

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**LOS INCENTIVOS LABORALES Y SU INFLUENCIA EN LA
PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA CALL CENTER KONECTA,
CHICLAYO 2018**

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

AUTOR

KIARA MELISSA AGUILAR MUÑOZ

ASESOR

RAFAEL CAMILO GIRÓN CÓRDOVA

<https://orcid.org/0000-0002-0381-083X>

Chiclayo, 2021

**LOS INCENTIVOS LABORALES Y SU INFLUENCIA EN LA
PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA CALL CENTER
KONECTA, CHICLAYO 2018**

PRESENTADA POR:

KIARA MELISSA AGUILAR MUÑOZ

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Linda Marita Cruz Pupuche
PRESIDENTE

Rocío Elizabeth Saavedra Yorente
SECRETARIO

Rafael Camilo Girón Córdova
VOCAL

Dedicatoria

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado con nosotros en cada paso que damos, cuidándonos y dándonos fortaleza para continuar, a nuestros padres, quienes a lo largo de nuestra vida han velado por nuestro bienestar y educación siendo nuestro apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se nos presentara sin dudar ni un solo momento de nuestra inteligencia y capacidad.

Agradecimientos

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, porque en sus aulas, recibimos el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Especial agradecimiento a nuestro Asesor, la Mgtr. Rafael Camilo Girón Córdova por su visión crítica, conocimientos, experiencia y su motivación para lograr concluir con éxito el proyecto.

Resumen

La presente investigación tuvo como principal objetivo el determinar la influencia de los incentivos laborales en la productividad de la empresa call center Konecta de la ciudad de Chiclayo 2018. Para ello, el estudio se encuentra enmarcado en un diseño transversal, de nivel explicativo, con un enfoque cuantitativo y de tipo de investigación aplicada, mientras que para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta siendo el cuestionario de preguntas, el instrumento para la variables incentivos laborales y la variable productividad; la muestra estuvo conformada por 80 tele operadores de la cuenta migraciones televentas del call center Konecta. Los resultados más resaltantes fueron: se evidencia una relación negativa entre el incentivo monetario y el no monetario con la productividad, además de una influencia directa e indirecta del incentivo monetario y no monetario, en la productividad respectivamente. Finalmente pese a la existencia de influencia, el nivel de significancia mayor al 5% no confirma el resultado significativo entre los incentivos laborales en la productividad de los teleoperadores de la empresa call center Konecta de la ciudad de Chiclayo.

Palabras clave: Incentivos laborales, Influencia, productividad, tele-operadores.

Abstract

The main objective of this research was to determine the influence of work incentives on the productivity of the Konecta call center company in the city of Chiclayo 2018. For this, the study is framed in a cross-sectional, explanatory-level design, with a quantitative approach and applied research type, while the survey technique was used for data collection, being the questionnaire of questions, the instrument for the work incentives variables and the productivity variable; The sample was made up of 80 teleoperators from the telesales migrations account of the Konecta call center. The most outstanding results were: a negative relationship between the monetary and non-monetary incentives with productivity is evidenced, as well as a direct and indirect influence of the monetary and non-monetary incentives on productivity respectively. Finally, despite the existence of influence, the level of significance greater than 5% does not confirm the significant result among the work incentives in the productivity of the telemarketers of the Konecta call center company in the city of Chiclayo.

Keywords: Work incentives, Influence, productivity, tele-operators.

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. Introducción	9
II. Marco teórico	11
2.1. Antecedentes del Problema	11
2.2. Bases teóricas científicas	13
III. Metodología	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. Diseño de investigación	24
3.3. Población, muestra y muestreo	24
3.4. Operacionalización de variables	25
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.6. Procedimientos	28
3.7. Plan de procesamiento y análisis de datos	28
3.8. Matriz de consistencia	29
3.9. Consideraciones éticas	30
IV. Resultados y discusión	31
V. Conclusiones	42
VI. Recomendaciones	43
VII. Lista de Referencias	44
VIII. Anexos	46

Índice de tablas

Tabla 1. Dimensiones e indicadores del modelo de Sprada y De Paula	23
Tabla 2. Operacionalización de variables	25
Tabla 3. Confiabilidad de incentivos laborales	27
Tabla 4. Confiabilidad de productividad.....	27
Tabla 5. Matriz de consistencia.....	29
Tabla 6. Género de los encuestados	31
Tabla 7. Edad de los encuestados	31
Tabla 8. Baremos de incentivos laborales	32
Tabla 9. Nivel de incentivos laborales	32
Tabla 10. Baremos de productividad.....	34
Tabla 11. Nivel de productividad.....	34
Tabla 12. Correlaciones.....	35
Tabla 13. Resumen del modelo de incentivos monetarios y productividad	36
Tabla 14. Coeficientes del modelo de incentivos monetarios y productividad	36
Tabla 15. Resumen del modelo de incentivos no monetarios y productividad	37
Tabla 16. Coeficientes del modelo de incentivos no monetarios y productividad	37
Tabla 17. Influencia por dimensiones	38
Tabla 18. Coeficientes del modelo de incentivos laborales y productividad	38

I. Introducción

Hoy en día hablar de incentivos es un tema crucial en las empresas y diversas organizaciones, debido a que contribuyen de sobremanera en el bienestar y satisfacción de los trabajadores, lo cual podría afectar su productividad personal y de la empresa. La productividad es un concepto importante, debido a que está relacionado con la gestión y los talentos humanos dentro de las compañías, y como se sabe los empleados con baja productividad guardan relación con pérdidas financieras y costos más altos para compensar el déficit que es resultado de un bajo rendimiento, es por ello que se puede afirmar que la disminución de la productividad laboral es un desafío complejo, que es importante abordar de forma inmediata (Sprada & De Paula, 2018).

Por tal razón ahondar en el estudio de la influencia de incentivos en la productividad de cualquier compañía siempre resulta beneficioso, debido a que se podrá encontrar de qué manera influyen los incentivos en la productividad y con ello, se podrán dar nuevas estrategias para las empresas, ya que como se ha visto en diferentes casos los incentivos laborales proporcionan motivación a los colaboradores, además también se puede mencionar que uno de los desafíos más desconcertantes es encontrar formas de compensar a los miembros de equipos de manera justa y eficiente, al tiempo que proporciona incentivos para mejorar la productividad (Howard, Turban, & Hurley, 2016).

Konecta es una empresa líder en Contact Center en el Perú, se encuentra ubicada en Av. Sáenz Peña 369 Chiclayo 1401, cuenta con una gran experiencia en servicios integrales de BPO, especializada en brindar servicios de: atención al cliente, tele ventas, tele cobranzas, y soporte técnico. Se realizó una entrevista exploratoria con el supervisor inmediato, quien menciona que en estos últimos meses ha disminuido el tema de incentivos monetarios. Puesto que, se han detectado malas prácticas realizadas por una gran cantidad de tele operadores, además, se ha presentado disminución en la productividad de los colaboradores, manifestado en una baja en las ventas.

Es así que el presente estudio tiene por pregunta de investigación a: ¿Los incentivos laborales influyen en la productividad de la empresa call center Konecta en la ciudad de Chiclayo 2018?, y su objetivo general: Determinar la influencia de los incentivos laborales en la productividad de la empresa call center Konecta de la ciudad de Chiclayo 2018 y específicos son: Determinar el nivel de los incentivos que perciben los colaboradores de la empresa call center Konecta, determinar el nivel de productividad

de la empresa call center Konecta, determinar el grado de correlación entre las dimensiones de incentivos laborales con las dimensiones de productividad, determinar la influencia de los incentivos monetarios y no monetarios en la productividad de la empresa call center Konecta, respectivamente, los cuales son cumplidos a través de la indagación en una muestra de 80 tele operadores, y como base teórica se tiene en cuenta los modelos de factores determinantes de la satisfacción laboral, el modelo de cuestionario de Delic, Kozarevic, Peric y Civic para la variable incentivos laborales y los modelos de productividad laboral o modelo elementos básicos de la productividad de Ulubeyli, Kazaz y Ex, el modelo de factores que influyen en la productividad y el modelo de instrumento de medición de la productividad de Sprada y De Paula.

La justificación de la presente investigación radica en que los incentivos son clave importante en el desarrollo de las diferentes organizaciones y por lo tanto son beneficiosos tanto para la empresa como para los colaboradores, ya sea si son otorgados en relación directa con la productividad o que se hayan alcanzado en un determinado tiempo. La siguiente investigación es un importante estudio porque contribuye a aportar en cuanto a la evidencia que existe sobre que los incentivos influyen en la productividad de las empresas y ayudaría si la influencia es positiva, en dar estrategias sobre incentivos para mejorar la productividad no solo de la empresa call center Konecta, sino de otras empresas con similares rubros. Además el tema de incentivos laborales y la productividad en la empresa son temas fundamentales en la carrera profesional, y al profundizarlos en esta investigación contribuirá de sobremanera al conocimiento ya adquirido en los años de estudio

Para una mayor comprensión de esta investigación, se ha dividido su contenido de la siguiente manera: Capítulo I: Se desarrolla el planteamiento del problema, la importancia; a su vez que se describe el objetivo general y los objetivos específicos; Capítulo II: se describe el marco teórico el que contiene: antecedentes de investigación, las bases teóricas; Capítulo III: abarca el tipo, el enfoque de investigación del estudio y su diseño, la población y muestra de estudio, las técnicas apropiadas y métodos, así como el tratamiento estadístico, además las hipótesis de estudio, así como las variables de estudio y el cuadro de Operacionalización; Capítulo IV: se presentan los resultados, los cuales comprenden la validación y confiabilidad de los instrumentos, el resultado de las encuestas. Posteriormente, se presentan las conclusiones, además, se presentan las recomendaciones las cuales sugiere a partir de lo desarrollado en nuestro estudio, nuevas propuestas.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes del Problema

Cross (2019), Realizó una investigación sobre los efectos de los incentivos en la productividad de los empleados. El estudio tuvo los siguientes objetivos: La relación entre el incentivo y la productividad de los empleados en las organizaciones, para determinar la influencia de los incentivos de productividad de los empleados en la organización, para analizar el vínculo entre el incentivo y productividad de los empleados en organizaciones de Nigeria. Se diseñó un cuestionario, el mismo que fue procesado y analizado mediante el coeficiente de Pearson.

Los hallazgos del estudio revelaron que hay una relación positiva entre incentivos y productividad, así como con los incentivos monetarios. Se puede agregar además que los resultados apoyan la afirmación de que la incorporación y adopción de sistemas, procesos y estructuras de incentivos considerados como justos y equitativos, mejoran aún más el comportamiento laboral de los trabajadores de la organización, logrando mejoras en el trabajo, la productividad de los empleados y la productividad total.

Howard, Turban, & Hurley (2016), realizaron una investigación en Estados Unidos sobre incentivos para el rendimiento de equipo y la productividad en la empresa. El estudio se realizó a los gerentes y ejecutivos de 257 organizaciones, en donde se estudiaron las relaciones entre las estrategias de recompensa, la interdependencia de tareas, el rendimiento del equipo y la productividad de la empresa. Primero, se identificaron estrategias de recompensa alternativas que caracterizan la estrategia de una organización, sistema de compensación. Luego se identificó el impacto estructural del diseño de trabajo para equipos en lugar de que los individuos.

Se llegó a la conclusión de que las empresas que se basaron en emplear las recompensas, ya sea en la producción personal o colectiva, tendían a demostrar niveles más altos de productividad. El rendimiento del equipo fue más alto cuando las empresas con interdependencia de tareas complejas utilizaron estrategias de capital humano para recompensar a los empleados.

Lotanna, Goodfaith, & Stella (2016), realizaron una investigación presentando como examinar el efecto de los incentivos monetarios en el desempeño de los colaboradores

con referencia particular a empresas seleccionadas en el estado de Anambra. Las empresas seleccionadas para el estudio procedieron de los tres distritos senatoriales del estado de Anambra. La población utilizada para el estudio fue de 1019; un tamaño de muestra de 287 usando fórmulas de taro Yamane que se consideró adecuado para el estudio. El instrumento para la recopilación de datos primarios fue el cuestionario que se estructuraba en una escala likert de cinco puntos. Se adoptó un enfoque de validez de contenido. Se usó el método de prueba de prueba para la prueba de confiabilidad. El resultado dio un coeficiente de confiabilidad del 73% que indicó un grado aceptable de consistencia. El coeficiente de correlación de momento del producto de Pearson se usó para probar las hipótesis y se adoptó la prueba T para la prueba de significancia a 0.05 para estimar igualmente la significancia del coeficiente y para determinar si la afirmación de la hipótesis nula o alternativa seguiría siendo válida después de la prueba.

El resultado muestra que existe una relación significativa entre los incentivos monetarios y el desempeño de los trabajadores. En conclusión, la importancia de un esquema efectivo de incentivos monetarios no puede exagerarse en un intento por atraer y motivar a los empleados para mejorar la productividad organizacional.

Pino, P., Ponce, M., Avilés, C., & Vallejos, O. (2016) llevaron a cabo una investigación sobre cómo mejorar la productividad en una industria maderera haciendo uso de incentivo económico; estudio se realizó a los trabajadores de una empresa chilena de remanufactura de madera.

Se estudió el efecto en la productividad de la elaboración de blanks a partir de la implementación de un modelo de incentivo salarial del tipo Improshare, en donde se logró comparar dos periodos de tiempo. Los resultados manifestaron significativos contrastes en la productividad. Su ejecución como política salarial en la industria maderera, contribuye positivamente a los retos por mantenerse competitiva.

Black (2015), realizó un estudio sobre la mejora de la producción de la empresa, y el papel de los incentivos, donde su propósito fue estudiar la relación entre los incentivos organizacionales y el esfuerzo discrecional de los empleados. Para examinar esta relación, los datos recopilados fueron de 753 empleados individuales de 2003-2004.

Los hallazgos indicaron una relación positiva significativa entre los incentivos organizacionales y el esfuerzo discrecional de los empleados, aumentará la pro actividad y la satisfacción de los empleados. Entonces se puede decir que un aumento en la

satisfacción de los empleados resulta en una mayor productividad de los empleados y en la rentabilidad de la empresa.

Owais (2015) realizó una investigación de cómo impacta las recompensas laborales en el empleado. El estudio tiene como objetivo mostrar cómo los colaboradores mejoran su rendimiento si cuentan con un sistema de recompensa. La recompensa es más importante que cualquier tipo de negocio, organización, institución, escuelas. Y es muy beneficiosa para el desempeño del colaborador dentro de la organización. El estudio concluye que existe una relación positiva entre las recompensas (extrínsecas e intrínsecas) y el desempeño laboral del colaborador. La mayoría de las organizaciones implementan un sistema de recompensas para mejorar el desempeño laboral. Los cuales tienen mucha relación con la productividad.

2.2. Bases teóricas científicas

Incentivos laborales

Los incentivos laborales aportan en los procesos motivacionales de los colaboradores. Son estímulos a su labor y en consecuencia mejoran su rendimiento y la productividad en la organización. Cuando se habla de incentivos no solo tiene que ver con aspectos monetarios, sino también con aspectos no monetarios, es decir brindar beneficios sociales y reconocimientos por parte de las empresas hacia sus contribuyentes, permite mejorar cada vez más la productividad.

Gorbaneff (2010) mencionó que los incentivos son recompensas, de aspectos económicos y no económicos, en relación a los resultados de la medición de un trabajo en un determinado tiempo.

También se puede agregar un incentivo es un acto o promesa de mayor acción, también es llamado como estímulo para una mayor acción. Significa una remuneración adicional o beneficio para un empleado en reconocimiento al logro o mejor trabajo. Incentivos proporcionan un estímulo en los empleados para un mejor rendimiento. Por lo tanto, la esperanza de una recompensa es un poderoso incentivo para motivar empleados. No siempre es posible dar beneficios monetarios continuos a los empleados y Constantemente aumentando sus salarios desproporcionadamente (Chaujan, 2015).

Los incentivos se originan con el objetivo de obtener mejores resultados esperados, ya que la ausencia de los mismos, pueden afectar a la productividad de la empresa.

El papel de los incentivos monetarios y no monetarios en una organización es motivar a los empleados para invertir sus esfuerzos y habilidades al máximo de su potencial para alcanzar los objetivos organizacionales. También se puede decir que el sistema de recompensas impulsa a los empleados a explorar y aplicar su creatividad y su capacidad de innovación, para asumir una mayor responsabilidad y demostrar compromiso con la ejecución de sus tareas, lo que se traduce en un mayor rendimiento y un mejor rendimiento en el trabajo. La combinación de incentivos monetarios y no monetarios logran la estimulación a través del pleno compromiso de los empleados, que a su vez producen un mayor grado de producción y calidad a través de una mayor eficiencia, productividad y efectividad (Delic, Kozarevic, Peric, & Civic, 2014)

Los incentivos monetarios pueden incluir formas financieras directas e indirectas de compensación, tales como como aumentos de sueldo, bonos, capacitación pagada, educación y desarrollo, pago de horas extras, regalos y cobertura de costos personales (Delic, Kozarevic, Peric, & Civic, 2014).

Por otro lado los incentivos no monetarios son aquellos que no se reciben en forma de dinero, por ejemplo, respeto, reto intelectual y profesional, estatus profesional, desarrollo y avance, oportunidades, capacitación y educación, horarios de trabajo flexibles, acceso adecuado a la información. (Delic, Kozarevic, Peric, & Civic, 2014).

Los incentivos son el componente clave de la relación empleado-empedor y que se utilizan como una herramienta para establecer el estándar y guiar el comportamiento y el desempeño de los empleados, así mismo también son importantes herramienta de reclutamiento y retención, utilizadas para atraer y retener a los mejores y más capaces empleados, manteniéndolos satisfechos y motivados.

Medición de Incentivos laborales

Modelo factores determinantes de la satisfacción laboral.

Como modelo antecesor se puede mencionar al modelo de Greenberg & Baron (1998), en donde se manifiesta que existen varios determinantes organizacionales que a menudo están asociados con la satisfacción laboral, por ejemplo, el diseño del

trabajo (el ambiente de trabajo y el contenido del trabajo), principios éticos en el tratamiento de empleados, sistema de incentivos materiales y no materiales, control de calidad percibida (confianza en la competencia personal y profesional de los gerentes / supervisores), y la calidad de relaciones interpersonales, es decir, ambiente social en el trabajo. El diseño del trabajo es el proceso de definir un trabajo o un rol, sus funciones y sus relaciones. Se muestra que el nivel de representación de estas dimensiones asociado con la posición, tiene un impacto significativo en la actitud de los empleados hacia su trabajo. (Delic, Kozarevic, Peric, & Civic, 2014).

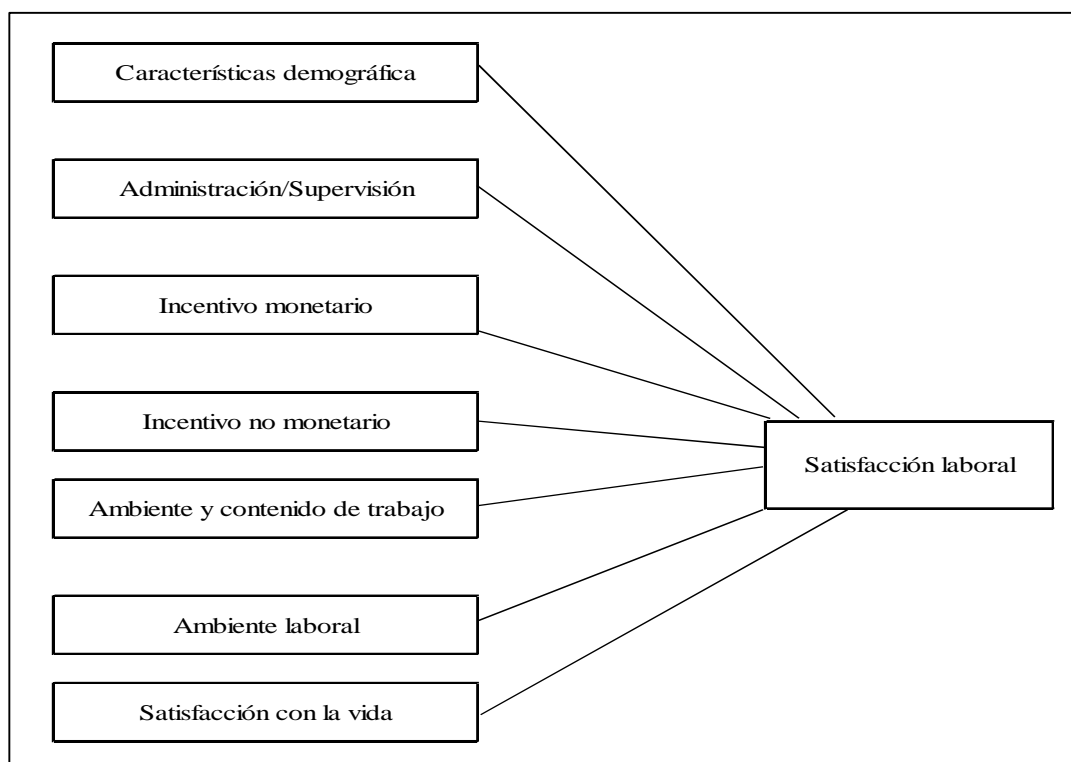


Figura 1. Modelo factores determinantes de la satisfacción laboral.
Fuente: Delic, Kozarevic, Peric, & Civic, (2014).

Modelo de cuestionario de Delic, Kozarevic, Peric, & Civic 2014.

El estudio de Delic, Kozarevic, Peric, & Civic se realizó para 529 bancos, pero debido a algunas restricciones, se centró en los bancos que operan en el territorio de la Federación. Los datos se recopilaron mediante un cuestionario que consta originalmente de 82 preguntas.

Como este modelo se centra en los factores que ayudan a medir el nivel de la satisfacción general del trabajo, se dividió en 7 secciones tales como: características demográficas, gestión/supervisión, compensación monetaria,

compensación no monetaria, entorno laboral y contenido de trabajo, ambiente social (de trabajo) y trabajo en equipo, y satisfacción general con la vida. El modelo de cuestionario usó una escala Likert de 5 puntos para medir la actitud de los encuestados acerca de varios Aspectos del trabajo dentro de cada una de las siete categorías. La escala varió de 1 (muy en desacuerdo) a 5. (Totalmente de acuerdo). (Delic, Kozarevic, Peric, & Civic, 2014)

Finalmente se pudo afirmar que los siguientes tres factores son los que determinan el nivel de satisfacción de los trabajadores y contribuyen a su productividad: 1) compensación monetaria, 2) compensación no monetaria, y 3) Ambiente social en el trabajo; sin embargo para efectos de realizar un estudio de acuerdo a los objetivos ya planteados, se tomará en cuenta solo dos factores: la compensación o incentivo monetario y la compensación o incentivo no monetario, y por lo tanto se tomaran en cuenta solo los indicadores de los mencionados factores. Para el factor incentivo monetario se observaron 13 indicadores o preguntas, mientras que para el factor incentivo no monetario fueron 9 indicadores o preguntas (Delic, Kozarevic, Peric, & Civic, 2014).

Se pueden mencionar que los principales indicadores del factor incentivo monetario son: las diferencias salariales entre los diferentes puestos de trabajo, los niveles salariales en comparación con otros empleadores (bancos), compensación por horas extras e ingresos adicionales, capacitación y seminario. Mientras que los indicadores principales de los incentivos no monetarios son: flexibilidad con los descansos laborales, retroalimentación regular en el trabajo, además se pueden agregar los siguientes: ascensos, reuniones informales, recompensas y elogios, familiaridad con la política de la empresa.

Finalmente se puede decir que para el cuestionario del presente estudio se han tomado todos los indicadores del modelo es decir 22 preguntas.

A continuación se detallan los indicadores o preguntas del modelo de cuestionario:

Incentivos monetarios: el salario está de acuerdo con los requisitos del trabajo, salario asegura un nivel de vida satisfactorio, las diferencias en los salarios entre los empleados están en línea con las diferencias de trabajo, el salario es

satisfactorio en relación con los salarios para trabajos similares en otros bancos, puedo contar con la estabilidad de mi salario mensual regular, las horas extraordinarias y los esfuerzos adicionales en el trabajo se pagan apropiadamente, el banco me proporciona beneficio adicionales, los bonos se pagan por trabajo extra y logros, el banco cubre costos adicionales relacionados con el desempeño laboral, fondos bancarios para la educación de los empleados, fondos bancarios de máster o programa de doctorado para empleados, trabajando para este banco puedo contar con una pensión de jubilación suficiente en el futuro (Delic, Kozarevic, Peric, & Civic, 2014).

Incentivos no monetarios: Existe la posibilidad de ascender a altos cargos, existe la posibilidad de capacitación adicional de acuerdo con los requisitos del trabajo, el banco apoya y evalúa la adecuada adquisición de conocimientos profesionales de sus empleados, hay flexibilidad en el uso de los descansos, existe flexibilidad en cuanto al momento de las vacaciones anuales, la gerencia está organizando una reunión informal de empleados, los empleados con alto rendimiento son recompensados y elogiados públicamente, los empleados están familiarizados adecuadamente con la política de negocios del banco (Delic, Kozarevic, Peric, & Civic, 2014).

Todas las preguntas o indicadores antes mencionados han sido adaptados al estudio de acuerdo al rubro de la empresa y a los objetivos planteados.

Productividad

Los conceptos de productividad laboral están presentes en la literatura cultural y vienen siendo usados a lo largo del tiempo por trabajadores en empresas y países para medir y acompañar el propio desempeño. Por un buen tiempo la productividad fue medida por la razón entre producción y número de trabajadores. Con el paso de los años se desarrollaron otras formas de medir la productividad (Sprada & De Paula, 2018).

El crecimiento de la productividad es muy importante para la comunidad empresarial. Para algunas personas el crecimiento de la productividad proviene del trabajo, mientras que para otros es el retorno de invertir más en capital. Y

también se le llama “trabajar de forma más inteligente”. (Gordon, Zhao, & Gretton, 2015).

Entonces se puede decir que la productividad es la eficiencia con la que las empresas organizaciones, industrias y la economía en su conjunto, convierte los insumos (mano de obra, capital y materias primas) en producto. (Gordon, Zhao, & Gretton, 2015).

Por otro lado Según Jackson y Víctor una definición simplificada de productividad es: la razón entre las labores asumidas por el tiempo dedicado al trabajo (Sprada & De Paula, 2018).

Miranda (2010) Menciona que la productividad es un indicador que mide la capacidad de uno o varios procesos para implantar determinados bienes, por ende al desarrollarse mejoran los resultados, teniendo en cuenta los recursos que se han empleado para generarlos.

Medición de productividad

Modelo de productividad laboral de Ulubeyli, Kazaz, y Er (2014).

Según los autores en mención la productividad de una labor se puede definir como el producto final de tres variables muy importantes: el tiempo empleado en ejecutar la tarea, la calidad del producto final o cualidades y el costo de la tarea (Sprada & De Paula, 2018).

A continuación se puede observar en la figura 1 los elementos básicos de la productividad laboral según el modelo de Ulubeyli, Kazaz y Er.

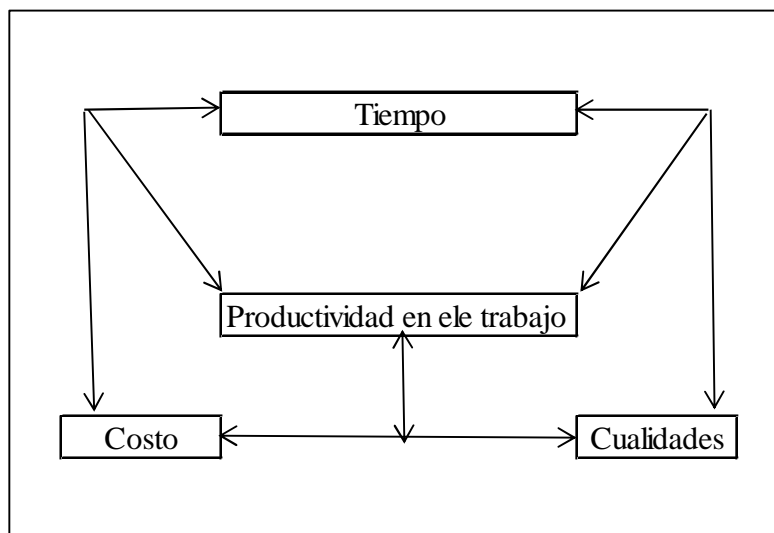


Figura 2. Modelo Elementos básicos de la productividad.
Fuente: Ulubeyli, Kazaz, & Er (2014).

Modelo de factores que influyen en la productividad

Según los autores: (Krol, Brouwer y Rutten, 2013); Kuhn, 2001; Sadosky, DiBonaventura, Cappelleri, Ebata y Fujii, 2015; Sahu, Sett, y Kjellstrom, 2013; Wahlstrom, Hagberg, Johnson, Svensson y Rempel, 2002), existen varios factores que pueden influir en la productividad del trabajo. Factores como la motivación, los problemas de salud, la salud mental de los trabajadores, el estilo de gestión, el ritmo circadiano, la temperatura en el lugar de trabajo, las tareas monótonas y la duración de las pausas o el trabajo ininterrumpido se citan mayormente como moderadores de la productividad. A continuación en la figura 2 se puede observar en detalle el modelo de factores que influyen en la productividad:

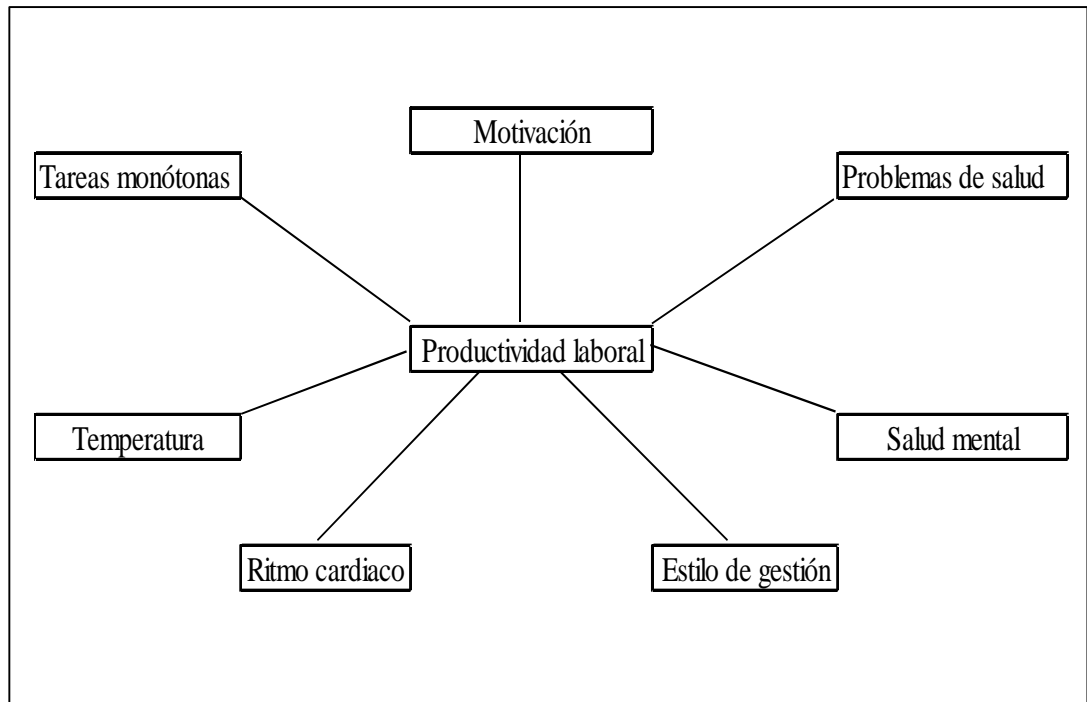


Figura 3. Modelo factores que influyen en la productividad laboral.
Fuente: Sprada & De Paula (2018).

Modelo de Instrumento de medición de la productividad de Sprada y De Paula 2018.

El desarrollo del instrumento de productividad de Sprada y De Paula, surgió de la necesidad de medir la productividad de los trabajadores durante la jornada laboral.

Para la elaboración inicial del instrumento los autores realizaron una investigación en la literatura, poniendo énfasis en el descubrimiento y explotación de instrumentos similares en la búsqueda de preguntas que estuvieran relacionadas a variables subjetivas y comportamientos que pudieran mostrar el nivel de productividad de los trabajadores, tales como: el Cuestionario de salud y productividad (HPQ) (Kessler et al., 2004), él y el Cuestionario Laboral (HLQ) (Hakkaart-van Roijen & Essink-Bot, 2000), el Cuestionario de Productividad Laboral y Deterioro de la Actividad (WPAI) (Reilly, Zbrozek, Dukes, 1993), el Cuestionario de Limitaciones Laborales (WLQ) (Lerner et al ., 2001), la Escala de Presenteísmo de Stanford (SPS) (Frauendorf, Medeiros, Pinheiro, & Ciconelli, 2014), la Entrevista Trabajo y Salud (WHI) (Stewart, Ricci, Leotta, y Chee, 2004), y la Sheehan Disability Scale (SDS) (Sheehan & Sheehan, 2008). Además,

se observó el formato y la puntuación de estos instrumentos para el desarrollo de constructo.

Se seleccionaron primero por los títulos y resúmenes de 522 artículos publicados. Después de la lectura de los artículos y observada su importancia, se realizó un análisis más riguroso de acuerdo con el problema señalado, observando similitudes y las necesidades de la investigación (Sprada & De Paula, 2018).

Al final, fueron tomados en cuenta, para basar la creación de las preguntas, el modelo de puntuación y el proceso de validación del instrumento, 14 estudios que contenían conceptos importantes y que desarrollaron y probaron instrumentos de investigación de productividad en el trabajo (Sprada & De Paula, 2018).

A partir de ello, fueron diseñadas las diez preguntas que cumplieron con los objetivos del instrumento y eran adaptables al hecho de que se aplica un par de veces durante una jornada de trabajo. Estas preguntas fueron: 1) ¿Cuán concentrado y eficiente me sentí en las últimas 2 horas?, 2) ¿Cuán cansado o somnoliento me sentí en las últimas 2 horas?, 3) ¿Cuán productivo me sentí para trabajar en las últimas 2 horas?, 4) ¿Cuán apto me sentía para tomar decisiones en el trabajo en las últimas 2 horas?, 5) ¿Cuán seguro he estado de mis acciones en el trabajo en las últimas 2 horas?, 6) ¿Cuán irritado o molestado durante el trabajo estuve en las últimas 2 horas?, 7) ¿Cuán difícil fue la realización del trabajo en las últimas 2 horas?, 8) ¿Cuán lleno de vigor estuve para trabajar en las últimas 2 horas?, 9) ¿Cuán afectado por los síntomas físicos estuve en las últimas 2 horas?, 10) ¿Cuán satisfecho estoy con mi desempeño en el trabajo realizado en las últimas 2 horas? (Sprada & De Paula, 2018).

De acuerdo a Stewart, la pérdida de productividad comúnmente está vinculada a la falta de concentración durante la ejecución de las actividades, la repetida ejecución de la misma actividad, es decir la pérdida de eficiencia y la fatiga de los trabajadores. La investigación de estas condiciones motivó la elección de dos de las interrogantes (1 y 2) (Sprada & De Paula, 2018).

Según Gagné y Deci sentirse motivado y apto para el servicio y la auto percepción de productividad genera mejores desempeños, además de mayor satisfacción con el trabajo realizado. Estas afirmaciones llevaron a la elección de las preguntas 3, 4 y 10. Para Folkard y Turcker la sensación de seguridad para realizar una función es también las condiciones siempre relacionadas para el trabajo productivo y esto motivó la elección de la pregunta 5 (Sprada & De Paula, 2018)

La pregunta 6 está relacionada con la rabia y la irritación relacionadas con el trabajo. Según Gates, Gillespie y Succop se sabe que el 47% de la pérdida de productividad en el trabajo se asocia con condiciones mentales y que alrededor del 67% de las quejas asociadas al estrés mental ligado al trabajo están asociados con sentimientos de ira e irritación. (Sprada & De Paula, 2018)

Lindegard, Larsman, Hadzibajramovic y Ahlborg, afirman que, además de las condiciones mentales, condiciones físicas afectan a la productividad. Dolores y síntomas generales, de acuerdo a Goetzel, Ozminkowski y Long, representan el 29% de la pérdida de productividad en el trabajo. Esta información motivó la elección de la pregunta 9 (Sprada & De Paula, 2018).

Se entiende que la fuerza y la resiliencia mental a las dificultades relacionadas al trabajo también son condiciones fundamentales para mantener el compromiso laboral, variable que, según autores como Munir, es la más importante para garantizar la buena productividad. A partir de este concepto se han diseñado importa 7 y 8 (Sprada & De Paula, 2018).

Después de la definición de las cuestiones y para facilitar análisis posteriores, las preguntas del modelo de instrumento se dividieron en dimensiones: una dimensión llamada "**variables gerenciales**" (VG), que contempla cinco cuestionamientos que involucra la percepción de la satisfacción con el trabajo realizado, la aptitud y la seguridad en la toma de decisiones y el nivel de concentración y eficiencia del trabajador; y otra dimensión llamada "**variables físicas y mentales**" (VFM), que se refiere a preguntas que buscan las variaciones de humor, los síntomas clínicos y el nivel de cansancio físico y mental de los

trabajadores. A continuación en la figura x se puede observar las dimensiones e indicadores del modelo de Sprada y De Paula (2018)

Tabla 1.

Dimensiones e indicadores del modelo de Sprada y De Paula

VARIABLES GERENCIALES	VARIABLES FÍSICAS Y MENTALES
- Satisfacción con el trabajo realizado	- Variaciones de humor
- Aptitud y seguridad en la toma de decisiones nivel de concentración	- Síntomas clínicos
- Eficiencia del trabajador	- Nivel de cansancio físico y mental de los trabajadores

Fuente: Sprada & De Paula (2018).

Para realizar un mejor estudio de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación se ha adaptado el cuestionario desarrollado por Sprada y De Paula a 13 preguntas.

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque que se empleó en esta investigación es el cuantitativo, pues según (Sampiere 2010) “El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.

El tipo de investigación que se atribuye a la investigación fue aplicada, es decir su objetivo es resolver y dar soluciones a la problemática de la empresa. El nivel de investigación fue explicativo porque busca explicar el por qué y relaciona las dos variables tanto la de causa y efecto en la otra variable, así mismo orienta los resultados y conclusiones (Hernández & Mendoza, 2018).

3.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue transversal, es decir se recolectó y analizó datos en un único periodo de tiempo 2018. (Hernández & Mendoza, 2018).

3.3. Población, muestra y muestreo

Para el desarrollo de la investigación se tiene como población de estudio al total de tele operadores de la cuenta migraciones tele ventas. La población es finita, según el sistema interno de la empresa Konecta de la ciudad Chiclayo en el año 2018, cuenta con un total de 80 tele operadores.

En este caso la muestra es censal, ya que se toman todos los elementos de la población, es decir los 80 tele operadores que pertenecen a la cuenta migraciones tele ventas out de la empresa call center Konecta, que hayan adquirido algún incentivo laboral en el mes de noviembre del año 2018.

Finalmente se puede agregar que según Zarkovich (2005), la muestra censal supone, como se observa anteriormente, la obtención de datos de todas las unidades de la población acerca de las cuestiones, bloques que constituyen el objeto del censo.

3.4. Operacionalización de variables

Tabla 2.

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Puntuación	Indicadores	Ítem	Escala
Incentivos laborales (variable independiente)	Los incentivos laborales son aquellos que las empresas aplican para recompensar el desempeño de los trabajadores. (Gómez 2001)	Incentivos monetarios	1=Totalmente en desacuerdo.	-Diferencias salariales entre diferentes puestos de trabajo.	1,2,3	Escala Likert
			2= En desacuerdo	-Los niveles salariales en comparación con otros empleadores.	4,5,13	
			3=Ni en desacuerdo.	Compensación por horas extras e ingresos adicionales.	6,7,8,9	
			4=De acuerdo.	-Capacitación y seminario.	10,11,12	
			5=Totalmente de acuerdo.	-Flexibilidad con los descansos laborales.	17,18	
		Incentivos no monetarios	1=Totalmente en desacuerdo.	-	15,16,20	
			2= En desacuerdo	Retroalimentación regular en el trabajo.		
			3=Ni en desacuerdo.	-Ascensos.	14	
			4=De acuerdo.	-Reuniones informales.	19	
			5=Totalmente de acuerdo	-Recompensas y elogios.	21	
Productividad (variable dependiente)	“La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso, es lograr mejores resultados	Variables gerenciales.	Nunca=1	-Percepción de la satisfacción con el trabajo.	9	Escala Likert
			A veces=2	-Aptitud.	3,8	
			A menudo=3	-Seguridad en la toma de decisiones.	4,5	
			Siempre=4	-Nivel de concentración.	1	
				-Eficiencia del trabajo.	7	

considerando los recursos empleados para generarlos” (Gutiérrez 2014)	Variables físicas y mentales.	Nunca=1	-Variaciones de humor.	6
		A veces=2	-Síntomas clínicos.	10,11,12
		Amenudo=3 Siempre=4	-Nivel de cansancio físico y mental.	2,13

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación se empleó la técnica de encuesta constituido por un cuestionario que fue dirigido a 80 tele operadores, siendo la muestra de la empresa call center.

Para la variable de incentivos laborales se utilizó el modelo de factores determinantes de la satisfacción laboral de Delic, Kozarevic, Peric, & Civic (2014). Sin embargo siendo el tema de investigación los incentivos laborales, sólo se utilizaron dos factores de estudio de acuerdo al rubro de la empresa y a los objetivos planteados. Y para la variable de productividad, se utilizó el modelo y el instrumento de medición de Sprada y De Paula (2018).

El cuestionario fue dividido en dos partes la primera comprendió la parte de incentivos con 22 preguntas, y la segunda parte comprendió la productividad con 13 preguntas, y se caracterizó por establecer un determinado orden con preguntas concretas de elección múltiple. Se utilizó un lenguaje adecuado y sencillo, para hacer un instrumento manejable. A continuación se detalla la confiabilidad y validación por instrumento.

Confiabilidad de la variable incentivos laborales.

De la muestra masiva de 80 tele operadores, se obtuvo mediante el test de confiabilidad – Alfa de Cronbach, un 78.5% de confiabilidad lo que indica que es adecuada, porque se encuentra en nivel alto.

Tabla 3.
Confiabilidad de incentivos laborales

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,785	22

Confiabilidad de la variable productividad.

De una muestra masiva de 80 tele operadores, se obtuvo mediante el test de confiabilidad – Alfa de Cronbach, un 70.6% de confiabilidad lo que indica que es adecuada, porque se encuentra en un nivel alto.

Tabla 4.
Confiabilidad de productividad

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,706	22

Análisis factorial

En cuanto a la validez del instrumento de incentivos laborales, se obtuvo un KMO de 0.784, lo cual significa que es un nivel adecuado según el autor Gaskin (2016). Asimismo las comunalidades son mayores al 40%, por lo que si cargan de manera significativa. De la misma forma la varianza es explicada por el 66.590% por 5 factores los cuales poseen autovalores mayores a la unidad. (Ver anexo C)

En cuanto a la validez del instrumento de productividad laboral, se obtuvo un KMO de 0.784, lo cual significa que es un nivel adecuado según el autor Gaskin (2016). Asimismo las comunalidades son mayores al 40%, por lo que si cargan de manera significativa. De la misma forma la varianza es explicada por el 61.104% por 3 factores los cuales poseen autovalores mayores a la unidad. (Ver anexo D)

3.6. Procedimientos

Para el proceso de recolección de datos, se aplicó un cuestionario que fue dirigido a 80 tele operadores de la empresa call center Konecta. El encuestador es el encargado de explicar el objetivo principal de la investigación, aclarando puntos clave y dificultades en la comprensión de preguntas o términos nuevos.

Para facilitar el procedimiento de recolección de información, los tele operadores fueron encuestados luego de su jornada laboral, esto resultará sencillo y sin ningún impedimento ya que se ha pedido una autorización previa para llevar a cabo toda la investigación, en donde se afirma que la empresa brindó toda la información necesaria cuando fue requerida. Así que lo único que se realizó es una previa coordinación con el coordinador de cuenta un día anterior al día que se realizó la mencionada encuesta.

3.7. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para procesar los datos se utilizó Excel y el Programa SPSS de IBM para Windows. Este programa permitió organizar, analizar y procesar todos los datos obtenidos para sacar el mejor provecho, a su vez se hallará el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach que analiza la fiabilidad de constructos elaborados en escalas de actitudes.

Así mismo, se analizó e interpretó los resultados de encuestas, todos los resultados obtenidos fueron ordenados en tabulaciones y gráficos para analizar el estado situacional en que se encuentra la empresa, y por último se realizó la regresión lineal múltiple para determinar la influencia de los incentivos laborales en la productividad. Mientras que el análisis y la interpretación se realizó en Microsoft Word.

3.8. Matriz de consistencia

Tabla 5.

Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo Principal	Hipótesis	Dimensiones /Variable	Indicadores/ operacionalización
¿Los incentivos laborales influyen en la productividad de la empresa call center Konecta en la ciudad de Chiclayo 2018?	Determinar la influencia de los incentivos laborales en la productividad de la empresa call center Konecta.	Los incentivos laborales influyen significativamente en la productividad de la empresa call center Konecta de la ciudad de Chiclayo 2018.	Variable independiente e Incentivos laborales: Incentivos monetarios	-Diferencias salariales. -Los niveles salariales en comparación. -Compensación. -Capacitación y seminario.
	Objetivos Específicos -Determinar el nivel de los incentivos que perciben los tele operadores de la empresa call center Konecta. -Determinar el nivel de productividad de la empresa call center Konecta. -Determinar el grado de correlación entre las dimensiones de incentivos con las dimensiones de productividad. -Determinar la influencia de los incentivos monetarios y no monetarios en la productividad de la empresa call center Konecta.		Incentivos no monetarios	-Flexibilidad con los descansos. -Retroalimentación. -Ascensos. -Reuniones informales. -Recompensas y elogios. -Familiaridad con la política de la empresa. -Percepción de la satisfacción con el trabajo. -Aptitud, seguridad en la toma de decisiones. -Nivel de concentración. -Eficiencia del trabajo.
Diseño de investigación	Población muestra		Técnicas estadísticas	Tipo de investigación
Transversal El estudio sólo recolectará y analizará datos en este periodo de tiempo 2018.	Población: 80 teleoperadores del call center Konecta. Muestra censal: 80 personas encuestadas.		Escala Likert	-Enfoque de la investigación Cuantitativo -Tipo de investigación Aplicada -Nivel de investigación Explicativa

3.9. Consideraciones éticas

Para obtener información de los encuestados sólo se necesitó saber que tan satisfechos se encuentran con los incentivos laborales que perciben, no fue necesario solicitar sus datos personales como: nombres, grado de estudio, lugar de residencia ya que estos datos no fueron relevantes para el desarrollo del objetivo principal. Tampoco fue necesarios grabarlos o tomarles una fotografía mientras realizaba la encuesta; de esa manera se protegieron a los participantes y sus datos.

IV. Resultados y discusión

Resultados

En el presente capítulo se muestran los resultados del análisis de los datos obtenidos en la investigación, los cuales comprenden el análisis sociodemográfico, el resultado de los objetivos planteados y los hallazgos encontrados.

Análisis Sociodemográfico

Tabla 6.

Género de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SEXO Masculino	40	50,0	50,0	50,0
Femenino	40	50,0	50,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

La tabla anterior demuestra el sexo de los encuestados, los cuales son en 50% hombres y el otro 50% mujeres, lo cual denota que en la empresa Konecta se considera al personal de ambos géneros.

Tabla 7.

Edad de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EDAD Hasta 25	42	52,5	52,5	52,5
De 26 a 35	26	32,5	32,5	85,0
De 36 a 45	9	11,3	11,3	96,3
Mayor de 45	3	3,8	3,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Según la tabla anterior se evidencia que las edades fluctúan desde los 25 años hasta mayores de 45, siendo la edad de hasta 25 años, en la que la mayor parte de los encuestados se encuentra. Denotándose que en el call center Konecta trabajan en atención sin distinción de edad de los colaboradores, sin embargo la mayoría de ellos son jóvenes que en muchos casos consideran a Konecta como su primer trabajo, puesto que los horarios pueden ser flexibles debido a que en su mayoría son estudiantes.

Resultados en base al objetivo específico 1: Determinar el nivel de los incentivos que perciben los colaboradores de la empresa call center Konecta.

Tabla 8.

Baremos de incentivos laborales

NIVEL	Incentivos_monetarios	Incentivos_no_monetarios	Incentivos_laborales
BAJO	Hasta 36	Hasta 29	Hasta 65
MEDIO	> 36 a 44	> 29 a 34	> 65 a 78
ALTO	> 44	> 34	> 78

De acuerdo a la tabla anterior se evidencia que existen 3 niveles: el bajo, el medio y el alto; el primero esta referido al valor del primer percentil alcanzado de las encuestas aplicadas; el nivel medio esta referido al rango entre el primer y segundo percentil, y el nivel alto se refiere a los valores altos después del último valor obtenido.

Además se evidencia que los incentivos laborales cuentan con promedio medio, considerando la suma de las puntuaciones del cuestionario aplicado, debido a que los tele operadores afirman que son considerables los incentivos monetarios que perciben, a pesar de tratar con diferentes clientes y soportar el ambiente de presión y metas (Ver anexo 34).

Tabla 9.

Nivel de incentivos laborales

	Incentivos_monetarios	Incentivos_no_monetarios	Incentivos_laborales
Media	39.2625	30.6875	69.9500
NIVELES	MEDIO	MEDIO	MEDIO
Desv.	9.05922	6.53829	14.49915

Según la tabla anterior se evidencia que el promedio general de las puntuaciones obtenidas de los encuestados se afirma que están medianamente de acuerdo con los incentivos laborales. Esto porque de manera general los colaboradores presentan inconformidades ante la presión generada por el puesto laboral que ocupan, asimismo al ser una empresa de outsourcing genera que el personal, se sienta en un ambiente de competencia y de automotivación constante frente a las frustraciones del no cierre de ventas y por ende no cumplimiento de metas. A manera general se aprecia que la mayoría se encuentra en un nivel medio estos tanto hombres y mujeres, la diferencia entre ambos resultados no es muy significativa puesto que ambos sexos se les ofrece las mismas oportunidades (Ver Anexo N° 23); mientras que la mayoría de jóvenes de hasta 25 años se encuentran en un nivel bajo, por otro lado en el nivel medio se encuentran la mayoría de personas de 26 a 35 años y por último en el nivel alto se encuentran jóvenes de hasta

25 años (Ver Anexo N° 14). Esto se debe a que la mayoría de la muestra encuestada fueron jóvenes por lo que se afirma que al no poseer una carga familiar y ser en su mayoría estudiantes, ellos no consideran tan significativo los incentivos laborales para continuar en la empresa puesto que su salario y demás lo gastan muy a menudo. Por lo que se obtuvo que el 50% de los encuestados se encontró en un nivel medio (Ver Anexo N° 08).

En cuanto a los incentivos laborales no monetarios, el nivel presente es medio, esto debido a que en la empresa, a pesar de existir ascenso a altos cargos, de capacitaciones en su puesto laboral, retroalimentación necesaria entre otros; sienten que el trabajo es muy agotador y con mucha presión, que a veces terminan por no valorar la clase de incentivos laborales no monetarios que se les ofrece. Los incentivos laborales no monetarios se aprecian en un nivel medio representado por el 51.25% de los encuestados (Ver Anexo N° 11), debido a que los jóvenes trabajan de manera flexible y a veces a tiempo parcial por lo que algunas veces no llegan a obtener los incentivos no monetarios porque no llegan a la meta, asimismo la mayoría de jóvenes de hasta 25 años se presenta en un nivel medio (Ver Anexo N° 16). Considerándose que la mayoría de hombres y mujeres se encuentran en un nivel medio (Ver Anexo N° 25).

Asimismo se evidencia la existencia de un nivel medio en cuanto a incentivos laborales monetarios por parte de más de la mitad de los encuestados, esto porque el salario aunque no es muy satisfactorio logra cubrir sus expectativas medianamente, aunque esto no sea representativo frente a la labor que realiza y a la presión que siente cuando atiende a los diversos clientes. Asimismo reconocen que ante horas extras se les paga un adicional así como cuando existen reuniones, la empresa cubre los gastos de tal evento. Los incentivos laborales monetarios se aprecian en un nivel medio representado por el 55% de los encuestados (Ver Anexo N° 10), debido a que el salario es similar al que brindan otras empresas del sector sin embargo este no compensa el estrés o la presión que reciben los colaboradores en el trabajo, asimismo la mayoría de jóvenes de hasta 25 años se encontraron en nivel medio (Ver Anexo N° 15). Considerándose que la mayoría de hombres y mujeres se encuentran en un nivel medio (Ver Anexo N° 24).

Resultados en base al objetivo específico 2: Determinar el nivel de productividad que perciben los colaboradores de la empresa call center Konecta.

Tabla 10.
Baremos de productividad

NIVEL	Variables gerenciales	Variables físicas	productividad
BAJO	Hasta 22	Hasta 10	Hasta 32
MEDIO	> 22 a 24	> 10 a 12	> 32 a 35
ALTO	> 24	> 12	> 35

Según la tabla anterior se evidencia que existen tres niveles en la productividad, esto en base a dos percentiles, el nivel bajo, medio y alto; el primero va desde el menor valor obtenido en las encuestas aplicadas hasta el primer percentil, el nivel medio se presenta en un rango entre el primer y segundo percentil, mientras que el nivel alto se presenta en las mayores puntuaciones a partir del segundo percentil.

Además se evidencia que las dimensiones de la productividad cuentan con un promedio medio entre las variables gerenciales que en las variables físicas, esto debido a que los colaboradores perciben que no existe un ambiente de satisfacción laboral, ni se sienten muy seguros de las decisiones que toman. Asimismo expresan no tener sueño durante la jornada laboral porque la supervisión es constante (Ver Anexo 35).

Tabla 11.
Nivel de productividad

	Variables gerenciales	Variables físicas	Productividad
Media	22.5500	11.3750	33.9250
NIVELES	MEDIO	MEDIO	MEDIO
Desv.	4.16708	3.85291	6.16601

Según la tabla anterior se evidencia un nivel medio de productividad en los colaboradores, debido a que manifiestan que las decisiones que ellos toman tienen que estar supeditadas a la opinión de su jefe y que los horarios al ser flexibles en ocasiones les permiten tomarse descansos, sintiéndose productivos en la jornada laboral, y consideran a su trabajo como un reto. La productividad se aprecia en un nivel medio representado por el 47.50% de los encuestados, el siguiente 31.25% se encontró en un nivel bajo mientras que el 21.25% restante en un nivel alto (Ver Anexo N° 09), debido a que los colaboradores no logran llegar a sus metas a tiempo porque en su mayoría son jóvenes y a veces ellos trabajan en horarios flexibles cumpliendo su horario, mientras que los que llegan a su meta no hacen más por incrementarla, asimismo la mayoría de jóvenes de hasta 25 años se presenta en un nivel medio, asimismo en el nivel bajo y en el nivel alto (Ver Anexo N° 17). Considerándose que la mayoría de hombres y mujeres se encuentran en un nivel medio (Ver Anexo N° 20).

Las variables gerenciales se aprecian en un nivel alto representado por el 42.5% de los encuestados, el siguiente 32.5% se encontró en un nivel bajo mientras que el 25% restante en un nivel medio (Ver Anexo N° 12), debido a que la mayoría de los colaboradores perciben una buena satisfacción en el trabajo y seguridad en su toma de decisiones en cuanto a las tarifas de los servicios, asimismo la mayoría de jóvenes de hasta 25 años se presenta en un nivel bajo (Ver Anexo N° 18). Considerándose que la mayoría de hombres en un nivel alto y de mujeres en un nivel bajo (Ver Anexo N° 21).

Las variables físicas se aprecian en un nivel bajo representado por el 48.75% de los encuestados, el siguiente 26.25% se encontró en un nivel alto mientras que el 25% restante en un nivel medio (Ver Anexo N° 13), debido a que los colaboradores sienten que presentan síntomas de cansancio físico y variaciones de humor cuando atienden a varios tipos de clientes a día, asimismo la mayoría de jóvenes de hasta 25 años se presenta en un nivel bajo (Ver Anexo N° 19). Considerándose que la mayoría de hombres se presenta en un nivel bajo y la mayoría de mujeres en un nivel alto (Ver Anexo N° 22).

Resultados en base al objetivo específico 3: Determinar el grado de correlación entre las dimensiones de incentivos con las dimensiones de productividad.

Tabla 12.
Correlaciones

			Variables gerenciales	Variables físicas
Rho de Spearman	Incentivos_monetarios	Coeficiente de correlación	0.149	-,375**
		Sig. (bilateral)	0.187	0.001
		N	80	80
	Incentivos_no_monetarios	Coeficiente de correlación	0.079	-,508**
		Sig. (bilateral)	0.485	0.000
		N	80	80

Según la tabla anterior se evidencia que existe una relación negativa de 37.5% entre la dimensión de variables físicas (dimensión de la productividad) y los incentivos monetarios, es decir que a medida que aumenten los valores de los incentivos laborales la productividad presentará menores valores, lo cual a un nivel de significancia menor al 5%, se afirma que la

relación es significativa. Asimismo, existe una relación negativa y significativa de 50.8% entre la dimensión de variables físicas (dimensión de la productividad) y los incentivos no monetarios, con un nivel de significancia menor al 5%. Mientras que las variables gerenciales (dimensión de la productividad), con los incentivos monetarios y con los no monetarios, presenta una relación directa que no es significativa porque el nivel de significancia es mayor al 5%.

Resultados en base al objetivo específico 4: Determinar la influencia de los incentivos monetarios y no monetarios en la productividad de la empresa call center Konecta.

Tabla 13.

Resumen del modelo de incentivos monetarios y productividad

Resumen del modelo					
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	,055 ^a	,003	-,010	6,19603	1,687

a. Predictores: (Constante), incentivos_monetarios

b. Variable dependiente: productividad

Según la tabla anterior se evidencia que los incentivos monetarios explican un -1% de la variabilidad del modelo de productividad, el cual es un indicador muy bajo, demostrándose una correlación de 5.5% lo cual afirma que las variables de estudio (incentivos monetarios y productividad), están asociadas de manera débil e indirecta.

En la tabla de ANOVA (Ver anexo 32), se muestra un nivel de significancia mayor al 5%, lo cual afirma que no existe influencia en si entre ambas variables (los incentivos monetarios y la productividad), además de que el valor del estadístico F es un valor muy bajo.

Tabla 14.

Coefficientes del modelo de incentivos monetarios y productividad

Coefficientes						
Modelo		Coefficientes no estandarizados		Coefficientes estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constante)	35,393	3,100		11,418	,000
	incentivos_monetarios	-,037	,077	-,055	-,486	,628

a. Variable dependiente: productividad

Para corroborar la influencia se toma en cuenta el nivel de significancia, el cual resultó mayor al 5%, según ello se puede afirmar que los incentivos monetarios no influyen en la productividad.

Tabla 15.

Resumen del modelo de incentivos no monetarios y productividad

Resumen del modelo					
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	,124 ^a	,015	,003	6,15777	1,711

a. Predictores: (Constante), incentivos_no_monetarios

b. Variable dependiente: productividad

Según la tabla anterior se evidencia que los incentivos no monetarios explican un 0.3% de la variabilidad del modelo de productividad, el cual es un indicador muy bajo, demostrándose una correlación de 12.4% lo cual afirma que las variables de estudio (incentivos no monetarios y productividad), están asociadas de manera débil y directa.

En la tabla de ANOVA (Ver Anexo 33) se muestra un nivel de significancia mayor al 5%, lo cual afirma que no existe influencia en si entre ambas variables (incentivos no monetarios y productividad), además de que el valor del estadístico F es un valor muy bajo.

Tabla 16.

Coefficientes del modelo de incentivos no monetarios y productividad

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	37,504	3,324		11,284	,000
	incentivos_no_monetarios	-,117	,106	-,124	-1,101	,274

a. Variable dependiente: productividad

Para corroborar la influencia se toma en cuenta el nivel de significancia, el cual resultó mayor al 5%, según ello se puede afirmar que los incentivos no monetarios no influyen en la productividad.

Tabla 17.
Influencia por dimensiones

	SIG	Beta	Estado
Influencia del incentivo monetario en la productividad	,628	,077	No influye
Influencia del incentivo no monetario en la productividad	,274	-,124	No influye

Según la tabla anterior se evidencia una relación negativa entre el incentivo no monetario y la productividad y una influencia directa entre el incentivo monetario en la productividad, y esto al momento de analizarse la estructura de la encuesta se ve que es diferente puesto que el valor negativo ha tomado mayor peso (en la escala Likert el 5 representa “siempre”), sin embargo pese a la existencia de influencia, el nivel de significancia mayor al 5% no confirma el resultado significativo de dicha influencia en ambos casos.

Hallazgos encontrados

Tabla 18.
Coefficientes del modelo de incentivos laborales y productividad

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1 (Constante)	36,605	3,425		10,688	,000
incentivos1	-,038	,048	-,090	-,799	,427

a. Variable dependiente: productividad

Según la tabla anterior se evidencia que el nivel de significancia es mayor al 5% por lo cual se afirma de manera general que existe influencia negativa de 9% de los incentivos laborales sobre la productividad de los colaboradores de la empresa call center Konecta de la ciudad de Chiclayo 2018, sin embargo dicha influencia no es significativa.

Discusión

El objetivo general del presente estudio fue determinar la influencia de los incentivos laborales en la productividad de la empresa call center Konecta de la ciudad de Chiclayo 2018. Los objetivos específicos fueron (i) Determinar el nivel de los incentivos que perciben los tele operadores de la empresa call center Konecta, (ii) Determinar el nivel de productividad de la empresa call center Konecta, (iii) Determinar el grado de correlación entre las dimensiones de incentivos con las dimensiones de productividad (iv) Determinar la influencia de los incentivos monetarios y no monetarios en la productividad de la empresa call center Konecta.

No se confirma la hipótesis general de que los incentivos laborales influyen significativamente en la productividad de la empresa call center Konecta de la ciudad de Chiclayo 2018, porque los resultados estadísticos y la situación de los colaboradores en la empresa referida difiere de una influencia significativa.

Respecto al primer objetivo específico, Determinar el nivel de los incentivos que perciben los tele operadores de la empresa call center Konecta, se obtiene que el nivel general es medio, lo que es respaldado por sus dos dimensiones, los incentivos monetarios y los no monetarios, por lo que al ser jóvenes y en su mayoría estudiantes no poseen una carga familiar que los retenga en su trabajo actual, el salario obtenido es percibido como adecuado para los requisitos del puesto; sin embargo, los fondos para educación postgrado no se realizan en la empresa, por otro lado en la empresa Konecta los incentivos no monetarios hacen alusión a la flexibilidad en cuanto a las vacaciones y los horarios que se establecen, sin embargo la percepción sobre la capacitación brindada y de ascenso a altos cargos es muy poco probable. Cross (2019), afirma que existe negligencia de una estructura adecuada en incentivos salariales, incentivos complementarios, bonificaciones y beneficios a lo largo del tiempo ha causado mucha justicia desigual en la administración del esquema de incentivos, tornándose esto como un bajo nivel en cuanto a los incentivos ofrecidos al personal, porque a pesar de invertir dinero lo que se requiere es medir la eficiencia de dichos incentivos.

El segundo objetivo específico: Determinar el nivel de productividad de la empresa call center Konecta, Se determinó que el nivel general de los colaboradores es de nivel medio. En cuanto a las dimensiones de variables gerenciales y físicas el nivel general también es de nivel medio, debido a que el personal de la empresa no percibe que haya tenido muchos problemas para

lograr concentrarse en las actividades que realiza diariamente, sin embargo no todos logran ser productivos al final del mes esto debido al desconocimiento de algunas tarifas, por el tipo de clientes con el cual están siempre en contacto o por presión. Asimismo, muchas veces por ser la mayoría jóvenes, las decisiones son tomadas en coordinación y aprobación del líder, sintiéndose medianamente satisfechos con su trabajo. En cuanto a las variables físicas se obtiene que no se han sentido tan cansados o con sueño en su labor diaria, por lo que no han existido muchas faltas o permisos al trabajo aunque el ritmo de trabajo es muy rápido porque se tiene que atender llamadas y cumplir metas. Black (2015), afirma que los incentivos organizacionales y el esfuerzo de los empleados, aumentará su satisfacción resultando una mayor productividad en la rentabilidad de la empresa, lo cual se denota como parte de las variables gerenciales. Por otro lado Cross (2019), en su estudio obtuvo un nivel bajo de productividad lo cual puede ser derivado de una baja rotación de personal, una mejora deficiente de la calidad del producto, insatisfacción laboral, baja moral, bajo compromiso, ausentismo, bajas intenciones de rotación para permanecer con la organización.

El tercer objetivo específico, Determinar el grado de correlación entre las dimensiones de incentivos con las dimensiones de productividad. Se determinó que las variables físicas son las que presentan correlaciones negativas y significativas con ambas clases de incentivos; sin embargo, las variables gerenciales no presentan ningún tipo de correlación significativa, mostrando un nivel menor al 5%, esto afirma que a medida que aumenten los beneficios adicionales y el salario sea cada vez más satisfactorio, haya más flexibilidad laboral y recompensas, los colaboradores sentirán progresivamente no tener problemas para poder concentrarse, haciendo su trabajo más fácil y desarrollándolo sin ayuda, por lo que ya no postergarán sus labores de manera frecuente. Lotanna, Goodfaith, & Stella (2016), afirman en su estudio, que la importancia de un esquema efectivo de incentivos monetarios no puede considerarse tanto como para atraer y motivar a los empleados para mejorar sus niveles de productividad, en si es considerado como un valor que impacta en el desempeño laboral, manifestando que existe una relación directa y significativa entre los incentivos laborales y la productividad. Por otro lado Cross (2019) afirma que existe una relación positiva entre incentivos y productividad, por lo que los incentivos monetarios y no monetarios se correlacionan significativamente con la productividad de los empleados. Por otro lado se afirmó que la incorporación y adopción de incentivos considerados como justos y equitativos mejoran más aún el comportamiento laboral de los trabajadores.

El cuarto objetivo específico, Determinar la influencia de los incentivos monetarios y no monetarios en la productividad de la empresa call center Konecta, se obtiene que no existe influencia significativa entre ambas dimensiones de los incentivos laborales en la productividad, por lo que su nivel de significancia resulta ser mayor al 5%; es decir, que a medida que aumenten los niveles de incentivos laborales en cuanto a la percepción sobre un buen salario, aumentará la productividad laboral, pero no de manera significativa, mientras que las recompensas, reconocimientos, capacitaciones y flexibilidad aumenten; los niveles de productividad disminuirá pero no de manera significativa. Sin embargo, otro estudio realizado por Resende, y otros (2017), afirman que la condición de un buen ambiente de trabajo y proporcionar comodidad en el trabajo si influye y puede aumentar de manera significativa la productividad de los empleados. Asimismo Howard, Turban, & Hurley (2016), obtuvieron que las empresas que investigaron en usar las recompensas, ya sea en la producción personal o colectiva, tendían a demostrar niveles más altos de productividad, mostrando un alto rendimiento de equipo, de la misma forma Cross (2019) afirma que ante un aumento de la unidad en la productividad de los empleados conducirá a 1.733 aumentos en el desempeño organizacional, es decir que si existe influencia de incentivos monetarios y no monetarios en la productividad laboral.

V. Conclusiones

- Se determinó en la variable de incentivos laborales un nivel general medio, respaldado por sus dos dimensiones, los incentivos monetarios y los no monetarios, debido a que los tele operadores en su mayoría estudiantes no poseen una carga familiar y afirman que son considerables los incentivos monetarios que perciben, a pesar de tratar con diferentes clientes y soportar el ambiente de presión y metas. Asimismo los incentivos no monetarios hacen alusión a la flexibilidad en relación a las vacaciones y los horarios que se establecen.
- En cuanto a productividad se evidenció un nivel general medio en los colaboradores, respaldado por sus dos dimensiones, variables gerenciales y físicas, debido a que el personal de la empresa no percibe que haya tenido muchos problemas para lograr concentrarse en las actividades que realiza y manifiestan que las decisiones que ellos toman tienen que estar supeditadas a la opinión de su jefe. Por otro lado, referente a las variables físicas, se obtiene que no se han sentido tan cansados o con sueño en su labor diaria, por lo que no han existido muchas faltas o permisos al trabajo.
- Con respecto a la correlación entre las dimensiones de los incentivos con las de productividad, se logró demostrar que existen correlaciones negativas y significativas entre ambas dimensiones de los incentivos y las variables físicas. Mientras que las variables gerenciales no presentan ningún tipo de correlación significativa, mostrando un nivel menor al 5%, esto afirma que a medida que aumenten los beneficios adicionales y haya más flexibilidad laboral, los colaboradores sentirán progresivamente no tener problemas para poder concentrarse, haciendo su trabajo más fácil.
- En lo referente a influencia de los incentivos monetarios y no monetarios en la productividad no existe influencia significativa entre ambas dimensiones, por lo que su nivel de significancia resulta ser mayor al 5%; es decir, que a medida que aumenten los niveles de incentivos laborales en cuanto a la percepción sobre un buen salario, aumentará la productividad laboral, pero no de manera significativa, mientras que las recompensas, reconocimientos, capacitaciones y flexibilidad aumenten; los niveles de productividad disminuirá pero no de manera significativa.
- Finalmente, contestando a la pregunta general en cuanto a la influencia de los incentivos laborales en la productividad existe influencia negativa de 9%, sin embargo dicha influencia no es significativa.

VI. Recomendaciones

- Se propone que la empresa call center Konecta mejore los incentivos monetarios y no monetarios y de esta manera sean atractivos como propuesta de trabajo para el público en general.
- Con el propósito de determinar la productividad que puedan influir significativamente se sugiere que se tomen otras variables de estudio como por ejemplo sobre carga laboral, el liderazgo, trabajo en equipo, entre otros.
- Implementar mayor control en el área de Calidad y sancionar sólo a los colaboradores que realizaron malas prácticas para la obtención de incentivos monetarios.
- Se sugiere que la empresa aplique la encuesta realizada en este estudio de manera periódica como mínimo una vez al año, de preferencia en el mes de agosto y de presentarse algún plan de mejora pueda incluirse en el presupuesto del próximo año.

VII. Lista de Referencias

- Ahiabor, G. (2013). El impacto de los incentivos en la productividad de las empresas en Ghana: Un estudio de caso de Ghana Airport company limited.
- Black, M. (2015). Mejora de la producción de la empresa: el papel de los incentivos organizativos en la mejora del esfuerzo discrecional de los empleados. *Journal of student research*, 130-135. Obtenido de <https://www.jofsr.org/index.php/path/article/view/212>
- Chaujan, V. (2015). Relevancia de los incentivos no monetarios en una organización. *SSRN* 2623828.
- Cross, D. (2019). Efectos de los incentivos en la productividad de los empleados. *Revista internacional de Marketing y gestión de negocios*, 41-48.
- Delic, A., Kozarevic, E., Peric, A., & Civic, B. (2014). The monetary and non-monetary incentives impact on job satisfaction: evidence from bosnia and herzegovina banking sector. *Annual Paris Business and Social Science Research*, 1-16.
- Lotanna, D., Goodfaith, O., & Stella, M. (2016) Effect of monetary incentives on workers' performance a study of selected firms in Anambra State. *International Journal of Current Research*, 8(10), 40151-40160. Obtenido de <https://www.journalcra.com/sites/default/files/issue-pdf/17736.pdf>
- Gordon, J., Zhao, S., & Gretton, P. (2015). En productividad: Conceptos y medida. *Nota de investigación del personal de la comisión de productividad*, 3-5.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill.
- Howard, L., Turban, D., & Hurley, S. (2016). Equipos colaboradores y estrategias de recompensa competitivas: Incentivos para el rendimiento del equipo y la productividad de la empresa. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 249-267.
- Pino, P., Ponce, M., Avilés, C., & Vallejos, O. (2016). Mejoramiento de la productividad en una industria maderera usando incentivo remunerativo. *Maderas.Ciencia y Tecnología*, 117-128.
- Pisá, I., & Sánchez, R. (2013). Incentivos laborales y productividad en España. 1-21.
- Sprada, F., & De Paula, A. (2018). *Desarrollo, validación y pruebas de confiabilidad del instrumento breve para evaluar a los trabajadores ›Productividad durante un día de trabajo (IAPT)*. Recuperado el 2019, de Desarrollo, validación y pruebas de

confiabilidad del instrumento breve para evaluar a los trabajadores ›Productividad durante un día de trabajo (IAPT).: <https://dx.doi.org/10.7819/rbgn.v20i2.3764>

Ulubeyli, S., Kazaz, A., & Er, B. (2014). Estimadores de los ingenieros de planificación sobre productividad laboral: teoría y práctica. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* , 119.

Resende, M., Andow, D., Carneiro, R., Lorena, R., Sujii, E., & Alves, R. (2017). Economic and productivity incentives to produce organically in Brazil: Evidence from strawberry production in the Federal District. *Renewable Agriculture and Food Systems*:, 1-14. Obtenido de <https://sci-hub.tw/10.1017/s1742170517000412>

Zarkovich, S. (2005). *Los métodos de muestreo y los censos*. Roma, Italia.

VIII. Anexos**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE
MOGROVEJO**

**ENCUESTA SOBRE INCENTIVOS LABORALES Y SU INFLUENCIA EN LA
PRODUCTIVIDAD**

Participantes: Tele operadores

N° Cuestionario:

BLOQUE I: INTRODUCCIÓN

Buenos días/ buenas tardes.

Mi nombre es Kiara Melissa Aguilar Muñoz estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Estoy realizando una investigación sobre “Incentivos laborales y su influencia en la productividad en la empresa call center Konecta. Las respuestas que usted aporte serán tratados bajo estricta confidencialidad y serán utilizados únicamente para fines académicos.

Le gustaría participar

 Si

Comenzar el cuestionario.

 No

Gracias y termina el cuestionario.

ANEXO 01: Instrumento

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE INCENTIVOS LABORALES

Estimado (a), el presente cuestionario solo tiene fines académicos.

Marque con una "X" en el casillero que crea conveniente según la escala de Likert.

- Totalmente en desacuerdo: 1
- En desacuerdo: 2
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3
- De acuerdo: 4
- Totalmente de acuerdo: 5

ÍTEMS	1	2	3	4	5
INCENTIVOS MONETARIOS					
1. El salario está de acuerdo con los requisitos del trabajo.					
2. El salario asegura un nivel de vida satisfactorio.					
3. Las diferencias en los salarios entre los empleados están en línea con las diferencias de trabajo.					
4. El salario es satisfactorio en relación con los salarios para trabajos similares en otras empresas.					
5. Puedo contar con la estabilidad de mi salario mensual regular.					
6. Las horas extras y los esfuerzos adicionales en el trabajo se pagan adecuadamente.					
7. La empresa me proporciona beneficios adicionales.					
8. Los bonos se pagan por trabajo extra y logros.					
9. La empresa cubre los gastos razonables de trabajo / entretenimiento.					
10. La empresa cubre costos adicionales relacionados con el desempeño laboral.					
11. La empresa destina fondos para la educación de sus colaboradores.					
12. La empresa destina fondos post-grado dirigido a sus colaboradores.					
13. Trabajando para esta empresa puedo contar con una pensión de jubilación suficiente en el futuro.					
INCENTIVOS NO MONETARIOS					
14. Existe la posibilidad de ascender a altos cargos.					
15. Existe la posibilidad de capacitación adicional de acuerdo con los requisitos del trabajo.					

16. La empresa apoya y evalúa la adquisición adecuada del conocimiento profesional de sus empleados.					
17. Hay flexibilidad en el uso de los descansos.					
18. Existe flexibilidad en cuanto al momento de las vacaciones anuales.					
19. La gerencia está organizando una reunión informal de colaboradores.					
20. Los colaboradores reciben retroalimentación regular sobre su desempeño laboral.					
21. Los colaboradores con alto rendimiento son recompensados y elogiados públicamente.					
22. Los colaboradores están familiarizados adecuadamente con la política de negocios de la empresa.					

ANEXO 02: Instrumento

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE PRODUCTIVIDAD

Estimado (a), el presente cuestionario solo tiene fines académicos.

Marque con una "X" en el casillero que crea conveniente según la escala de Likert.

- Nunca: 1
- Casi nunca: 2
- Regularmente: 3
- Casi siempre: 4
- Siempre: 5

PRODUCTIVIDAD	Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre
1. No tuve problemas para concentrarme y ser eficiente en el trabajo.					
2. No me he sentido cansado o con sueño durante el trabajo.					
3. Me he sentido productivo durante el trabajo.					
4. Me pareció difícil tomar decisiones relacionadas con las funciones del trabajo.					
5. He tenido confianza en la toma de decisiones de mi trabajo.					
6. No me he sentido molesto o fastidiado en el trabajo.					
7. Últimamente no he sentido que es difícil realizar mi trabajo.					
8. Me he sentido motivado al realizar cada una de mis funciones.					
9. Últimamente me he sentido satisfecho con mi desempeño en el trabajo.					
10. Tuve que postergar parte de mi trabajo.					
11. Tuve que dejar que otros se hicieran cargo de mi trabajo.					
12. Tuve que retirarme del trabajo en determinadas oportunidades.					
13. Últimamente tuve que trabajar a un ritmo más lento.					

ANEXO 03: Carta de autorización**Konecta****CARTA DE AUTORIZACIÓN**

Chiclayo, 15 de Diciembre del 2018

Yo Anthony Curo con documento de identidad número 73324469 autorizo a la Srta. Kiara Melissa Aguilar Muñoz, con documento de identidad número 33721230, a que realice una investigación en la empresa call center Konecta de la ciudad de Chiclayo, se le entregará la información que requiera para la investigación.

Al finalizar la investigación la Srta. Kiara Melissa Aguilar Muñoz se compromete a dejar una copia del informe final.



Anthony Curo

73324469

Coordinador de cuenta

ANEXO 04

Criterios de interpretación del Coeficiente de Alfa Cronbach.

Rangos	Magnitud
0.81 -1.00	Muy alta
0.61-0.80	Alta
0.41-0.60	Moderada
0.21-0.40	Baja
0.01-0.20	Muy baja
<0.50	Se califica como no confiable

Fuente: Interpretado por Ruiz Bolívar (2002) y Pallella y Martins (2003) pág. 244

Validez del instrumento de incentivos laborales.

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,784
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1008,766
	GI	231
	Sig.	,000

Comunalidades

	Inicial	Extracción
El salario está de acuerdo con los requisitos del trabajo.	1,000	,651
Salario asegura un nivel de vida satisfactorio	1,000	,700
Las diferencias en los salarios entre los empleados están en línea con las diferencias de trabajo.	1,000	,580
El salario es satisfactorio en relación con los salarios para trabajos similares en otras empresas.	1,000	,628
Puedo contar con la estabilidad de mi salario mensual regular.	1,000	,726

Las horas extras y los esfuerzos adicionales en el trabajo se pagan adecuadamente.	1,000	,540
La empresa me proporciona beneficios adicionales.	1,000	,612
Los bonos se pagan por trabajo extra y logros.	1,000	,744
La empresa cubre los gastos razonables de trabajo/ entretenimiento.	1,000	,733
La empresa cubre costos adicionales relacionados con el desempeño laboral.	1,000	,672
La empresa destina fondos para la educación de sus colaboradores.	1,000	,761
La empresa destina fondos pos-grado dirigido a sus colaboradores.	1,000	,778
Trabajando para esta empresa puedo contar con una pensión de jubilación suficiente en el futuro.	1,000	,640
Existe la posibilidad de ascender a altos cargos.	1,000	,692
Existe la posibilidad de capacitación adicional de acuerdo con los requisitos del trabajo.	1,000	,824
La empresa apoya y evalúa la adquisición adecuada del conocimiento profesional de sus empleados.	1,000	,777
Hay flexibilidad en el uso de los descansos	1,000	,615
Existe flexibilidad en cuanto al momento de las vacaciones anuales.	1,000	,600
La gerencia está organizando una reunión informal de colaboradores.	1,000	,589
Los colaboradores reciben retroalimentación regular sobre su desempeño laboral.	1,000	,583
Los colaboradores con alto rendimiento son recompensados y elogiados públicamente.	1,000	,604
Los colaboradores están familiarizados adecuadamente con la política de negocios de la empresa.	1,000	,601

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	8,263	37,560	37,560	8,263	37,560	37,560	3,913	17,788	17,788
2	2,494	11,338	48,897	2,494	11,338	48,897	2,945	13,388	31,176
3	1,700	7,730	56,627	1,700	7,730	56,627	2,931	13,323	44,499
4	1,155	5,249	61,876	1,155	5,249	61,876	2,467	11,212	55,711
5	1,037	4,714	66,590	1,037	4,714	66,590	2,393	10,879	66,590
6	,893	4,060	70,650						
7	,863	3,923	74,573						
8	,742	3,371	77,943						
9	,690	3,137	81,080						
10	,629	2,861	83,941						
11	,611	2,776	86,717						
12	,496	2,254	88,971						
13	,416	1,891	90,862						
14	,399	1,815	92,677						
15	,348	1,582	94,259						
16	,285	1,295	95,553						
17	,272	1,234	96,788						
18	,188	,856	97,644						
19	,165	,751	98,395						
20	,155	,703	99,098						
21	,114	,520	99,618						
22	,084	,382	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

ANEXO 05: Validez del instrumento de productividad laboral.**Prueba de KMO y Bartlett**

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,784
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	376,349
	Gl	78
	Sig.	,000

Comunalidades

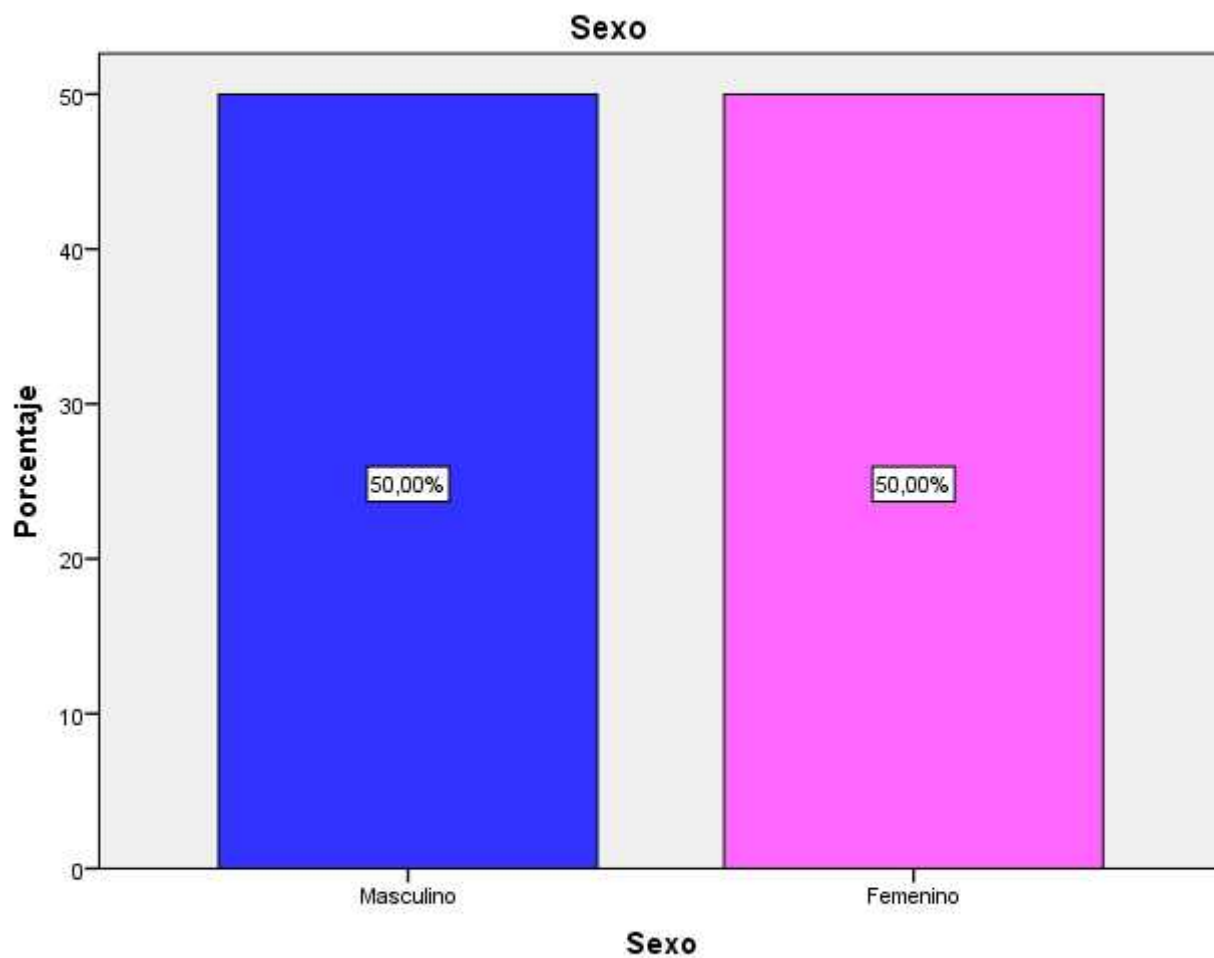
	Inicial	Extracción
Tuve problemas para concentrarme y ser eficiente en el trabajo.	1,000	,626
Me he sentido cansado o consueño durante el trabajo.	1,000	,518
Me he sentido productivo durante el trabajo.	1,000	,687
Me parecio dificil tomar decisiones relacionadas con las funciones del trabajo .	1,000	,504
He tenido confianza en la toma de decisiones de mi trabajo.	1,000	,647
Me he sentido molesto o fastidiado en el trabajo.	1,000	,597
Últimamente he sentido que es dificil realizar mi trabajo.	1,000	,616
Me he sentido motivado al realizar cada una de mis funciones.	1,000	,671
Ultimamente me he sentido satisfecho con mi desempeño en el trabajo.	1,000	,567
Tuve que postergar parte de mi trabajo.	1,000	,707
Tuve que que dejar que otros se hicieran cargo de mi trabajo.	1,000	,565
Tuve que retirarme del trabajo en determinadas oportunidades.	1,000	,737
P13	1,000	,501

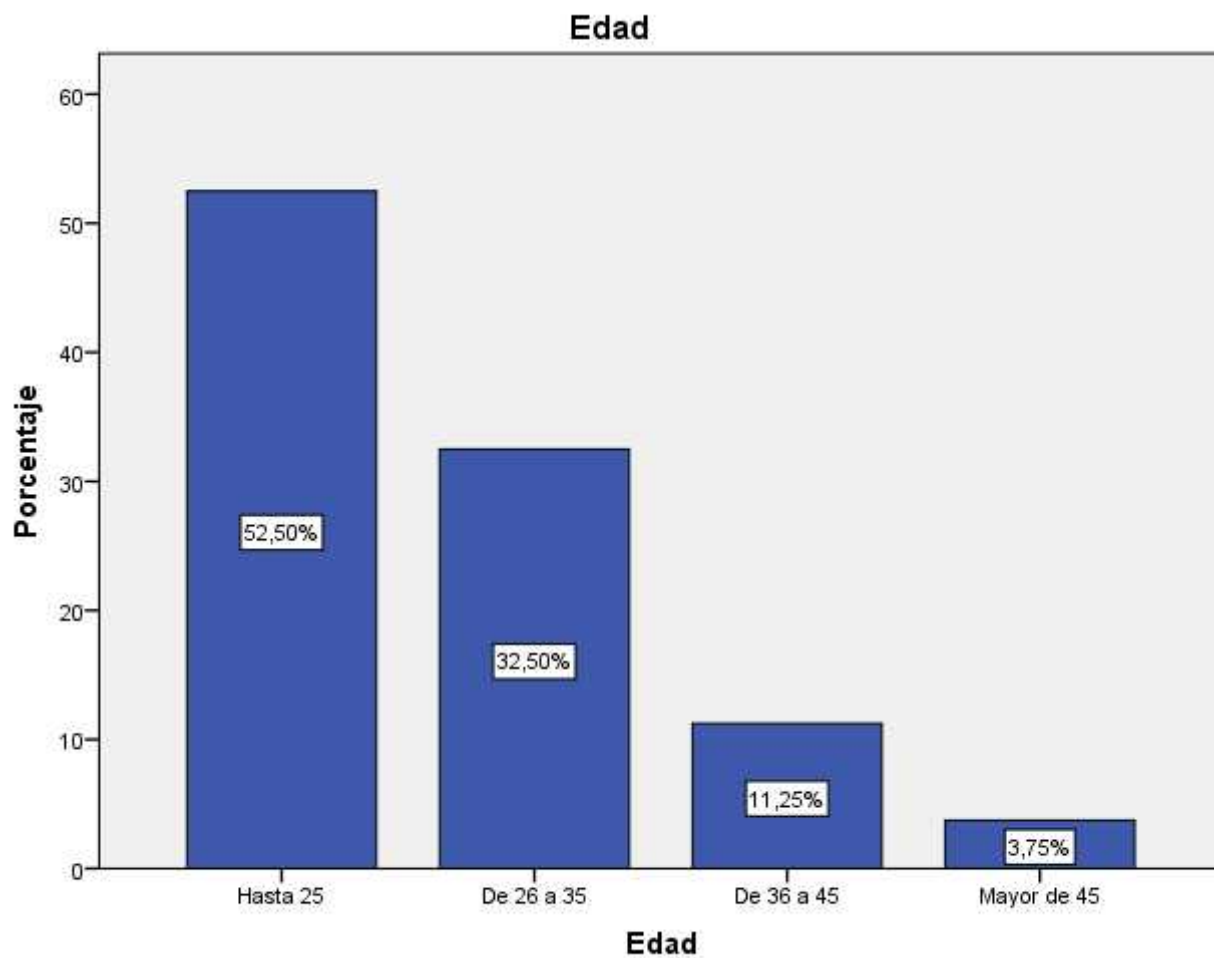
Método de extracción: análisis de componentes principales.

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	4,155	31,962	31,962	4,155	31,962	31,962	2,896	22,274	22,274
2	2,677	20,595	52,557	2,677	20,595	52,557	2,561	19,703	41,977
3	1,111	8,547	61,104	1,111	8,547	61,104	2,487	19,127	61,104
4	,876	6,742	67,846						
5	,726	5,584	73,430						
6	,646	4,970	78,400						
7	,594	4,572	82,973						
8	,487	3,750	86,723						
9	,468	3,601	90,323						
10	,405	3,116	93,440						
11	,355	2,734	96,173						
12	,265	2,038	98,211						
13	,233	1,789	100,000						

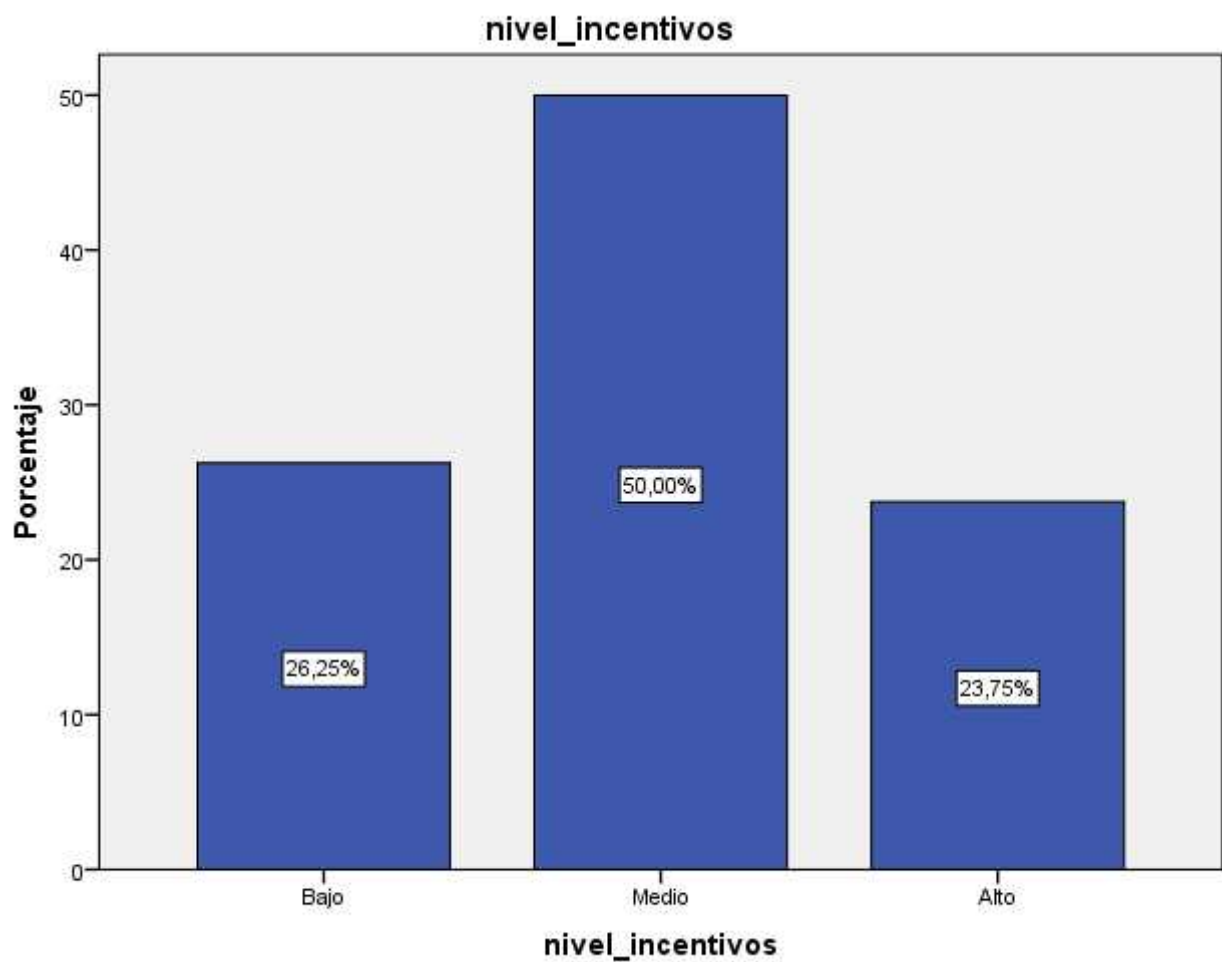
Método de extracción: análisis de componentes principales.

ANEXO 06: Género de los encuestados

ANEXO 07: Edad de los encuestados

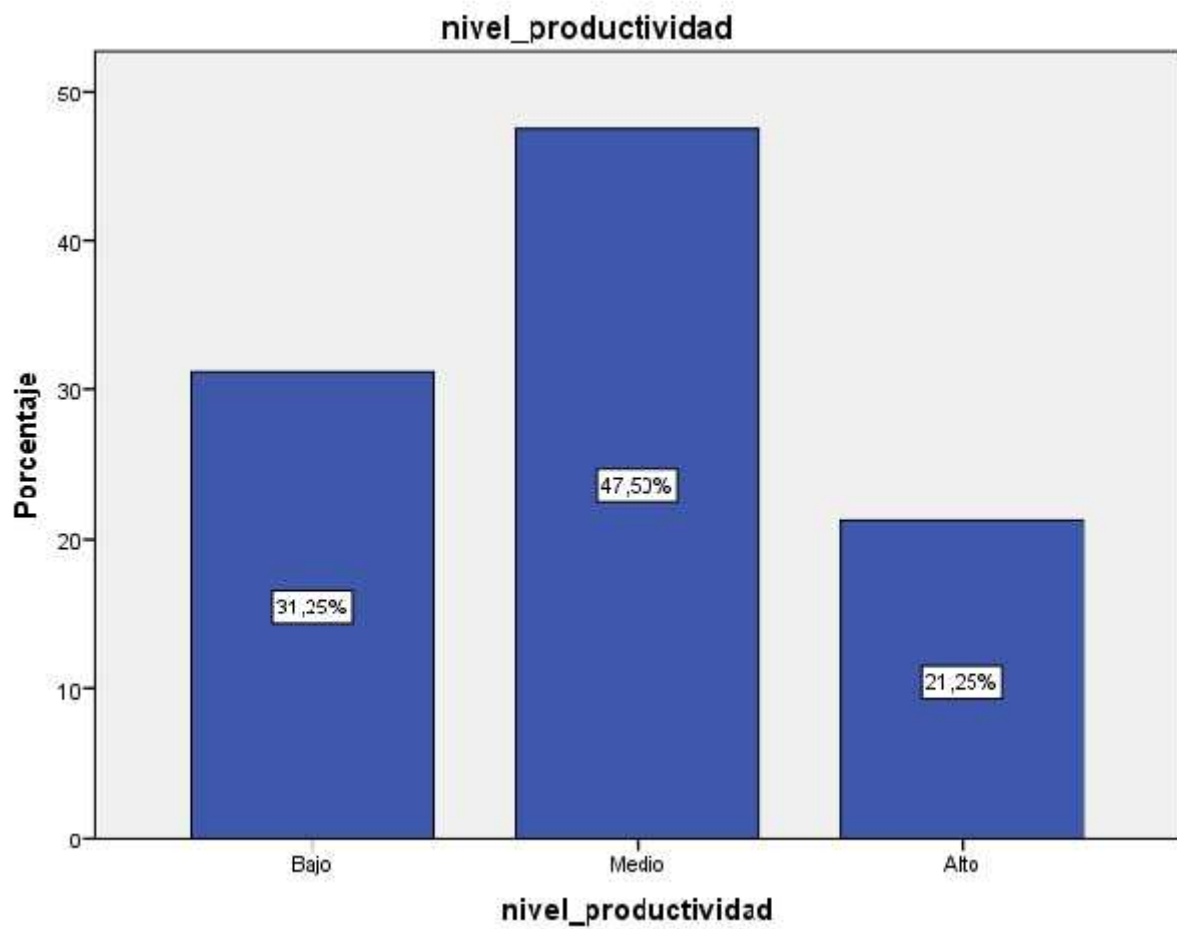
ANEXO 08: Nivel de incentivos

nivel_incentivos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	26,3	26,3	26,3
	Medio	40	50,0	50,0	76,3
	Alto	19	23,8	23,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	



ANEXO 09: Nivel de productividad

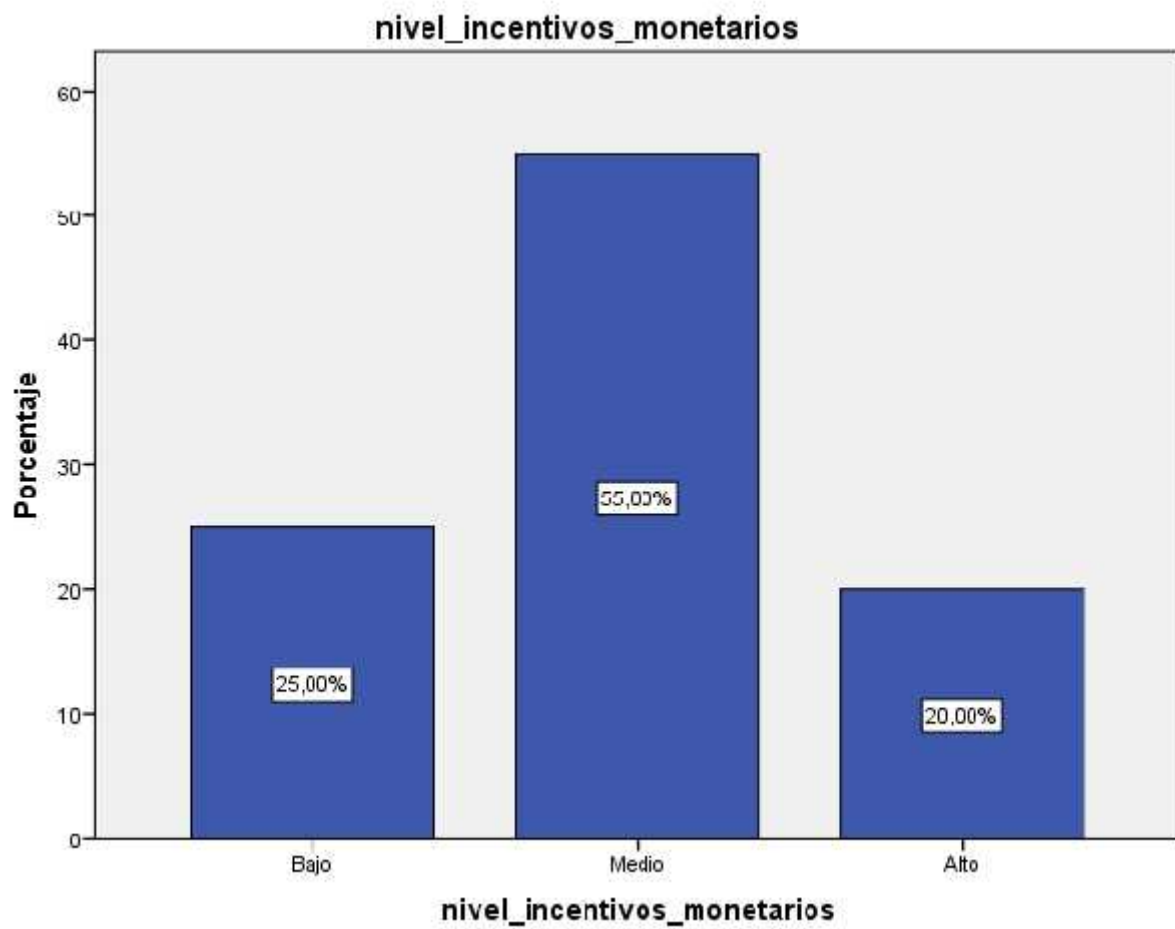
		nivel_productividad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	25	31,3	31,3	31,3
	Medio	38	47,5	47,5	78,8
	Alto	17	21,3	21,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	



ANEXO 10: Nivel de incentivos monetarios

nivel_incentivos_monetarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	25,0	25,0	25,0
	Medio	44	55,0	55,0	80,0
	Alto	16	20,0	20,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

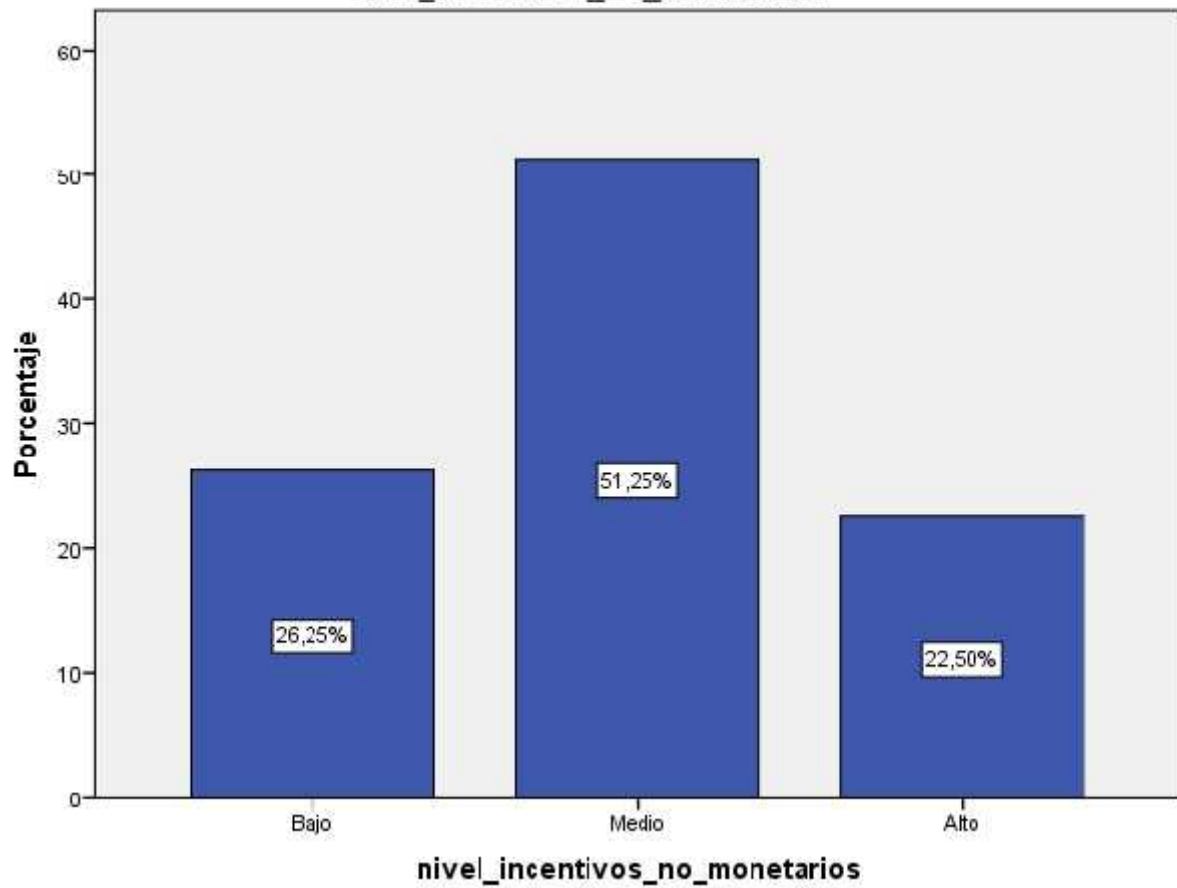


ANEXO 11: Nivel de incentivos no monetarios

nivel_incentivos_no_monetarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	26,3	26,3	26,3
	Medio	41	51,2	51,2	77,5
	Alto	18	22,5	22,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

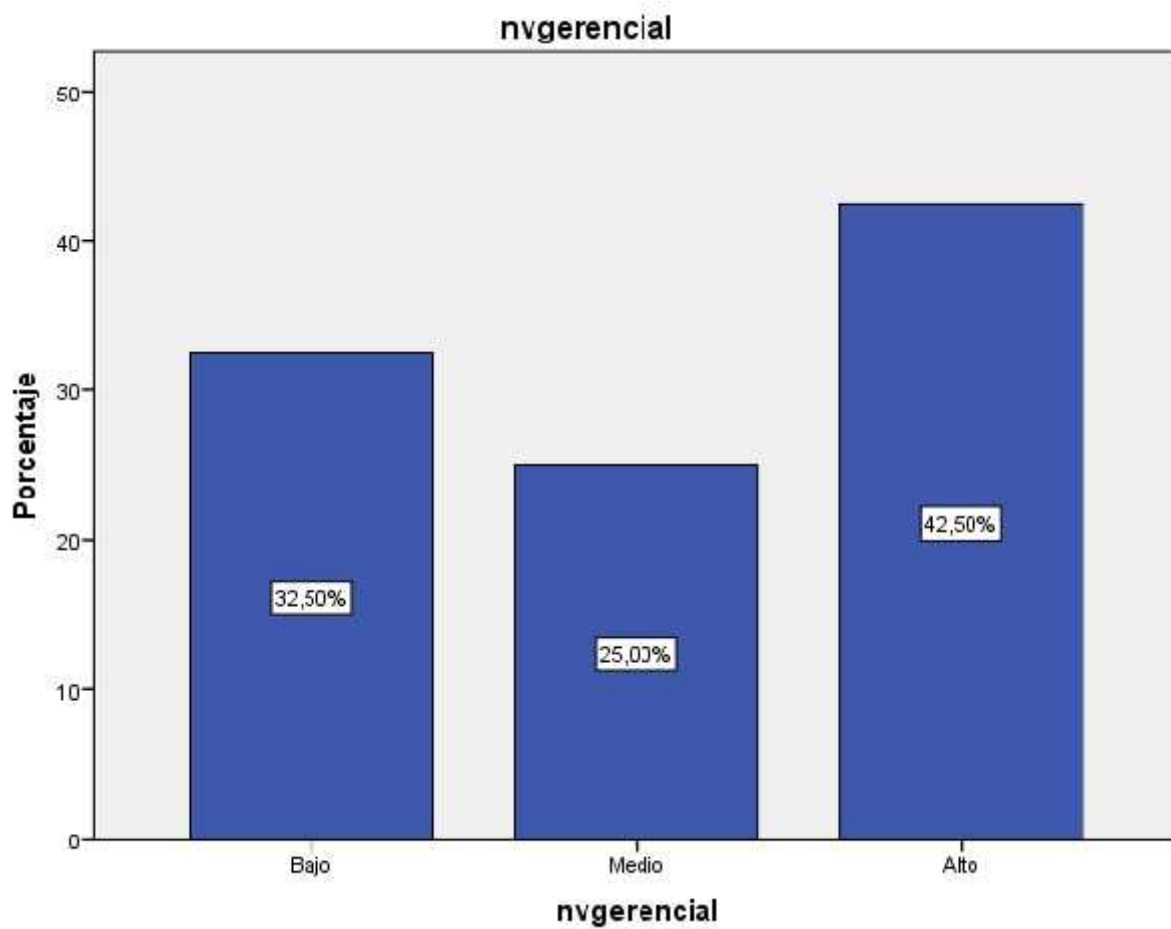
nivel_incentivos_no_monetarios



ANEXO 12: Nivel de variables gerenciales

VARIABLE GERENCIAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	26	32.5	32.5	32.5
	Medio	20	25.0	25.0	57.5
	Alto	34	42.5	42.5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

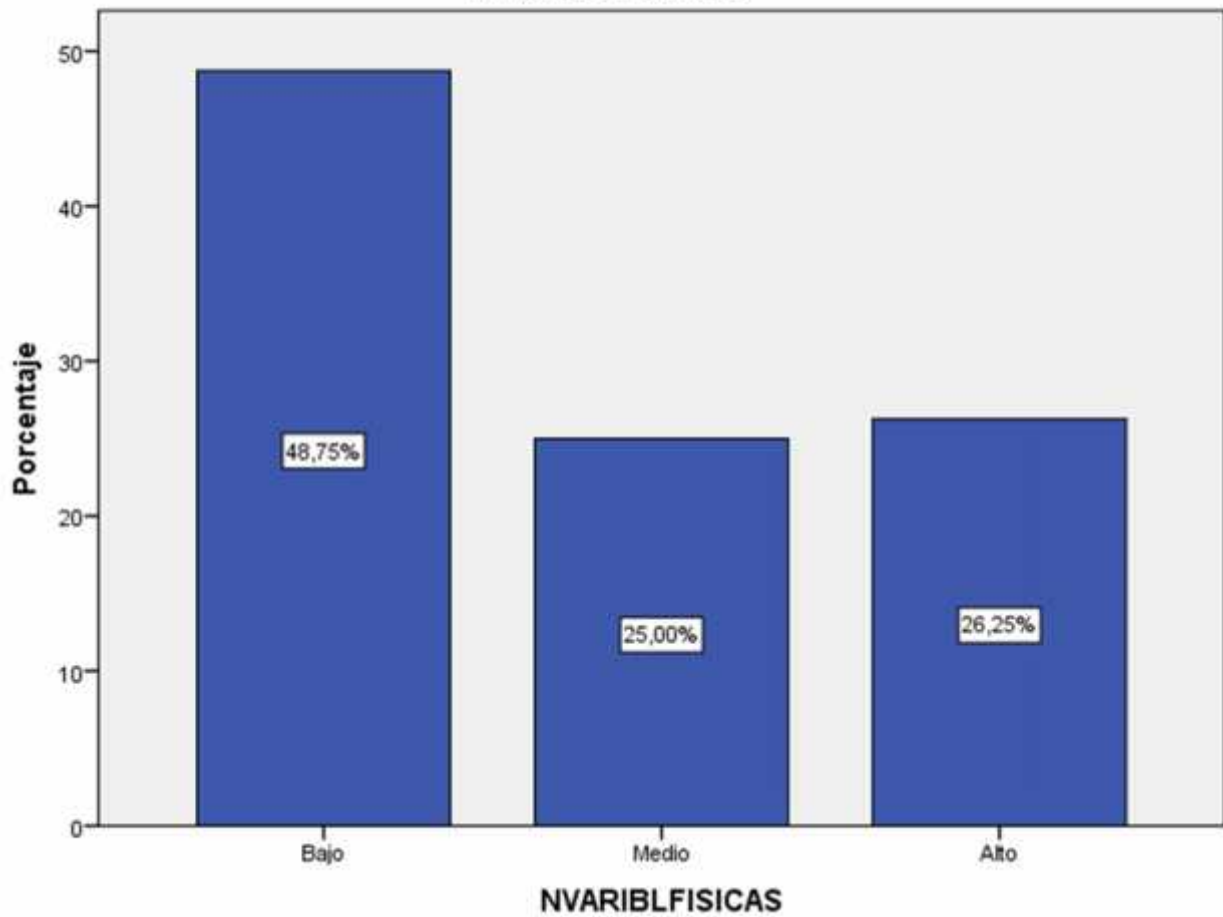


ANEXO 13: Nivel de variables físicas

VARIABLE FISICAS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	39	48,8	48,8	48,8
Medio	20	25,0	25,0	73,8
Alto	21	26,3	26,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

NVARIBLFISICAS



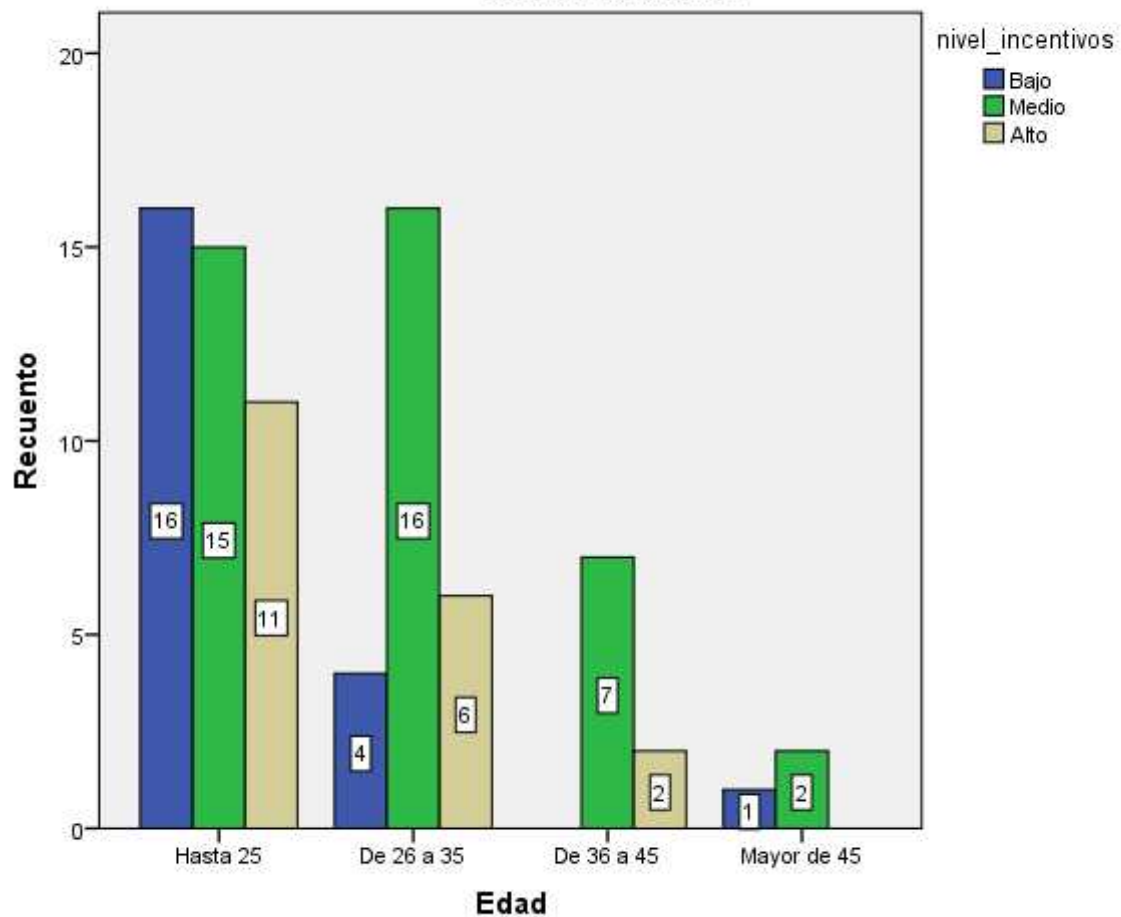
ANEXO 14: Nivel de incentivos por edad

Edad*nivel_incentivos tabulación cruzada

Recuento

		nivel_incentivos			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Edad	Hasta 25	16	15	11	42
	De 26 a 35	4	16	6	26
	De 36 a 45	0	7	2	9
	Mayor de 45	1	2	0	3
Total		21	40	19	80

Gráfico de barras



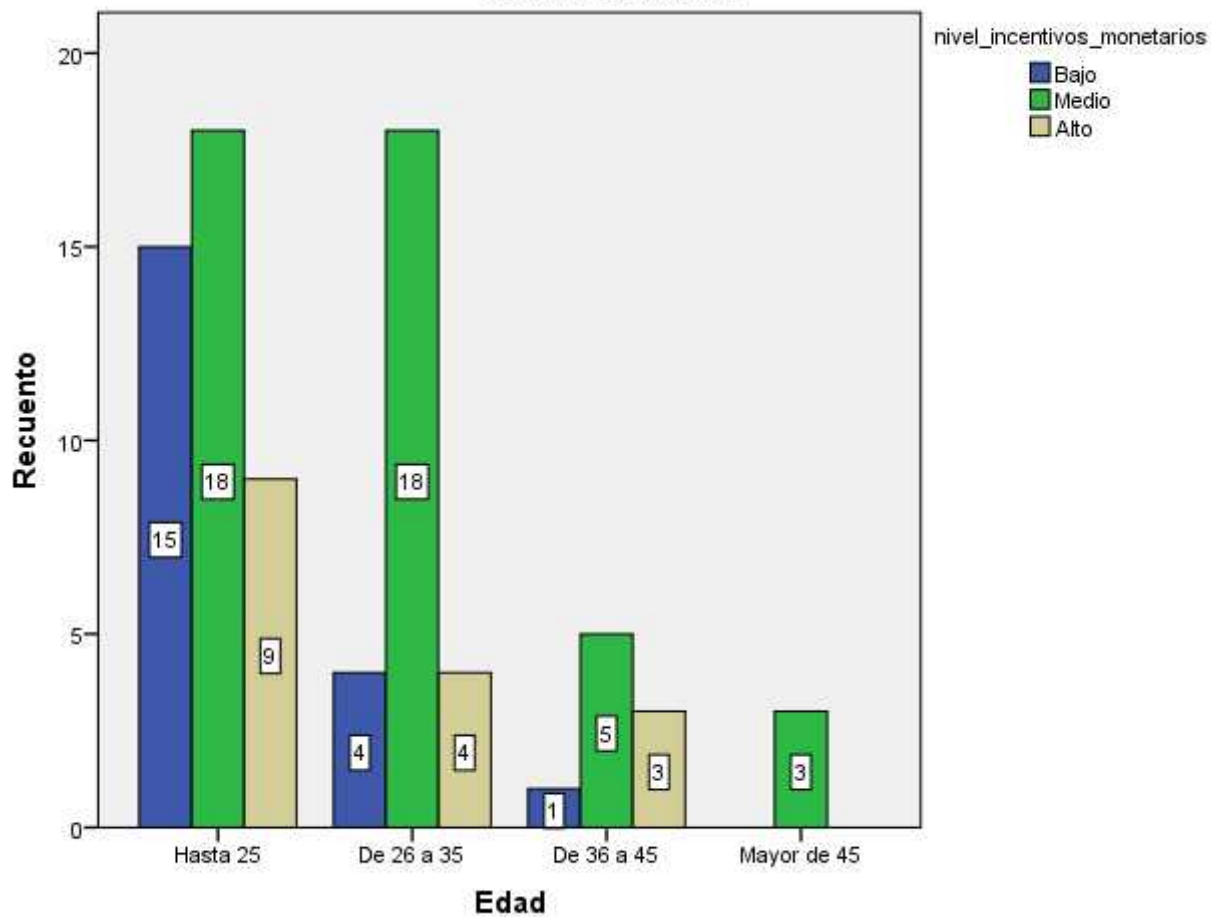
ANEXO 15: Nivel de incentivos monetarios por edad

Edad*nivel_incentivos_monetarios tabulación cruzada

Recuento

		nivel_incentivos_monetarios			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Edad	Hasta 25	15	18	9	42
	De 26 a 35	4	18	4	26
	De 36 a 45	1	5	3	9
	Mayor de 45	0	3	0	3
Total		20	44	16	80

Gráfico de barras



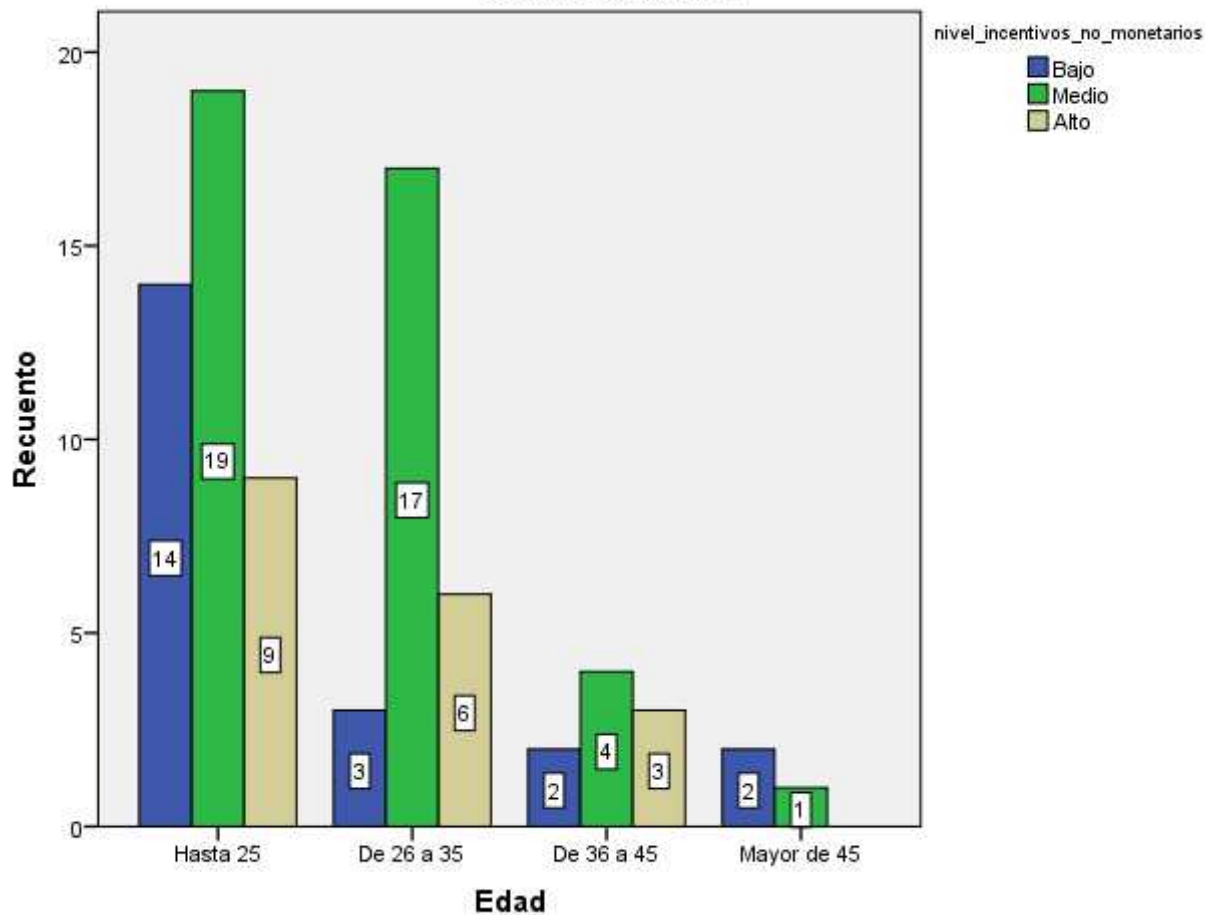
ANEXO 16: Nivel de incentivos no monetarios por edad

Edad*nivel_incentivos_no_monetarios tabulación cruzada

Recuento

		nivel_incentivos_no_monetarios			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Edad	Hasta 25	14	19	9	42
	De 26 a 35	3	17	6	26
	De 36 a 45	2	4	3	9
	Mayor de 45	2	1	0	3
Total		21	41	18	80

Gráfico de barras



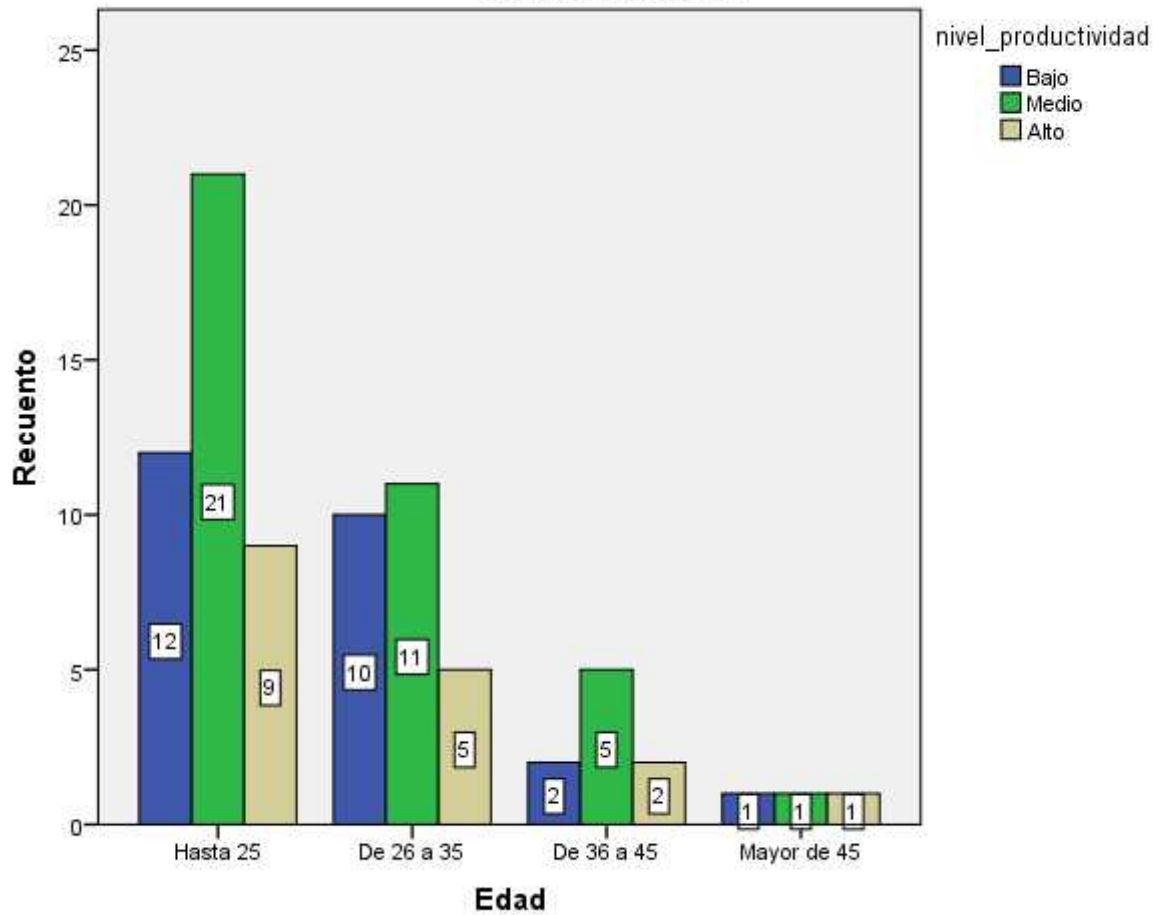
ANEXO 17: Nivel de productividad por edad

Edad*nivel_productividad tabulación cruzada

Recuento

		nivel_productividad			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Edad	Hasta 25	12	21	9	42
	De 26 a 35	10	11	5	26
	De 36 a 45	2	5	2	9
	Mayor de 45	1	1	1	3
Total		25	38	17	80

Gráfico de barras



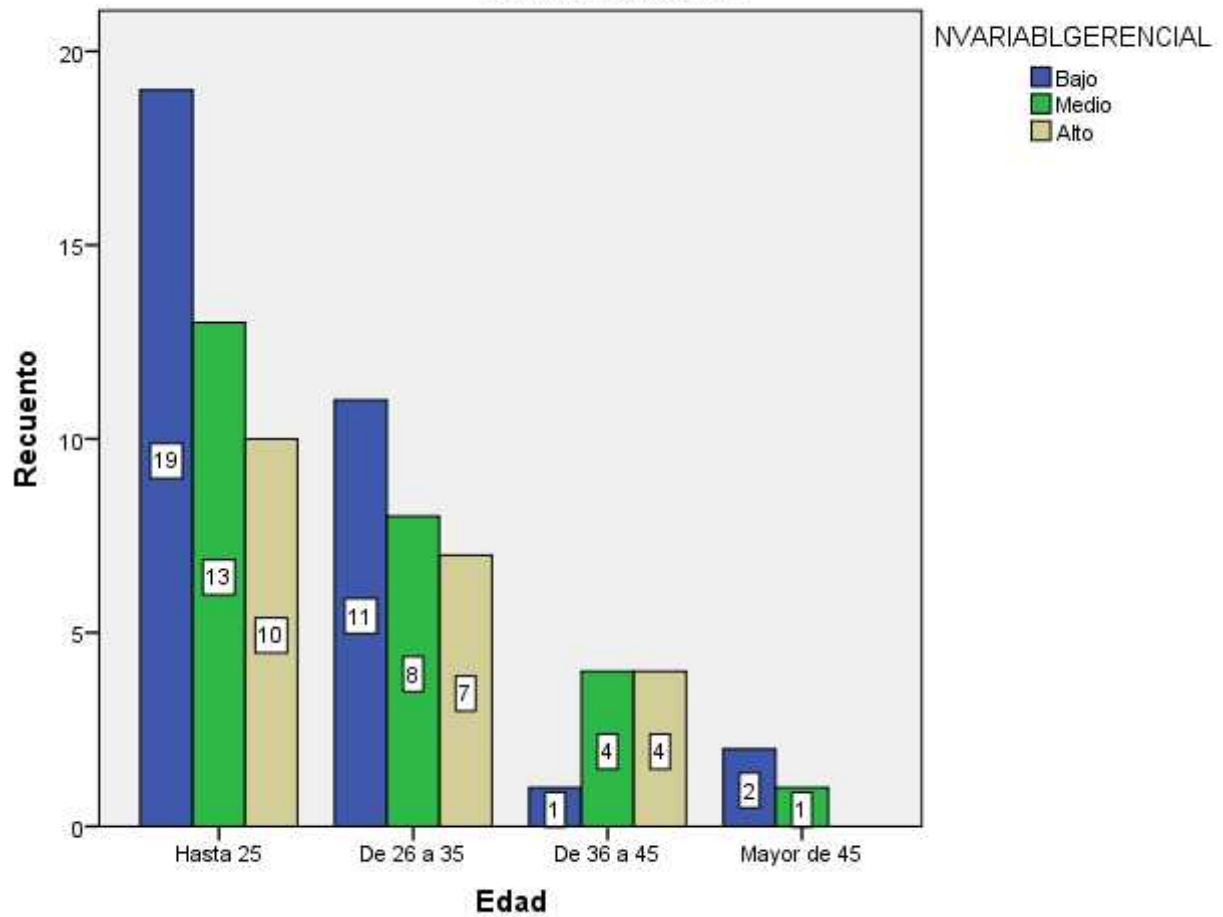
ANEXO 18: Nivel de variables gerenciales por edad

Edad*VARIABLE GERENCIAL tabulación cruzada

Recuento

		NVARIABLEGERENCIAL			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Edad	Hasta 25	19	13	10	42
	De 26 a 35	11	8	7	26
	De 36 a 45	1	4	4	9
	Mayor de 45	2	1	0	3
Total		33	26	21	80

Gráfico de barras



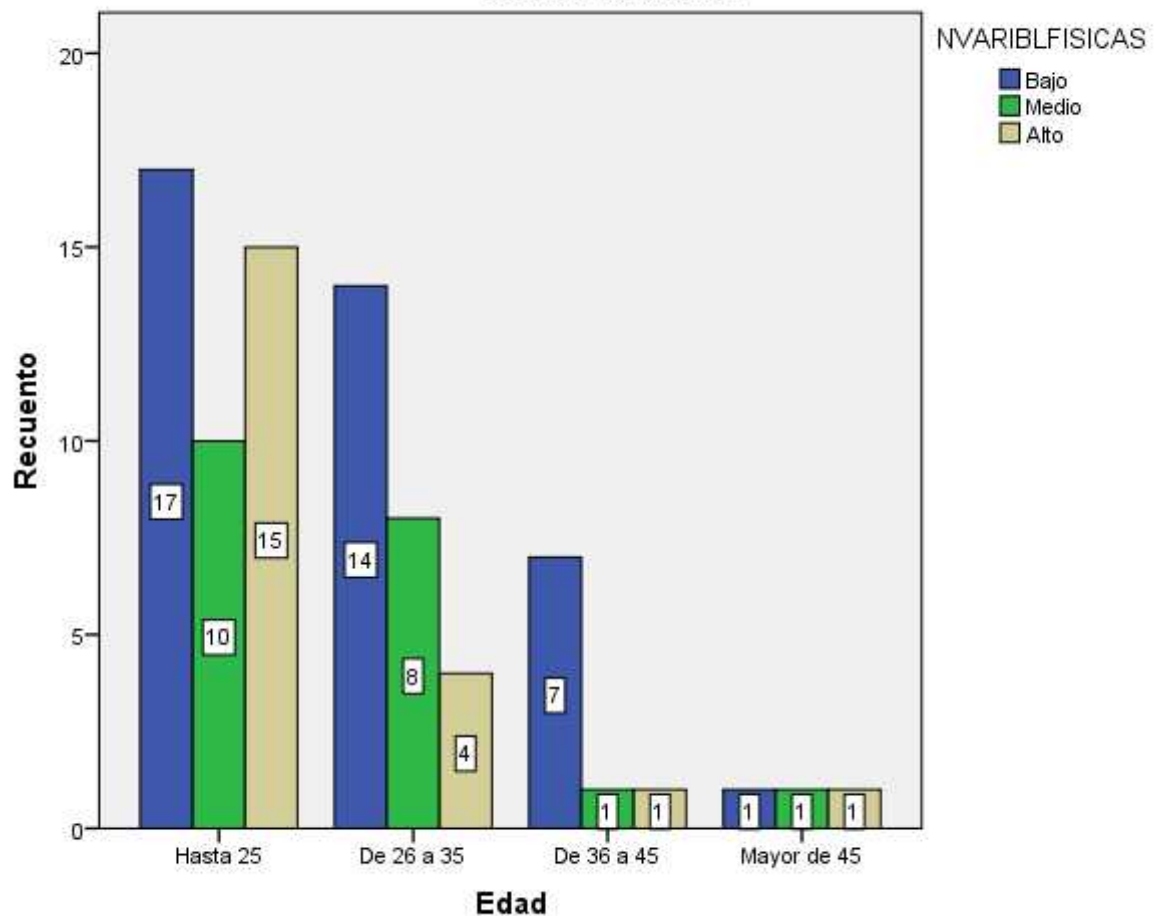
ANEXO 19: Nivel de variables físicas por edad

Edad*VARIABLES FÍSICAS tabulación cruzada

Recuento

		NVARIBLFISICAS			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Edad	Hasta 25	17	10	15	42
	De 26 a 35	14	8	4	26
	De 36 a 45	7	1	1	9
	Mayor de 45	1	1	1	3
Total		39	20	21	80

Gráfico de barras



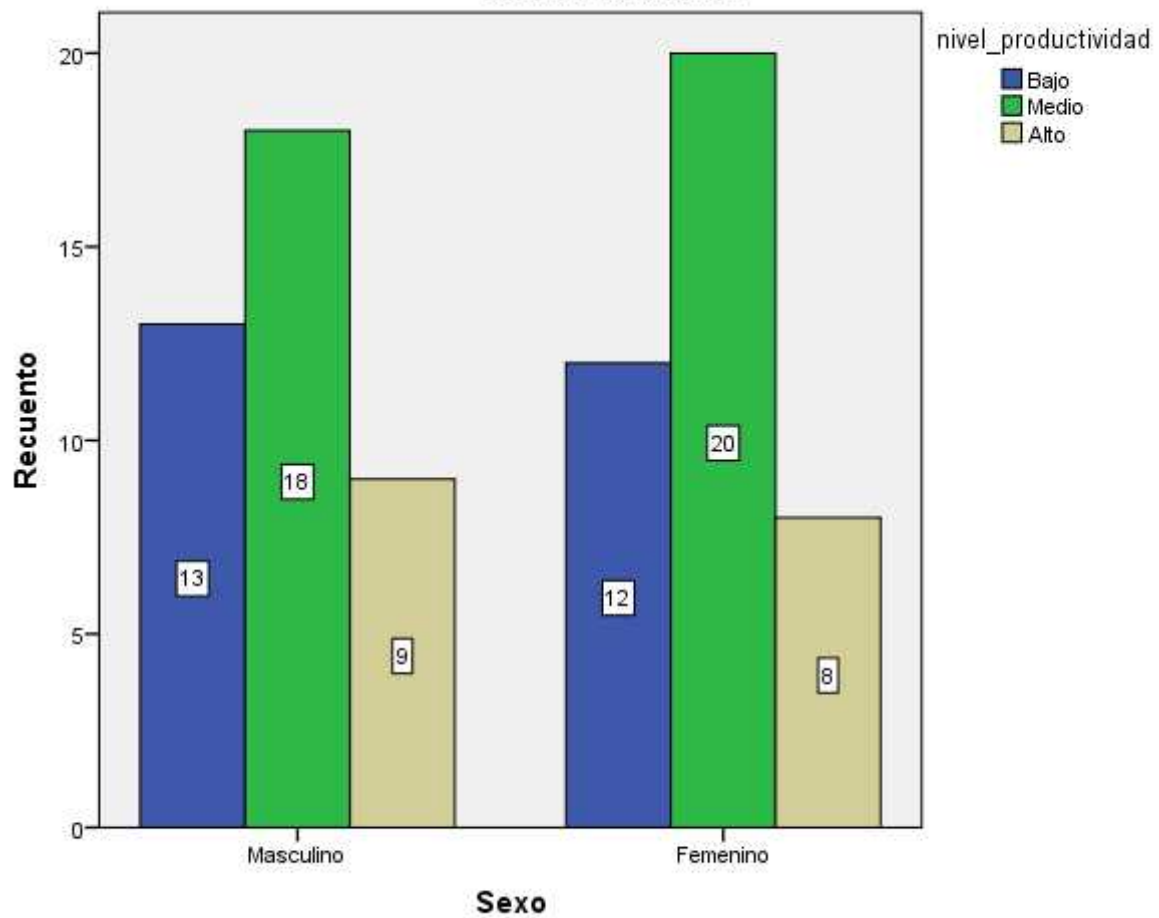
ANEXO 20: Nivel de productividad por sexo

Sexo*nivel_productividad tabulación cruzada

Recuento

		nivel_productividad			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Sexo	Masculino	13	18	9	40
	Femenino	12	20	8	40
Total		25	38	17	80

Gráfico de barras

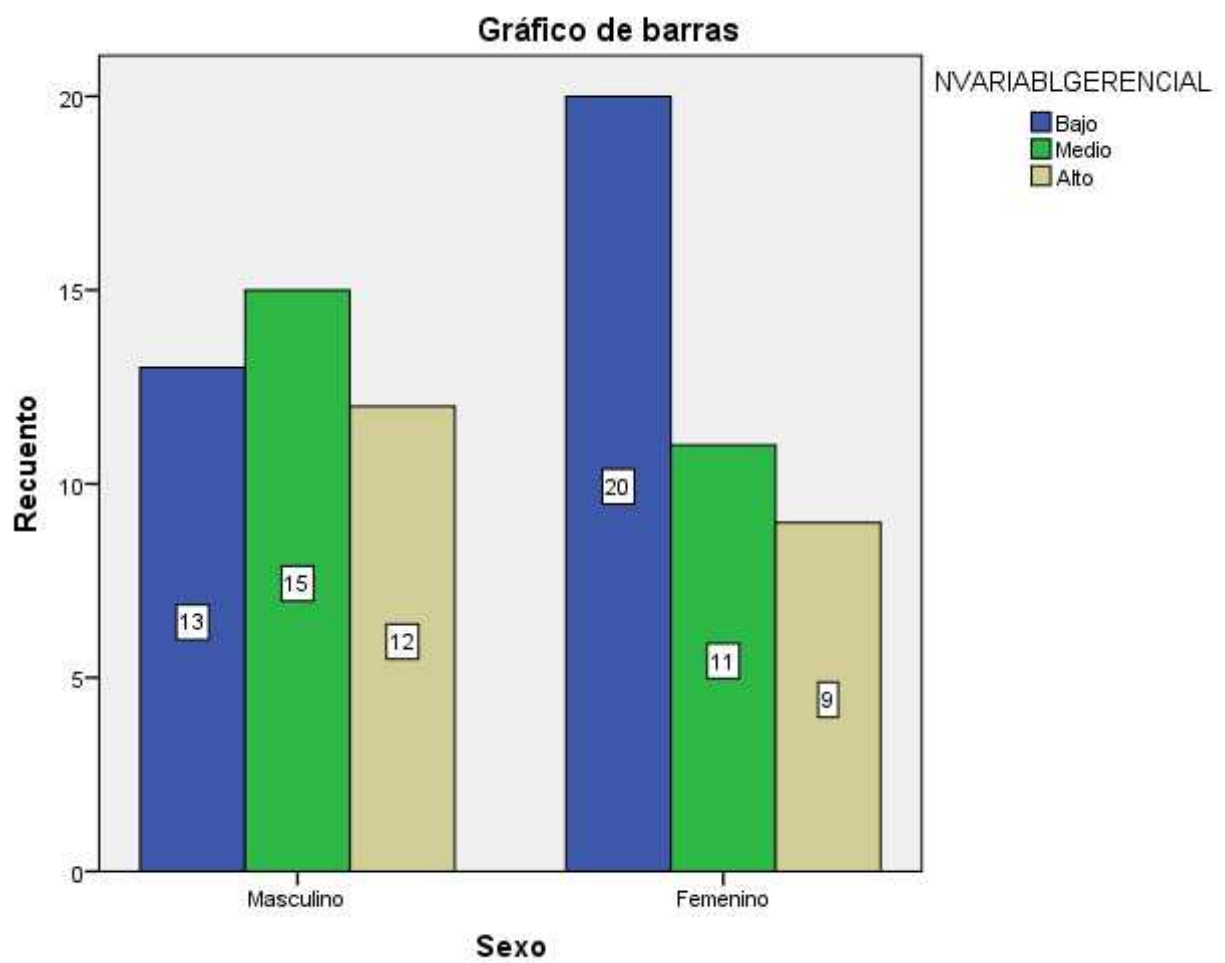


ANEXO 21: Nivel de variables gerenciales por sexo

Sexo*VARIABLE GERENCIAL tabulación cruzada

Recuento

		NVARIABLEGERENCIAL			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Sexo	Masculino	13	15	12	40
	Femenino	20	11	9	40
Total		33	26	21	80



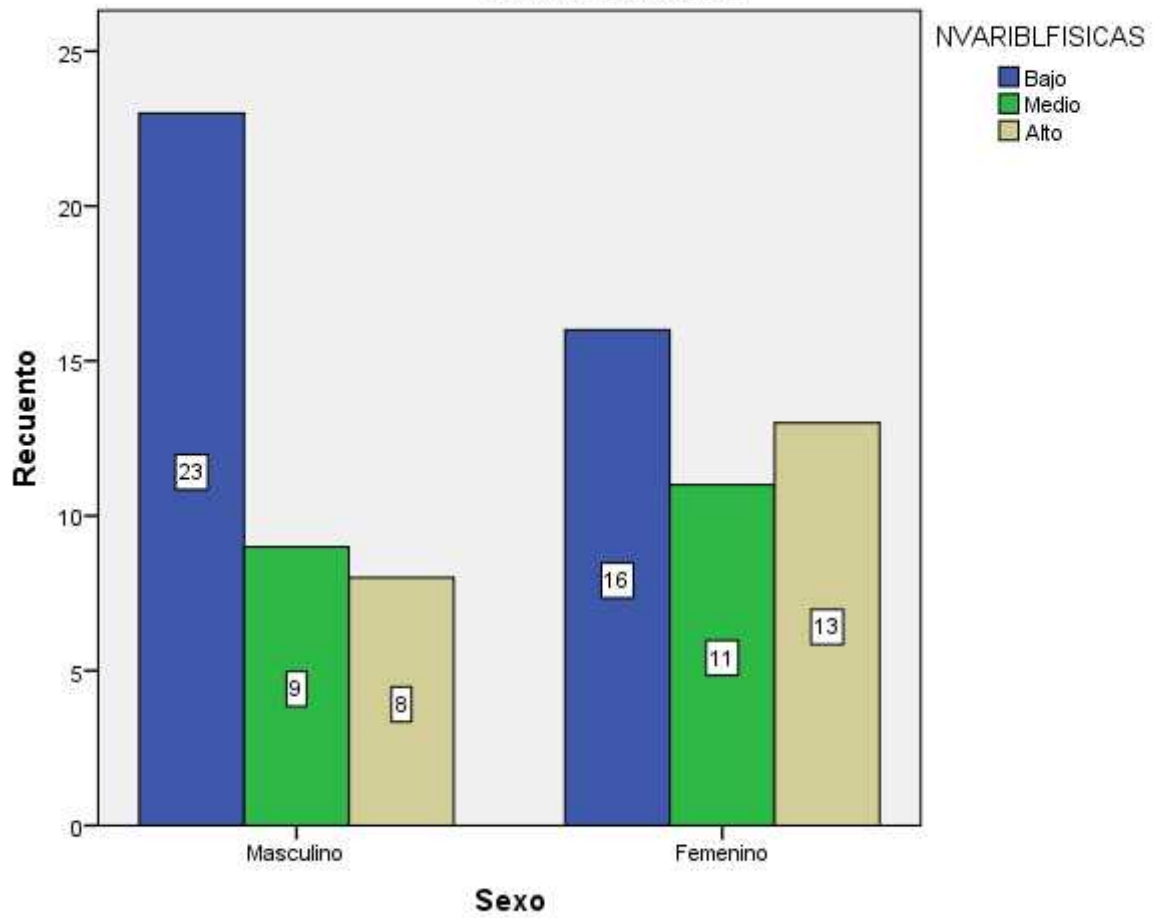
ANEXO 22: Nivel de variables físicas por sexo

Sexo*VARIABLES FISICAS tabulación cruzada

Recuento

		NVARIBLFISICAS			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Sexo	Masculino	23	9	8	40
	Femenino	16	11	13	40
Total		39	20	21	80

Gráfico de barras



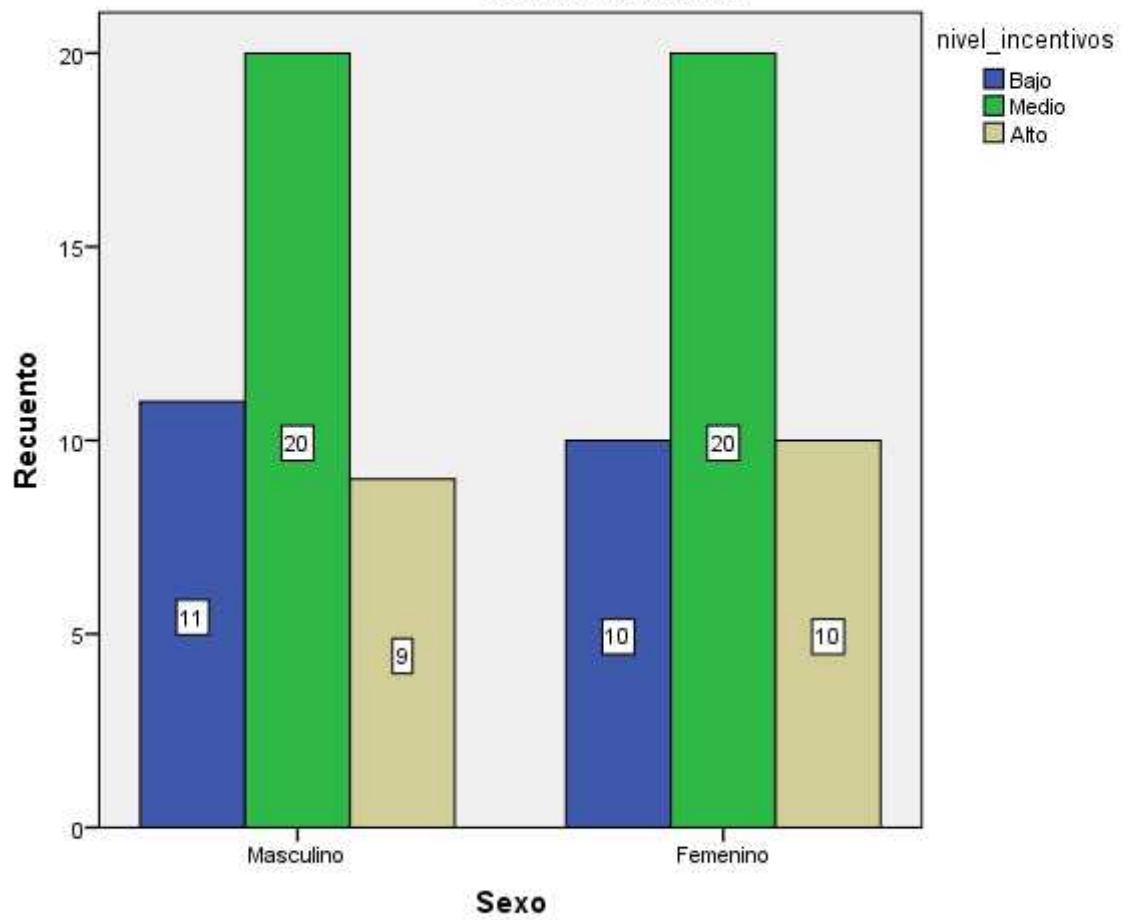
ANEXO 23: Nivel de incentivos por sexo

Sexo*nivel_incentivos tabulación cruzada

Recuento

		nivel_incentivos			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Sexo	Masculino	11	20	9	40
	Femenino	10	20	10	40
Total		21	40	19	80

Gráfico de barras



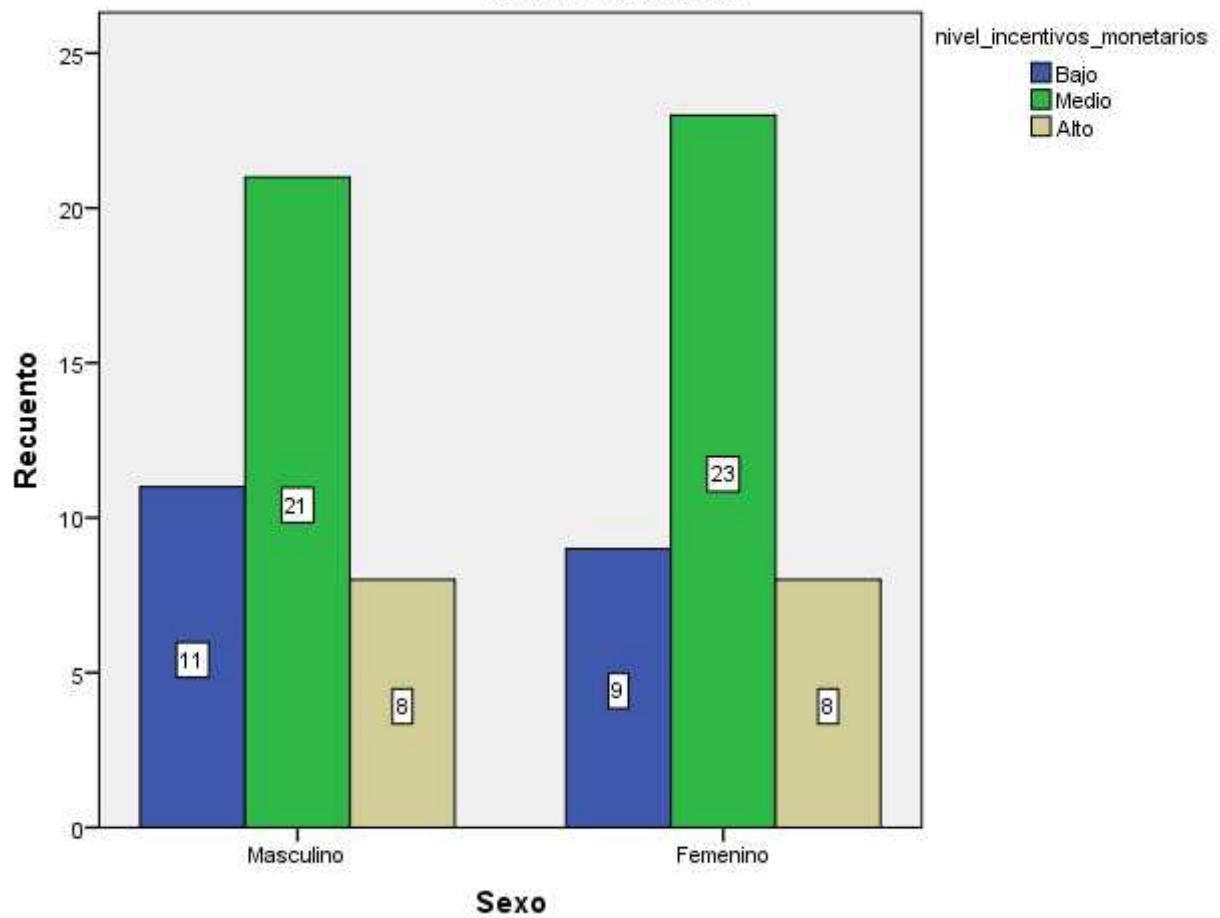
ANEXO 24: Nivel de incentivos monetarios por sexo

Sexo*nivel_incentivos_monetarios tabulación cruzada

Recuento

		nivel_incentivos_monetarios			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Sexo	Masculino	11	21	8	40
	Femenino	9	23	8	40
Total		20	44	16	80

Gráfico de barras



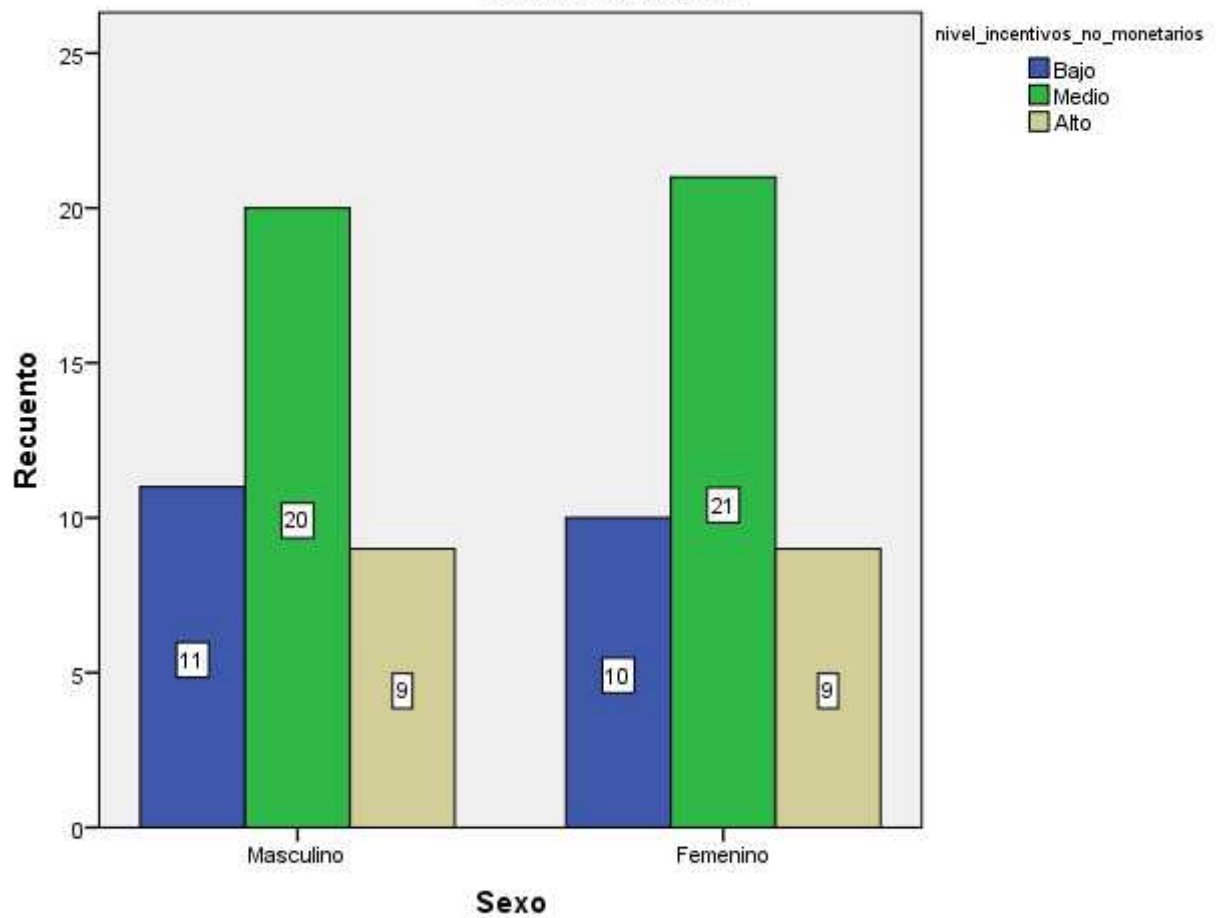
ANEXO 25: Nivel de incentivos no monetarios por sexo

Sexo*nivel_incentivos_no_monetarios tabulación cruzada

Recuento

		nivel_incentivos_no_monetarios			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Sexo	Masculino	11	20	9	40
	Femenino	10	21	9	40
Total		21	41	18	80

Gráfico de barras



ANEXO 26

ANOVA

Incentivos_laborales

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	161.373	3	53.791	0.249	0.862
Dentro de grupos	16446.427	76	216.400		
Total	16607.800	79			

Incentivos_laborales

Edad		N	Subconjunto para alfa = 0.05
HSD Tukeya,b	Hasta 25	10	68.2000
	De 36 a 45	30	68.6667
	Mayor de 45	15	71.0000
	De 26 a 35	25	71.5600
	Sig.		0.912

ANEXO 27

ANOVA

incentivos_no_monetarios

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	42.414	3	14.138	0.322	0.809
Dentro de grupos	3334.773	76	43.879		
Total	3377.188	79			

incentivos_no_monetarios

			Subconjunto para alfa = 0.05
Edad		N	1
HSD Tukeya,b	Hasta 25	10	29.2000
	De 36 a 45	30	30.4000
	Mayor de 45	15	30.8667
	De 26 a 35	25	31.5200
	Sig.		0.743

ANEXO 28

ANOVA

incentivos_monetarios

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	56.928	3	18.976	0.224	0.879
Dentro de grupos	6426.560	76	84.560		
Total	6483.488	79			

incentivos_monetarios

		N	Subconjunto para alfa = 0.05
Edad			1
HSD Tukeya,b	De 36 a 45	30	38.2667
	Hasta 25	10	39.0000
	De 26 a 35	25	40.0400
	Mayor de 45	15	40.1333
	Sig.		0.936

ANEXO 29

Estadísticas de grupo

Sexo		N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
incentivos_laborales	Masculino	56	69.9286	14.94579	1.99722
	Femenino	24	70.0000	13.70814	2.79816

Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene de igualdad de varianzas	prueba t para la igualdad de medias		Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		
		F	Sig.	t	gl			Inferior	Superior	
incentivos_laborales	Se asumen varianzas iguales	0.116	0.734	-0.020	78	0.984	-0.07143	3.56002	-7.15889	7.01604
	No se asumen varianzas iguales			-0.021	47.273	0.984	-0.07143	3.43782	-6.98637	6.84351

ANEXO 30

Estadísticas de grupo

Sexo		N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
incentivos_no_monetarios	Masculino	56	30.5000	6.44417	0.86114
	Femenino	24	31.1250	6.87347	1.40304

Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias					95% de intervalo de confianza de la diferencia	
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	Inferior	Superior
incentivos_no_monetarios	Se asumen varianzas iguales	0.049	0.826	-0.390	78	0.698	-0.62500	1.60381	-3.81794	2.56794
	No se asumen varianzas iguales			-0.380	41.150	0.706	-0.62500	1.64623	-3.94927	2.69927

ANEXO 31

Estadísticas de grupo

Sexo		N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
incentivos_monetarios	Masculino	56	39.4286	9.58760	1.28120
	Femenino	24	38.8750	7.86468	1.60537

Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
incentivos_monetarios	Se asumen varianzas iguales	1.094	0.299	0.249	78	0.804	0.55357	2.22346	-3.87300	4.98015
	No se asumen varianzas iguales			0.270	52.690	0.789	0.55357	2.05394	-3.56668	4.67383

ANEXO 32

ANOVA del modelo de incentivos monetarios y productividad

ANOVA

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	9,065	1	9,065	,236	,628 ^b
	Residuo	2994,485	78	38,391		
	Total	3003,550	79			

a. Variable dependiente: productividad

b. Predictores: (Constante), incentivos_monetarios

ANEXO 33

ANOVA del modelo de incentivos no monetarios y productividad

ANOVA

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	45,937	1	45,937	1,211	,274 ^b
	Residuo	2957,613	78	37,918		
	Total	3003,550	79			

a. Variable dependiente: productividad

b. Predictores: (Constante), incentivos_no_monetarios

ANEXO 34

Promedios de la variable de incentivos laborales

		Incentivos monetarios	Incentivos no monetarios	Incentivos laborales
N	Válido	80	80	80
	Perdidos	0	0	0
Media		39.2625	30.6875	69.9500
Desv. Desviación		9.05922	6.53829	14.49915
Percentiles	33,33333333	36.0000	29.0000	65.0000
	66,66666667	44.0000	34.0000	78.0000

ANEXO 35

Promedios de la variable de productividad

		Estadísticos		
		Variables gerenciales	Variables físicas	Productividad
N	Válido	80	80	80
	Perdidos	0	0	0
Media		22,5500	11,3750	33,9250
Desv. Desviación		4,16708	3,85291	6,16601
	33,33333333	22,0000	10,0000	32,0000
	66,66666667	24,0000	12,0000	35,0000
Percentiles				