Tabla 7	52
<i>En las últimas campañas he tenido una puntuación alta en mis encuestas de atención</i>	52
Tabla 8	52
<i>Me compensan por el buen desempeño logrado</i>	52
Tabla 9	53
<i>Obtengo un premio o reconocimiento por lograr los objetivos dentro de mi área</i>	53
Tabla 10	53
<i>Me siento a gusto por que valoran mi desempeño que vengo realizando</i>	53
Tabla 11	54
<i>Los bonos generan un mejor desempeño en los colaboradores</i>	54
Tabla 12	54
<i>Obtengo un bono equitativo de acuerdo con mis contribuciones</i>	54
Tabla 13	55
<i>Se otorgan los bonos equitativamente para todos los integrantes del equipo de trabajo</i>	55
Tabla 14	55
<i>La participación de utilidades influye de manera positiva en la calidad de mi servicio</i>	55
Tabla 15	56
<i>Me motiva y genera un compromiso con la empresa recibir participación de utilidades</i>	56



Tabla 16	56
<i>Tengo conocimientos sobre métodos y técnicas para realizar mi función establecida.</i>	56
Tabla 17	57
<i>Tengo habilidades para relacionarme con mis otros compañeros.</i>	57
Tabla 18	57
<i>Cuento con un razonamiento para encontrar causas y alternativas de solución ante los problemas eventuales</i>	57
Tabla 19	58
<i>Se escuchar a mis compañeros cuando difieren en mis ideas.</i>	58
Tabla 20	58
<i>Tengo la capacidad de comunicarme de manera fluida en mi puesto de trabajo.</i>	58
Tabla 21	59
<i>He percibido algún tipo de discriminación sobre una limitación física que tengo.</i> ...59	59
Tabla 22	59
<i>Tengo un compromiso en el trabajo para llegar a las metas requeridas</i>	59
Tabla 23	60
<i>Existe un ambiente de empatía y tolerancia dentro de mi equipo de trabajo.</i>	60
Tabla 24	60
<i>Realizo las funciones relacionadas a mi puesto de trabajo.</i>	60
Tabla 25	61
<i>Realizo las funciones relacionadas a mi puesto de trabajo.</i>	61
Tabla 26	61
<i>Tengo conocimientos sobre las políticas con las que cuenta la empresa.</i>	61
Tabla 27	58
<i>Cuento con el apoyo del personal administrativo para la gestión adecuada de mis funciones dentro de mi puesto de trabajo.</i>	62
Tabla 28	63
<i>Me siento a gusto realizando mi trabajo en el ambiente establecido.</i>	63
Tabla 29	65
Tabla 30	66

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de los planes de incentivos en el desempeño de los colaboradores del área prepago de Servicios Call Center del Perú S.A.; el estudio es de tipo aplicada y correlacional, cuenta con un diseño no experimental - transversal y es de enfoque cuantitativo, se trabajó con una muestra de 30 colaboradores. Los instrumentos aplicados fueron fichas y guías de cuestionarios a los que se aplicó dos escalas tipo Likert, una por cada variable, las cuales nos brindaron resultados para responder nuestras preguntas.

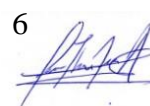
Se emplearon tablas para exponer la información recopilada y facilitar la posterior evaluación de los descubrimientos. Por lo tanto, se concluyó que existe una conexión significativa entre los planes de incentivos y el rendimiento de los empleados.

Los resultados obtenidos para las variables muestran un coeficiente de correlación de 0,532, indican una relación moderada y positiva entre ambas variables. Esto implica que, a medida que una variable aumenta, es probable que la otra también lo haga.

Se recomienda determinar los planes de incentivos como un medio, para el logro del desempeño debido a que permitirá contribuir de manera positiva en el desarrollo de la empresa.

Palabras Clave: Incentivos, Desempeño, Motivación, Clima Laboral



6 

ABSTRACT

The present project is Applied - Correlational, has a non - experimental cross - sectional design and is of quantitative focus, is made up of a population of 30 collaborators. We have as general objective to determine the relation between the incentive plans in the performance of the collaborators of the prepaid area Service Call Center of Peru S.A., Lima – 2022.

The instruments applied were two; Likert Scales, one for each variable, and observation; which gave us results to answer our questions.

For the presentation of the information collected, tables and bar graphs were used to carry out the analysis of results, concluding that the incentive plans have a significant relation with the performance of the collaborators.

It is recommended to determine incentive plans as a means, to achieve performance because they help the positive way in the development of the company.

Keywords: Incentives, Performance, Motivation, Work Environment



7


INTRODUCCIÓN

En el entorno empresarial actual, la gestión efectiva de los recursos humanos se ha convertido en un pilar fundamental para el éxito y la competitividad de las organizaciones. Dentro de este contexto, los planes de incentivos han emergido como una herramienta estratégica de gran relevancia. Estos programas diseñados para motivar y recompensar el desempeño de los empleados han captado la atención de líderes y expertos en el campo de la administración. La relación entre la implementación de planes de incentivos y el rendimiento de los colaboradores es un tema de creciente interés, con implicaciones profundas en la productividad y la satisfacción laboral. En esta exploración, examinaremos detalladamente esta interconexión, analizando los factores que influyen en esta relación y evaluando los impactos que estos programas tienen en la dinámica laboral y el logro de objetivos empresariales.

Chiavenato (2021), comentó que los planes de incentivos pueden ser algo que incita o que tiene una tendencia a incitar a la acción. Los incentivos son motivos e inducciones que aumentan o mejoran la producción. Para que todo lo previsto se cumpla debemos empezar por motivar a los empleados a ser lo más productivo posible, promover el aumento de la productividad de los recursos humanos a través de capacitación, disponibilidad de equipo, retener el personal valioso y con talento, atraer los mejores trabajadores disponibles en el mercado, dándose de esta manera que el beneficio sea tanto para el colaborador como para la empresa, y así mantener un control en la producción dentro de la organización.

Esta tesis se desarrolló considerando la teoría que sustenta nuestras variables teniendo en cuenta la importancia actual de los planes de incentivos individuales, grupales y empresariales, y su influencia en el desempeño de los colaboradores, esto contribuye con la empresa, a evaluar si los incentivos aplicados son los adecuados. De esa forma sus colaboradores tendrán un alto grado de desempeño, utilizando así instrumentos que nos ayudó a tener resultados concretos de los desempeños gracias a los incentivos utilizados por la empresa.

El esquema de nuestra investigación consta de siete partes: en la primera parte se plantea el problema, los objetivos, la justificación de la investigación; en la segunda



8 

parte se desarrollará el marco teórico, en la tercera parte las variables e hipótesis de la investigación.

La cuarta parte se presenta el diseño metodológico de la investigación, en la quinta parte se plasmó los resultados, en la sexta parte se presenta la discusión de resultados, y en la séptima parte las conclusiones, en la octava parte las recomendaciones y en la novena las referencias bibliográficas estudiadas.



I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Servicios Call Center del Perú, es una empresa especializada en brindar soluciones de centro de contacto, perteneciente al rubro de Call Center. Cuenta con más de 6 mil colaboradores entre Perú y Chile. Además, cuenta también con 3 sedes en Lima; la primera se encuentra ubicada en Jr. Camaná, la segunda se ubica en Jr. Chota y la última de ellas es la sede ubicada en Miraflores.

Servicios Call Center del Perú, en adelante SCC (por sus siglas), desarrolla campañas de la mano de empresas que respaldan y brindan su confianza, tras elegirlos en un selectivo proceso de licitación. Empresas como Mibanco, Ripley, Aje, Marathon entre otros, son clientes recurrentes de SCC.

En el Perú se desarrollan las siguientes campañas: Campaña de Atención al Cliente Postpago, Campaña de Atención al cliente Prepago, Campaña de Atención al Cliente Canal Digital, Campaña de Atención al Cliente Reclamos y Servicio Técnico.

Para fines del presente trabajo nos enfocamos en la campaña más grande en el Perú, Campaña Entel Perú. Específicamente en el área Prepago, dentro del canal de atención al cliente y tele operaciones de soluciones de contacto por medio de canales digitales. La campaña de Entel Perú, es gestionada por dos supervisores líderes; George Panduro, quien lidera un equipo conformado por 7 supervisores y 90 agentes ejecutivos. Y Diego Andrade, supervisor líder de la campaña digital de Prepago quien tiene a su mando un equipo de 7 supervisores y 30 agentes ejecutivos. Ambos supervisores realizan el seguimiento y cumplimiento de los KPIS establecidos por la organización y atienden temas administrativos directos con el cliente. Por consiguiente, la investigación se realiza a un equipo de 30 operadores ejecutivos, liderados por un supervisor, supervisor Líder y jefe de área respectivamente.

Los planes de incentivos son considerados como una herramienta útil y concreta para crear y mejorar el desempeño de la fuerza laboral, debido que a través de los planes propiamente dichos se busca influir en el comportamiento de los individuos, como por



10 

ejemplo en aspectos que están relacionados con el cumplimiento de su trabajo y su desarrollo íntegro dentro de la organización.

“Se clasifica los planes de incentivos de la siguiente manera: Planes de incentivos individuales, planes de incentivos grupales y planes de incentivos empresariales” (Wade, 2019). La cual ha permitido que haya un mejor manejo para el beneficio del colaborador como la organización, además los planes permiten ser explícitos y de fácil entendimiento para los colaboradores, estando así en la capacidad para llevar un óptimo control de producción dentro de la organización.

La empresa tiene que ser flexible, los pagos de incentivos se pueden determinar por el número de unidades producidas, el logro de objetivos específicos, desempeño en la productividad como un todo (Incentivo individual); permitir a los empleados compartir los beneficios de las mejoras en eficiencia que realizan las principales unidades de la organización o varios equipos en trabajo (Incentivos grupales); y por último hace partícipe a todo los miembros de la organización en la cual se recompensa en base al éxito de la organización en un periodo amplio (Incentivo empresarial).

Los planes de incentivos que aplica Servicios de Call Center del Perú S.A. son los siguientes.

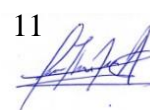
- Planes de Incentivos Individuales

SCC reconoce al asesor que cumple o sobrepasa su meta, con una bonificación de S/. 540 adicionalmente a su sueldo base. Además, se regalan giftcards o días de descanso entre semanas por puntualidad y cumplimiento de asistencias. Finalmente se paga 3 soles por cada migración a los asesores que hayan cumplido con su meta y al supervisor se le paga 0.60 céntimos por cada migración que haya realizado el asesor a su cargo. El tope máximo de este incentivo era S/.300, sin embargo, en la actualidad no hay límite de comisión.

- Planes de Incentivos Grupales

Para la Campaña de Entel Perú, se otorga un bono económico al equipo de Prepago si se logra realizar 6000 migraciones de Prepago a Postpago.



11 

Dicho bono es el 4% adicional de la comisión adquirida por meta alcanzada.

- Planes de Incentivos Empresariales

El reparto de utilidades es un derecho que tienen los colaboradores de SCC, por lo que tiene derecho a participar de las ganancias obtenidas por la empresa, siempre y cuando éstas se generen. Para fines de la repartición de utilidades se aplica el 3% proporcional a las ventas generadas anualmente en SCC.

“El desempeño se define cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización” (Chiavenato, 2020). Afirmando así que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

El desempeño del colaborador en el cargo varía de una persona a otra y de situación en situación, pues este dependerá de los factores condicionantes por lo que sea influenciado. El esfuerzo individual dependerá de las habilidades y la capacidad de cada colaborador, y de cómo perciba este papel que desempeña. Para dicho propósito Servicios Call Center del Perú utiliza indicadores de desempeño en el desarrollo de su gestión, como son:

NPS (Net Promoter Score): Índice del desempeño que mide la recomendación del cliente dirigido a la empresa. El objetivo del NPS en post pago es de 58% y el objetivo en prepago es de 55%. Mide el nivel de recomendación de la empresa hacia su entorno, familia, contactos, amigos, etc.

FCR (First Communication Resolution): Mide el recontacto. Las siglas significan resolución en primera comunicación. El FCR mide las llamadas realizadas por los clientes, después del primer contacto. Brinda información de la cantidad de clientes que resuelven sus dudas en primera instancia y responde a las interrogantes de por qué el cliente vuelve a contactarse pese a haber realizado una primera llamada.

Los porcentajes mínimos para que este índice demuestre la aprobación del cliente es de 66 % en Prepago y en Post pago es del 64 %. Después de eso se tiene que ver la base, y



12 

verificar por qué el cliente se ha vuelto a contactar, si le faltó más detalle al asesor o el cliente quiso hacer otra consulta por razones personales.

Tomando como sustento los incentivos y el desempeño, el estudio está orientado hacia Servicios de Call Center del Perú S.A., la cual tiene como finalidad establecer la relación de la aplicación de los planes de incentivos en el desempeño de los colaboradores, a través de un excelente ambiente de trabajo, actividades basadas en construcción de la moral; en la propias áreas de cada colaborador, en el grado de compromiso e incentivando su autonomía, su libertad y educación con el fin de que los colaboradores se desarrollen al máximo y la organización logre los objetivos eficientemente. Así como también la evidencia empírica que da sustento a la teoría y a su nivel de aplicabilidad en el manejo de este tipo de mezcla por parte de los administradores.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre los planes de incentivos y el desempeño de los colaboradores del área prepago de Servicios de Call Center del Perú S.A., Lima-2022?


1.2.2 Problemas específicos

P1: ¿De qué manera los planes de incentivos individuales se relacionan con el desempeño de los colaboradores del área prepago de Servicios de Call Center del Perú S.A., Lima-2022?

P2: ¿De qué manera los planes de incentivos grupales se relacionan con la capacidad de los colaboradores del área prepago de Servicios de Call Center del Perú S.A., Lima-2022?

P3: ¿De qué forma los planes de incentivos empresariales se relacionan con el ambiente de los colaboradores del área prepago de Servicios de Call Center del Perú S.A., Lima-2022?



13 

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre los planes de incentivos y el desempeño de los colaboradores del área prepago Servicios de Call Center del Perú S.A., Lima-2022.

1.3.2 Objetivos específicos

O1: Analizar de qué manera los planes de incentivos individuales se relacionan con el desempeño de los colaboradores del área prepago de Servicios de Call Center del Perú S.A., Lima-2022.

O2: Verificar de qué manera los planes de incentivos grupales se relacionan con la capacidad de los colaboradores del área prepago de Servicios de Call Center del Perú S.A., Lima-2022.

O3: Determinar de qué manera los planes de incentivos empresariales se relacionan con el ambiente de los colaboradores del área prepago de Servicios de Call Center del Perú S.A., Lima-2022.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación Teórica

La realización de esta investigación permite evaluar la aplicabilidad de los planes de incentivos llevados a cabo por la empresa para verificar la relación del desempeño. Para ello pretendemos fundamentar la investigación apoyándonos de los sustentos teóricos de Robbins & Coulter (2018), y Chiavenato (2020).

1.4.2. Justificación Social

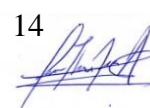
Socialmente se proporciona información acerca de la relación de los planes de incentivos con relación al desempeño de los colaboradores del área Prepago de Servicios de Call Center del Perú S.A., de Lima, con la finalidad de mejorar el desempeño de los colaboradores dentro de la organización.

1.4.3. Justificación metodológica

Tipo de investigación : Aplicada, correlacional

Diseño de investigación : No experimental



14 

Método de investigación : Hipotético deductivo

El estudio plantea la relación que existe en la investigación, en los colaboradores del área prepago de Servicios de Call Center del Perú S.A., Lima.

1.5. Delimitantes De La Investigación

1.5.1. Delimitante teórica

Para la realización de la presente investigación se tiene de referencia a Robbins & Coulter (2018) y Chiavenato (2021), lo cual nos ayudó a determinar la relación existente entre los planes de incentivos y el desempeño de los colaboradores del área prepago de Servicios de Call Center del Perú S.A., Lima. Nuestra investigación será un soporte e instructivo para futuras investigaciones de entidades universitarias.

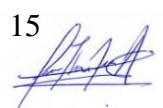
1.5.2. Delimitante temporal

La investigación se desarrolló en un plazo aproximado de dieciséis meses entre el año 2021 y 2022.

1.5.3. Delimitante espacial

La investigación se realizará en las oficinas de Servicios de Call Center del Perú S.A., Lima.



15 

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Arévalo D., Rodríguez J, Gamboa W. (2022), en su investigación titulada “Estudio de la relación entre el clima y el desempeño laboral en los colaboradores de una campaña financiera, en una empresa del sector de externalización de procesos de negocios de Contact Center”, Colombia. Nos dice que, el clima organizacional (CO) se ha convertido en un factor determinante en la ventaja competitiva de una organización, por lo cual, es importante identificar los elementos que la componen y su correlación con el desempeño laboral (DL). Por ende, el objetivo principal de este estudio fue identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de una campaña financiera en una empresa del sector de externalización de procesos de negocios de Contact Center, con la finalidad de determinar los procesos que repercuten sobre el CO y en consecuencia sobre el DL dentro de la organización. En cuanto a la metodología, se utilizó un estudio correlacional transversal con enfoque cuantitativo, en donde se elaboró e implementó una encuesta de CO a través de un censo a 48 colaboradores en una campaña financiera del sector de Contact Center y posteriormente se asoció con el DL. El análisis se realizó mediante estadística descriptiva e inferencial, en donde se evidenció que el CO influye significativamente sobre el DL de los colaboradores; asimismo, se determinó que el mayor porcentaje de aprobación se encuentra en el liderazgo con un 73%, seguido por la convivencia y motivación con un 66% y, por último, la participación con un 64%. Por lo anterior, se infiere que la mejora continua de estos procesos dentro de la organización repercute en el CO y en consecuencia sobre el DL, lo que puede generar una mayor ventaja competitiva de la organización.

Tautiva-Pulido & Guzmán-Díaz, (2023), en el presente estudio se buscó determinar los puntos más relevantes en el análisis de un plan de beneficios sociales de una empresa con el índice de rotación de personal de cobranzas de una empresa de Call Center en Bogotá D.C. Para evaluar las variables mencionadas se tuvieron en cuenta dos fases: 1. El anteproyecto: proceso en el cual se realizó la búsqueda bibliográfica y se




16 

reunió todos datos más representativos de la revisión empírica, con el fin de determinar los instrumentos y estructurar el procedimiento del estudio, 2. La ejecución del Proyecto: en esta segunda fase se pretendió aplicar los instrumentos que se organizaron anteriormente con el fin de revisar si existían diferencias estadísticamente significativas entre la influencia de un plan de beneficios y el índice de rotación personal.

Pérez Zamora, (2020), según el investigador, la sociedad del conocimiento en que se desenvuelve el mundo en la actualidad implica que todo lo que forma parte de esta deba ajustarse y sumarse a procesos de cambio que favorezcan su permanencia y evolución dentro de ella. Los centros educativos costarricenses no son la excepción. El desempeño de los docentes depende ahora de diferentes circunstancias que son imperantes de revisar y analizar. Los procesos de comunicación, las estrategias de toma de decisiones que se emplean, así como los diferentes mecanismos relacionados con los incentivos laborales, son factores que se vinculan, entre otros, con él la efectividad y rendimiento del personal docente, específicamente en el Instituto de Educación Dr. Clodomiro Picado Twight. Este trabajo involucró hacer un análisis de la relación que tienen estos tres factores, desde un punto de vista cuantitativo de investigación y como respuesta a los diferentes desafíos que enfrenta la educación costarricense en la era moderna.

Rojas Rivera, (2022), según el autor, apoyar en la elaboración y ejecución del plan anual 2015 de capacitación, bienestar e incentivos para funcionarios de la Gobernación del Huila. Revisar la documentación pertinente de planes de capacitación de periodos anteriores para orientar el plan de acción a realizar. Determinar la población y muestra a la cual se ha de aplicar el instrumento de recolección de datos a utilizar. Aplicar la encuesta sobre las diversas necesidades de capacitación, incentivos, bienestar y salud ocupacional requeridos por parte de los funcionarios de la administración central departamental y analizar de los resultados obtenidos. Aplicar en la práctica los conocimientos adquiridos en la carrera de Administración de Empresas en la Universidad Cooperativa de Colombia. Permitirá buscar desarrollar en la entidad el fortalecimiento y potencialización de las habilidades, destrezas, valores y actitudes de los funcionarios adscritos a la misma, para mejorar los niveles de competencia laboral,



17 

crecimiento y desarrollo personal. Y se concluye que, para el sostenimiento idóneo de un ambiente laboral adecuado, se requiere de ajustes acordes a las necesidades, capacidades y destrezas de los empleados, los cuales se darán a conocer en el desarrollo de esta actividad.

Acosta Macias, (2022), según el autor, el trabajo de investigación tuvo como objetivo, determinar la gestión del desempeño laboral en base a un análisis situacional que contribuya al fortalecimiento del personal administrativo de la Universidad Estatal Península de Santa Elena. La metodología aplicada fue de tipo descriptivo, enfoque cualitativo donde se identificó el problema a través de la investigación de campo fundamentándose en recopilación de datos y soporte teórico, relacionado con la variable desempeño laboral, se focalizó en las tres dimensiones, clima laboral, comportamiento organizacional y evaluación de desempeño. Se realizó entrevistas, encuestas a 135 colaboradores que conforman el personal administrativo, que es una muestra representativa, se procedió al análisis estadístico, aplicando el sistema SPSS, presentando debilidad en desempeño laboral, clima laboral, motivación, por lo tanto, se concluye en proponer el diseño de un modelo de gestión estratégica para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo, que contribuirá al desarrollo de los subsistemas de Talento Humano de la UPSE.

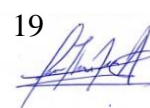
Guzmán Badillo, (2020), según el investigador, el objetivo de este estudio fue determinar el impacto que tendría un curso de desarrollo de mandos intermedios impartido en modalidad híbrida, en los índices de servicio al cliente obtenidos en los puntos de venta de una empresa de fabricación y distribución de recubrimientos cerámicos. Los indicadores de servicio en la empresa fueron determinados por la evaluación del mystery shopper y la evaluación de conocimiento aplicado, donde la calificación mínima aprobatoria es 85/100 puntos. Se diseñó un programa de blended learning dirigido a los mandos intermedios, enfocado en el desarrollo de habilidades para el entrenamiento de sus equipos de trabajo. La evaluación diagnóstica recabó los resultados de un trimestre previo a la instalación del programa en donde, todos los participantes mostraron calificaciones reprobatorias. Después del programa, se monitorearon los resultados de 3 meses posteriores dando como resultados finales calificaciones aprobatorias en todos los casos con una mejora del 23.6% en el primer indicador y un 50.8% en el segundo. Se concluye que el proyecto tuvo un impacto



positivo en los indicadores de servicio que programas en anteriores en otras modalidades no tenían en la compañía.

Ferrer Cárdenas (2022), según el autor, el presente trabajo de investigación buscó realizar un análisis de campo que nos permita identificar una relación entre la satisfacción salarial y el desempeño laboral. Nos referimos, por su puesto, a la satisfacción en el pago en cuatro distintos niveles o dimensiones (salario neto, beneficios, política de incrementos y administración del pago), y al desempeño en sus tres dimensiones (cumplimiento de la tarea, desarrollo de acciones de ciudadanía organizacional y de la realización de inconductas laborales). Para tal efecto, se elaboró un marco teórico que nos permite entender que a nivel doctrinario existe un consenso sobre la existencia de la relación entre satisfacción en el pago y el desempeño laboral. Una vez lograda esa conexión, se buscó identificar qué dimensiones de la satisfacción del pago son percibidas por los trabajadores de una empresa hidrocarburífera, con mayor impacto (y de manera positiva) sobre su desempeño laboral. Lo anterior, lo logramos realizando un trabajo de campo en donde presentamos una encuesta con diversas preguntas que buscaron identificar el nivel de satisfacción salarial de los empleados (en sus cuatro niveles), así como su percepción de mejora en el desempeño en caso dichos niveles mejorasen. Dicha encuesta, también utilizó 3 elementos para segmentar la población laboral, a fin de verificar si existía una mayor o menor satisfacción en algún grupo específico en la empresa. Dichos resultados, nos permitieron ratificar la conexión existente entre satisfacción en el pago y el desempeño laboral. Asimismo, nos permitió identificar que la percepción de satisfacción salarial no es la misma en todos sus niveles, dado que, por ejemplo, la satisfacción respecto a la política de incrementos salariales está muy por debajo que la referida a la administración en el pago o a los beneficios extrasalariales percibidos en la empresa. 2 de igual modo, los resultados obtenidos nos han permitido identificar que existen algunos grupos de género, etarios o jerárquicos que manifiestan un marcado menor nivel de satisfacción que sus pares, lo cual merece ser analizado y atendido por la empresa bajo análisis. Finalmente, se compartió los resultados obtenidos con la empresa que permitió realizar el trabajo de campo, a fin de darle visibilidad de las mismas para que pueda enfocar su estrategia de compensaciones en relación a los resultados obtenidos.




19 

2.1.2 Investigaciones nacionales

Soldevilla y Rodríguez (2020), en su investigación titulada “Análisis correlacional entre las variables gestión de personas y desempeño laboral en el personal administrativo de un call center” de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, situada en Lima. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de personas y el desempeño laboral en el personal administrativo de un Call Center de Lima. La población estuvo conformada por los trabajadores administrativos de una empresa de Call Center de Lima Metropolitana. La muestra estuvo conformada por 53 trabajadores administrativos de dicha empresa dedicada a brindar servicios de Call Center. La metodología de investigación consistió en una investigación de tipo aplicada de diseño descriptivo correlacional y corte transaccional. Se emplearon como instrumentos de recolección de datos dos escalas construidas por los autores para determinar los niveles de Gestión de personas y de Desempeño Laboral. Los resultados de la investigación demostraron que existe relación estadísticamente significativa entre Gestión de personas y el Desempeño Laboral en el personal administrativo de un Call Center de Lima.

More D. (2020), en la investigación titulada “El liderazgo empresarial y desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020”, la presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación del liderazgo empresarial y desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020. El tipo de investigación es descriptiva- transversal y correlacional, con diseño de investigación no experimental, en la cual se realizó cuestionarios basados en los análisis de recolección de datos, la validez de estos instrumentos se realizó con el juicio de expertos, con una población de 120 coordinadores y teleoperadores y con una muestra de 92 colaboradores, haciendo uso de programas IBM SPSS v.26. Por lo tanto, se determinó que existe correlación entre las variables con un Rho de Spearman ,283 con un nivel de error de ,01. Concluyendo que el liderazgo se relaciona positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.



20 

con un coeficiente de determinación, 226 donde se puede determinar que el liderazgo empresarial es responsable del 22.6 % del desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas. Se recomienda a los gerentes, jefes y responsables de las empresas de call center, aplicar y considerar a un líder democrático donde exista una mayor organización, una buena planeación de técnicas que permita desarrollar el máximo potencial y el buen desempeño de los trabajadores, y de esta manera satisfacer los objetivos y necesidades de las empresas que garanticen su éxito a largo plazo.

Cruz Salazar, (2023), según el autor, la investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de estos trabajadores, planteando como hipótesis general que la motivación incide significativamente en su desempeño laboral. Se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño no experimental y de nivel causal, llevando a cabo la consulta a una muestra censal de 113 trabajadores de un Call Center en Guayaquil, a partir de dos cuestionarios validados por tres expertos y con un Coeficiente Alfa de Cronbach excelente. Los resultados de la estadística descriptiva demostraron que la mayoría de los trabajadores percibe que su motivación es baja y que alcanzan un bajo desempeño laboral (46,8%), mientras que la estadística inferencial arrojó un Chi-cuadrado de 106,393 (gl=40), y un P valor= 0 < 0,05, lo que permitió concluir que la motivación incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center en Guayaquil.

Torero Racchumi, (2022), según el investigador, la presente investigación, tomó importancia el teletrabajo como nueva modalidad por la coyuntura nacional sobre la salud debido al Covid-19, sin embargo, es importante determinar su relación con el desempeño laboral, siendo ese nuestro objetivo, y enfocado en trabajadores de un Call Center en Lima. Para lo cual, se plantearon preguntas de investigación que orientaron el estudio en el contexto de esta organización. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, dado que, se utilizó la estadística como una de sus herramientas para el recojo, procesamiento, análisis y presentación de los resultados. También, este estudio, es de tipo básica, correlacional causal, y transversal. La muestra resultó un total de 100 trabajadores, los cuales fueron segmentados y encuestados con los dos cuestionarios para medir cada una de las variables. En relación con el objetivo general, se concluyó que, existe relación entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en trabajadores del Call Center en Lima, comprobado a través de pruebas estadísticas,




además se demostró que los espacios físicos, las tecnologías de información, la planeación del trabajo remoto, y la organización tienen relación significativa con el desempeño laboral que presentan los colaboradores de la empresa.

Naventa Espinoza, (2022), según el investigador el presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de determinar el nivel de relación entre el clima y desempeño laborales de los colaboradores de una empresa Call Center, Distrito de Lima, 2021. Se utilizó la metodología de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal porque la recolección de datos se efectuó una sola vez, el nivel de la investigación fue descriptiva y correlacional, para así lograr determinar el grado de relación que existe entre las 2 variables. Se aplicó un instrumento estandarizado para medir el clima laboral la cual estaba conformado por 50 ítems, además de ello se desarrolló un instrumento para la variable de desempeño laboral conformado por 30 ítems, ambos con escala Likert de 5 los cuales fueron validados por 3 expertos, la confiabilidad fue hallada con el Alfa de Cronbach donde se obtuvo para el clima laboral 0,936 y para el desempeño laboral 0,952, se aplicó a una muestra censal conformada por 105 colaboradores. El resultado dio un P valor = $0,00 < 0,05$ que permitió evidenciar la relación significativa entre clima y desempeño laborales, el coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.697. Se llegó a la conclusión que existe una relación significativa entre el clima y el desempeño laborales de los colaboradores de una empresa Call Center, distrito de Lima, 2021. Ello determinó que es una correlación positiva moderada, esto indica que cuando exista un clima laboral desfavorable para la realización de las actividades laborales existirá un bajo desempeño laboral. Esto nos indica que el clima laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización; por los resultados que se obtuvieron.

Laines Oblitas & Patasca Leyton, (2021), según el autor el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general proponer un programa de incentivos laborales para retener al personal de la empresa Imola automotriz S.A.C., la metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, siendo de tipo descriptiva - propositiva y de diseño no experimental, transversal. La población de estudio estuvo conformada por 18 colaboradores, entre lavador, comprador, asesor de servicio, asistente administrativo, administrador, jefe de taller, mecánicos y socios. Los instrumentos de recolección de



22 

datos utilizados fueron la encuesta y cuestionario. Los resultados obtenidos indican que los colaboradores priorizan los incentivos monetarios como también los no monetarios, puesto que, estos se encuentran en un nivel medio. Asimismo, el 50% de los encuestados indica que las principales estrategias para retener al personal son el conocimiento, calidad de vida y planes de carrera. Concluyendo que la propuesta del programa de incentivos laborales va permitir crear un sentido de pertenencia logrando así la retención de los colaboradores como también una satisfacción al realizar cada una de sus actividades.

Flores Garcia & Perez Vilchez, (2022), según el autor, la presente investigación tuvo como objetivo de determinar la influencia de los incentivos laborales en el desempeño del personal de la institución CEDRO, Tarapoto 2022. El motivo que llevó a desarrollar esta investigación fue determinar cómo influyen los incentivos, tanto económicos, no económicos y educativos, en el desempeño del personal de campo de la institución CEDRO, en los últimos tiempos se ha evidenciado el incremento del personal, y éstos están sujetos a metas, donde los evalúan trimestralmente. En el presente informe se consideró como problema general ¿De qué manera los incentivos laborales influyen en el desempeño laboral de la institución CEDRO, Tarapoto 2022?, y se estableció como hipótesis que los incentivos laborales influyen en el desempeño del personal de la institución CEDRO, Tarapoto 2022. También se desarrollaron los antecedentes y realidad problemática tomando como referencia información de la empresa y de sus colaboradores. Para la investigación se utilizó el diseño no experimental, así como los siguientes métodos: método correlacional y el método estadístico; y por último se empleó la técnica de la encuesta, las cuales fueron dos y se aplicaron a una muestra de 30 trabajadores de la institución, en donde los colaboradores fueron previamente informados sobre la finalidad del trabajo de investigación. Una vez culminado el proceso de investigación y analizados las dos variables, se concluyó que existe una relación directa entre los incentivos laborales y el desempeño del personal. A un mejor programa de incentivos laborales, este se verá reflejado en un mejor desempeño del personal de la institución CEDRO, Tarapoto 2022.

Fernández Avalos & Martel Cajas, (2022), La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el incentivo laboral y el empoderamiento de los colaboradores en el Banco de Crédito del Perú, Puente Piedra, 2022. La población fue



de 37 colaboradores, la técnica utilizada fue mediante censo por el cual no hubo la necesidad de aplicar la muestra y el muestreo, la cual fue elaborada mediante un cuestionario de Likert conformada por 20 preguntas, los resultados fueron procesados a través del método estadístico y se utilizó el programa SPSS 24, la metodología de la investigación es de método científico basada en conceptos, teniendo como diseño de investigación no experimental transversal, con un enfoque cuantitativo, nuestro tipo de investigación es descriptiva. Se concluye que existe una relación positiva de 0.074 ($p > 0,05$) entre las variables del incentivo laboral y el empoderamiento de los colaboradores. De los resultados obtenidos se planteó la propuesta para mejorar el incentivo laboral y el empoderamiento de los colaboradores mediante diferentes actividades y estrategias.

2.2. Bases Teóricas

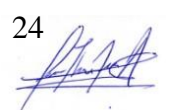
2.2.1. Planes de incentivos

A. Definición de planes de incentivos

Cubillos et al. (2022) en el contexto de pequeñas empresas afirma que los programas de estímulo están diseñados para conectar las recompensas de pago para individuos o grupos, a fin de que se cristalice el objetivo de la empresa, con una máxima rentabilidad. Asimismo, los planes de incentivos son estrategias y sistemas implementados por las organizaciones con el propósito de motivar y recompensar a sus empleados. Estos planes suelen ofrecer recompensas económicas u otros beneficios tangibles o intangibles a los empleados que logran cumplir con ciertos objetivos predefinidos. El objetivo principal de los planes de incentivos es fomentar el desempeño y la productividad de los empleados, alineando sus acciones y esfuerzos con los objetivos y necesidades de la organización.

Concepto de Planes de Incentivos: “Los planes de incentivos se utilizan en diversos contextos para motivar a las personas y mejorar el desempeño” (Rayhanul et al., 2023). Un plan es la recopilación de proyectos, metas, intenciones e instrumentos con el cual se proponen en búsqueda de propósitos determinados. Un plan puede ser un escrito que contiene los pasos adecuados para la realización de un fin específico.



24 

B. Ventajas de los planes de Incentivos

Friedrich (2014), expresa que los incentivos concretan los esfuerzos de los empleados en objetivos específicos de desempeño. Proporcionan motivación real que produce ganancias importantes tanto para los empleados como para la organización.

- Los incentivos son una manera de retribuir el éxito entre los responsables de producirlo.
- Los incentivos son una manera de incrementar la equidad y la justicia en la organización.
- Los incentivos son un medio para recompensar o atraer a los empleados de alto desempeño cuando los presupuestos de sueldos son bajos.

C. Incentivos económicos y no económicos

Chiavenato (2011) Sabemos que existen diversas formas de brindar incentivos a nuestros colaboradores, sin embargo, en el momento que se plantea en ofrecer uno a los colaboradores, no optes por un solo tipo. Lo más recomendable es buscar un buen equilibrio entre lo monetarios y los no monetarios y así lograrás satisfacer los intereses y necesidades de la gran mayoría de tus empleados.

- Incentivos económicos:
 - Comisiones por ventas.
 - Bonificaciones por alcanzar ciertos objetivos.
 - Vales o tarjetas de regalo.
 - Cheque o consignación bancaria.
- Incentivos no económicos:
 - Optimización de horarios.
 - Flexibilidad laboral.
 - Actividades para mejorar la calidad de vida.



D. Tipos de Planes de Incentivos

Snell & Bohlander (2015) divide a los planes de incentivos en tres tipos:

- **Planes de incentivos individuales**

Trabajo a destajo:

Uno de los planes de incentivos más antiguos se basa en el trabajo a destajo.

En el trabajo a destajo directo los empleados reciben una cierta tarifa por cada unidad producida. Su compensación se determina por el número de unidades que produce durante un periodo de pago.

Los empleadores incluyen el trabajo a destajo en su estrategia de compensación por varias razones. El pago de sueldos para cada empleado es fácil de calcular, y el plan que permite a la organización predecir sus costos de personal con exactitud relevante ya que estos costos son los mismos por cada unidad de producción. El sistema de trabajo a destajo puede tener más éxito cuando las unidades de producción se puedan medir con facilidad, la calidad del producto sea menos esencial, el puesto este más estandarizado y sea posible mantener un flujo de trabajo constante.

Plan de hora estándar:

Establece tasas de incentivos basadas en un “tiempo estándar” determinado previamente para terminar un trabajo. Si los empleados terminan el trabajo en menos tiempo del esperado, su pago aún se basa en el tiempo estándar para el trabajo multiplicado por su tarifa por hora. Los planes de hora estándar son populares en los departamentos de servicio de las agencias automotrices.

Los planes de hora estándar son idóneos para operaciones de ciclos largos o trabajos que no son repetitivas y que requieren diversas habilidades.

Bonos:

Un bono es un pago de incentivos que se da a un empleado más allá de su sueldo base normal. Con frecuencia se da al final del año y no forma parte del sueldo base. Los bonos tienen la ventaja de proporcionar a los empleados más paga por hacer un esfuerzo



mayor mientras que al mismo tiempo los empleados tienen la seguridad de un sueldo base.

Dependiendo de quien vaya a recibir el bono, se determina el pago del incentivo con base en la reducción de costos, la mejora de la calidad o los criterios de desempeño establecidos en la organización.

Pago por méritos:

Vincula un incremento del sueldo base con el éxito con que se desempeña un empleado en su puesto. El incremento por méritos casi siempre se otorga con la condición de que el empleado haya logrado un estándar de desempeño objetivo.

Consiste en remunerar a sus trabajadores de acuerdo al nivel de contribución, responsabilidades y exigencias que tiene cada puesto de trabajo. A mayor contribución, responsabilidad o exigencia debe corresponder una mayor retribución.


El Pago por Méritos permite que el trabajador reciba una compensación económica que represente su contribución a su empresa y que sus esfuerzos personales destacados sean reconocidos explícitamente a través de su nivel salarial.

Premios de incentivos y reconocimientos:

El reconocimiento se trata de una serie de prácticas sociales orientadas a que el sujeto perciba determinadas cualidades suyas como valiosas en función del logro de objetivos colectivos considerados como relevantes.

Los premios e incentivos y el reconocimiento del empleado son una parte importante de la estrategia de compensación de una empresa de pago por el desempeño. A menudo se utilizan premios para reconocer las ganancias en productividad, las contribuciones especiales o los logros y el servicio de la organización. Los premios de mercancía, regalos personalizados, boletos para el teatro, vacaciones, certificados de regalo representan premios de incentivos que no son en dinero en efectivo. Los premios tangibles que se presentan con el mensaje y estilo correcto pueden hacer que los empleados se sientan apreciados, al mismo tiempo que subrayan los valores de la empresa.



27 

Las recompensas no monetarias hacen saber a los empleados que son valorados.

Incentivos de ventas:

Los planes de compensación para los empleados de ventas pueden consistir en un plan de salarios directo, un plan directo de comisiones o un plan que combine salario y comisiones. Un plan de salarios directo permite pagar a los vendedores por realizar diversas tareas que no se reflejan de inmediato en su volumen de ventas. Permite también que dediquen más tiempo a proporcionar servicios y a desarrollar lealtad y compromiso de los clientes sin poner en riesgo su ingreso.

Estos planes de incentivos deben proporcionar una fuente de motivación que producirá como respuesta cooperación y confianza.

Incentivos para empleados profesionales:

Los empleados profesionales se les pueden motivar por medio de bonos o incrementos por méritos. Como los profesionales son cada vez más productivos, las organizaciones típicas los colocan en puestos gerenciales.

La motivación de los empleados profesionales también se ve influida por su mayor movilidad en las empresas. Debido a que los empleados profesionales están vinculados más a una profesión que a una organización, sus habilidades pueden ser valiosas a través de la profesión. Los empleados profesionales pueden recibir compensación por encima del pago base.

Incentivos para ejecutivos:

Los planes de compensación ejecutiva constan de cinco componentes básicos:

1. Salario base
2. Bonos o incentivos a corto plazo
3. Incentivos a largo plazo o planes de acciones
4. Beneficios
5. Gratificaciones.



28 

Salario ejecutivo base:

Representan entre 30 y 40 por ciento del total de la compensación anual, un análisis de los salarios ejecutivos indica que la mayor parte del pago ejecutivo se recibe como bonos recompensas a manera de incentivos a largo plazo.

Incentivos ejecutivos a corto plazo:

Los bonos anuales representan el elemento principal de los incentivos ejecutivos a corto plazo. El pago de un bono puede ser en efectivo o con acciones y se puede pagar de inmediato, diferido en un periodo corto o diferido hasta el retiro. La mayoría de las organizaciones paga sus bonos de incentivos a corto plazo en efectivo con lo que mantiene su estrategia de pago por desempeño.

Incentivos ejecutivos a largo plazo:

La opción de acciones es el principal incentivo a largo plazo que se ofrece a los ejecutivos. La razón principal que fomenta la posesión de acciones por parte de los ejecutivos es el deseo de la empresa y los inversionistas externos de que los gerentes principales tengan una participación importante en el éxito de la organización.

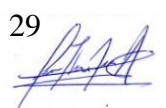
Beneficios ejecutivos:

Es análogo al que se ofrecen a otro grupo de trabajadores. Constituyen diversos programas para seguros médicos, de vida, planes de retiro y vacaciones. Además, se les puede dar ayuda financiera a los ejecutivos en forma de fondos para planificación patrimonial, pago de intereses hipotecarios y ayuda legal.

Gratificaciones ejecutivas:

Las gratificaciones o perks son recompensas no monetarias que se dan a los ejecutivos y un medio con el que se demuestra a los mismos la importancia que tienen para la organización. El estatus que acompaña a las gratificaciones muestra una jerarquía y comunica autoridad. Las gratificaciones también pueden proporcionar ahorro de impuestos a los ejecutivos.



29 

- **Planes de incentivos empresariales**

Los planes de incentivos empresariales recompensan a los empleados con base en el éxito de la organización en un periodo amplio. Buscan crear una “cultura de posesión” fomentando una filosofía de cooperación y trabajo en equipo entre todos los miembros de la organización.

Planes de participación de utilidades:

Es cualquier procedimiento por el cual un empleador paga o pone a disposición de todos los empleados regulares, además de su pago base, sumas especiales actuales o diferidas que se basan en utilidades de la organización. La participación de utilidades son pagos en efectivo que se hacen a empleados elegibles en periodos designados, distintos de la participación de utilidades en la forma de contribuciones a los fondos de pensión de los empleados.

Los planes de participación de utilidades tienen la intención de dar a los empleados la oportunidad de aumentar sus ingresos contribuyendo al crecimiento de las utilidades de la organización. Estas contribuciones se pueden dirigir hacia la mejora de la calidad del producto, la reducción de los costos de operación, la mejora en los métodos de trabajo y la creación de buena voluntad en lugar de solo aumentar los índices de producción.

La participación de utilidades puede ayudar a estimular a los empleados a pensar y sentirse más como socios de la empresa, y así preocuparse por el bienestar de la organización en general.

Opción de acciones:

El uso de las opciones de compra de acciones es un método frecuente para motivar y compensar a los empleados por hora, así como el personal salariado y ejecutivo. Los programas de opciones de compra de acciones algunas veces se implementan como parte de un plan de beneficios de los empleados o como parte de una cultura corporativa que relaciona el esfuerzo del empleado con el desempeño de las acciones. Al permitir a los empleados que compren acciones, la organización espera que aumente su productividad, que asuman un papel de asociados en la organización y que provoquen que aumente el precio de las acciones.



30 

Los planes de acciones otorgan a los empleados el derecho a comprar cantidades específicas de participación de las acciones de la empresa a un precio garantizado en un determinado periodo.

Planes de adquisición de acciones (ESOP):

Planes de acciones en los que una organización aporta participación accionarios a un fondo establecido con el propósito de que sus empleados la compren.

- **Planes de Incentivos Grupales**

Los planes grupales permiten a los empleados compartir los beneficios de las mejoras en eficiencia que realizan las principales unidades de las organizaciones o varios equipos de trabajo fomentando un espíritu cooperativo.

Compensación por equipo:

Recompensan a los miembros del equipo con un bono de incentivo cuando cumplen o sobrepasan los estándares de desempeño acordados. Más aun, el incentivo buscara establecer un ambiente psicológico que fomente la cooperación en equipo y el deseo colectivo de cumplir con los objetivos y metas de la organización.

Plan Scanlon:

La filosofía detrás del plan scanlon es que los empleados deben ofrecer ideas y sugerencias para mejorar la productividad y, a cambio, reciben una recompensa por sus esfuerzos constructivos.

Es un plan de incentivos de bonos que utiliza comités de empleados y de administración para obtener mejoras en la reducción de costos.

Improshare:

Los bonos se basan en la productividad total del trabajo de equipo. La producción de improshare se mide por el número de productos terminados que produce un equipo de trabajo en un periodo determinado.



E. Pasos para elaborar un plan de incentivos

Chruden & Sherman (1999) comentó que para elaborar un plan de incentivos, es necesario seguir cuatro pasos muy sencillos:

1. Identificar objetivos: Es donde se debe definir qué se quiere conseguir con este incentivo. Lo más recomendable es que se deben de detallar o proponer las metas trimestrales, semestrales o anuales.
2. Encuestar empleados: Para tener mejores resultados, es necesario sondear a los trabajadores mediante una encuesta para conocer su grado de satisfacción con la empresa y para saber cuáles son sus motivaciones y expectativas.
3. Diseñar el plan: Para que el plan sea eficaz y ecuánime hay que tener en cuenta los objetivos empresariales y los resultados de las encuestas. Tomando en consideración lo anterior, los ejecutivos pueden optar por brindar incentivos económicos o por medidas más relacionadas con el salario emocional.
4. Publicar objetivos: Una vez diseñado y depurado el plan, se debe enviar una circular a los trabajadores para que dispongan de toda la información y puedan resolver sus dudas.

Este plan servirá de guía o estándar para que en todas las áreas brinden la motivación necesaria al colaborador al momento de cumplir sus tareas; beneficiando de esa manera al colaborador como a la empresa.

2.2.2. Desempeño

A. Definición

Chiavenato (2011) define que el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

Otros autores, definen el desempeño como una herramienta de conducta, para diagnosticar los problemas que muchas veces se suscitan dentro de la organización para de esta manera poder proporcionar cambios que ayuden a la disminución de errores, con



lo que se consigue mejorar la efectividad al igual que los valores de la empresa que son el apoyo, respeto, confianza y participación.

B. Ventajas de la evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño en la organización trajo consigo ventajas visibles para beneficio de los colaboradores y de la empresa, entre estas podemos hablar de que mejora en ambiente donde el colaborador se desenvuelve y permite aumentar la productividad y felicidad de estos.

- Mejora el desempeño mediante la retroalimentación.
- Ayudar a determinar quiénes merecen recibir aumentos salariales.
- Indica necesidades de formación y desarrollo.
- Guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.
- Detecta imprecisiones de información.
- Puede indicar errores en el diseño del puesto.
- Puede detectar factores externos de influencia en el rendimiento.

C. Factores que influyen dentro del desempeño

Snell y Bohlandder (2015) comentó que existen factores que interfieren en el desempeño de la organización, entre ellos los dividieron en tres conceptos:

- **Capacidad:**

La capacidad es una serie de herramientas naturales con las que cuentan todos los seres humanos. Se define como un proceso a través del cual todos los seres humanos reunimos las condiciones para aprender y cultivar distintos campos del conocimiento, aun si estas condiciones hayan sido o no utilizadas, de esta manera, nos referimos a estas condiciones como un espacio disponible para acumular y desarrollar naturalmente conceptos y habilidades.



Habilidades técnicas:

Capacidad de aplicar métodos, procedimientos y técnicas específicas en un campo especializado. El administrador hace uso de las habilidades técnicas en distintos grados sin embargo generalmente le interesa identificar y desarrollar las habilidades técnicas que deben poseer los demás miembros de la organización.

Habilidades interpersonales:

Las habilidades interpersonales son la capacidad individual para dirigir, motivar, resolver conflictos y trabajar con los demás. Los administradores tienen el compromiso permanente de promover, motivar y dirigir el potencial humano de la organización hacia el cumplimiento de objetivos, fomentando el crecimiento y la realización individual y grupal. Su estrecha relación con el recurso humano hace de las habilidades interpersonales elementos indispensables para el desempeño de sus funciones.

Habilidades de solución de problemas:

La capacitación para la solución de problemas incluye actividades para agudizar su lógica, razonamiento y capacidad de plantear problemas, así como su habilidad para encontrar causas, desarrollar y analizar alternativas y seleccionar soluciones.

Habilidades analíticas:

Las habilidades analíticas, lo que le permitirá desarrollar autoconocimiento de su propia personalidad, además de cierta madurez para aceptar las ideas de los demás cuando estas difieren de las propias o para modificar su propio criterio cuando las pruebas demuestran que se está en un error.

Habilidades de comunicación:

Las habilidades de comunicación se refieren a la capacidad para enviar, recibir, elaborar y emitir información, ideas, opiniones y actitudes de primera calidad y orientadas hacia objetivos personales y organizacionales. Para llevar a cabo adecuadamente sus actividades los administradores deben poseer al menos las habilidades básicas de la comunicación oral, escrita y no verbal, relacionadas con: la comunicación con los clientes, la comunicación con sus subordinados, la comunicación con sus superiores, con los medios, la sensibilidad a diferencias culturales, entre otras.



Limitaciones físicas:

Condición considerada deteriorada respecto del estándar general de un individuo o de su grupo. El término, de uso frecuente, se refiere al funcionamiento individual e incluye discapacidad física, discapacidad sensorial, discapacidad cognitiva, discapacidad intelectual, enfermedad mental o psicosocial y varios tipos de enfermedad crónica.

- **Motivación:**

Robbins & Coulter (2018) define la motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo. Si bien la motivación en general se relaciona con el esfuerzo para lograr cualquier meta, nosotros nos limitaremos a las metas organizacionales con la finalidad de reflejar nuestro interés particular en el comportamiento relacionado con el trabajo.

“La motivación son aquellos procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual” (Robbins & Coulter, 2010).

Ambición de carrera:

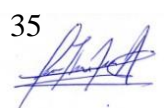
La clave para retener colaboradores y asegurar el flujo de talento. Comencemos señalando que la ambición de carrera es un proceso que define las prácticas de desarrollo de los colaboradores al interior de la organización.

Metas y expectativas:

Una meta es un resultado deseado que una persona o un sistema imagina, planea y se compromete a lograr: un punto final deseado personalmente en una organización en algún desarrollo asumido.

“Una persona tiende a actuar de cierta manera con base en la expectativa de que después del hecho, se presentará un resultado atractivo para el individuo” (Vroom, 1964).



35 

Percepciones de justicia:

La percepción de miembros y empleados sobre la justicia global, la transparencia y el juego limpio en sus organizaciones, es cada vez más reconocida como un importante determinante de la motivación de los miembros y empleados, de sus actitudes y sus comportamientos

Relaciones con los compañeros de trabajo: Es la necesidad de pertenencia a un grupo, estableciendo relaciones personales estrechas con los demás miembros de la organización.

- **Ambiente (Clima Organizacional):**

El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento. Es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades. (Chiavenato, 2020).

Porter & Lawler (1968) dice que el clima organizacional es una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye su comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización.

Diseño del puesto (responsabilidad):

El diseño de puestos especifica el contenido de cada posición, los métodos de trabajo y las relaciones con los demás. El diseño de puestos es el proceso de organizar el trabajo en razón de las tareas necesarias para desempeñar un puesto específico. El diseño de puestos es la organización de las tareas y las actividades repetitivas de un puesto y las calificaciones que necesita el ocupante, así como su posición en la organización de trabajo como un todo.



Reglas y políticas:

Dentro de la formación de la cultura organizacional, la determinación de las normas, políticas y reglas son muy importantes porque establecen las normas de conducta de los individuos dentro de la organización.

Apoyo de la administración:

McAdams (1996) dice que las posiciones de apoyo administrativo implican deberes que proporcionan una función de apoyo, ya sea en un proyecto o base del programa o al personal particular con puestos de mayor responsabilidad dentro de la organización.

D. ¿Por qué evaluar el desempeño?

El principal objetivo es el dirigir el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores, y supervisar la mejora permanente en base a resultados, aportando a los recursos humanos. Esta evaluación aportará en la construcción de vínculos entre gerentes y colaboradores, establece el diálogo, y cómo hacer para incrementar positivamente los productos cada uno; incluye también las expectativas. Existen empresas que no creen en las evaluaciones ese desempeño. Habitualmente se considera que la evaluación solo se realiza para aumento o no de sueldos o despidos.

Snell & Bohlander (2015) explicó que un trabajador "necesita saber cómo está realizando su trabajo", saberlo produce escalas de satisfacción en los empleados por tarea realizada. La mayoría necesitan y espera esa retroalimentación que produce la evaluación, de saber cómo hacen la tarea, y si debe mantener o modificar su comportamiento.

E. ¿Para qué sirve evaluar el desempeño?

Confrontando las tareas del cargo con la persona evaluada se constituye la adecuada ubicación trabajador-puesto, permitiendo definir estrategias para implementar la formación trabajador-puesto.



37 

Viendo hasta el momento, como su utilidad va mucho más allá que determinar salarios. Mejora el rendimiento y produce beneficios a ambos.

2.2.3. Bonos

A. Definición

Según Rodríguez M. (2013) Un bono es un préstamo de dinero que se le hace a una empresa o gobierno; recibiendo en compensación por el préstamo, una serie de pagos adicionales o cupones en concepto de interés. Prestadores: Los que prestan el dinero son las unidades económicas (familias, empresas, gobierno, etc.) que tienen excesos de liquidez y quieren ahorrar en bonos y se los denomina "inversionistas". Los tomadores del dinero son las empresas y los gobiernos faltos de dinero, y se los denomina "emisores".

Los bonos pueden ser emitidos por entidades públicas a privadas con el fin de financiarse. A los bonos emitidos por Estados Nacionales u otro tipo de administración estatal, se los denomina "Títulos Públicos". A los bonos emitidos por entidades privadas, se los denomina "Títulos Privados", "bonos corporativos" u "obligaciones negociables".

Según el OFV (Observatorio Venezolano de Finanzas) Los principales instrumentos del mercado financiero son los bonos y las acciones. A los bonos se les denomina títulos de renta fija debido a que una vez emitido su rendimiento se mantiene durante el lapso de vigencia de ese título valor. Por su parte, las acciones son llamadas renta variable debido a que su rendimiento varía con el desempeño económico de la empresa que las emite. Los tenedores de acciones reciben un dividendo cuando cierra el ejercicio fiscal de la empresa si ésta obtuvo ganancia. La adquisición de una acción emitida por parte de una empresa hace de quien la posea un accionista de la misma mientras que al titular del bono se le extingue el derecho cuando éste se redime. En esta actividad se puede distinguir lo que se denomina el mercado primario de bonos y acciones, donde se colocan las nuevas emisiones y el mercado secundario en el cual se negocian los bonos y acciones previamente emitidos.



2.2.4. Acciones

A. Definición

“Una acción representa las partes en que se considera dividido el capital de una empresa. Una acción da derecho a la propiedad de una parte proporcional de los activos de la misma”. (Mascareñas y otros. 1998).

Las acciones son una forma de préstamo, que un inversor le otorga a una empresa, pero sin fecha de devolución pactada. De esta forma las empresas logran la financiación de sus proyectos y el normal desenvolvimiento de su actividad, sin tener la obligación de devolver los fondos obtenidos en periodos en los cuales no sea conveniente hacerlo.

Origen de los beneficios obtenidos

El crecimiento de la empresa; El crecimiento y los resultados determinaran el valor de la acción con su variación en la cotización del mercado de valores.

Los dividendos distribuidos; Según las políticas aplicadas en la distribución de las utilidades de la empresa entre sus accionistas. (Rodríguez, 2013).

La liquidez de una acción depende de las expectativas del mercado en esa acción, que a su vez depende de las bondades de la empresa y también de la situación económica en general. Para poder determinar si una acción es líquida, se debe evaluar qué cantidad de acciones se negocian por día con respecto a la cantidad total de acciones emitidas.

Las acciones, como se mencionó previamente, son títulos de renta variable cuyo rendimiento está en relación directa con el desempeño de las empresas que las emiten. Las firmas que se negocian en las bolsas de valores tienen un valor de capitalización el cual es igual al número de acciones multiplicado por el valor de cada acción. La mejor forma de ver el comportamiento del mercado accionario es mirando algunos indicadores sintéticos como el Dow Jones Industrial Average, que comprende las acciones de las treinta empresas más grandes que cotizan en la Bolsa de Valores de los Estados Unidos. (Observatorio Venezolano de Finanzas, 2021).



2.3. Marco conceptual:

Variable independiente: Plan de incentivos

Los planes de incentivos son enfocados a brindar beneficios, recompensas y/o compensaciones al colaborador o equipo de trabajo en la organización, en agradecimiento al cumplimiento de metas planteadas.

Estos incentivos se dividen de tres formas, individuales, grupales y empresariales.

- Individuales: se caracterizan por los bonos, pagos por méritos, premiaciones o reconocimientos que se brinda al colaborador por haber realizado una tarea resaltante, o el cumplimiento destacable dentro de su equipo.
- Grupales: Cuando los equipos de trabajo realizan sus actividades bajo la misma sinergia, avanzando bajo el mismo ritmo, se les brinda una compensación a todos los integrantes sin excepción.
- Empresariales: En esta hablamos netamente en las utilidades brindadas por la organización, cuando se cumplen las metas de forma excepcional.

Variable dependiente: Desempeño:


Podemos afirmar que es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos, y para ello, busca realizar diversas estrategias para encontrar cual es óptima para que se ajuste a la organización, todo ello en un periodo de tiempo.

Ante esta variable, tocamos diversos puntos a considerar

- Capacidad: son las habilidades y destrezas que demuestra el colaborador en diversos ámbitos de la organización, estas habilidades pueden ser físicas, técnicas, interpersonales, analíticas, o comunicación.
- Motivación; esta depende de las diversas situaciones que no brinda la empresa, si es que estamos en un ambiente lleno de compañerismo que aporta en el crecimiento personal, como también si existe la oportunidad de crecimiento dentro de la organización.
- Ambiente: se basa en el diseño del puesto donde labora el colaborador, si se encuentra en una infraestructura adecuada para el cumplimiento de sus funciones, y



40

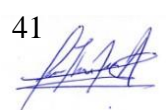


si cuenta con el soporte administrativo que puede recibir de las diversas áreas que se requiera.

2.4. Definición de Términos Básicos:

- **Utilidad:** Satisfacción que reporta el consumo de una cantidad adicional de un bien o un servicio.
- **Motivación:** Acción y efecto de motivar. Es el conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona.
- **Calidad:** Adecuación de un producto o servicio a las características especificadas. Control de la calidad de un producto.
- **Desempeño:** Acción y efecto de desempeñar o desempeñarse.
- **Reconocimiento:** Acción y efecto de reconocer o reconocerse.
- **Influencia:** Acción y efecto de influir. Es la persona con poder o autoridad con cuya intervención se puede obtener una ventaja, favor o beneficio.
- **Teoría de Fayol:** Se centra en mejorar la eficiencia empresarial a través de la organización y disposición de los departamentos, así como de sus interrelaciones estructurales, basándose en sus funciones administrativas.
- **Flexibilidad:** Es el adaptamos soluciones integrales y a la medida a cada socio de negocio.
- **Rentabilidad:** Maximizamos los beneficios de cada activo e inversión enfocados a lo reconocido por nuestros socios.
- **Rapidez:** Es la proactividad, bien a la primera con excelencia en el detalle
- **Experimento Hawthorne:** consistieron en una serie de modificaciones al entorno de trabajo basadas en las teorías de Elton Mayo sobre las relaciones humanas.
- **Capacidad:** conjunto de cualidades o aptitudes que hacen que la persona pueda ser capaz de desarrollar o ejecutar una tarea, desempeñar un cargo concreto, etcétera.
- **Medio Ambiente:** representa todos aquellos elementos y factores que pueden influir de manera directa o indirecta en diversas empresas,
- **Bonos:** título que representa el derecho a percibir un flujo de pagos periódicos en un futuro a cambio de entregar, en el momento de su adquisición, una cantidad de dinero.
- **Atención al cliente:** El servicio de atención al cliente es todo el soporte que se brinda al cliente, ya sea antes, durante o después de la venta (postventa), y que los



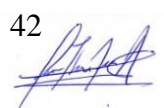
41 

ayuda a tener una excelente experiencia con tu empresa.

- **Colaborador:** persona que realiza un aporte personal de manera voluntaria donde no existe relación de subordinación o dependencia respecto de otra persona.
- **Administración Clásica:** Henri Fayol introdujo poco tiempo después lo que se conoció como la Teoría General de la Administración.
- **Administración Científica:** pretendía que el estudio de la administración sea considerado como ciencia, su intención era crear una serie de leyes y principios que puedan ser utilizados dentro de cualquier empresa. Fue creada por Frederic W. Taylor
- **Servicio:** Favor que se hace a alguien; o función o prestación desempeñadas por organizaciones de servicio y su personal.
- **Teoría de Relaciones Humanas:** Fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración. Entre las personas que contribuyeron al nacimiento de la teoría de las relaciones humanas podemos citar a Elton Mayo, como mayor referente.
- **Call Center:** Es una oficina presencial o virtual de representantes que reciben un alto volumen de llamadas provenientes de consumidores y clientes potenciales, y gestionan el marcado de llamadas salientes para contactarlos.
- **KPI:** Sus siglas que proviene de la frase en inglés key performance indicator (indicador clave de rendimiento), es una métrica cuantitativa que muestra cómo tu equipo o empresa progresa hacia tus objetivos empresariales más importantes.
- **Plan:** Es el nivel más elevado de planificación. Es decir, es un conjunto de medidas cuya aplicación tiene como propósito alcanzar objetivos estratégicos.
- **Estrategia:** Es un plan para dirigir un asunto. Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles. La estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación.



42



III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

A. Hipótesis general

Los planes de incentivos se relacionan con el desempeño de los colaboradores del área prepago Servicios de Call Center del Perú S.A., Lima-2022.

B. Hipótesis específicas

H1: Los planes de incentivos individuales se relacionan con el desempeño de los colaboradores del área prepago de Servicios de Call Center del Perú S.A., Lima-2022.

H2: Los planes de incentivos grupales se relacionan con el desempeño de los colaboradores del área prepago de Servicios de Call Center del Perú S.A., Lima-2022.

H3: Los planes de incentivos empresariales se relacionan con el desempeño de los colaboradores del área prepago de Servicios de Call Center del Perú S.A., Lima-2022.



3.1.1. Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<p style="text-align: center;"><u>Variable</u></p> <p><u>Independiente</u></p> <p>X: Planes de incentivos</p>	<p>Son los planes enfocados a brindar beneficios, recompensas y/o compensaciones al colaborador o equipo de trabajo en la organización, justificados por el cumplimiento de metas planteadas.</p>	<p>Son los planes planteados por la empresa, donde se brinda el beneficio o recompensa monetario y no monetario por el buen cumplimiento de sus funciones.</p>	<p>X1: Planes de incentivos individuales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bonos • Pago por méritos • Reconocimientos
			<p>X2: Planes de incentivos grupales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compensación por equipo
			<p>X3: Planes de incentivos empresariales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participación de utilidades



Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<p style="text-align: center;"><u>Variable</u> <u>Dependiente</u></p> <p>Y: Desempeño</p>	<p>Es considerado como una serie de características individuales (cualidades, capacidades, habilidades, entre otras) las cuales interactúan y pueden afectar en los resultados de los procedimientos de la organización.</p>	<p>Son las características del colaborador que le permite alcanzar o cumplir una meta de la organización o un resultado deseado en un periodo de tiempo.</p>	<p>Y1: Capacidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades técnicas • Habilidades interpersonales • Habilidades de solución de problemas • Habilidades analíticas • Habilidades de comunicación • Limitaciones físicas
			<p>Y2: Motivación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad laboral • Metas y expectativas • Trabajo en equipo
			<p>Y3: Ambiente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño del puesto • Reglas y políticas • Soporte administrativo • infraestructura



III. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

4.1. Diseño metodológico.

4.1.1. Tipo de investigación

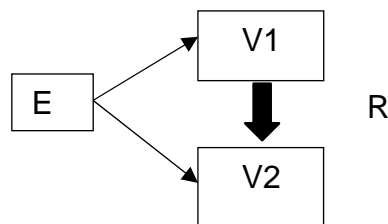
Aplicada, porque se busca dar soluciones concretas

a un problema empresarial.

Correlacional, ya que describen las relaciones entre las dos variables.

4.1.2. Diseño de investigación

No experimental, ya que no manipula la variable independiente para ver su efecto sobre la variable dependiente.



Donde:

E	:	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.
V1	:	Plan de incentivos
V2	:	Desempeño
R	:	Relación entre variable V1 y V2

4.2. Método de investigación.

Hipotético Deductivo, ya que se usa un razonamiento para deducir conclusiones lógicas a partir de premisas o principios.

46

4.3. Población y muestra.

La población está constituida por todos los trabajadores de SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A., en el área prepago siendo un total de 30 colaboradores.

4.4. Lugar de estudio.

La investigación se realizó en la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A., Lima.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.

a. Técnicas

- Encuesta

b. Instrumentos

- Cuestionarios

4.6. Análisis y procesamiento de datos.

En la investigación utilizó el software estadístico SPSS y Microsoft Excel Versión 2019 para el análisis y procesamiento de datos.

4.7. Aspectos éticos en investigación

Nuestro trabajo de investigación afirma el respeto de opiniones con ante el pensamiento diferente de otros investigadores, en este caso, nosotros utilizaremos la información con transparencia.



IV. RESULTADOS

5.1. Selección y validación de instrumentos

Se estableció la necesidad de elaborar dos escalas de carácter cuantitativo del modelo de Likert para evaluar las dimensiones los planes de incentivos en relación con el desempeño laboral de los asesores así mismo se utilizó la técnica de la observación para medir el carácter cualitativo de la investigación en los colaboradores del área prepago de Servicios de Call Center del Perú S.A sede Magdalena del Mar, Lima.

Escala de dimensiones de los planes de incentivos

El instrumento es un formulario de 13 ítems (afirmaciones) con la finalidad de descubrir y cuantificar la importancia de los planes de incentivos área prepago de Servicios de Call Center del Perú S.A. organiza en base a su estructura organizacional como consecuencia de tres dimensiones: planes de incentivos individuales, planes de incentivos grupales y planes de incentivos empresariales.

Escala de desempeño laboral

El desempeño laboral consta de tres dimensiones: capacidad, motivación y ambiente, como consecuencia se generó 13 ítems los cuales nos permitieron tener una idea más real sobre esta teoría y como estas influyen en el desempeño laboral de una persona que trabaja dentro de la organización.

5.2. Técnica de análisis de datos

Se efectuó el análisis otorgándole un carácter cuantitativo a los datos mediante los siguientes estadísticos descriptivos: media, mediana, moda y desviación estándar; valor mínimo, valor máximo y rango; para determinar con exactitud el valor numérico de cada variable y sus dimensiones.



Se toma como base la información facilitada por los respectivos instrumentos de cada variable que se le realizó a los trabajadores de Servicios de Call Center del Perú S.A., luego se procedió a la contrastación de las hipótesis mediante el software SPSS estadístico para determinar si existe o no correlación entre la variable independiente con la dependiente.

5.3. Resultados descriptivos

Tabla 1

Resumen de procesamiento de casos

		<u>N</u>	<u>%</u>
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	<u>Total</u>	<u>30</u>	<u>100,0</u>

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
<u>,830</u>	<u>2</u>



Resultados descriptivos de la variable Planes de incentivos

Tabla 3

Adicionalmente de mi sueldo base, los bonos son significativos para mí.

P1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	20	66,7	66,7	100,0
	De acuerdo	10	33,3	33,3	33,3
	Indiferente	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
Total		30	100,0	100,0	

Nota: En la Tabla 3 se observa que para el 67% los bonos son significativos en adición al sueldo básico.

Tabla 4

Los bonos permiten mejorar mi productividad en la organización.

P2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente De acuerdo	22	73,3	73,3	100,0
	De acuerdo	8	26,7	26,7	26,7
	Indiferente	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
Total		30	100,0	100,0	

Nota: En la Tabla 4 se observa que para el 73% los bonos permiten mejorar la productividad en adición al sueldo básico.



50




Tabla 5

La cantidad de llamadas que realizo al día, son suficientes para alcanzar las metas asignadas en mi área.

P3					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente De acuerdo	8	26,7	26,7	100,0
	De acuerdo	22	73,3	73,3	73,3
	Indiferente	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
Total		30	100,0	100,0	

Nota: En la Tabla 5 se observa que para el 73% las llamadas diarias le permiten alcanzar sus metas.


Tabla 6

El tiempo promedio que utilizo para atender a cada cliente es el adecuado para alcanzar mi meta mensual.

P4					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	De acuerdo	25	83,3	83,3	83,3
	Indiferente	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
Total		30	100,0	100,0	



51



Nota: En la Tabla 6 se observa que para el 83% el tiempo promedio para la atención de los clientes le permiten alcanzar su meta mensual.

Tabla 7

En las últimas campañas he tenido una puntuación alta en mis encuestas de atención.

		P5			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	8	26,7	26,7	100,0
	De acuerdo	22	73,3	73,3	73,3
	Indiferente	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: En la Tabla 7 se observa que para el 73% en las últimas campañas ha alcanzado una puntuación alta en las encuestas de atención.

Tabla 8

Me compensan por el buen desempeño logrado.

		P6			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	De acuerdo	27	90,0	90,0	90,0
	Indiferente	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: En la Tabla 8 se observa que el 90% recibe recompensas por el buen desempeño logrado.

52

Tabla 9*Obtengo un premio o reconocimiento por lograr los objetivos dentro de mi área.*

P7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	6	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	24	80,0	80,0	100,0
	Indiferente	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: En la Tabla 9 se observa que el 80% obtiene un premio por lograr los objetivos en el área al que pertenece.

Tabla 10*Me siento a gusto por que valoran mi desempeño que vengo realizando.*

P8

		Frecuen cia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	De acuerdo	26	86,7	86,7	100,0
	Indiferente	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: En la Tabla 10 se observa que el 87% se siente a gusto por que valoran el desempeño que realizan.




Tabla 11*Los bonos generan un mejor desempeño en los colaboradores.*

P9					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	14	46,7	46,7	46,7
	De acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
	Indiferente	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: En la Tabla 11 se observa que para el 53% los bonos generan un mejor desempeño en los colaboradores.

Tabla 12*Obtengo un bono equitativo de acuerdo con mis contribuciones.*

P10					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	De acuerdo	23	76,7	76,7	100,0
	Indiferente	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: En la Tabla 12 se observa que para el 77% los bonos son equitativos con sus contribuciones.

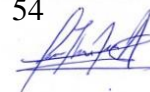



Tabla 13

Se otorgan los bonos equitativamente para todos los integrantes del equipo de trabajo.

P11					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	5	16,7	16,7	16,7
	De acuerdo	24	80,0	80,0	96,7
	Indiferente	1	3,3	3,3	100,0
	En desacuerdo	0	0	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: En la Tabla 13 se observa que para el 80% los bonos son equitativamente para todos los integrantes del equipo de trabajo

Tabla 14

La participación de utilidades influye de manera positiva en la calidad de mi servicio.

P12					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	De acuerdo	23	76,7	76,7	100,0
	Indiferente	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: En la Tabla 14 se observa que para el 77% la participación de utilidades influye de manera positiva en la calidad del servicio que imparte.



55

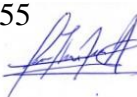


Tabla 15*Me motiva y genera un compromiso con la empresa recibir participación de utilidades.*

P13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	43,3
	De acuerdo	17	56,7	56,7	100,0
	Indiferente	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: En la Tabla 15 se observa que el 57% se motiva y genera un compromiso con la empresa al recibir participación de utilidades.

Resultados de la variable Desempeño Laboral**Tabla 16***Tengo conocimientos sobre métodos y técnicas para realizar mi función establecida.*

P14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	10	33,3	33,3	33,3
	De acuerdo	20	66,7	66,7	100,0
	Indiferente	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: En la Tabla 16 se observa que el 67% tiene conocimientos sobre métodos y técnicas para realizar su función establecida.




Tabla 17*Tengo habilidades para relacionarme con mis otros compañeros.*

P15					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	43,3	44,8	44,8
	De acuerdo	15	50,0	51,7	96,6
	Indiferente	1	3,3	3,4	100,0
	En desacuerdo	0	0	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

Nota: En la Tabla 17 se observa que el 52% tiene habilidades para relacionarse con sus otros compañeros.

Tabla 18*Cuento con un razonamiento para encontrar causas y alternativas de solución ante los problemas eventuales.*

P16					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	17	56,7	56,7	56,7
	De acuerdo	13	43,3	43,3	100,0
	Indiferente	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: En la Tabla 18 se observa que el 57% cuenta con un razonamiento para encontrar causas y alternativas de solución ante los problemas eventuales.



57




Tabla 19*Se escuchar a mis compañeros cuando difieren en mis ideas.*

P17

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	17	56,7	56,7	56,7
	De acuerdo	13	43,3	43,3	100,0
	Indiferente	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: En la Tabla 19 se observa que el 57% sabe escuchar a sus compañeros cuando difieren en ideas.

Tabla 20*Tengo la capacidad de comunicarme de manera fluida en mi puesto de trabajo.*

P18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	43,3
	De acuerdo	17	56,7	56,7	100,0
	Indiferente	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: En la Tabla 20 se observa que el 57% tiene la capacidad de comunicarse de manera fluida en su puesto de trabajo.




Tabla 21

He percibido algún tipo de discriminación sobre una limitación física que tengo.

P19					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	18	60,0	60,0	60,0
	De acuerdo	12	40,0	40,0	100,0
	Indiferente	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: En la Tabla 21 se observa que el 60% ha percibido algún tipo de discriminación sobre una limitación física que tiene.

Tabla 22

Tengo un compromiso en el trabajo para llegar a las metas requeridas.

P20					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	11	36,7	36,7	36,7
	De acuerdo	19	63,3	63,3	100,0
	Indiferente	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: En la Tabla 22 se observa que el 63% tiene un compromiso en el trabajo para llegar a sus metas requeridas



59




Tabla 23*Existe un ambiente de empatía y tolerancia dentro de mi equipo de trabajo.*

P21					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	12	40,0	40,0	40,0
	De acuerdo	18	60,0	60,0	100,0
	Indiferente	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: En la Tabla 23 se observa que el 60% percibe que existe un ambiente de empatía y tolerancia dentro de su equipo de trabajo

Tabla 24*Realizo las funciones relacionadas a mi puesto de trabajo.*

P22					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	12	40,0	40,0	40,0
	De acuerdo	18	60,0	60,0	100,0
	Indiferente	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Nota: En la Tabla 24 se observa que el 60% percibe que realiza las funciones su equipo de trabajo.



60



Tabla 25*Tengo conocimientos sobre las políticas con las que cuenta la empresa*

P23					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	10	33,3	33,3	33,3
	De acuerdo	20	66,7	66,7	100,0
	Indiferente	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: En la Tabla 25 se observa que el 67% percibe que tiene conocimientos sobre las políticas con las que cuenta la empresa

Tabla 26*Cuento con el apoyo del personal administrativo para la gestión adecuada de mis funciones dentro de mi puesto de trabajo.*

P24					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	8	26,7	26,7	26,7
	De acuerdo	22	73,3	73,3	100,0
	Indiferente	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: En la Tabla 26 se observa que el 73% cuenta con el apoyo del personal administrativo para la gestión adecuada de sus funciones dentro de su puesto de trabajo.



61




Tabla 27

Me siento a gusto realizando mi trabajo en el ambiente establecido.

		P25			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	12	40,0	40,0	40,0
	De acuerdo	18	60,0	60,0	100,0
	Indiferente	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: En la Tabla 27 se observa que el 60% se siente a gusto realizando su trabajo en el ambiente establecido



5.4. Resultados inferenciales

La prueba de normalidad es una prueba estadística que se utiliza para determinar si un conjunto de datos sigue una distribución de probabilidad específica o si dos conjuntos de datos provienen de la misma distribución. (Nguyen & Yin 2021).

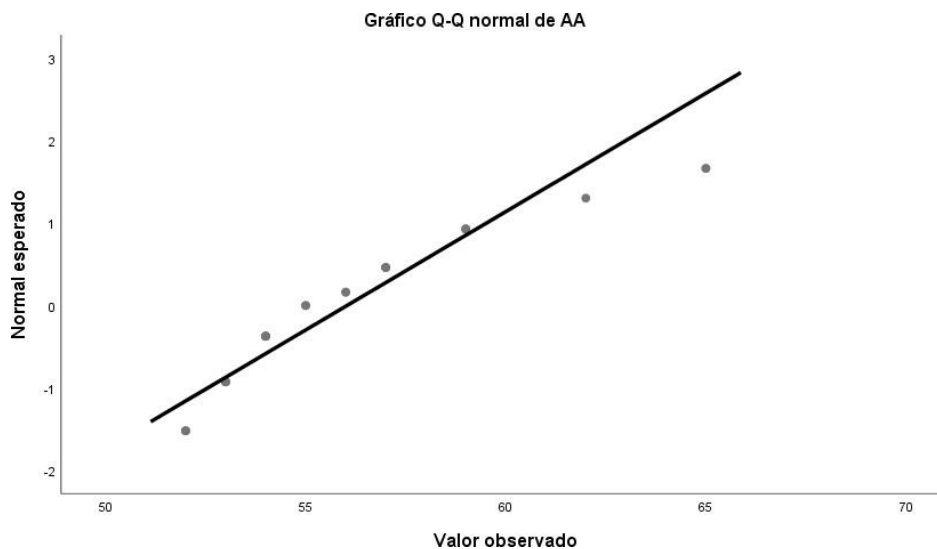
Tabla 28

Pruebas de normalidad

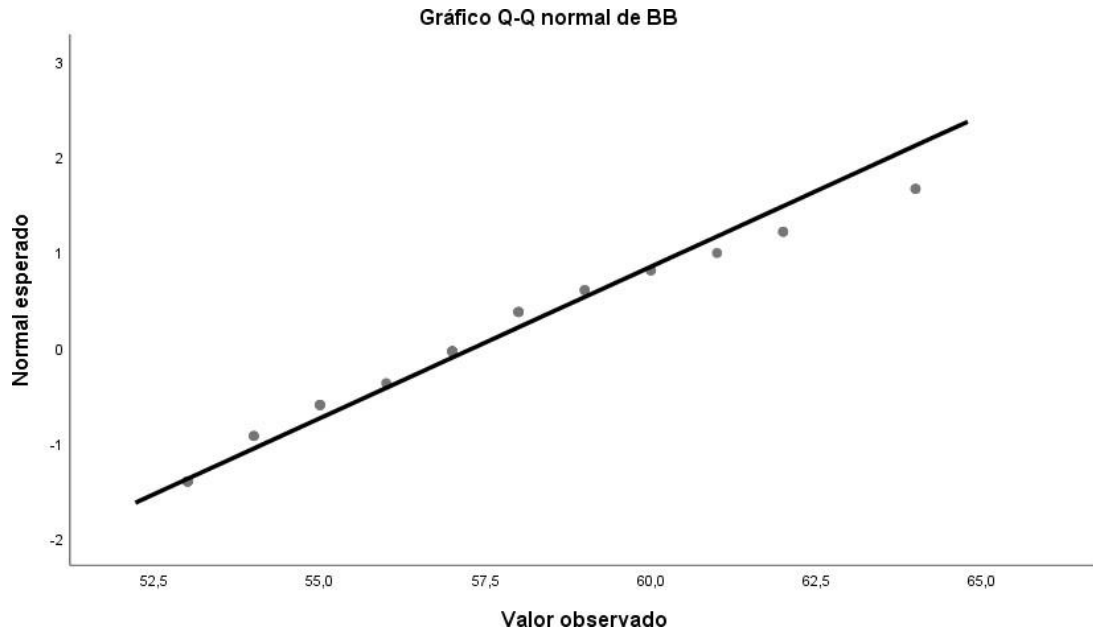
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1	,187	30	,009	,872	30	,002
V2	,142	30	,126	,940	30	,094

a. Corrección de significación de Lilliefors

Conforme a los datos observados, considerando el p valor= 0,05, contrasta que conforme el resultado del coeficiente de Shapiro Wilk, para la variable 1 el sig. es menor al p valor, y para la variable 2 es mayor al p valor, por lo que se interpreta que los datos no tienen distribución normal. En tal sentido para comprobar la hipótesis debe aplicarse la prueba coeficiente de correlación de Spearman.



La variable planes de incentivo presenta datos de distribución normal, al aplicar la prueba de distribución de Shapiro Wilk.



Con la prueba de Shapiro Wilk, se determina que los datos no tienen distribución normal. Al analizar en conjunto ambas variables y conforme a lo establecido por Nguyen & Yin (2021), se afirma que los datos no tienen distribución normal.

5.5. Otro tipo de resultados estadísticos, de acuerdo con la naturaleza del problema y la hipótesis

Prueba de Hipótesis general

Existe una relación positiva entre los planes de incentivos y el desempeño de los colaboradores del área prepago de Servicios de Call Center del Perú S.A., Lima-2022.

Tabla 29

Correlaciones de Hipótesis general

		AA	BB
Rho de Spearman	AA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,532**
		N	30
	BB	Coeficiente de correlación	,532**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

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

Se afirma conforme al coeficiente de correlación de Spearman obtenido de ,532 que existe una correlación positiva entre las variables Planes de incentivos y el desempeño de los colaboradores.

Prueba de Hipótesis específica 1

Existe una relación positiva entre los planes de incentivos individuales y el desempeño de los colaboradores del área prepago de Servicios de Call Center Del Perú S.A., Lima-2022.




65 

Tabla 30*Correlaciones de Hipótesis específica 1*

			AA	V2D1
Rho de Spearman	AA	Coefficiente de correlación	1,000	,766**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	29
	V2D1	Coefficiente de correlación	,766**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

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

Se afirma conforme al coeficiente de correlación de Spearman obtenido de ,766 que existe una correlación positiva entre la variable Planes de incentivos individuales y el desempeño de los colaboradores.

Prueba de Hipótesis específica 2

Existe una relación positiva entre los planes de incentivos grupales y el desempeño de los colaboradores del área prepago de Servicios De Call Center Del Perú S.A., Lima-2022.

Correlaciones

			AA	V2D2
Rho de Spearman	AA	Coefficiente de correlación	1,000	,515**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	30	30
	V2D2	Coefficiente de correlación	,515**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	30	30

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

Se afirma conforme al coeficiente de correlación de Spearman obtenido de ,515 que existe una correlación positiva entre la variable Planes de incentivos grupales y el desempeño de los colaboradores.

66


Prueba de Hipótesis específica 3

Existe una relación positiva entre los planes de incentivos empresariales y el desempeño de los colaboradores del área prepago de Servicios de Call Center del Perú S.A., Lima-2022.

Correlaciones				
			AA	V2D3
Rho de Spearman	AA	Coeficiente de correlación	1,000	,209
		<u>Sig. (bilateral)</u>	<u>.</u>	<u>,267</u>
		<u>N</u>	<u>30</u>	<u>30</u>
	V2D3	Coeficiente de correlación	,209	1,000
		<u>Sig. (bilateral)</u>	<u>,267</u>	<u>.</u>
		<u>N</u>	<u>30</u>	<u>30</u>

Se afirma conforme al coeficiente de correlación de Spearman obtenido de ,209 que existe una correlación positiva entre la variable Planes de incentivos empresariales y el desempeño de los colaboradores.



67 

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La prueba de hipótesis general indica que existe relación positiva entre las variables las variables Planes de incentivos y el desempeño de los colaboradores, con un coeficiente de correlación de ,532 ello indica que hay una relación moderada y positiva entre las dos variables, lo que significa que a medida que una variable aumenta, es probable que la otra también aumente, pero no de manera perfectamente proporcional. Este resultado coincide con Fernández Avalos & Martel Cajas, (2022), en su investigación desarrollada en el Banco de Crédito del Perú, agencia en Lima, para determinar la influencia de los incentivos laborales en el desempeño del personal y obteniendo como resultado una correlación positiva moderada de 0.074. Asimismo, Flores Garcia & Perez Vilchez, (2022), investigación que demostró la influencia de los incentivos laborales en el desempeño del personal de la institución CEDRO, Tarapoto 2022. se concluyó que existe una relación directa entre los incentivos laborales y el desempeño del personal. Además, Soldevilla y Rodríguez (2020), en su investigación correlacional entre las variables gestión de personas y desempeño laboral en el personal administrativo de un Call Center, cuyos resultados demostraron que existe relación estadísticamente significativa entre Gestión de personas y el Desempeño Laboral en el personal administrativo de un Call Center de Lima. Por otro considerando, se observa la hipótesis específica 1, que muestra el coeficiente de correlación de Spearman obtenido de ,766 que existe una correlación positiva entre la variable Planes de incentivos individuales y el desempeño de los colaboradores, tiene coincidencia con Arévalo et al. (2022), en su investigación que estudió la relación entre el clima y el desempeño laboral en los colaboradores de una campaña financiera, de Contact Center”, Colombia. y su correlación con el desempeño fue positiva. Además, la hipótesis específica 2, que tiene un coeficiente de correlación de Spearman de ,515 demuestra que existe una correlación positiva entre la variable Planes de incentivos grupales y el desempeño de los colaboradores, respaldada por Tautiva-Pulido & Guzmán-Díaz, (2023) en su estudio a una empresa de Call Center en Bogotá D.C. sobre la influencia de un plan de beneficios y el índice de rotación personal con influencia positiva. Y finalmente la hipótesis específica 3, que resultó con el coeficiente de correlación de Spearman obtenido de ,209 indica que existe una correlación positiva entre la variable



68 

Planes de incentivos empresariales y el desempeño de los colaboradores, que coincide con los autores antes mencionados. Con lo que se afirma los resultados obtenidos por los investigadores en la presente tesis.



VI. CONCLUSIONES

PRIMERO, con relación a la Hipótesis general, se concluye que existe relación positiva entre las variables Planes de incentivos y el desempeño de los colaboradores, con un coeficiente de correlación de ,532 ello indica que hay una relación moderada y positiva entre las dos variables, lo que significa que a medida que una variable aumenta, es probable que la otra también aumente.

SEGUNDO, con relación a la Hipótesis específica 1, se concluye que existe una relación positiva entre la variable Planes de incentivos individuales y el desempeño de los colaboradores, el coeficiente de correlación de Spearman obtenido de ,766.

TERCERO, con relación a la Hipótesis específica 1, se concluye que existe una correlación positiva entre la variable Planes de incentivos grupales y el desempeño de los colaboradores, coeficiente de correlación de Spearman de ,515.

CUARTO, con relación a la Hipótesis específica 1, se concluye que coeficiente de correlación de Spearman obtenido de ,209 indica que existe una correlación positiva entre la variable Planes de incentivos empresariales y el desempeño de los colaboradores coeficiente de correlación de Spearman obtenido de ,209.



VII. RECOMENDACIONES

PRIMERO, que la empresa de Call Center debe de implementar nuevas estrategias para los Planes de incentivos a fin de incrementar el desempeño de los colaboradores, dado que tienen relación positiva entre las variables.

SEGUNDO, que los Planes de incentivos individuales deben ser monetarios y no monetarios, mediante bonos y reconocimientos, a la denodada labor de los colaboradores, permitiendo un mejor desempeño laboral involucramiento por parte de los colaboradores de la empresa Call Center.

TERCERO, que los Planes de incentivos grupales, asignados a los equipos formales constituidos en la organización, estén alineados con la política salarial de la empresa y que tenga aceptación de los trabajadores, a fin de recibir una compensación acorde para contribuir a un mejor desempeño laboral.

CUARTO, que los Planes de incentivos empresariales, de la empresa sean cumplidos en los plazos establecidos por ley, en la asignación de participación de utilidades a los colaboradores de la empresa.



VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Macias, G. S. (2022). Desempeño laboral del personal administrativo de la UPSE, año 2022.
- Arévalo D., Rodríguez J, Gamboa W. (2022). Estudio de la relación entre el clima y el desempeño laboral en los colaboradores de una campaña financiera, en una empresa del sector de externalización de procesos de negocios de Contact Center, año 2022.
- Aguilar, K., & Ortiz, K. (2016). Análisis de Incentivos Laborales y su Influencia En El Desempeño de los Empleados de la Empresa De Electrodomésticos Marcimex S.A. de la Ciudad de Milagro. *Obtener título de licenciado*. Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/AN%C3%81LISIS%20DE%20INCENTIVOS%20LABORALES%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPEÑO%20DE%20LOS%20EMPLEADOS%20DE%20LA%20EMPRESA%20DE%20ELECTRODOMESTICOS%20MARCIMEX%20S.A.%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20MILAGRO>
- Bravo, C., & Oliva, N. (2017). *Propuesta de un Programa de Incentivos Laborales para mejorarla Motivación en los Trabajadores del Molino del Agricultor-Lambayeque, 2016*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4208/Bravo%20Vidarte%20-%20Oliva%20Bances.pdf?sequence=1>
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del talento humano* (3 ed.). México: McGraw-Hill.
- Chruden, H., & Sherman, A. (1999). *Administración de personal* (12 ed.). México: Continental.
- Coello, V. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*. Tesis de grado, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Dessler, G. (1997). *Human Resource Management*. . USA: Prentice Hall.
- Friedrich, A. (27 de diciembre de 2014). *Cinco Días*. Obtenido de El pais economía: https://cincodias.elpais.com/cincodias/2014/12/19/emprendedores/1419005371_644_024.html
- Garcia, S. (2022). *Incentivos Económicos Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral De Asesores De Negocios De Mi Banco, Banco De La Microempresa S.A, San Ignacio 2020*.

- Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas.
Obtenido de
<https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2602/Garcia%20More%20Sandra%20Maril%C3%BA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México: McGraw-Hill.
- Holguín, C. (2019). Plan de Compensaciones para la Empresa OHM CÍA. LTDA.
Obtención de título. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2902/1/77067.pdf>
- Landa, H. (1976). *Terminología de urbanismo*. Mexico: CIDIV-INDECO.
- McAdams, L. (1996). *Premiar el Desempeño*. Madrid, España: Diaz de Santo.
- Mujica, R., & Guzmán, M. (2021). El sistema de incentivos y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza Cusco - 2019. *Grado de Bachiller*.
Universidad Continental, Cusco. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9094/4/IV_FCE_308_TI_Mujica_Guzman_2021.pdf
- Porter, L., & Lawler, E. (1968). *Teoría de la expectativas motivación*.
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de pacucha, andahuaylas, 2015*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Rivas, J. (2005). *Los incentivos laborales y el desempeño del personal de los call center de grupos financieros*. tesis licenciado, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administration* (10 ed.). México: Pearson.
- Snell, S., & Bohlander, G. (2015). *Administración de recursos humanos* (16 ed.). México.
- Wade, D., Cook., Nuria, Ramón., José, L., Ruiz., Inmaculada, Sirvent., Joe, Zhu. (2019). DEA-based benchmarking for performance evaluation in pay-for-performance incentive plans. *Omega-international Journal of Management Science*, 84:45-54. doi: 10.1016/J.OMEGA.2018.04.004



ANEXOS



Anexo N°1

Matriz de Consistencia

Título: “Planes de Incentivos y Desempeño en los colaboradores del área prepago SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU.S.A., Lima-2022”

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	INDICADORES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><u>Problema general</u> P: ¿Cuál es la relación entre los planes de incentivos y el desempeño de los colaboradores del área prepago Servicios De Call Center Del Perú S.A., Lima-2022?</p> <p><u>Problemas específicos</u> P1: ¿Cuál es la relación entre los planes de incentivos individuales y el desempeño de los colaboradores del área prepago de Servicios DeCall Center Del Perú S.A., Lima-2022? P2: ¿Cuál es la relación entre los planes de incentivos grupales y la capacidad de los</p>	<p><u>Objetivo general</u> O: Determinar la relación que existe entre los planes de incentivos y el desempeño de los colaboradores del área prepago de Servicios De Call Center Del Perú S.A., Lima-2022.</p> <p><u>Objetivos específicos</u> O1: Determinar la relación que existe entre los planes de incentivos individuales y el desempeño de los colaboradores del área prepago de Servicios De Call Center Del Perú S.A., Lima-2022. O2: Determinar la relación que existe entre</p>	<p><u>Hipótesis general</u> H: Existe una relación positiva entre los planes de incentivos y el desempeño de los colaboradores del área prepago de Servicios DeCall Center Del Perú S.A., Lima-2022.</p> <p><u>Hipótesis específicas</u> H1: Existe una relación positiva entre los planes de incentivos individuales y el desempeño de los colaboradores del área prepago de Servicios DeCall Center Del Perú S.A., Lima-2022. H2: Existe una relación positiva entre los planes de incentivos grupales y la</p>	<p><u>Variable 1:</u> Planes de incentivos</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuales • Grupales • Empresariales <p>-----</p> <p><u>Variable 2:</u> Desempeño</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad • Motivación • Ambiente 	<p>Individuales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bonos • Reconocimientos <p>Grupales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compensación por equipo <p>Empresariales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación de utilidades <p>-----</p> <p>Capacidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades Técnicas • Habilidades Interpersonales • Habilidades de Solución de 	<p><u>Tipo de Investigación:</u> Aplicada</p> <p><u>Diseño de Investigación:</u> Descriptiva - Correlacional</p> <p><u>Método de Investigación:</u> No experimental, transversal</p> <p><u>Población</u> Está constituido por 30 trabajadores del Área prepago Servicios De Call Center del Perú.</p> <p><u>Muestra:</u> Está constituido por 30 trabajadores del Área prepago Servicios De Call Center del Perú.</p>

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	INDICADORES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>colaboradores del área prepago de Servicios De Call Center Del Perú S.A., Lima-2022?</p> <p>P3: ¿Cuál es la relación entre los planes de incentivos empresariales y el ambiente de los colaboradores del área prepago de Servicios De Call Center Del Perú S.A., Lima-2022?</p>	<p>los planes de incentivos grupales y la capacidad de los colaboradores del área prepago de Servicios De Call Center Del Perú S.A., Lima-2022.</p> <p>O3: Determinar la relación que existe entre los planes de incentivos empresariales y el ambiente de los colaboradores del área prepago de Servicios De Call Center Del Perú S.A., Lima-2022.</p>	<p>capacidad de los colaboradores del área prepago de Servicios De Call Center Del Perú S.A., Lima-2022.</p> <p>H3: Existe una relación positiva entre los planes de incentivos empresariales y el ambiente de los colaboradores del área prepago de Servicios De Call Center Del Perú S.A., Lima-2022.</p>		<p>Problemas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades Analíticas • Habilidades de comunicación • Limitaciones Físicas <p>Motivación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad Laboral • Metas y Expectativas • Trabajo en Equipo <p>Ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño del Puesto • Reglas y Políticas • Soporte Administrativo • Infraestructura 	<p><u>Técnicas e Instrumentos:</u></p> <p>Técnicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Observación b. Encuesta <p>Instrumentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Fichas b. Guías de cuestionarios






DATOS GENERALES:
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



FORMULARIO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
DR. REYES DORIA JOSÉ LUIS	Docente FCA - UNAC	Cuestionario de la encuesta	LAZO NÁJERA CARLOS JHON LUCANO ACUÑA PABLO JHOSFRAN
Título del estudio: "PLANES DE INCENTIVOS Y DESEMPEÑO EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA PREPAGO DE SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A., LIMA, 2022"			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:


Coloque **X** debajo del intervalo y consigne el porcentaje (%) correspondiente.

Indicadores	- 2023	Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				Excelente				%
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.															78						
Objetividad	Está expresado en conductas o actividades observables en una organización																77					
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																78					
Organización	Existe una organización lógica coherente																					

Suficiencia	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																		77													
Intencionalidad	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																				83											
Consistencia	Basado en aspectos teórico - científicos.																					80										
Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																						79									
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																							78								
PROMEDIO																																

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación	
Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	X
No procede su aplicación	

Callao, 10-01-2023	08445583		970553396
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono






UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



OBSERVACIONES

1. NINGUNA _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

FECHA: 10/01/2023

Firma del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



FORMULARIO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
DR. ALEJOS IPANAQUÉ, RUFINO	Docente FCA - UNAC	Cuestionario de la encuesta	LAZO NÁJERA CARLOS JHON LUCANO ACUÑA PABLO JHOSFRAN
Título del estudio: "PLANES DE INCENTIVOS Y DESEMPEÑO EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA PREPAGO DE SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A., LIMA, 2022"			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque **X** debajo del intervalo y consigne el porcentaje (%) correspondiente.

Indicadores	- 2023	Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				Excelente				%
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																78					
Objetividad	Está expresado en conductas o actividades observables en una organización															75						
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																79					
Organización	Existe una organización lógica coherente															75						



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



OBSERVACIONES

1. NINGUNA _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

FECHA: 20/02/2023

Firma del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



FORMULARIO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
Mg. MUGURUZA CAVERO, FLOR DE MARÍA ELIZABETH	Docente FNI - UTP	Cuestionario de la encuesta	LAZO NÁJERA CARLOS JHON LUCANO ACUÑA PABLO JHOSFRAN
Título del estudio: “PLANES DE INCENTIVOS Y DESEMPEÑO EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA PREPAGO DE SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A., LIMA, 2022”			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:


Coloque **X** debajo del intervalo y consigne el porcentaje (%) correspondiente.

Indicadores	- 2023	Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				Excelente				%
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																81					
Objetividad	Está expresado en conductas o actividades observables en una organización															80						
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología															79						
Organización	Existe una organización lógica coherente															80					83	

Suficiencia	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																		81
Intencionalidad	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																		80
Consistencia	Basado en aspectos teórico - científicos.																		82
Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																		80
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																		81
PROMEDIO																			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación	
Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	X
No procede su aplicación	

Callao, 20-02-2023	09679829		993712609
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono






UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



OBSERVACIONES

1. NINGUNA _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

FECHA: 18/01/2023

Firma del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



FORMULARIO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
Mg. VIGO AMBULODIGUE JOSÉ GONZALO	Docente FCA - UNAC	Cuestionario de la encuesta	LAZO NÁJERA CARLOS JHON LUCANO ACUÑA PABLO JHOSFRAN
Título del estudio: "PLANES DE INCENTIVOS Y DESEMPEÑO EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA PREPAGO DE SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A., LIMA, 2022"			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque **X** debajo del intervalo y consigne el porcentaje (%) correspondiente.

Indicadores	- 2023	Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				Excelente				%	
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.															75							
Objetividad	Está expresado en conductas o actividades observables en una organización																						76
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																						77
Organización	Existe una organización lógica coherente																						76
																							86


[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Suficiencia	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																	75									
Intencionalidad	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																		78								
Consistencia	Basado en aspectos teórico - científicos.																		78								
Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																		79								
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																		78								
PROMEDIO																											

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación	
Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	X
No procede su aplicación	

Callao, 15-02-2023	08716163		942992359
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono 87






UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



OBSERVACIONES

- 1. NINGUNA _____

- 2. _____

- 3. _____

- 4. _____

- 5. _____

FECHA: 15/02/2023

Firma del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
Anexo N°2: Instrumento de Recolección de Datos



Escala de Planes de Incentivos en los colaboradores del área prepago de Servicios De Call Center Del Perú S.A., Lima-2022

Instrumentos: El objetivo de la escala es conocer su opinión acerca los Planes de Incentivos en los colaboradores de Servicios de Call Center del Perú S.A. El cuestionario es instrumento confidencial, agradecemos su sinceridad en la resolución. Marque usted con un aspa (x) la alternativa que considere correcta, teniendo en cuenta lo siguiente:

TA	DA	I	ED	TD
Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Indiferente (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)

N°	Ítems	Escala valorativa				
		TA	DA	I	ED	TD
Planes de incentivos individuales						
01	Adicionalmente de mi remuneración básica, los bonos son significativos para mí.					
02	Los bonos incentivan a mejorar mi productividad en la organización.					
03	La cantidad de llamadas que realizo diariamente, son suficientes para alcanzar las metas asignadas en mi área.					
04	El tiempo que utilizo para atender a cada cliente es el adecuado para alcanzar mi meta mensual.					
05	En las últimas campañas he tenido una puntuación alta en mis encuestas de atención al cliente					
06	Me compensan por el buen desempeño logrado.					
07	Obtengo un premio o reconocimiento por lograr los objetivos dentro de mi área.					
08	Me siento a gusto por que valoran mi desempeño que vengo realizando.					
Planes de incentivos grupales						
09	Los bonos generan un mejor desempeño en los colaboradores.					
10	Obtengo un bono equitativo de acuerdo a mis contribuciones.					
11	Se otorgan los bonos equitativamente para todos los integrantes del equipo de trabajo					
Planes de incentivos empresariales						
12	La participación de utilidades influye de manera positiva en la calidad de mi servicio.					
13	Me motiva y genera un compromiso con la empresa recibir participación de utilidades.					



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN - UIFCA
Anexo N°3: Instrumento de Recolección de Datos



Escala de Desempeño en los colaboradores del área prepago de Servicios De Call Center Del Perú S.A., Lima-2022

Instrumentos: El objetivo de la escala es conocer su opinión acerca el desempeño en los colaboradores de Servicios De Call Center Del Perú S.A.
 El cuestionario es instrumento confidencial, agradecemos su sinceridad en la resolución. Marque usted con un aspa (x) la alternativa que considere correcta, teniendo en cuenta lo siguiente:

TA	DA	I	ED	TD
Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Indiferente (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)

N°	Ítems	Escala valorativa				
		TA	DA	I	ED	TD
Capacidad						
01	Tengo conocimientos sobre métodos y técnicas para realizar mi función establecida.					
02	Tengo habilidades para relacionarme con mis otros compañeros.					
03	Cuento con un razonamiento para encontrar causas y alternativas de solución ante los problemas eventuales					
04	Se escuchar a mis compañeros cuando difieren en mis ideas.					
05	Tengo la capacidad de comunicarme de manera fluida en mi puesto de trabajo.					
06	He percibido algún tipo de discriminación sobre una limitación física que tengo.					
Motivación						
07	Tengo un compromiso en el trabajo para llegar a las metas requeridas.					
08	Existe un ambiente de empatía y tolerancia dentro de mi equipo de trabajo.					
09	Realizo las funciones relacionadas a mi puesto de trabajo.					
Ambiente						
10	Realizo las funciones relacionadas a mi puesto de trabajo					
11	Tengo conocimientos sobre las políticas con las que cuenta la empresa.					
12	Cuento con el apoyo del personal administrativo para la gestión adecuada de mis funciones dentro de mi puesto de trabajo.					
13	Me siento a gusto realizando mi trabajo en el ambiente establecido.					

Consentimiento Informado

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO FACULTAD DE CIENCIAS

ADMINISTRATIVAS

“PLANES DE INCENTIVOS Y DESEMPEÑO EN LOS COLABORADORES DEL ÀREA WHATSAPP PREPAGO DE SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A.,LIMA, 2022”

Yo, Diego Alonso Andrade Vega, identificado con DNI Nro. 45973537, manifiesto que he sido invitado a participar dentro de la investigación arriba mencionada y que se me ha dado la siguiente información:

- **Importancia de la Investigación:**

Determinar la relación de los planes de incentivos con el desempeño de los colaboradores del área WhatsApp prepago de servicios Call Center del Perú S.A., Lima, para ser replicado en futuros proyectos que realice dicha área.

- **Objetivo y descripción de la investigación:**

El objetivo general es obtener información necesaria conforme al sistema de incentivos y operatividad del área prepago, a fin de analizar y elaborar cuestionarios que se adapten a la realidad de la empresa y poder medir estadísticamente los resultados que arroja la investigación.

- **Responsables de la investigación:**

La investigación está a cargo de los bachilleres, Pablo Jhosfran Lucano Acuña Carlos Jhon Lazo Nájera. Además, se cuenta como asesor al Dr. Carlos Aliaga Valdez. Adscritos a la Universidad Nacional del Callao en la Facultad de Ciencias Administrativas.

- **Riesgos y Beneficios:**

Los instrumentos de recolección de datos no implican riesgo alguno para su persona ni los colaboradores a su cargo, por otra parte, los beneficios son conocer un poco más la situación interna de los colaboradores conforme a los incentivos y la manera en que ellos lo perciben determinante para su mejor desempeño

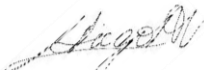
- **Confidencialidad:**

Su identidad estará protegida si Ud. lo requiere. La información obtenida será almacenada en una base de datos que se mantendrá en reserva después de terminada la investigación, los datos individuales, sólo serán conocidos por los investigadores mientras dura el estudio y ambos se comprometen a no divulgarlos. Los resultados que se publicarán corresponden a la información general de todos los participantes.

- **Derechos y deberes:**

Ud. Tiene derecho a obtener una copia del presente documento y a retirarse por posteriormente de esta investigación. Usted no tendrá gasto alguno sobre la participación en la investigación.

Declaro que he leído este documento en su totalidad y que entendí su contenido e igualmente pude formular preguntas que considere necesarias. Por lo tanto, decido participar de esta investigación.



Diego Alonso Andrade Vega
Supervisor del área
Whatsapp Prepago
DNI: 45973537

BASE DE DATOS

dat_Lucano_19_8.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 34 de 34 variables

	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	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5
6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5
8	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
9	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
10	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
11	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
12	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
14	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
15	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
17	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
18	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
19	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
21	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5

Vista de datos Vista de variables

dat_Lucano_19_8.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 34 de 34 variables

	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
7	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
10	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5
11	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5
13	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
14	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5
15	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
17	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4
18	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
19	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
23	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4



30 : P1 5 Visible: 34 de 34 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
8	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
9	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
10	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4
11	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
12	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
14	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
15	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
17	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
18	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
19	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
21	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
24	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	.	5	5	4
26	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
27	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4
29	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
30	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

dat_Lucano_19_8.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

30: P1 5 Visible: 34 de 34 variables

	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
8	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
10	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5
11	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5
13	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
14	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5
15	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
17	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4
18	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
19	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
23	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
25	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5
26	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
28	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5
29	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5

Vista de datos Vista de variables

GRÁFICOS

GRAFICO 1

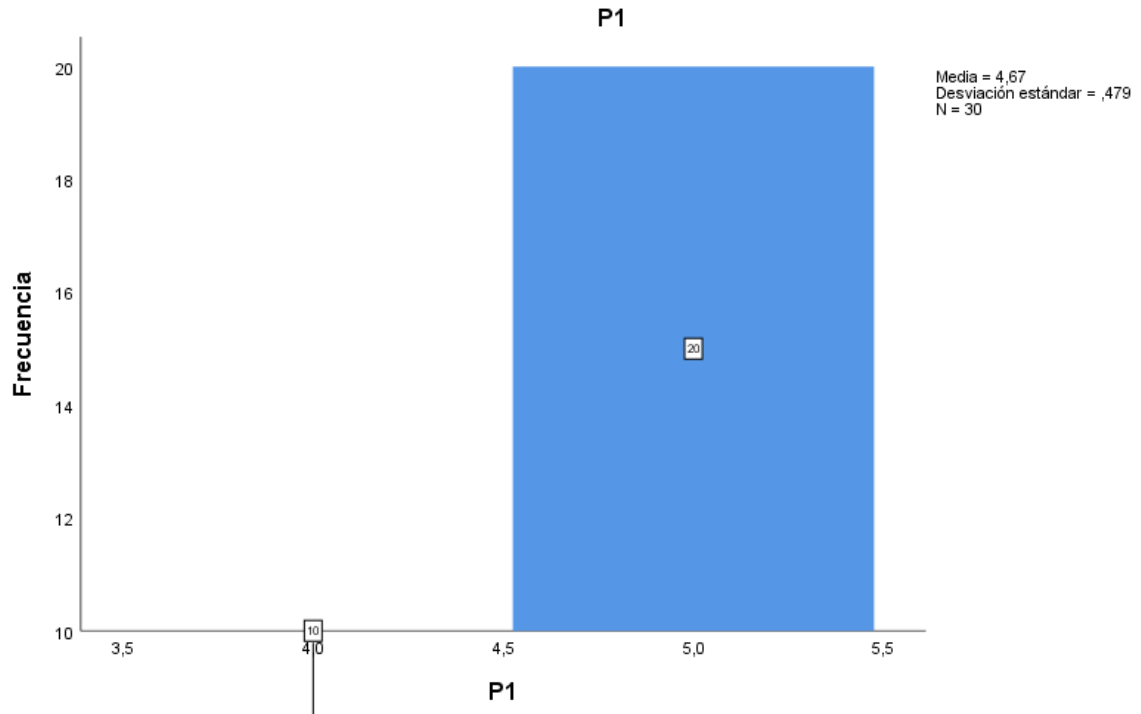


GRAFICO 2

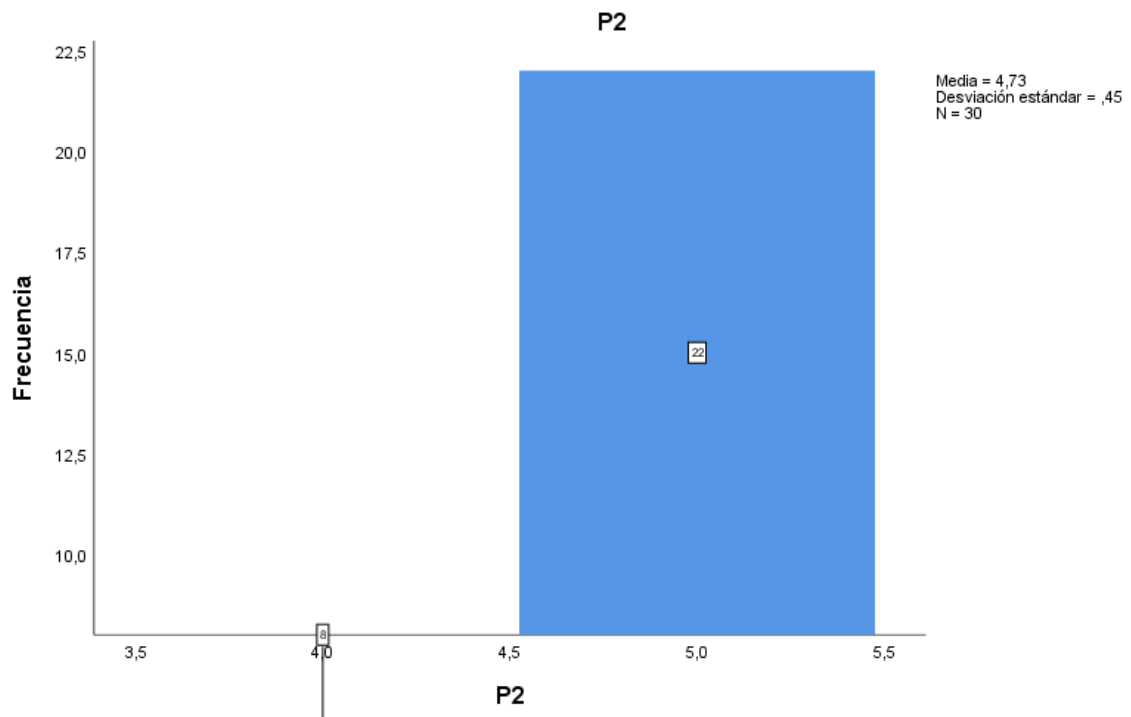


GRAFICO 3

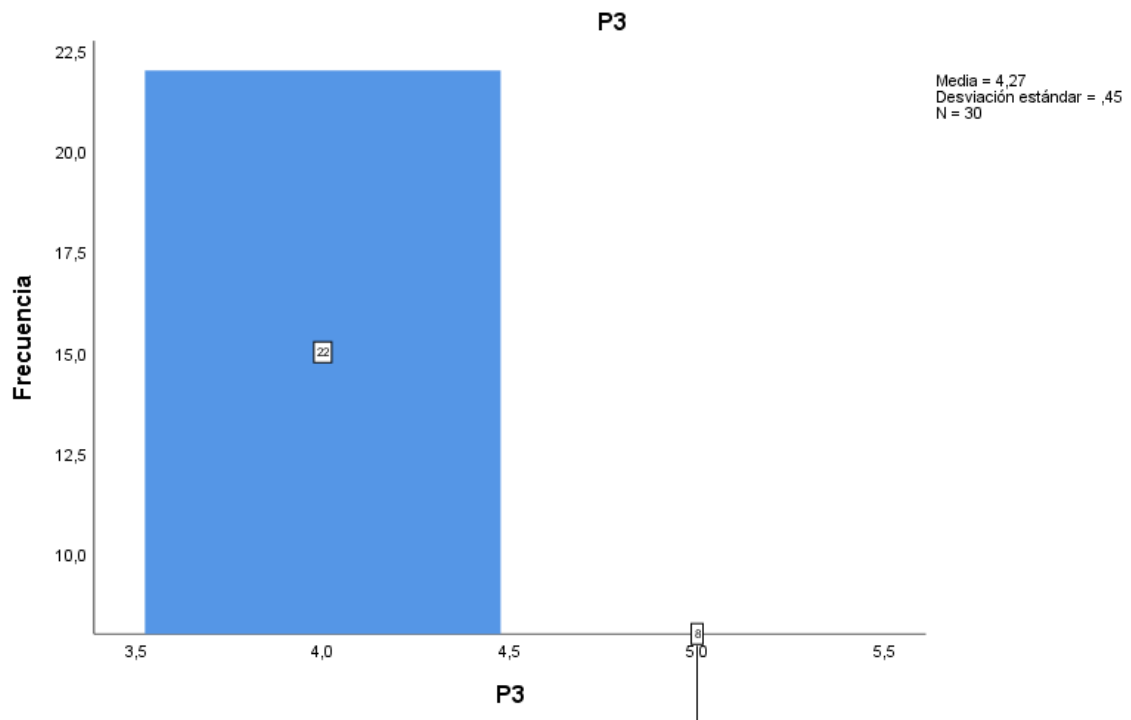


GRAFICO 4

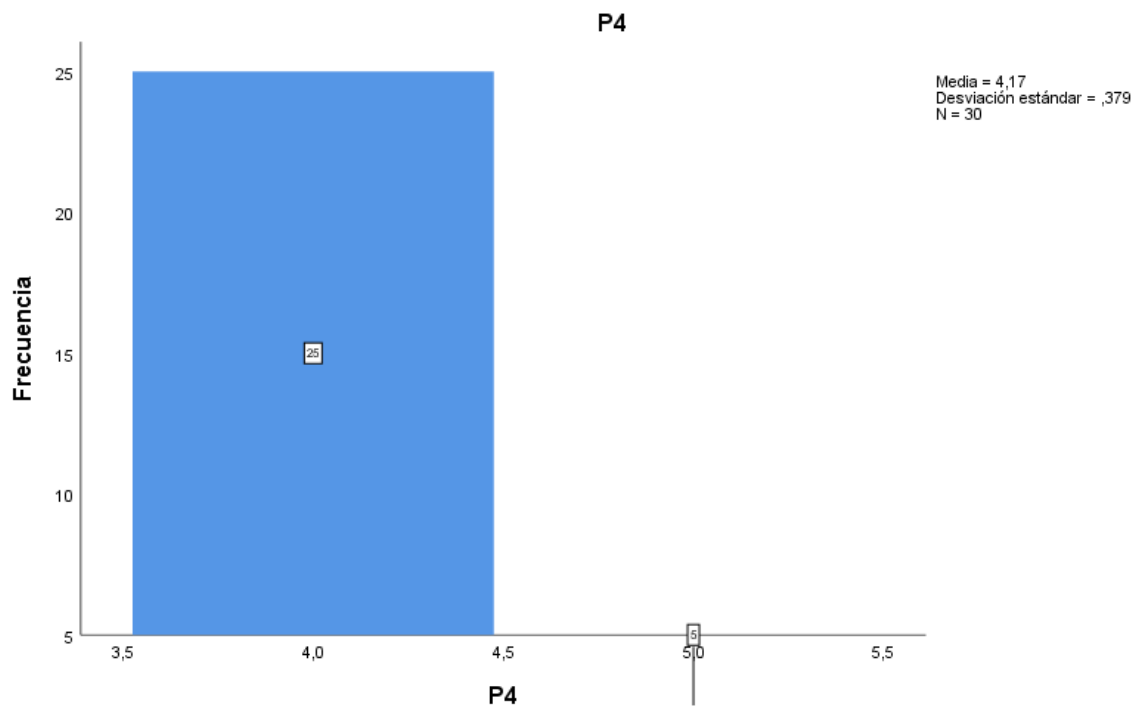


GRAFICO 5

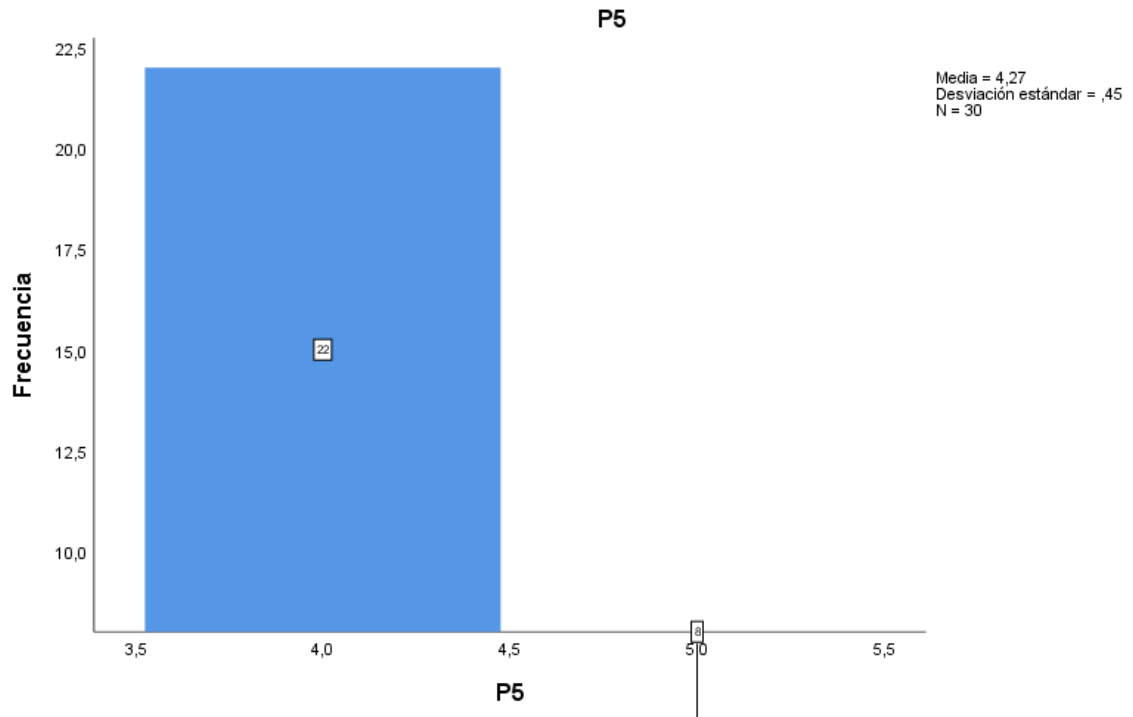


GRAFICO 6

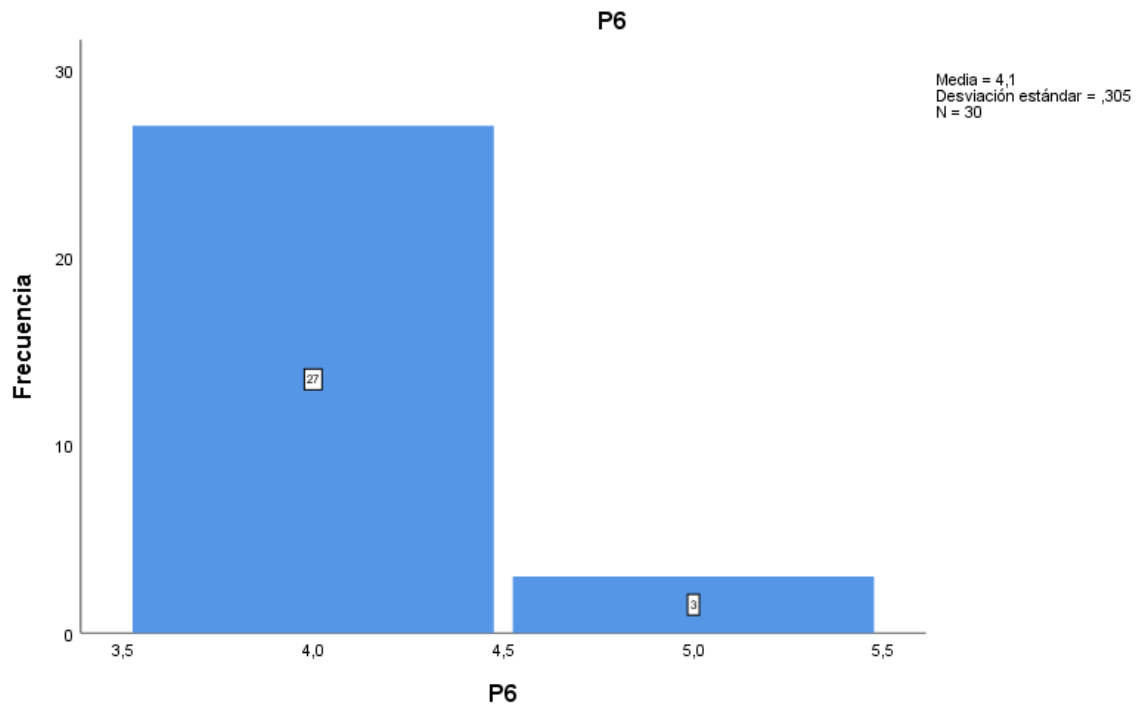


GRAFICO 7

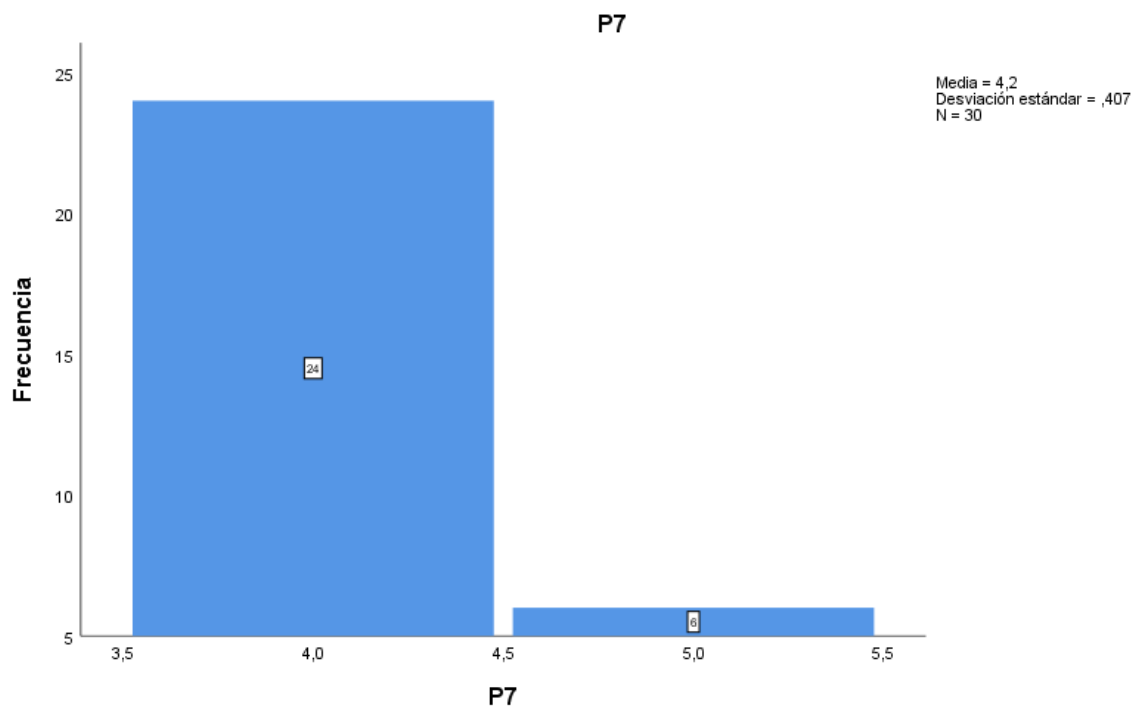


GRAFICO 8

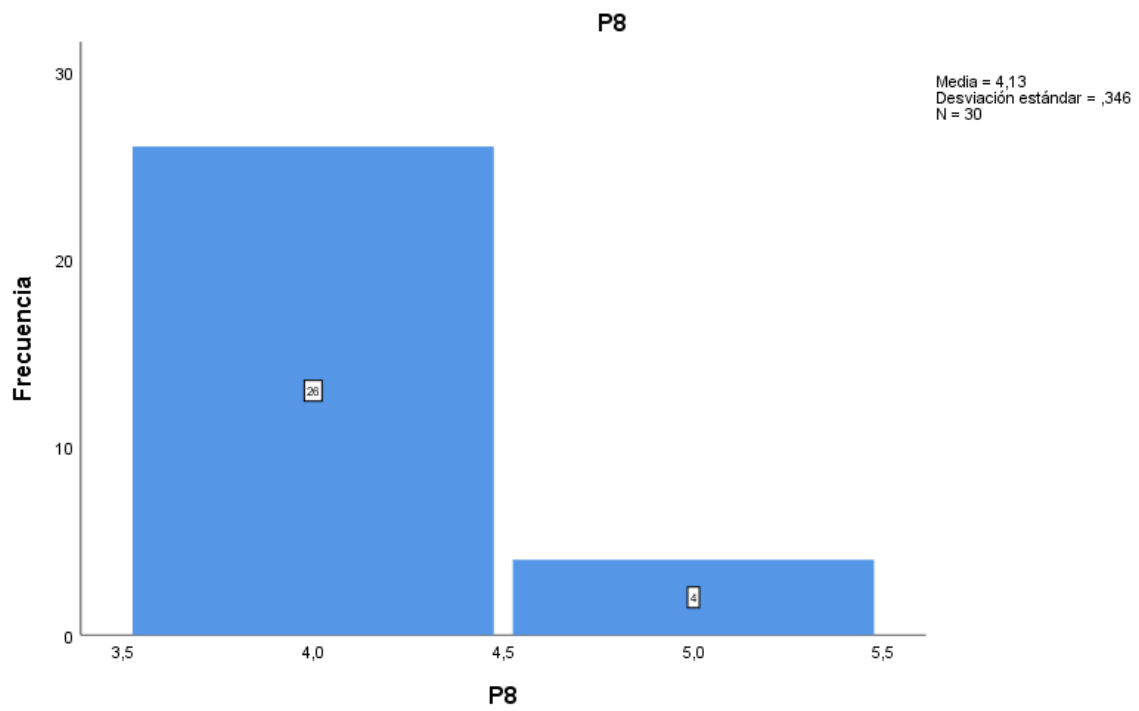


GRAFICO 9

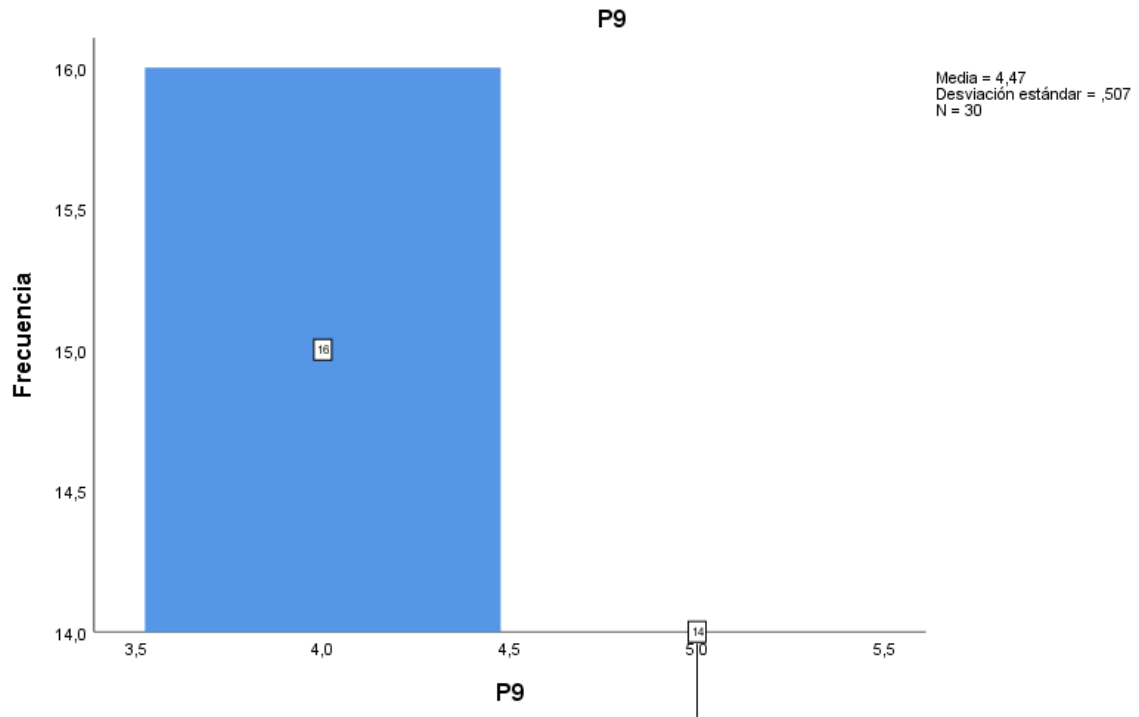


GRAFICO 10

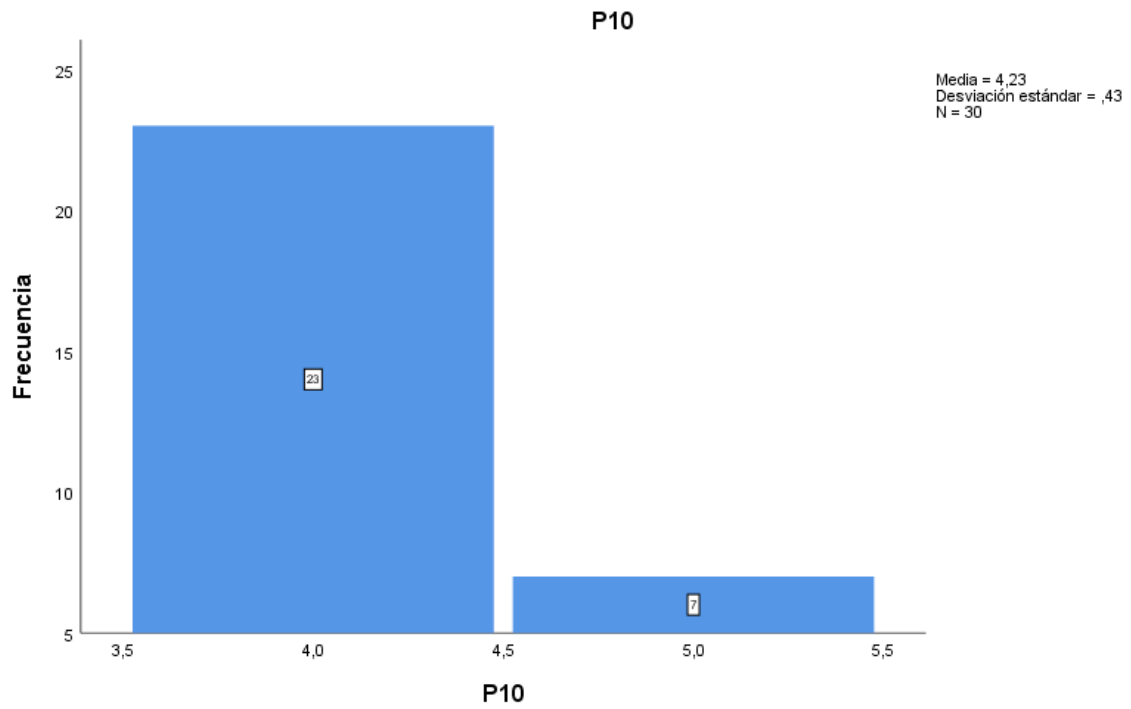


GRAFICO 11

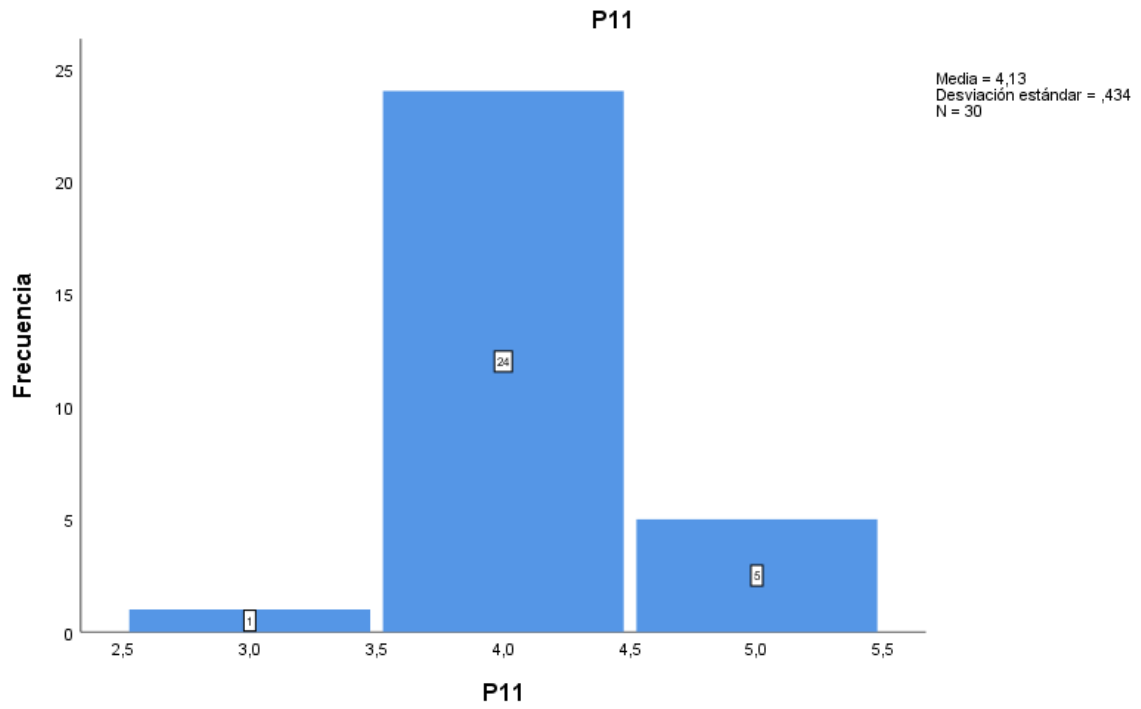


GRAFICO 12

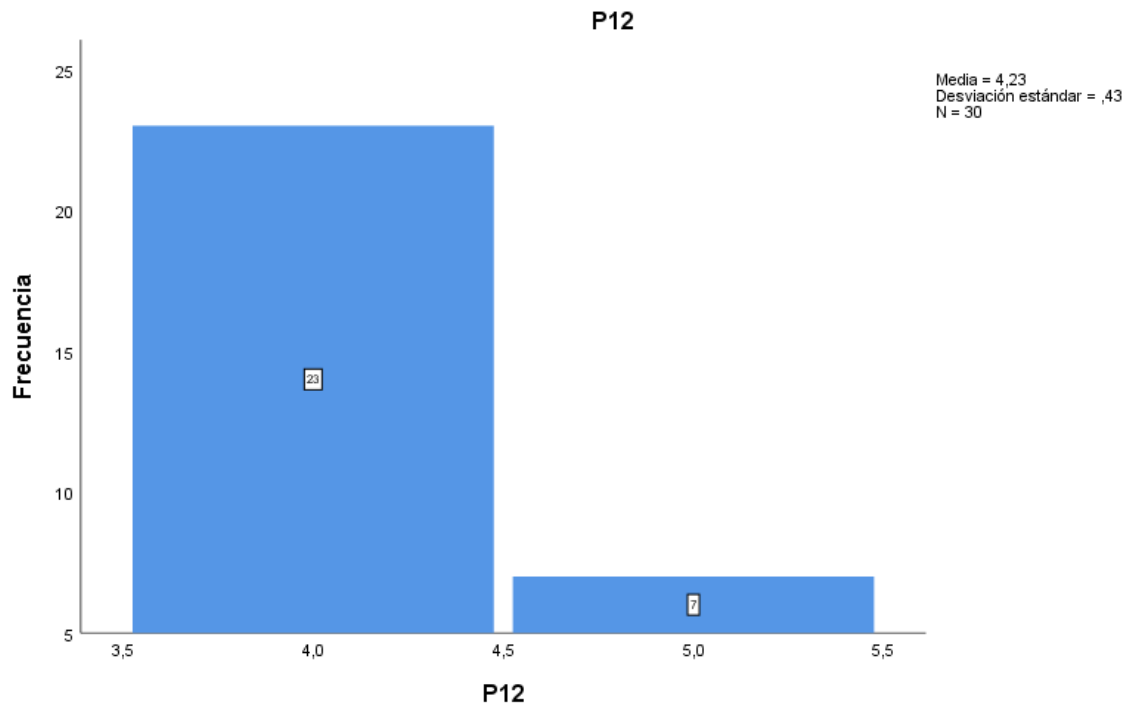


GRAFICO 13

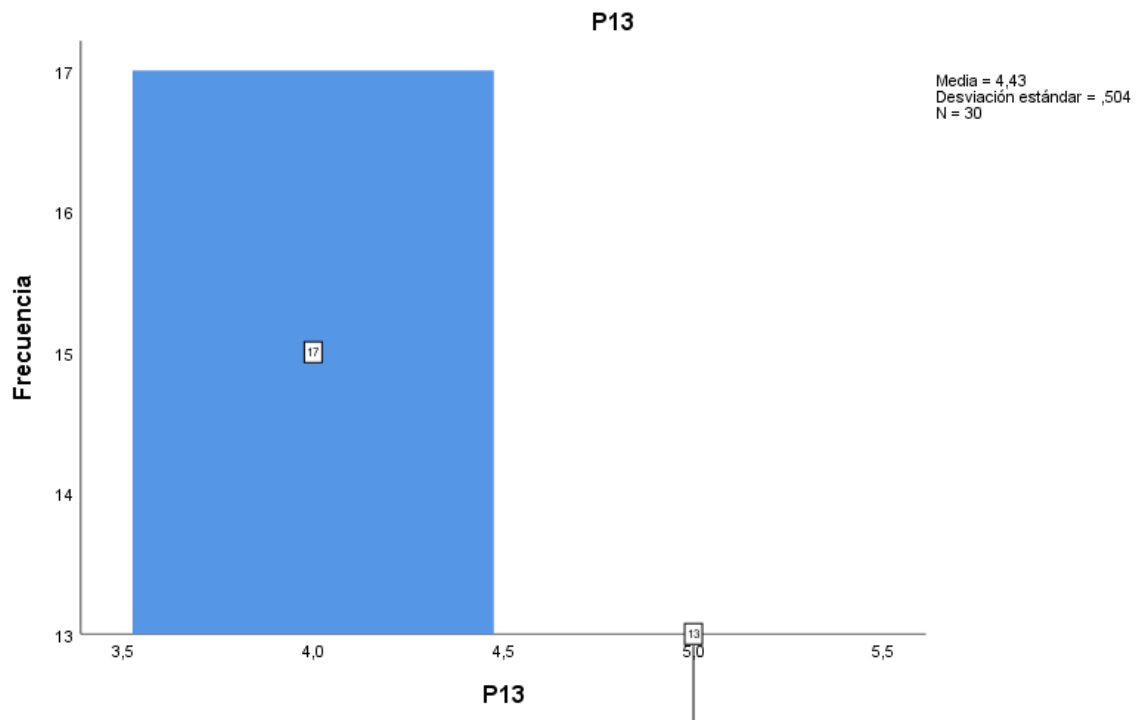


GRAFICO 14

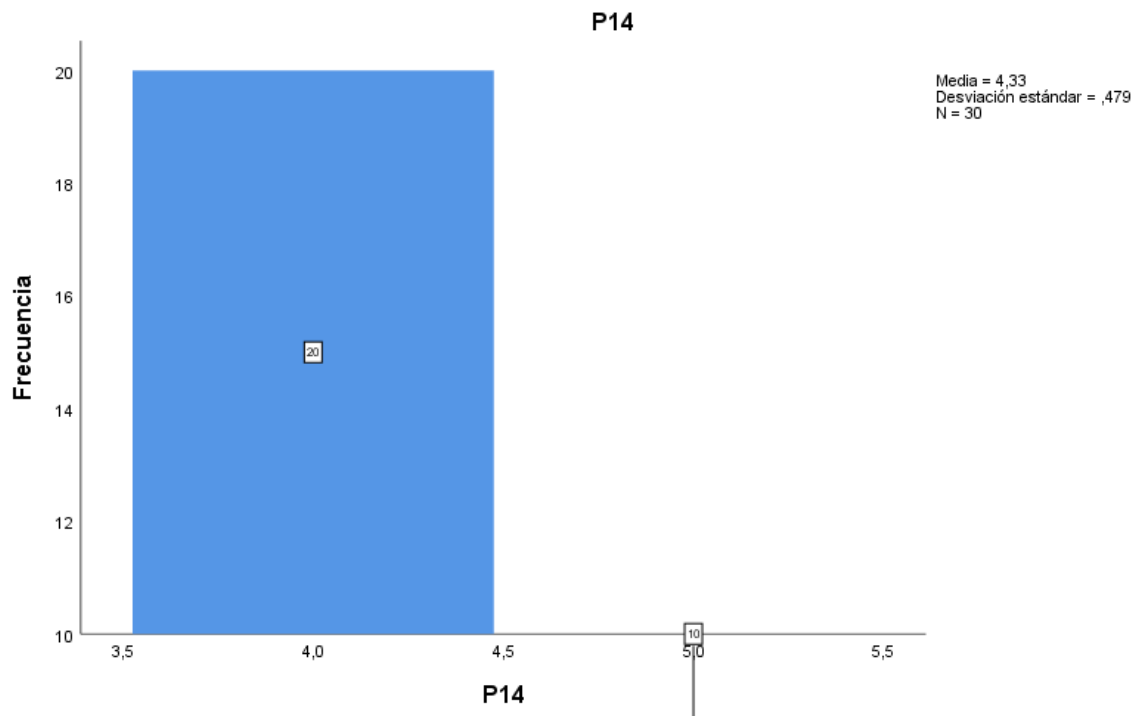


GRAFICO 15

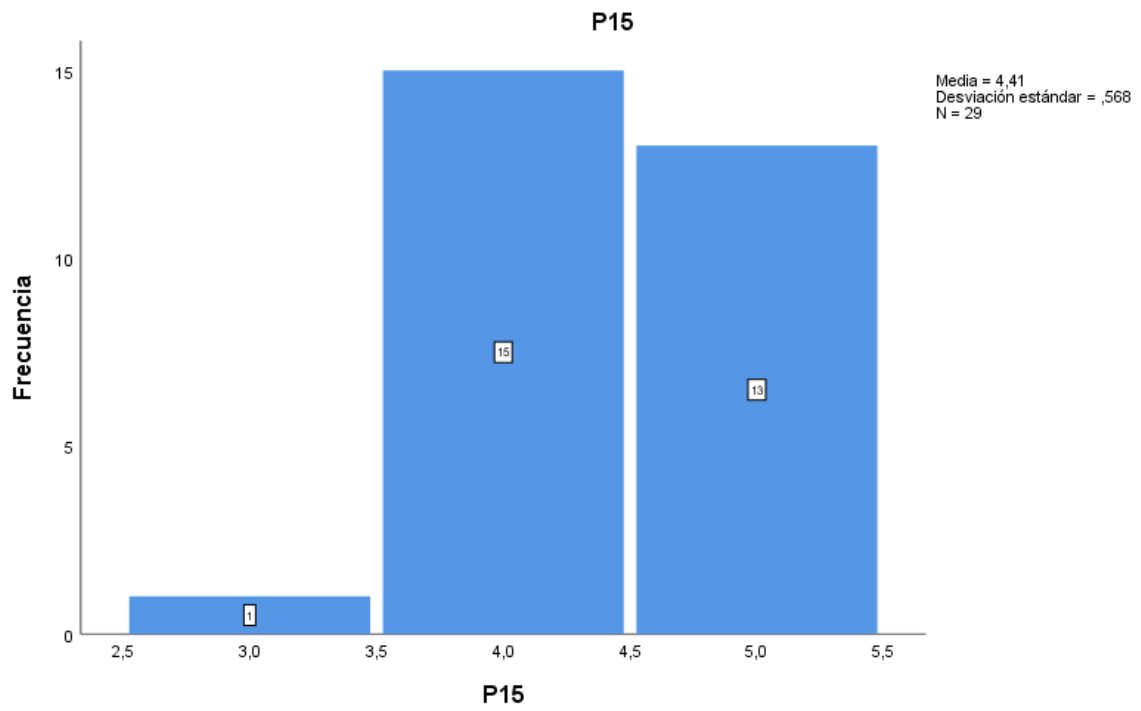


GRAFICO 16

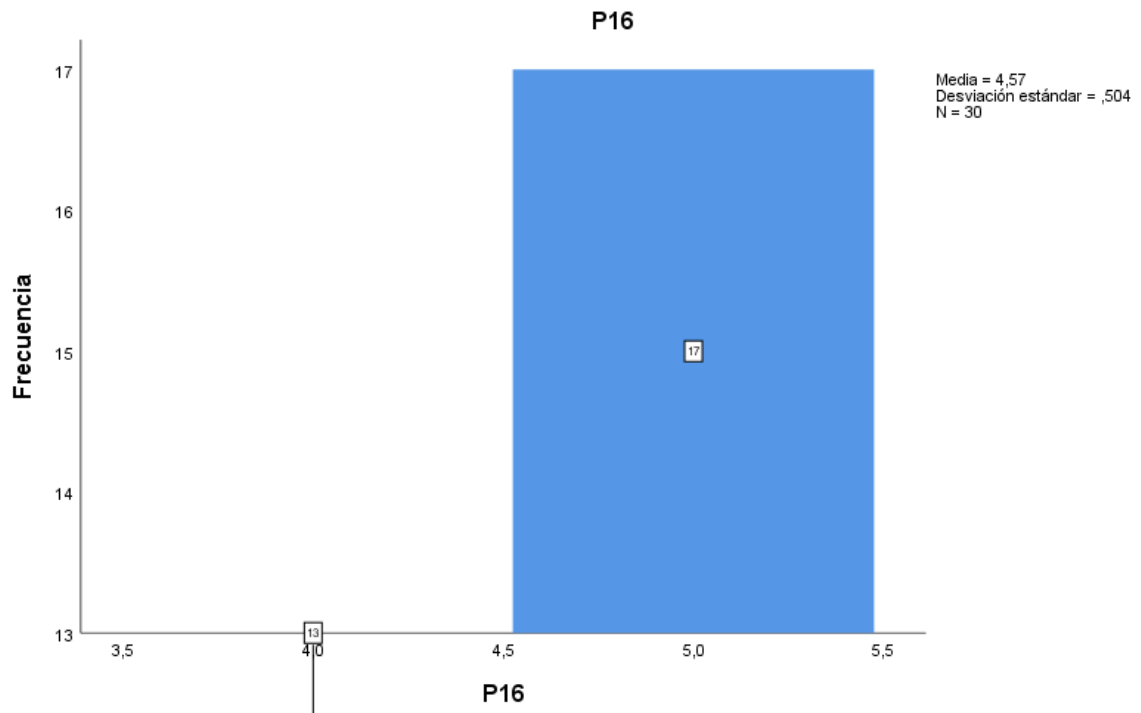


GRAFICO 17

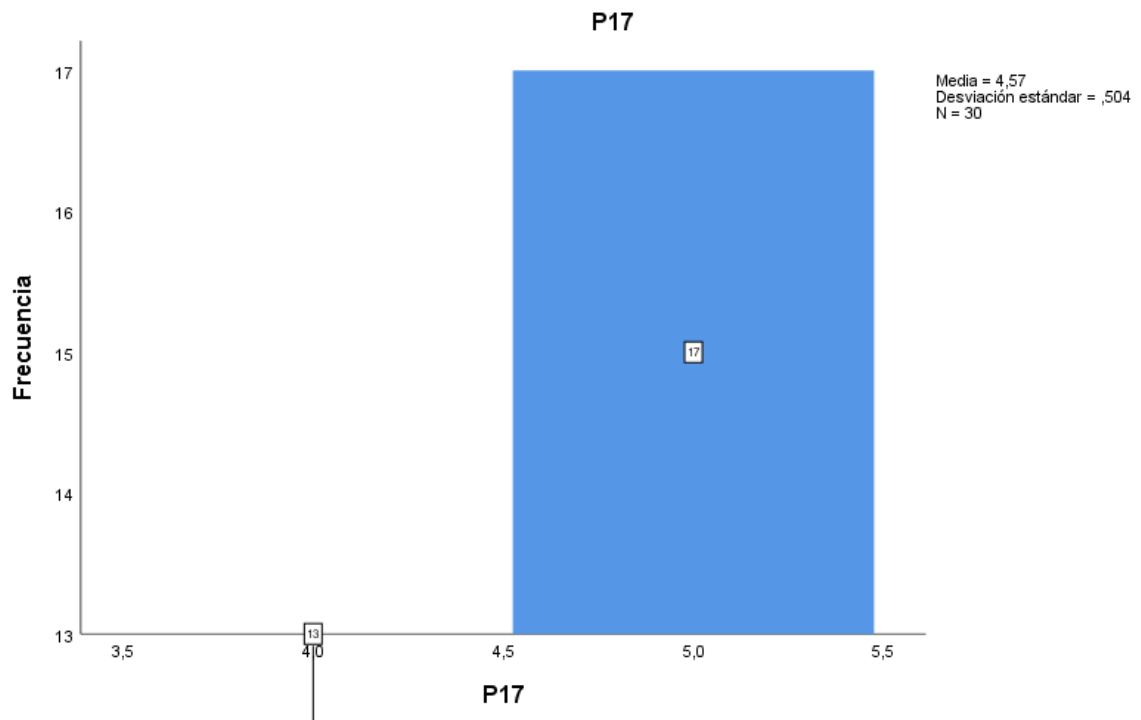


GRAFICO 18

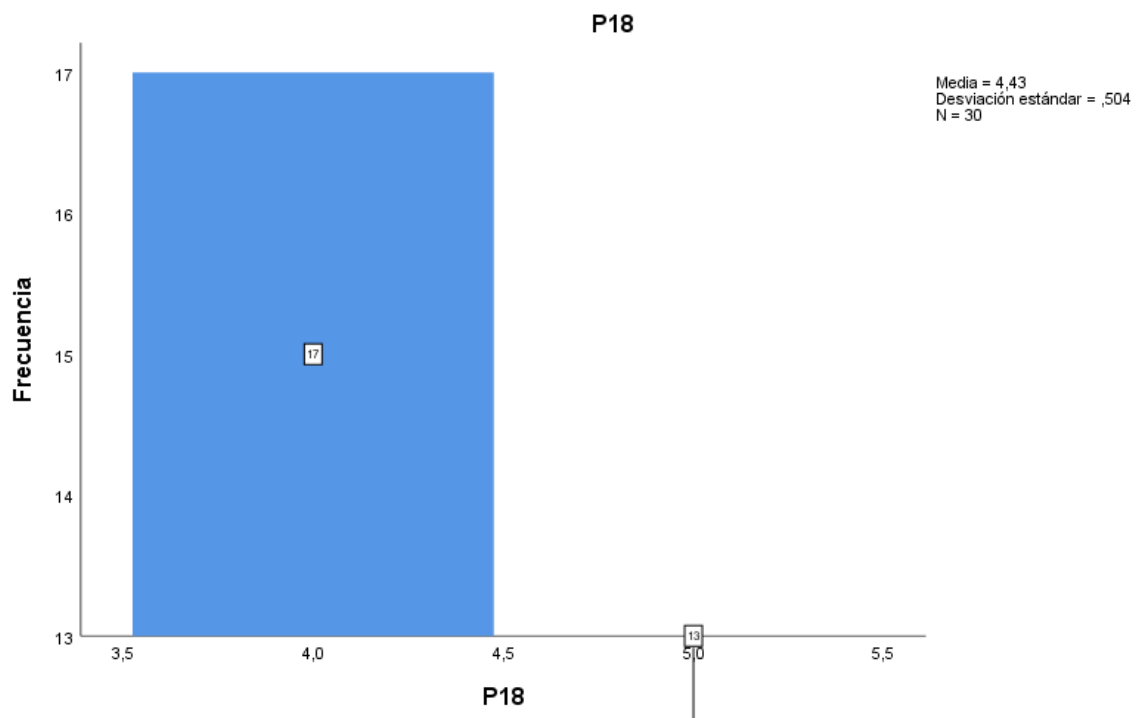


GRAFICO 19

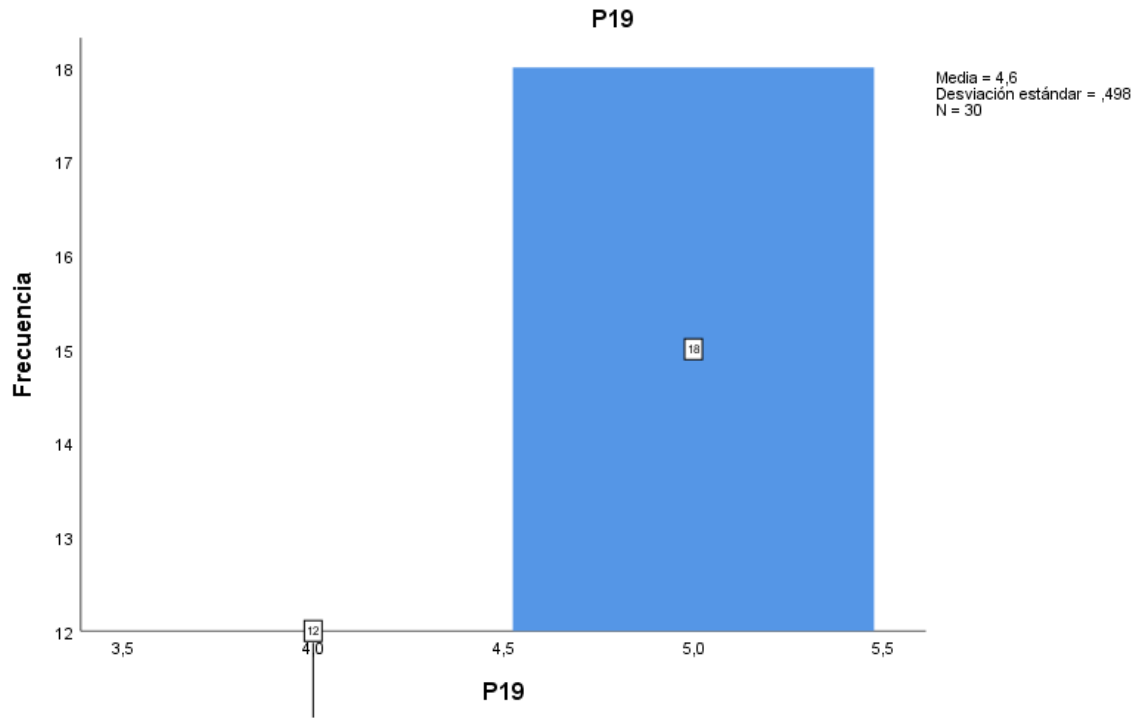


GRAFICO 20

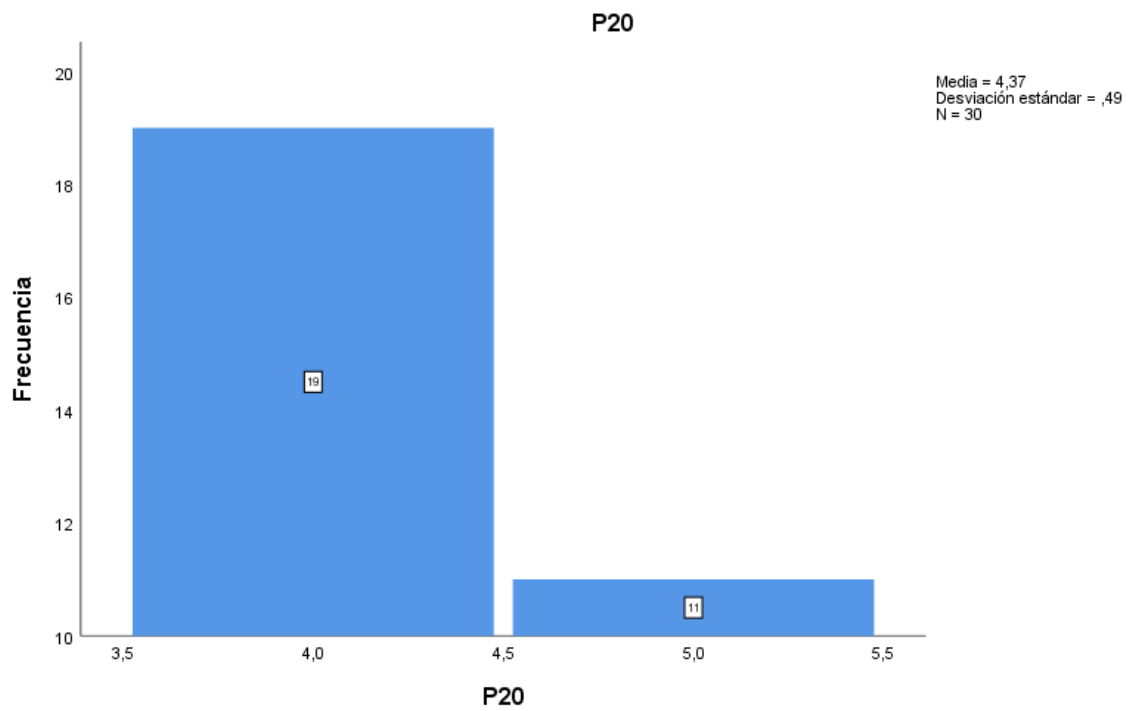


GRAFICO 21

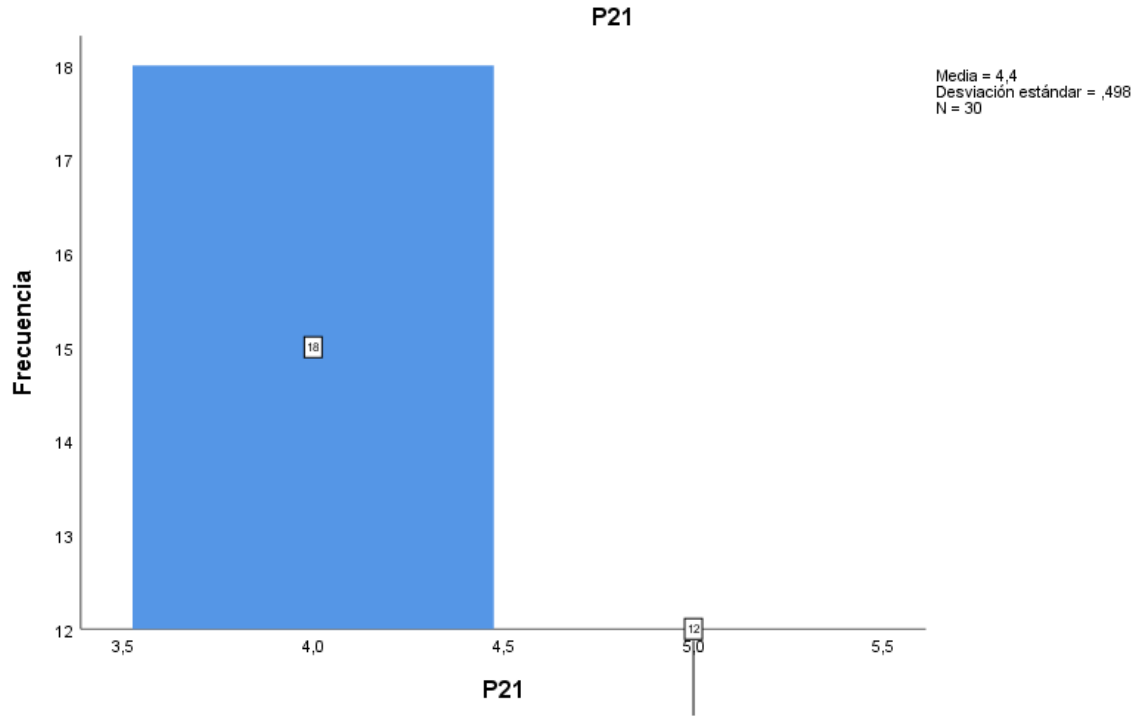


GRAFICO 22

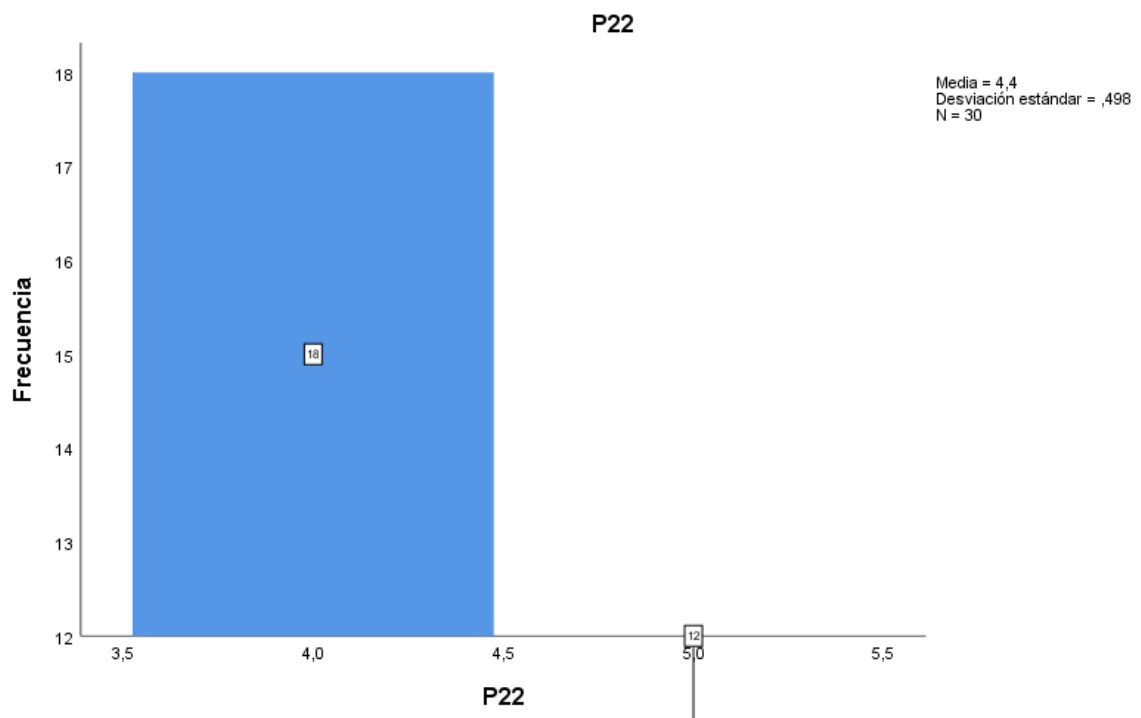


GRAFICO 23

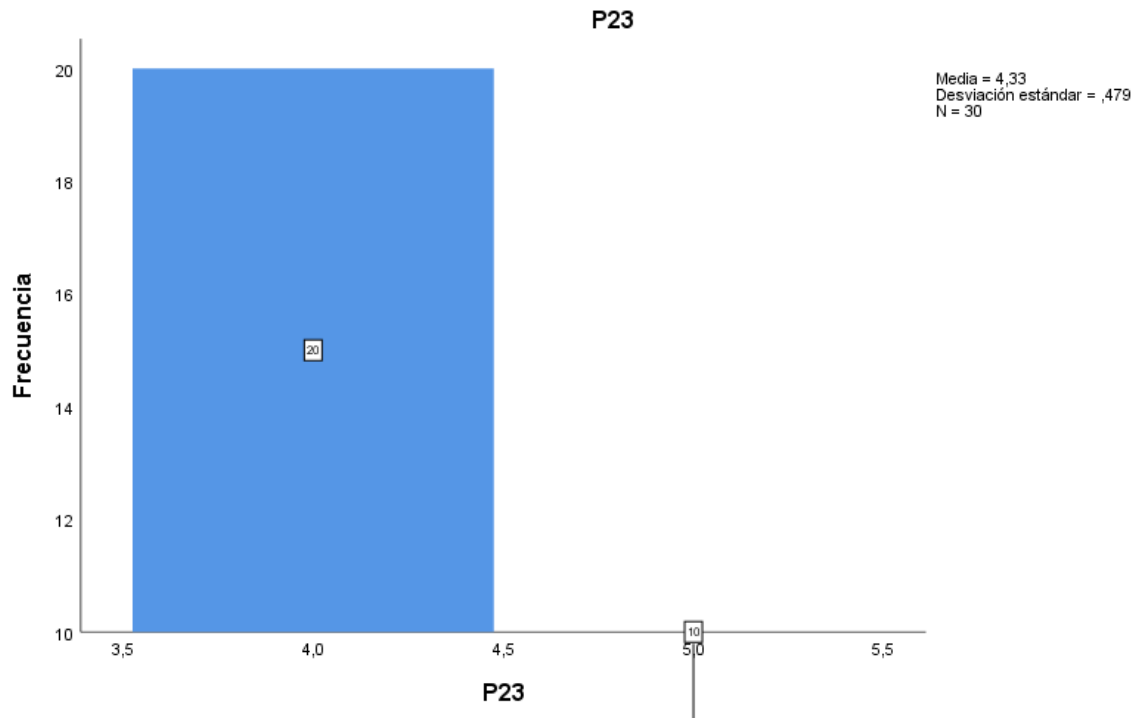


GRAFICO24

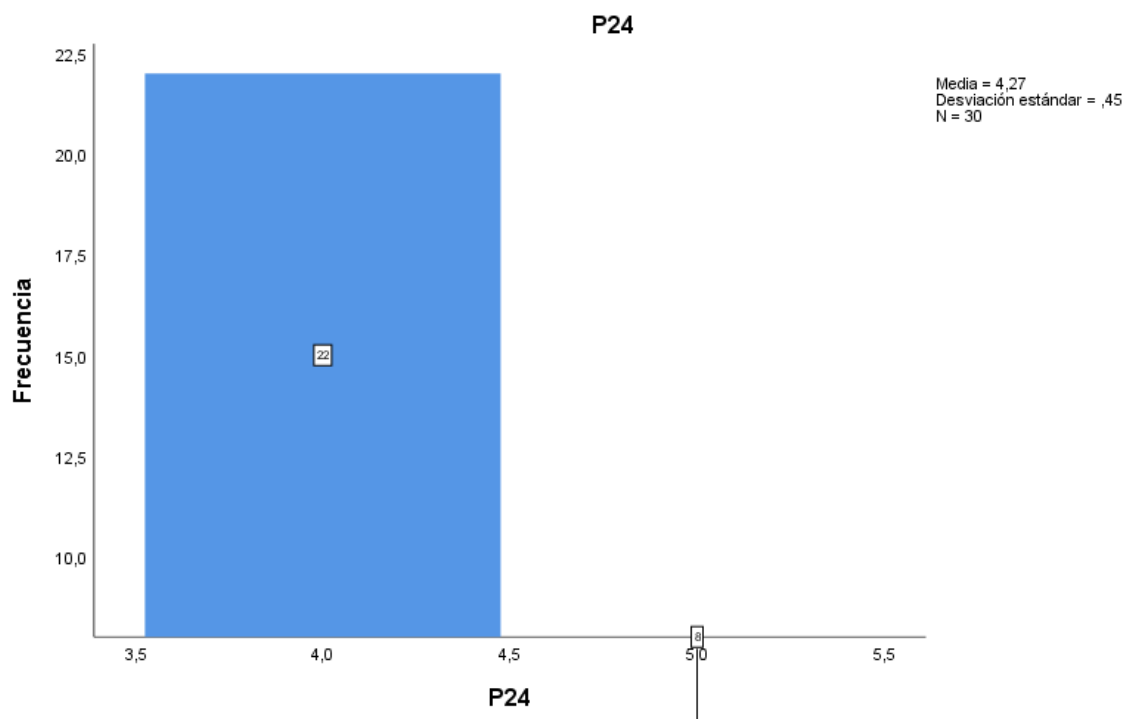


GRAFICO 25

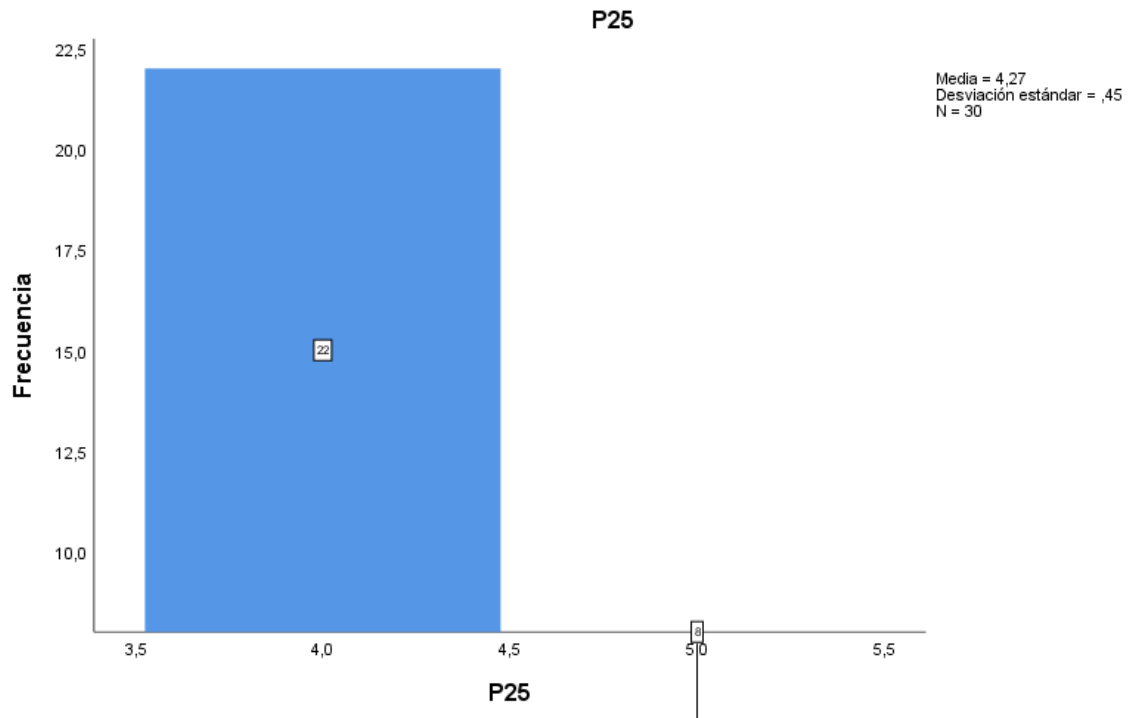


GRAFICO 26

